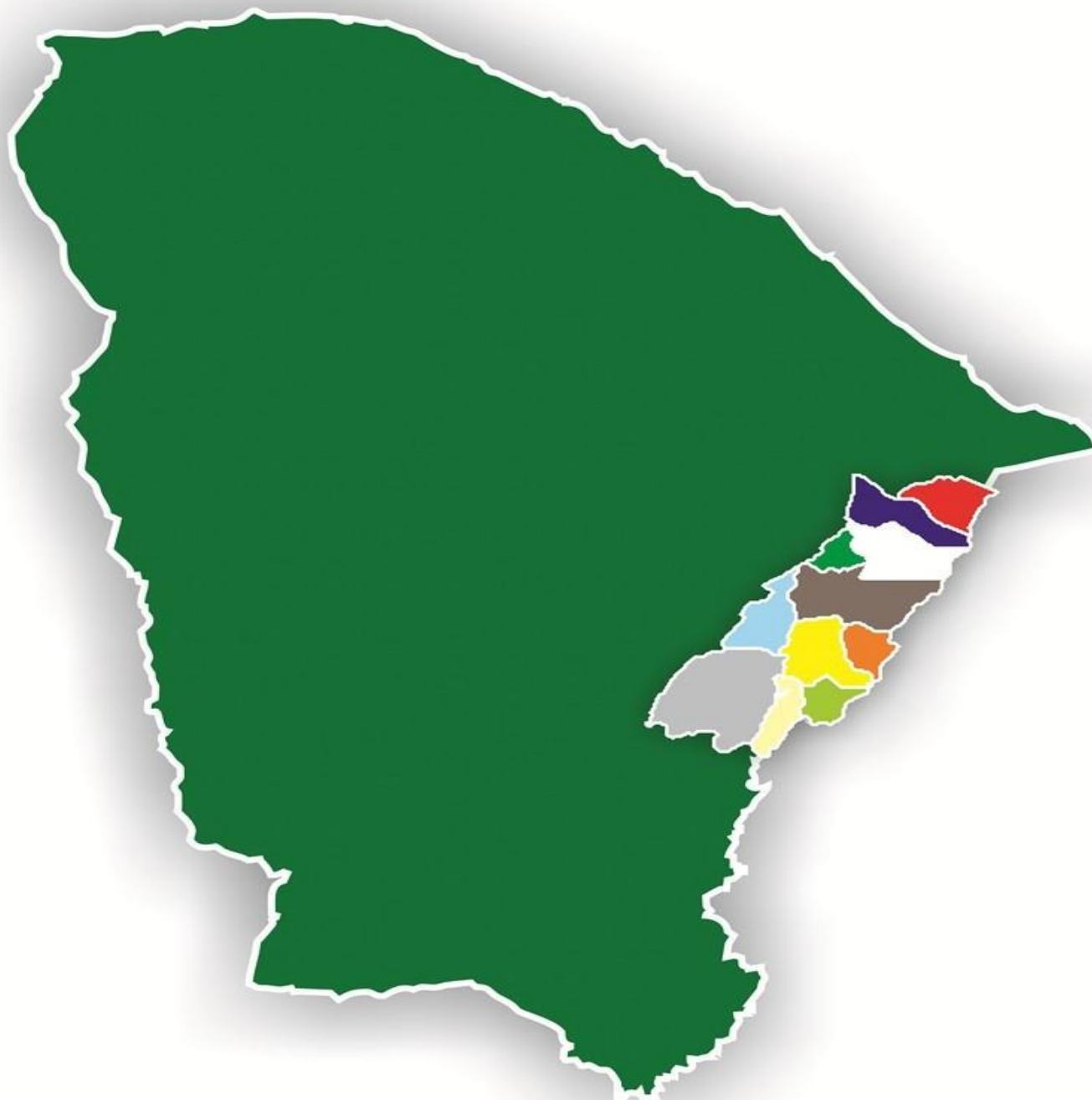




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



MARÇO DE 2026



PERGUNTA 1 - VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NA POLICLÍNICA?

