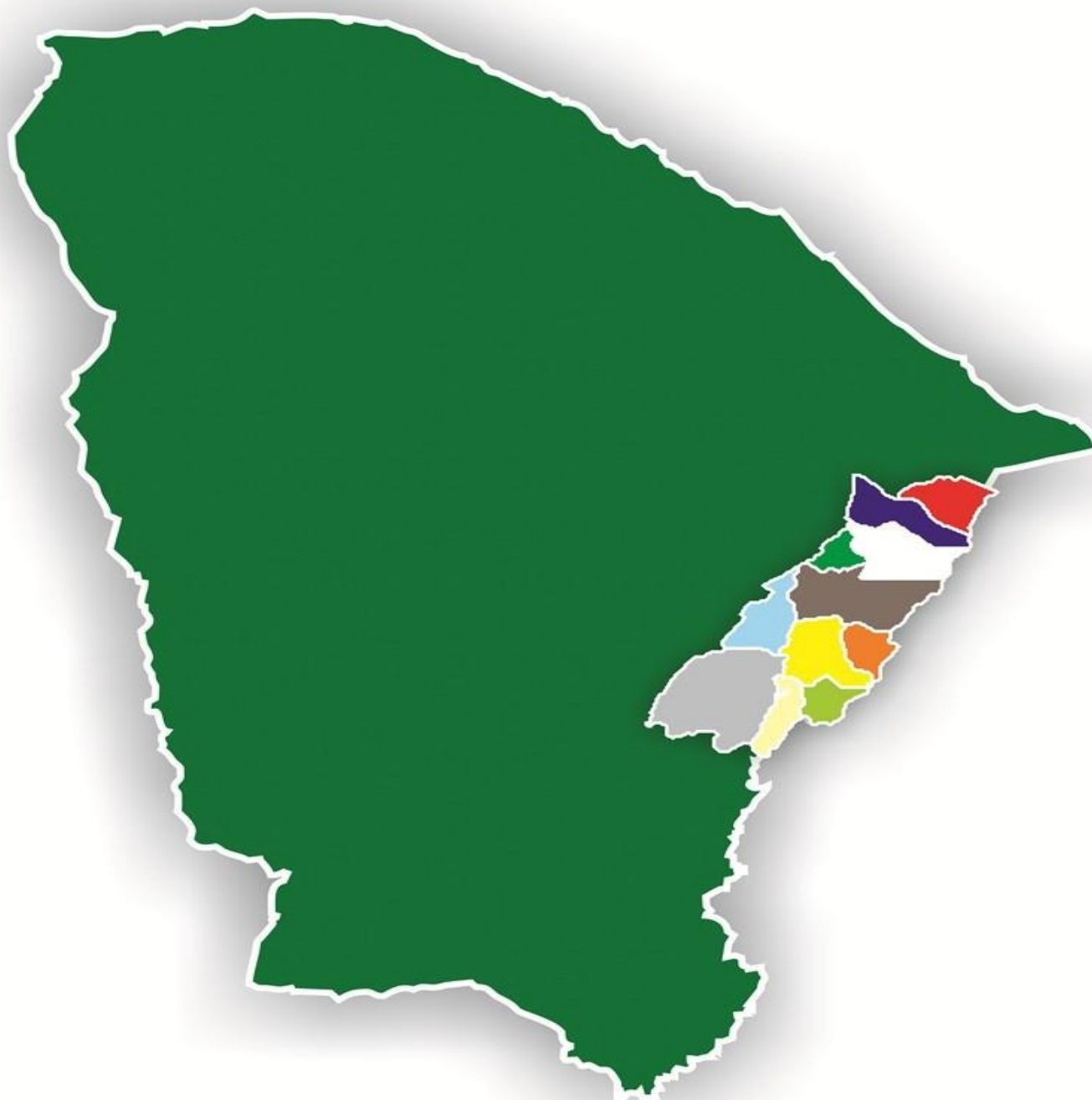




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



