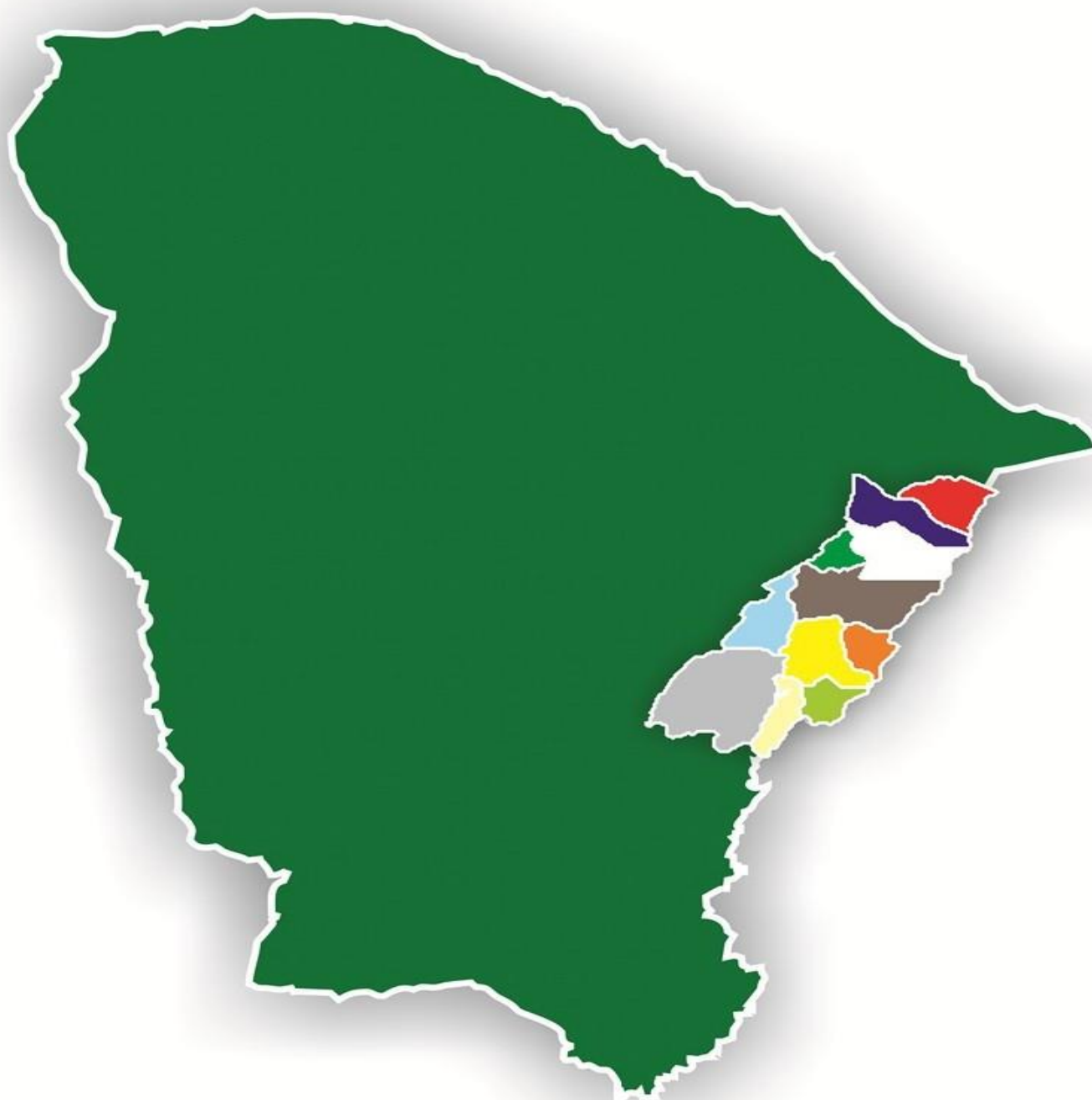




DADOS GRÁFICOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



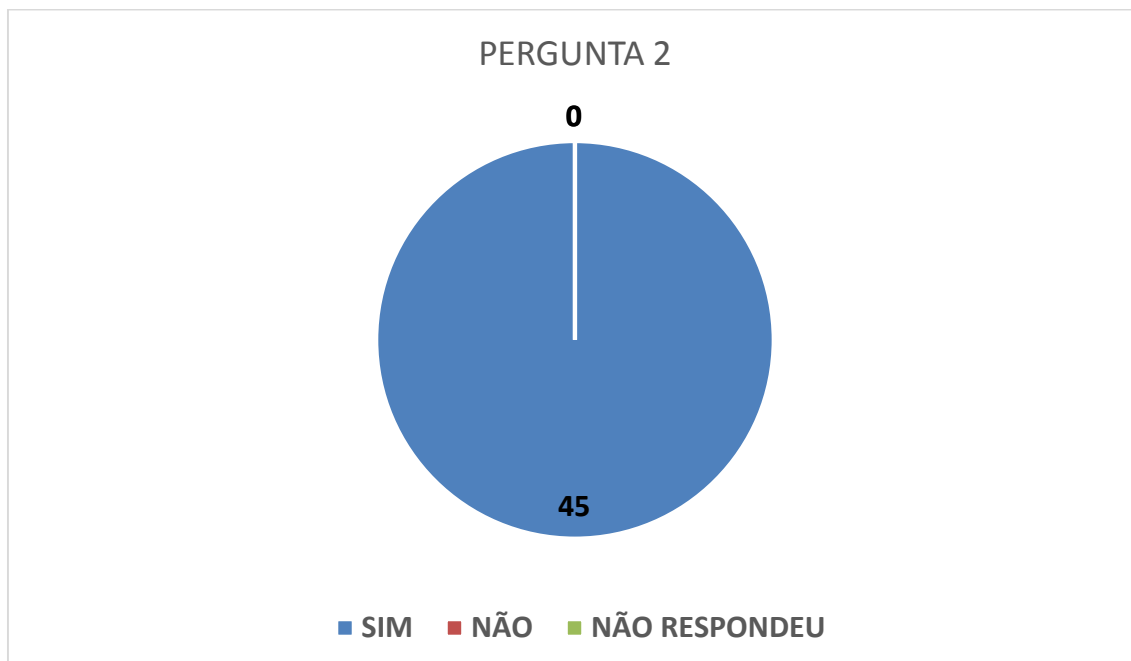
JULHO DE 2026