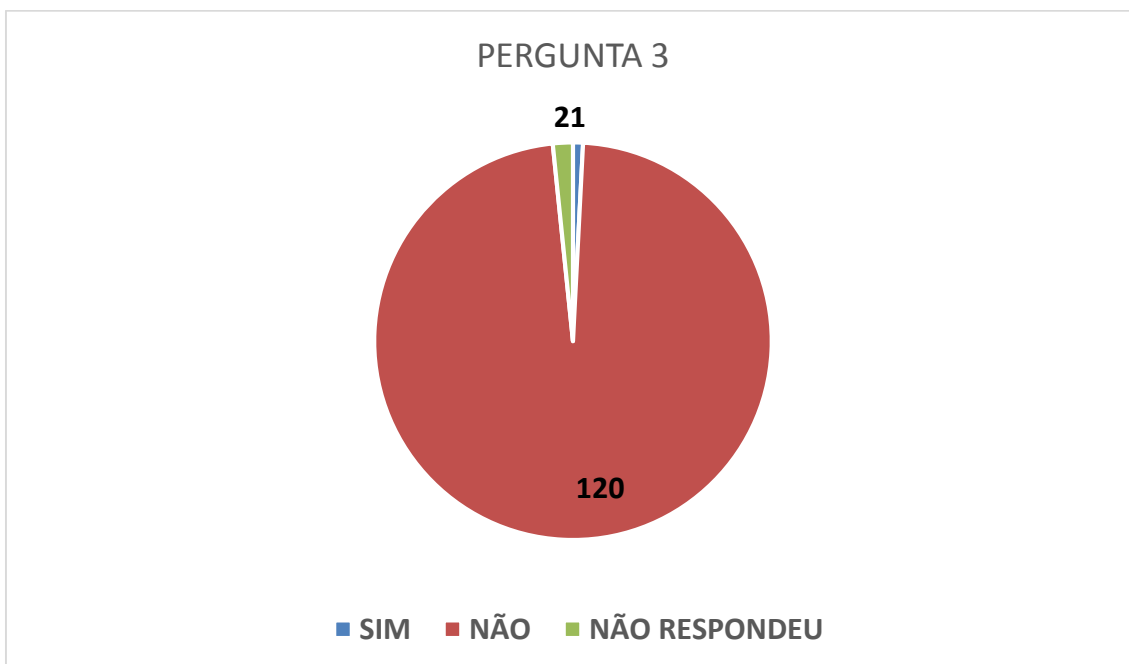


PERGUNTA 2 - VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?