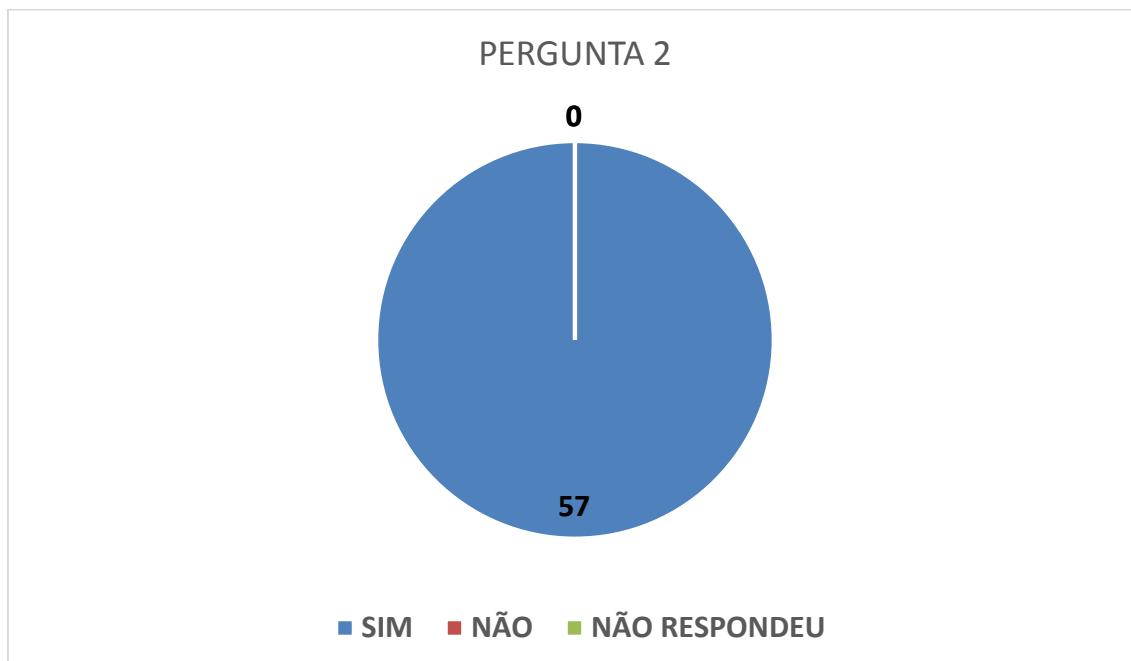
FEVEREIRO DE 2026



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?

