



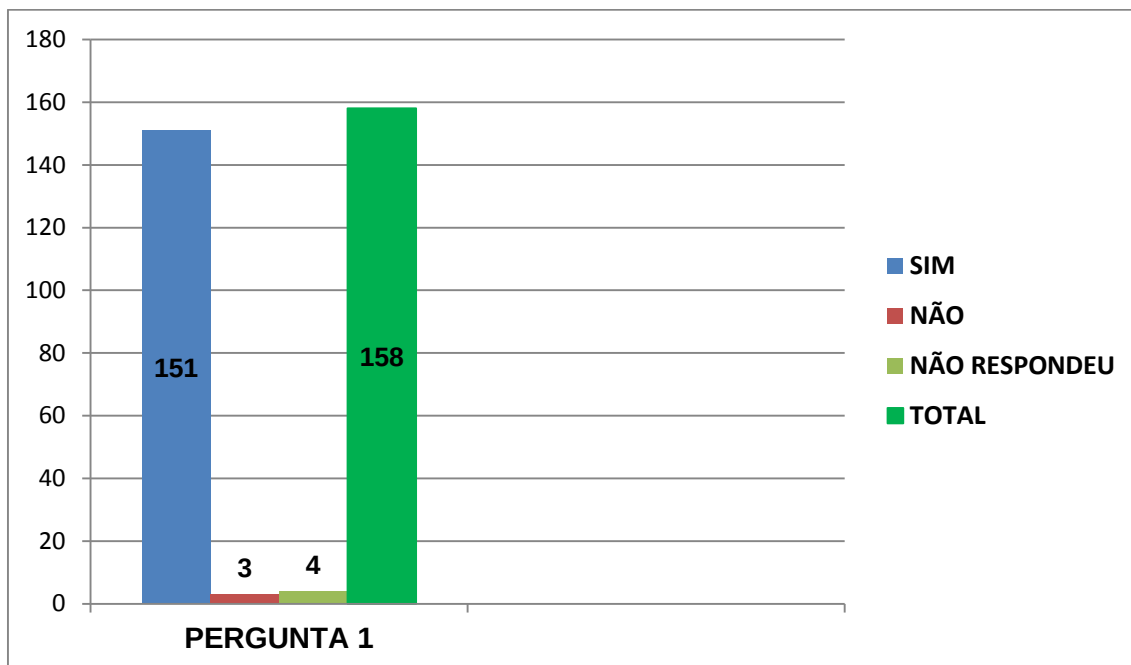
DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