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

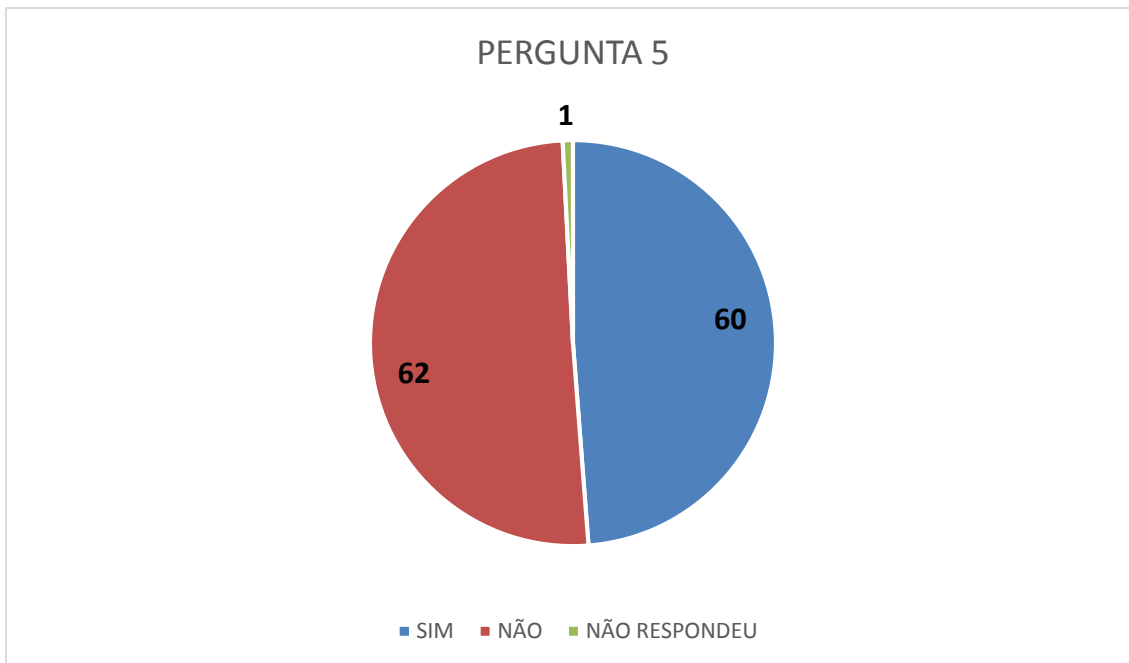


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

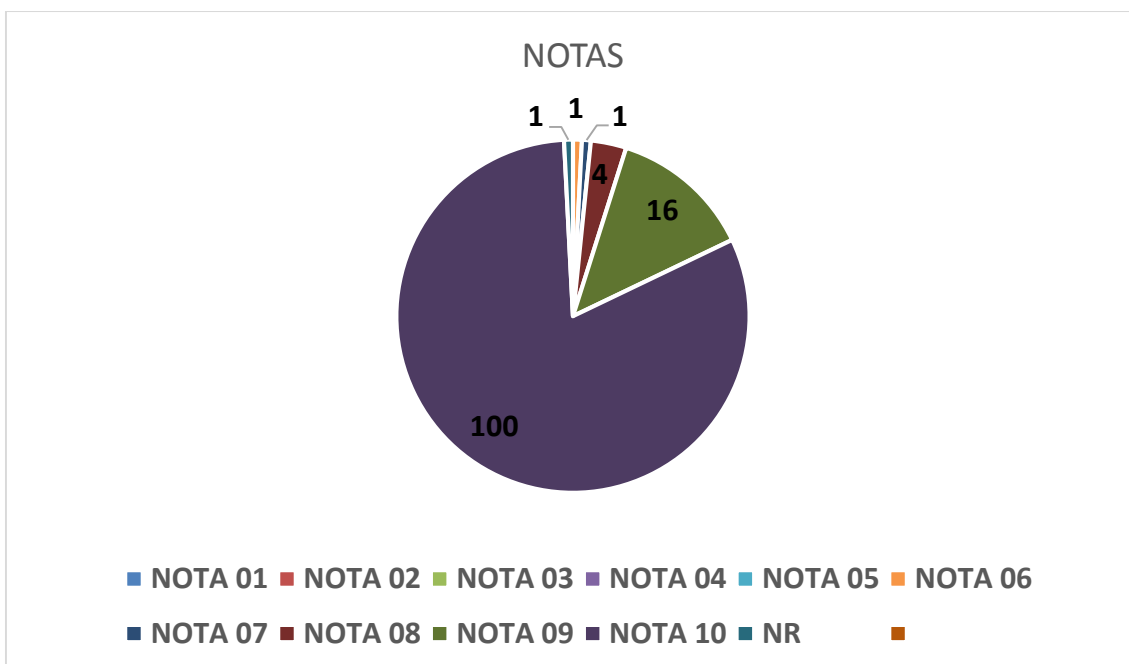




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

0,8% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 6**.

0,8% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

3,2% (4) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

13% (16) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

81,3% (100) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

0,8% (1) dos entrevistados não atribuíram notas a Policlínica.

✓ **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

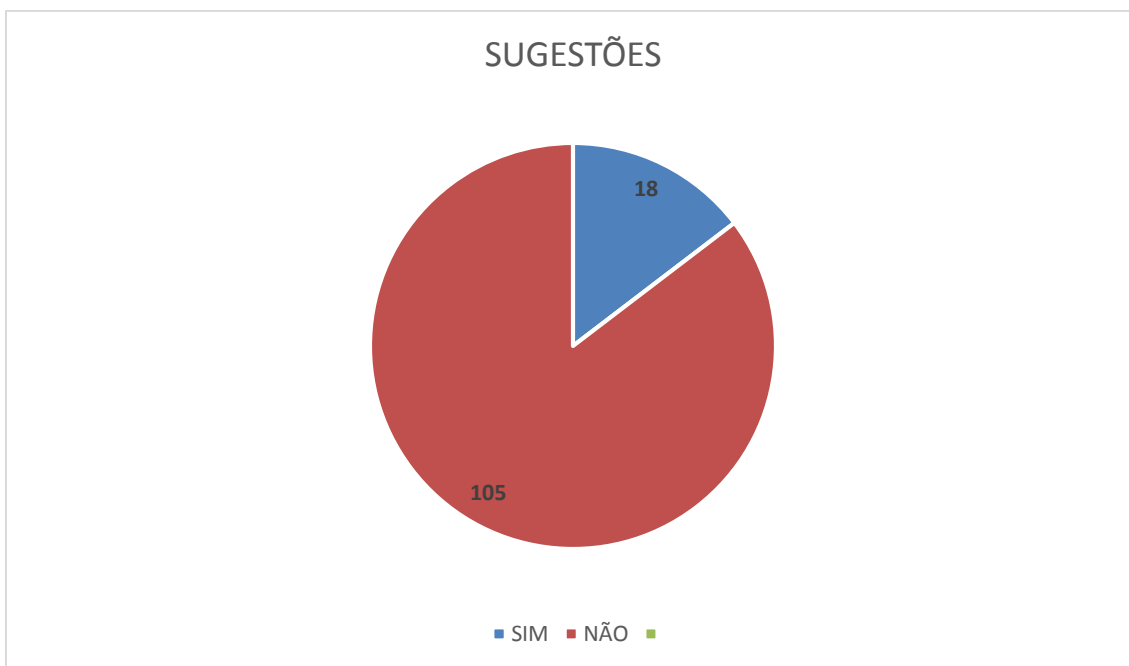
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 93,50%** no mês de março, sendo considerado **excelente**.