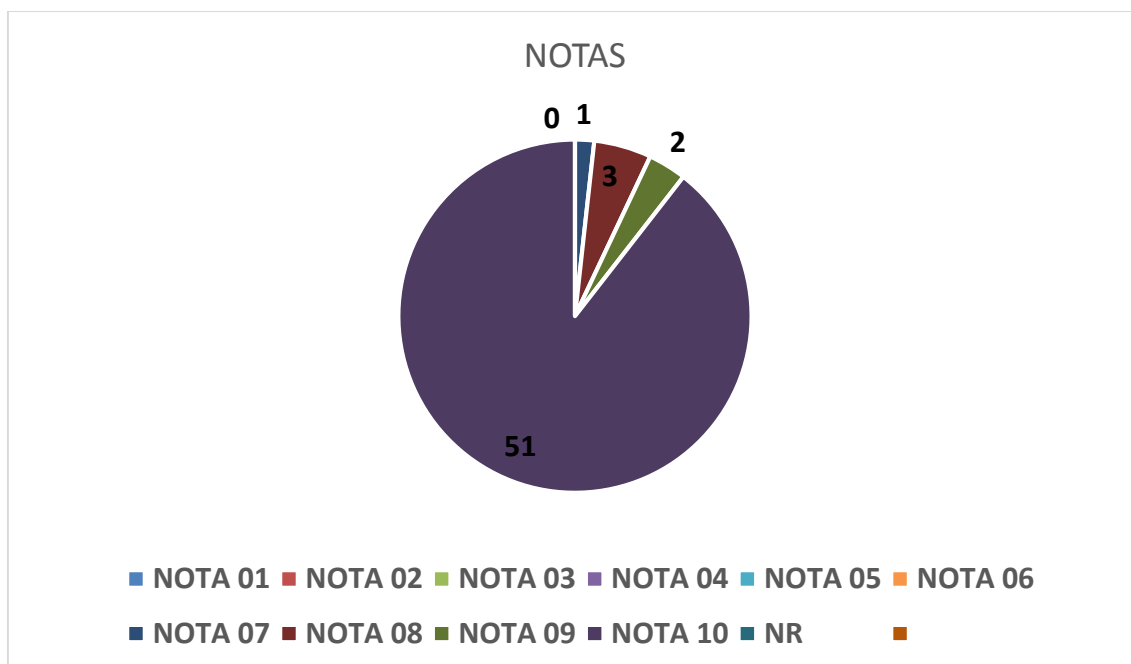




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

1,7% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

5,2% (3) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

3,5% (2) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

89,4% (51) 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

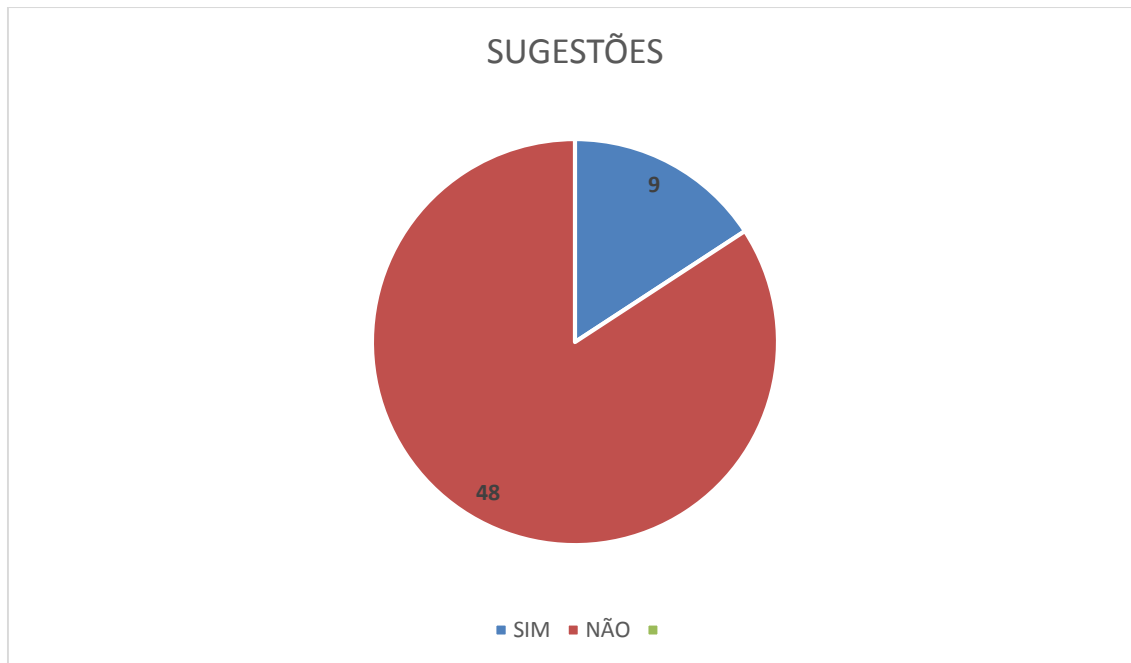
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 92,98%** no mês de fevereiro, sendo considerado **excelente**.

Desse modo, dos **57 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **53 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Fui bem atendido. Médico bastante atencioso (Dr. Guilherme)”

“Tudo ótimo”

“Dar mais atenção aos pacientes, falta de atenção do médico”

“Um espaço na recepção central para as crianças”

“Gostei dos lanches e profissionais”

“Sempre fui bem atendida aqui, desde a gestação. E tenho todos os cuidados que o paciente precisa”

“As moças das portas são muito simpáticas, Kaliane e Eliane são muito atenciosos, tiraram todas as nossas dúvidas, elas têm coração enorme. Excelentes profissionais”

“Excelente atendimento. Parabéns”

“Permanecer sempre com esse 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