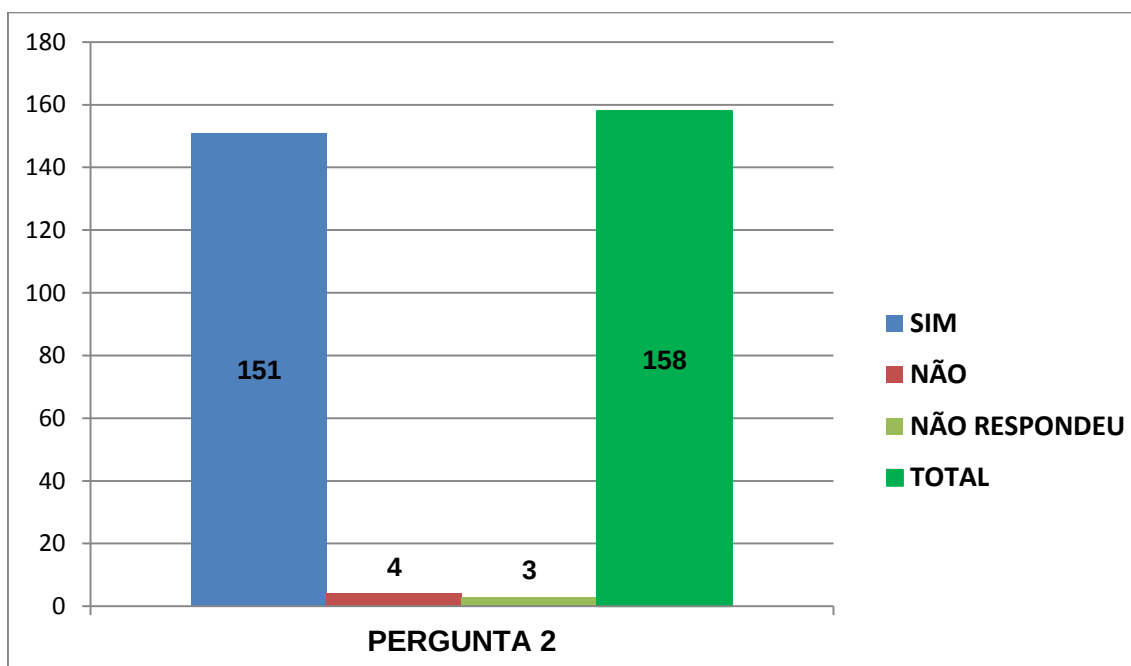
ABRIL DE 2025



PERGUNTA 1 – A LIMPEZA DO CEO-R ESTÁ SATISFATÓRIA?

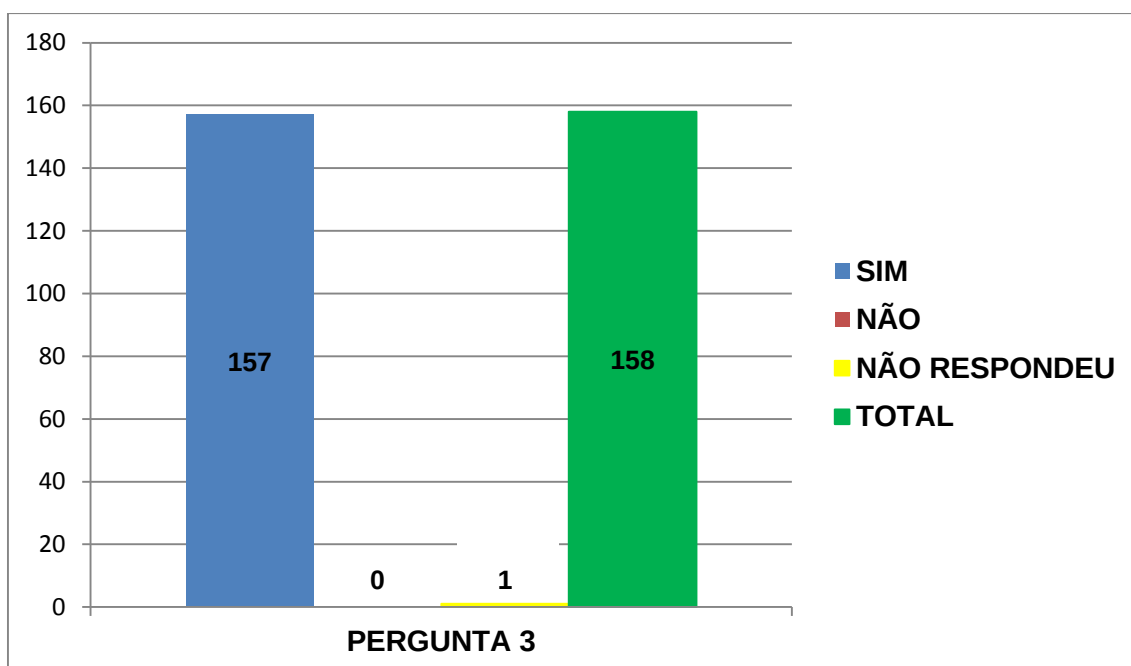


PERGUNTA 2 - VOCÊ OBSERVOU SE OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE HIGIENIZARAM AS MÃOS ANTES DE RALIZAR O ATENDIMENTO?