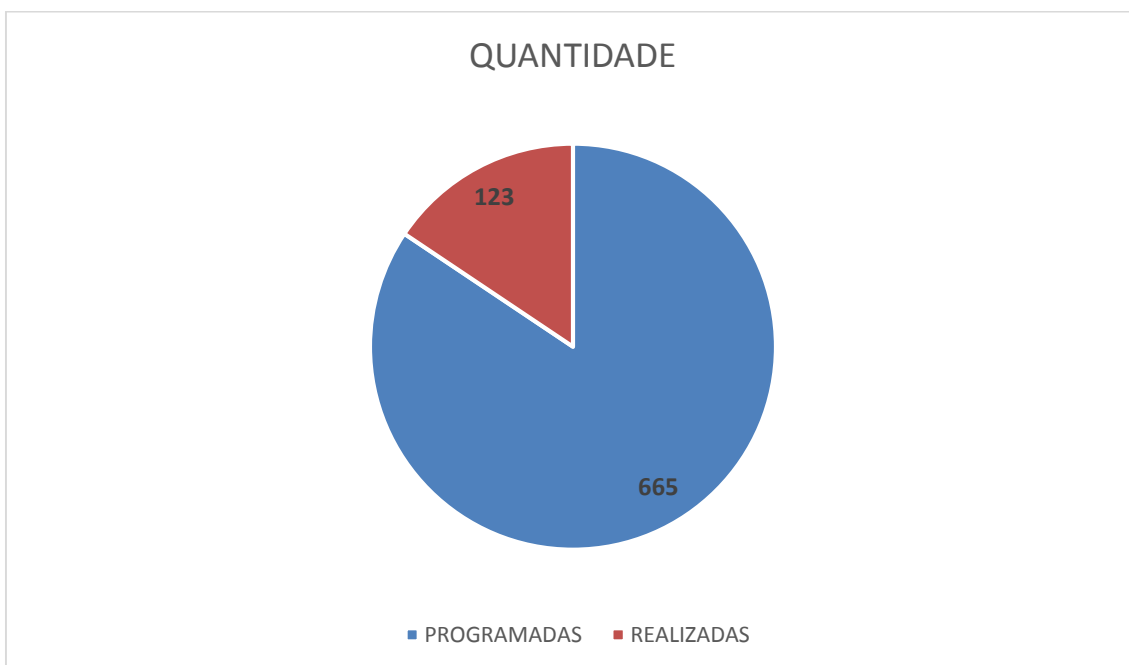
Desse modo, dos **123 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **116 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Queria pedir para o profissional Dr. Clóvis pelo menos atender mais devagar. Muito rápido as consultas dele, 3 minutos”

“O tempo de espera para o procedimento é muito longo”

“Banheiro muito fedido assim que chegaram (Pereiro)”

“Ótimo atendimento”

“São todos abençoados de Deus”

“Gostei do atendimento da moça da mesa e dos demais”

“Essa é a segunda vez que estive aqui e não tenho nenhuma reclamação. Só agradecer”

“Amei o atendimento dos colaboradores”

“Gratidão a Deus e a todos os funcionários pelo serviço prestado com carinho, respeito, meu muito obrigada. Que Deus abençoe cada um de vocês com saúde e paz. Um abraço que Deus abençoe”

“Ótimo atendimento de todos”

“Trazer reumatologista”

“Os médicos poderiam chegar mais cedo do que os pacientes”

“Somente dar os parabéns pelo ótimo atendimento que sempre tive na policlínica e dizer que continue assim, porque não tem nada pior do que você chegar doente num hospital e ainda ser mal recebido ou maltratado. Obrigada por tudo”

“Tudo perfeito”

“Ótimo atendimento”

“Tudo ótimo”

“parabéns a todos profissionais, muito satisfeita”

“Só tenho a elogiar as pessoas que trabalham aqui”



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