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?

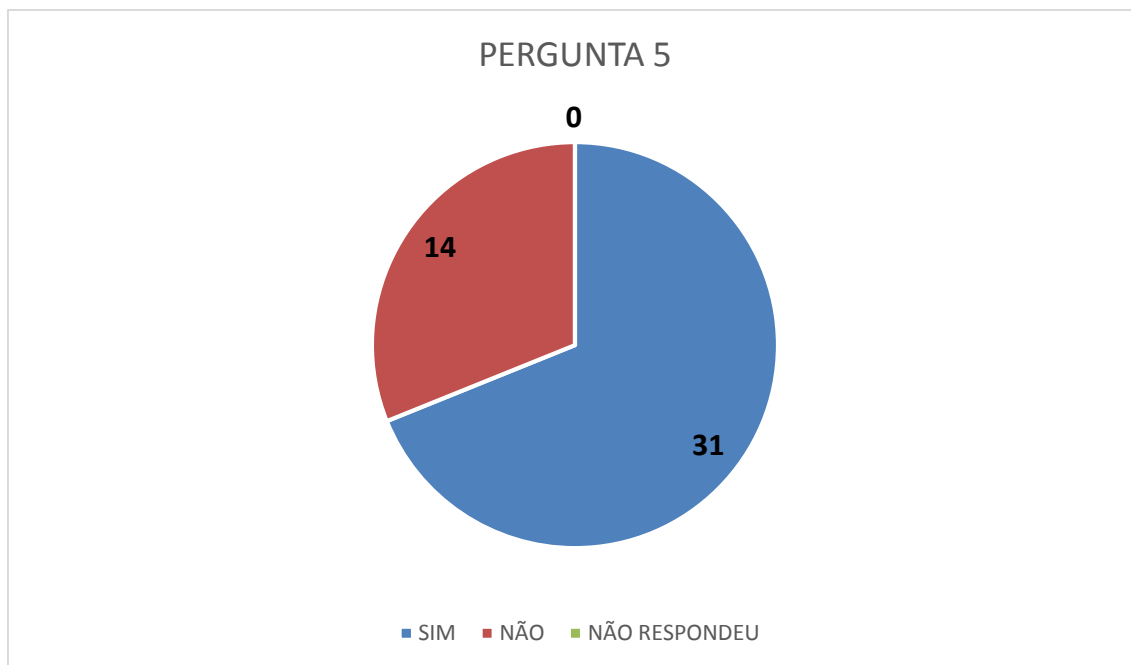


PERGUNTA 4 - VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?