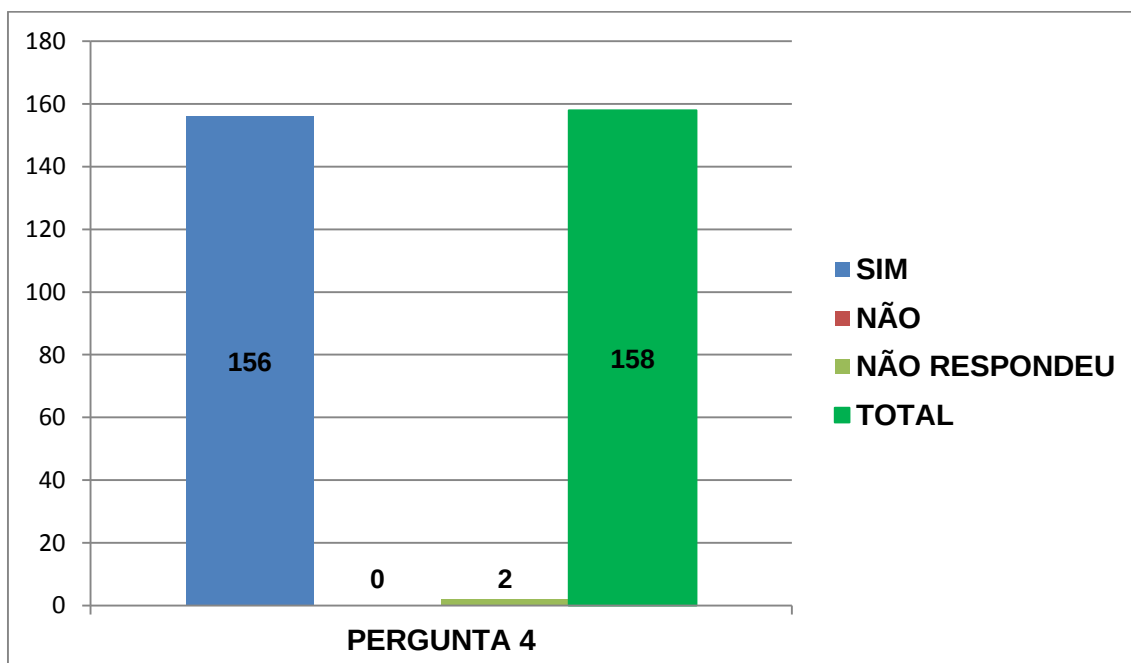




PERGUNTA 3 – VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NO CEO-R?

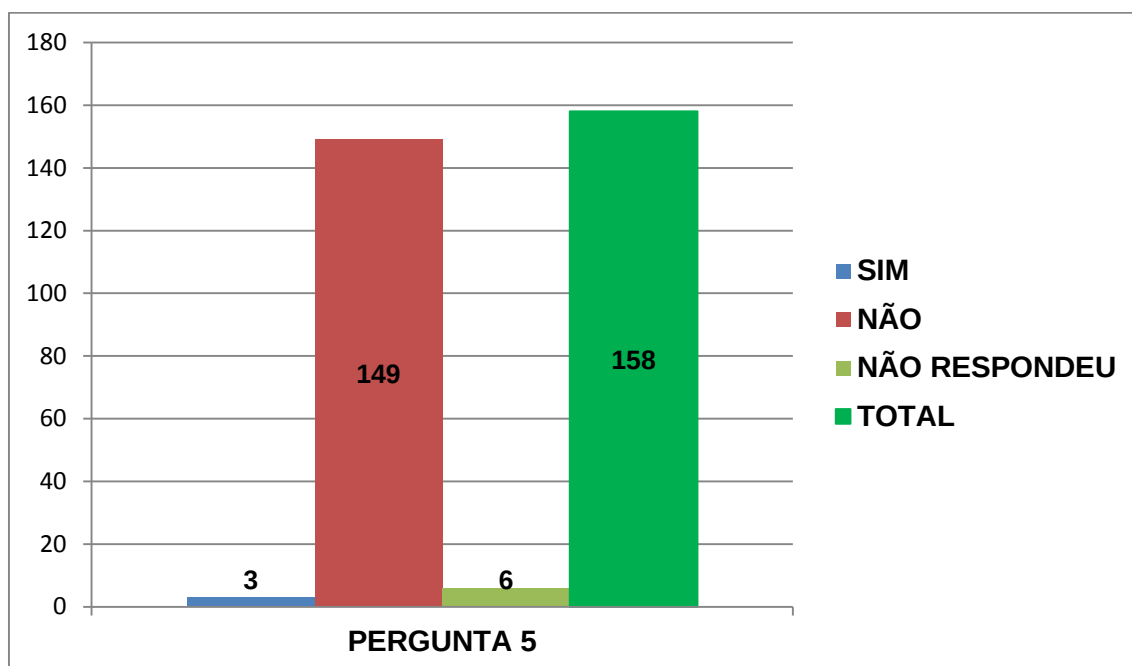


PERGUNTA 4 – VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DO CEO-R?

