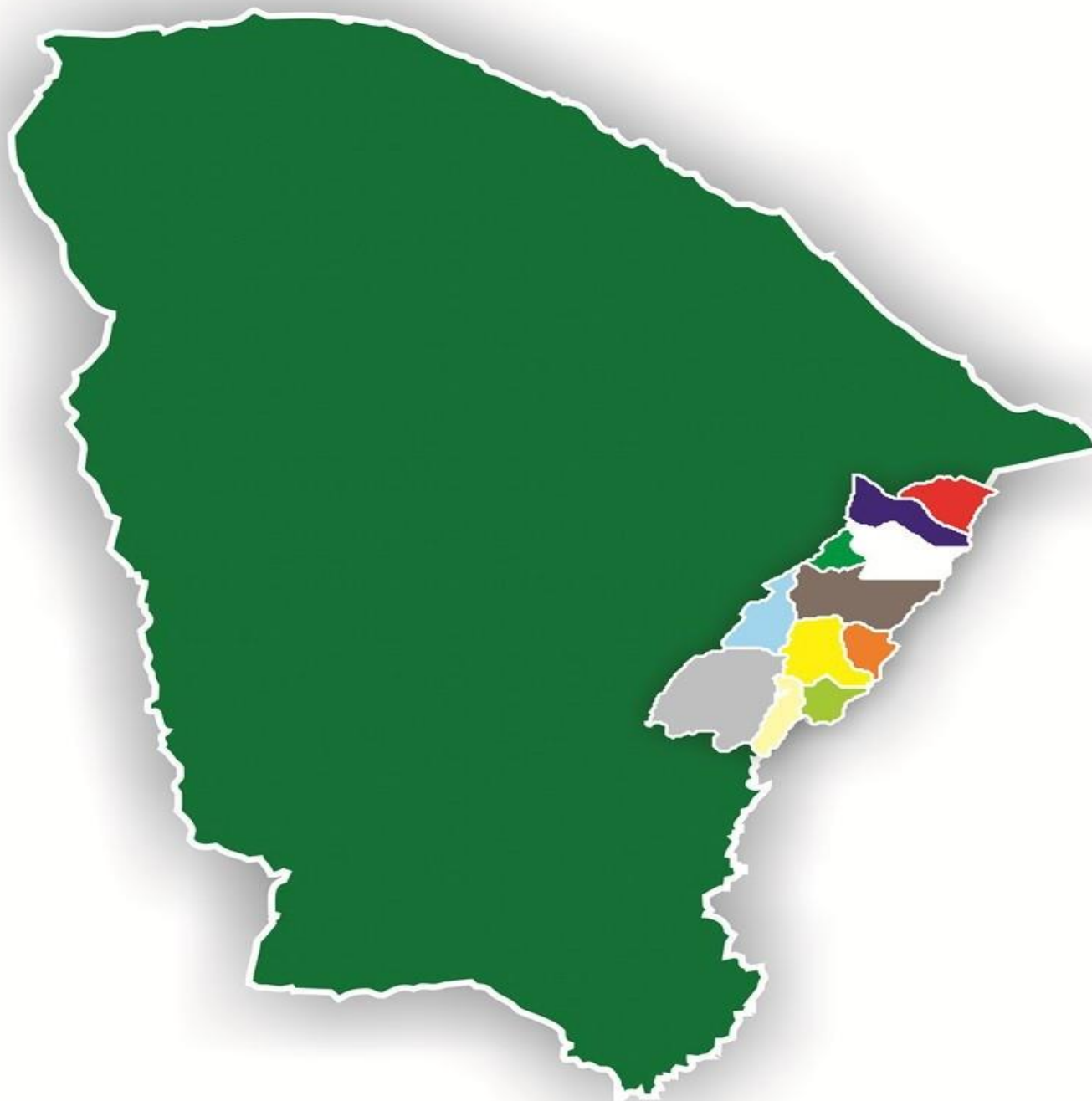




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



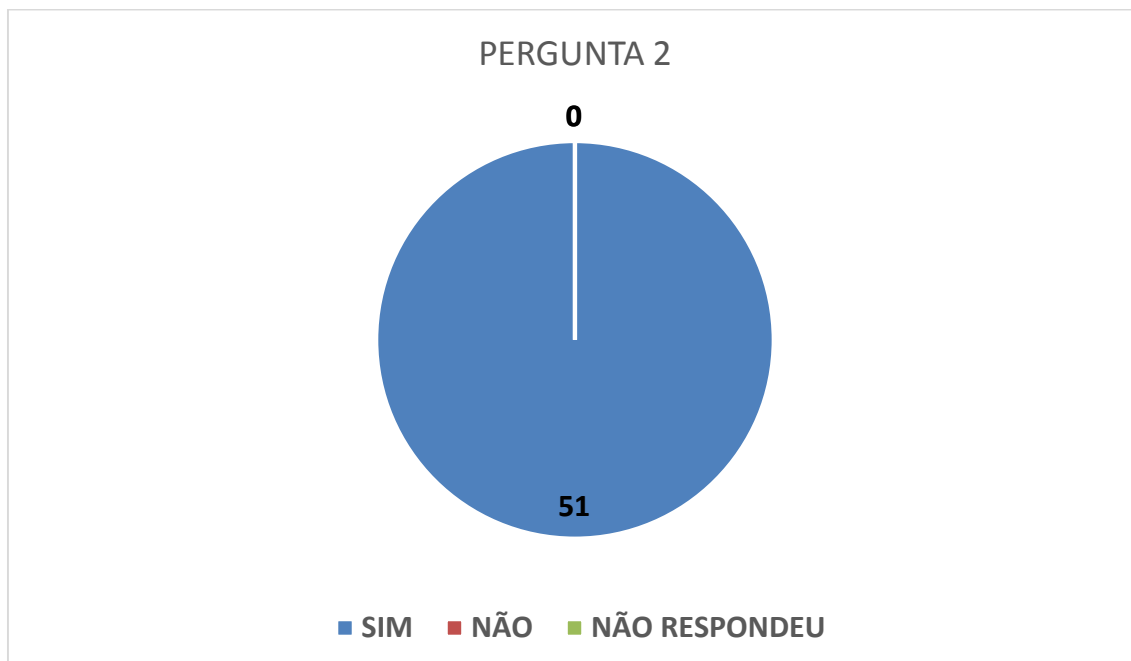
JANEIRO DE 2026



PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?



PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?





PERGUNTA 3 - VOCÊ SE SENTIU DESRESPEITADO (A) DE ALGUMA FORMA NA POLICLÍNICA?



PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

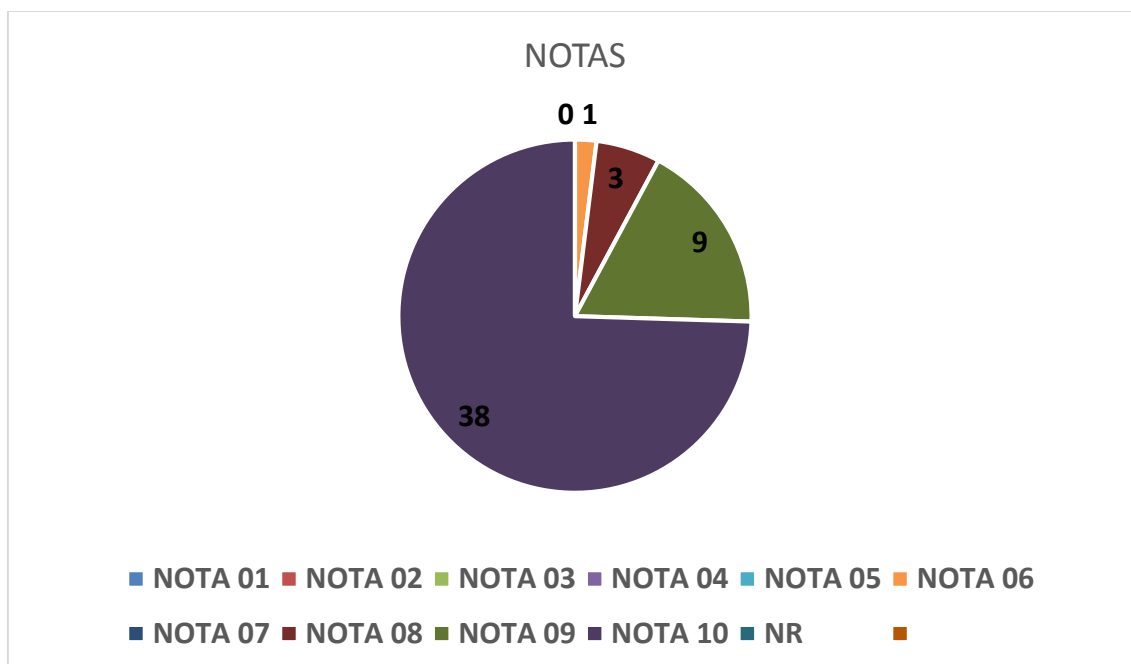




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

1,9% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 6**.

5,9% (3) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

17,6% (9) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

74,5% (38) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

✓ **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

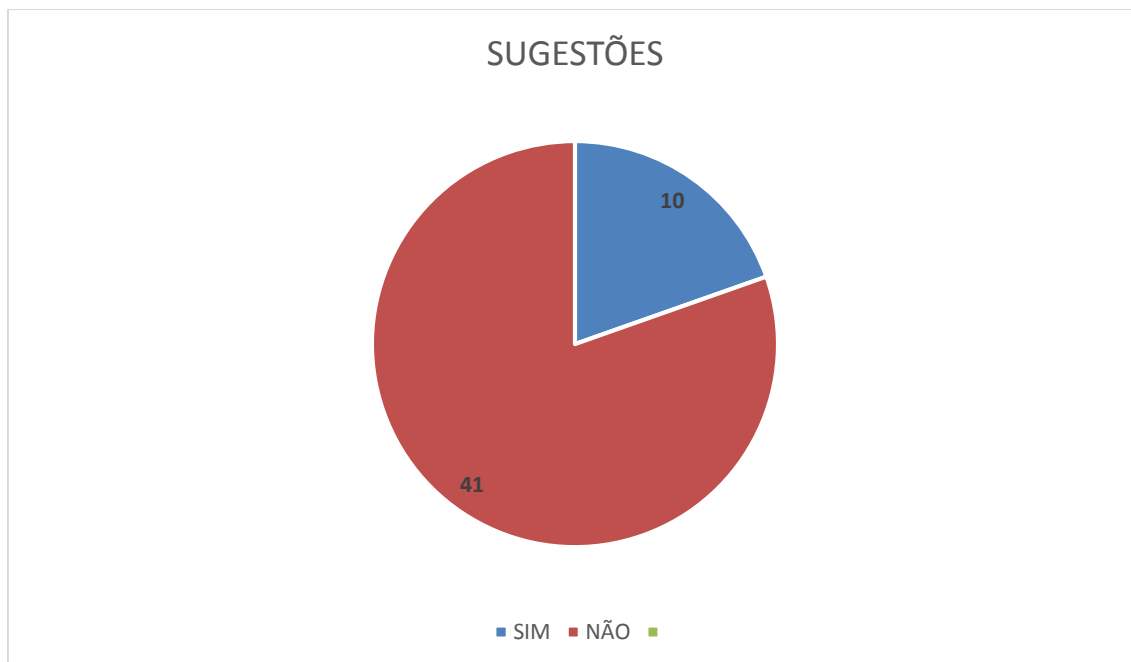
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 90,2%** no mês de janeiro, sendo considerado **excelente**.

Desse modo, dos **51 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **47 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Tia Ceição é ótima profissional”

“Está bom demais”

“Foi tudo ótimo”

“Os elogios estão acerca dos atendimentos, até agora está ótimo”

“Kaliane é ótima atende muito bem, educada e gentil, todas ótimas profissionais”

“A título de sugestão: a inclusão da especialidade de reumatologia”

“Gostei muito do atendimento. Só tenho a agradecer”

“Muito bom”

“O atendimento é de ótima qualidade. Os profissionais são bem atenciosos e cuida bem dos pacientes. Sou grata por ser bem atendida”

“Estão todos de parabéns pelo atendimento”

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 da Policlínica Judite Chaves Saraiva