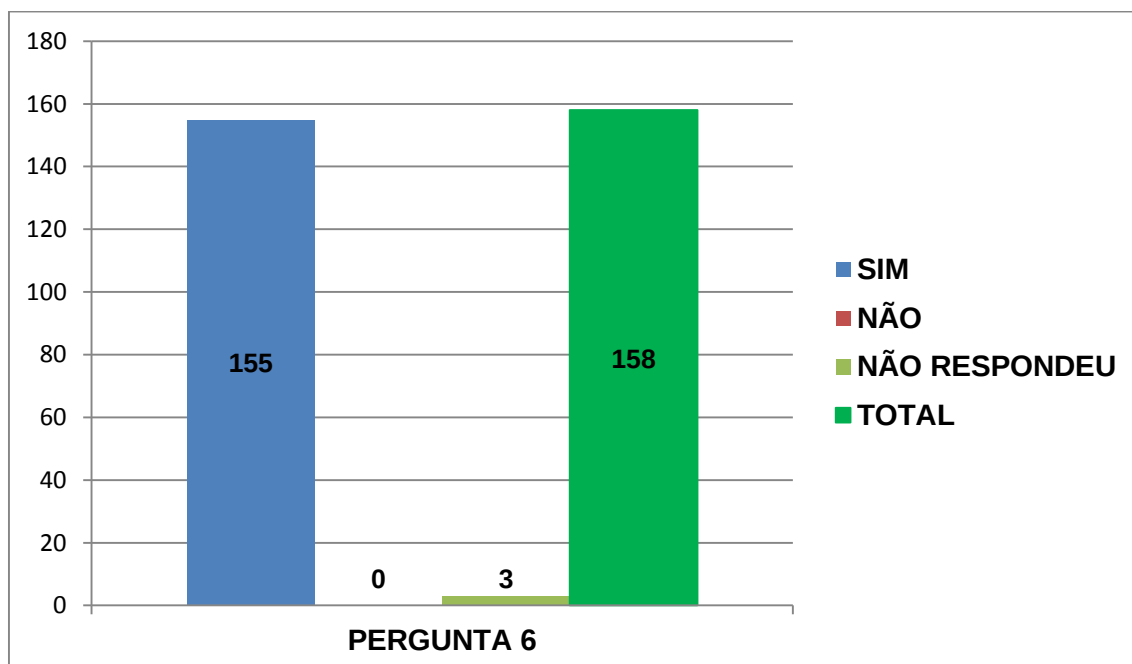




**PERGUNTA 5 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO DE ALGUMA FOTMA NO
CEO-R?**

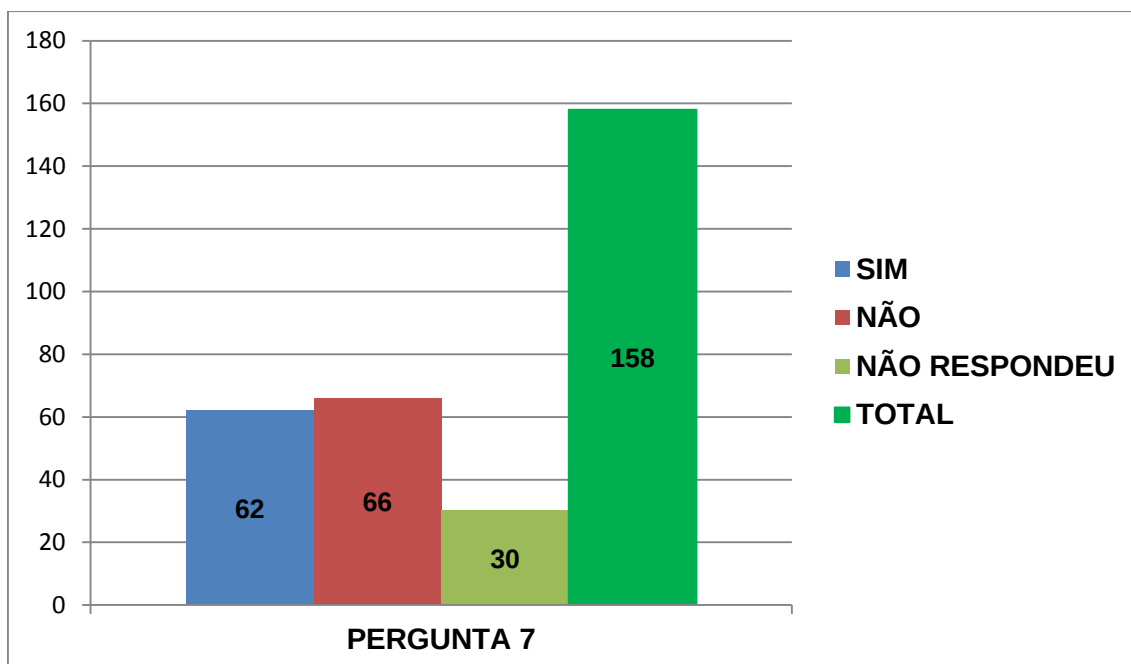


**PERGUNTA 6 – VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DO CEO-R PARA UM
FAMILIAR OU AMIGO?**

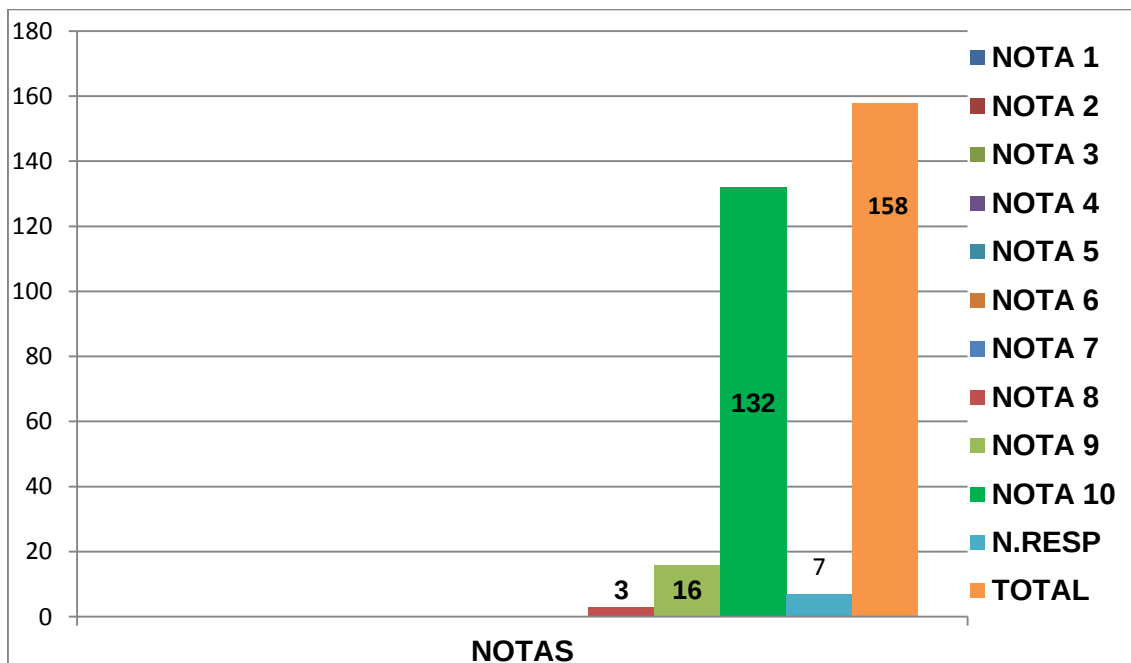




PERGUNTA 7 – VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DO CEO-R?



PERGUNTA 8 - QUAL NOTA VOCE DARIA PARA O CEO-R?





Das notas atribuídas:

1,8% (3) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 8**.

10,1% (7) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 9**.

85,7% (132) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 10**.

4,4% (7) dos entrevistados não avaliaram o CEO-R

✓ **Escala NPS**

Escala NPS (Net Promoter Score) é uma métrica criada para medir a satisfação dos clientes. É colocada uma escala de 0 a 10 e o cliente dá a nota de acordo com seu grau de satisfação. Após isso, as notas são classificadas em: Os Detratores são os clientes que atribuem nota de 0 a 6. Os neutros notas de 7 a 8 e os promotores nota 9 e 10.

O NPS é calculado da seguinte forma: % clientes promotores (notas 9 e 10) – % clientes detratores (notas de 0 a 6) = NPS

Após calcular o NPS classifica-o da seguinte maneira:

Entre -100 e -1 : NPS ruim

Entre 0 e 49: NPS razoável

Entre 50 e 74: NPS muito bom

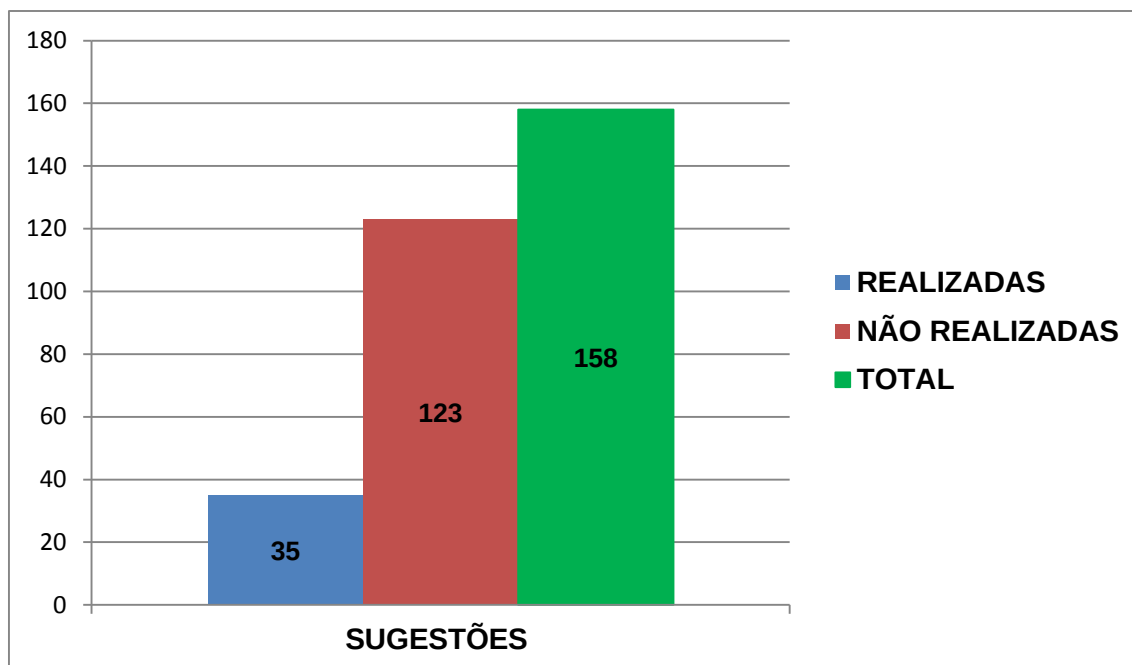
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 95,8%** no mês de abril, sendo considerado **excelente**.

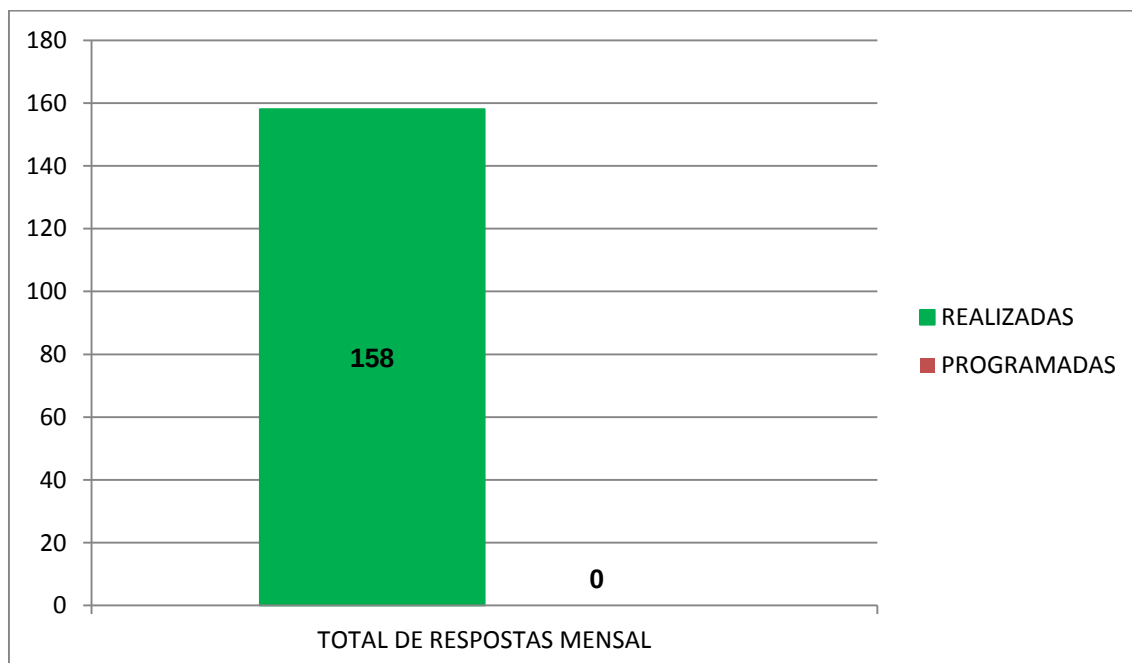
Desse modo, dos **151 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação e avaliaram com notas, **139 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS, SUGESTÕES E COMENTÁRIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- “Parabéns doutora você e sua equipe é nota 10 (dra. Ioneide e Jacira) ”
- “Gostaria que não demorasse tanto como o meu demorou. Comigo meu atendimento em 2021 foi concluído hoje em 2025”
- “Agilizar a marcação de retorno pois tentei agendar e sempre estava lotado. Observação: precisa melhorar a limpeza dos banheiros”
- “Que tivesse mais demandas de vaga para ser mais rápido o atendimento”
- “Nada a reclamar o atendimento é perfeito”
- “Adorei a equipe animadas e super atenciosa principalmente a do raio x um amor de pessoa”
- “O ar não gela o suficiente”
- “Os acentos (cadeiras) ficam no sol, poderia colocar uma película. A dentista e assistente são ótimas (Dra. Sabrina e Angelina)”
- “Meus agradecimentos”
- “Dr. Sérgio e a atendente são muito pacientes. Queria mais profissionais como eles”
- “Outra recepcionista igual a Fatinha”
- “No momento só agradecer por tudo. Fui muito bem atendida equipe animada e muito responsável”
- “Sim. Que continue dando suporte a todos os pacientes que aqui passa, etc.”
- “Tudo ótimo”
- “No momento não tenho nada a me queixar”
- “Dra. Laisa o atendimento é muito humanizado”
- “Gostaria de agradecer muito a doutora Laisa Lima, profissional incrível, além de ser super dedicada foi muito bem atendida”
- “Gostei muito do atendimento dos profissionais, recomendo todos que procuram o CEO-R, só tem gente de qualidade. Obrigado pelo atendimento de vocês”
- “Tudo perfeito”
- “Não, só tenho a agradecer por tudo”
- “Não tenho crítica, só pra falar que todos são bem educados e atenciosos”
- “Atendimento muito bom”
- “Atendimento muito bom, sem comparação”
- “Não, tudo perfeito”



“Vocês todos estão de parabéns. Gostei muito do atendimento”

“Funcionários muito bem educados”

“estão de parabéns pelo atendimento”

“Eu e minha filha gostamos muito do atendimento. Só tenho a agradecer”

“Vocês estão de parabéns por este serviço tão carinhoso com os pacientes da unidade do CEO”

“Gratidão pelo atendimento meu e do meu filho que é autista. Obrigada aos profissionais”

“Nenhuma. Atendimento ótimo”

“Excelente o atendimento”

“Gostei muito do modo que fui atendido”

“Parabéns pelo atendimento”

“Uma excelente profissional” (Dra. Ioneide e Jacira)

CONCLUSÃO

Em termos gerais os números apresentados indicaram eficiência no serviço prestado, facilmente detectado pelos dados gráficos apresentados, bem como pelos elogios e agradecimentos pelo tratamento que recebem na instituição.

Limoeiro do Norte, CE

Débora Bezerra Xavier

Ouvidora do CEO-R Dr. João Eduardo Neto