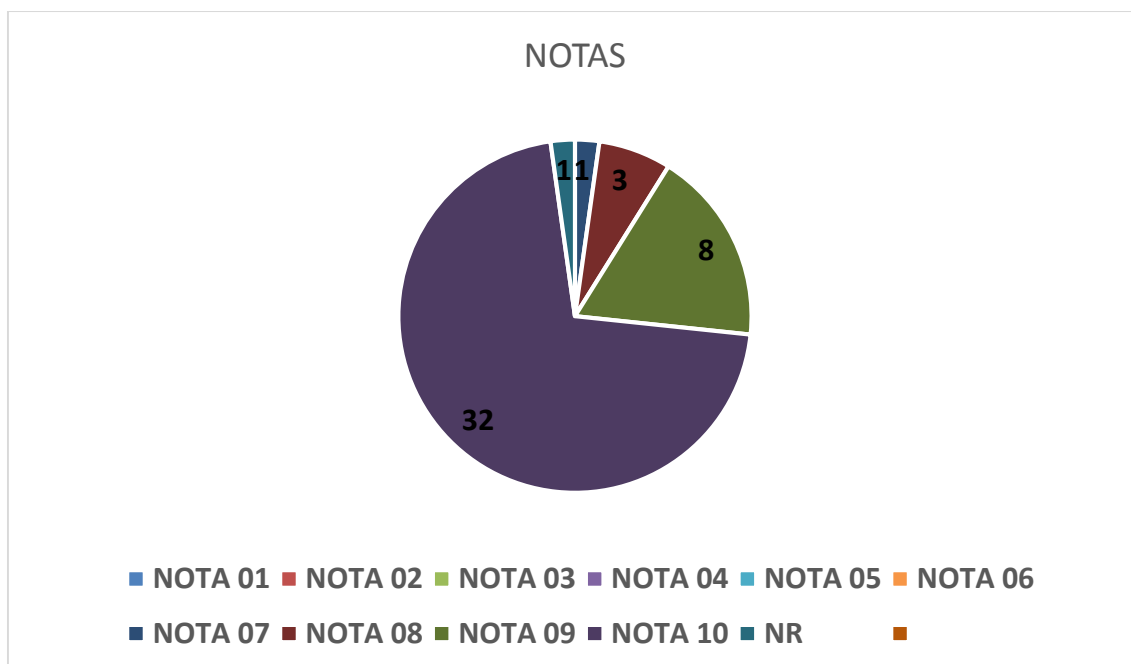




PERGUNTA 5 - VOCÊ SABE ONDE FICA A OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



QUAL NOTA VOCE DARIA PARA POLICLÍNICA?





Das notas atribuídas:

2,22% (1) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 7**.

6,66% (3) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 8**.

17,77% (8) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 9**.

71,11% (32) dos entrevistados avaliaram a Policlínica com **nota 10**.

2,22% (1) dos entrevistados não atribuíram nota à 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

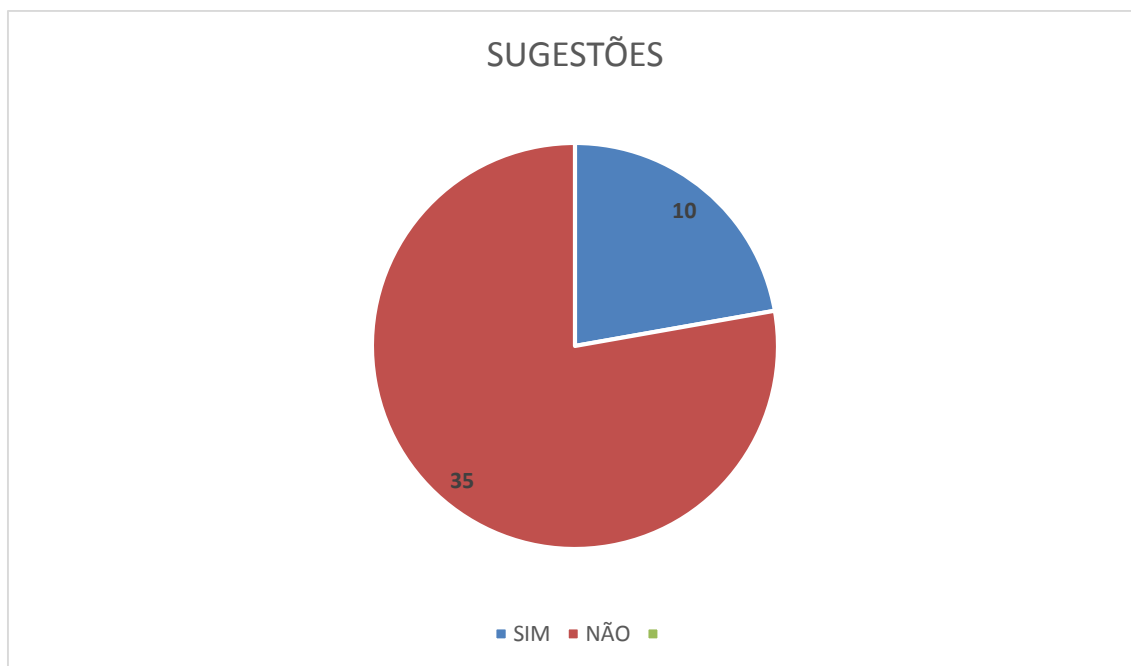
Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 88,89%** no mês de julho, sendo considerado **excelente**.

Desse modo, dos **45 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação, **40 ficaram satisfeitos**.



QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





ELOGIOS E SUGESTÕES DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

“Obs.: ter internet para os pacientes e acompanhantes, pois tem gente que vem de longe e precisa entrar em contato com a família, motorista, etc”

“Fomos bem atendidos”

“Fui muito bem atendida por todos...”

“Fui muito bem atendida em especial pela funcionária Maurina. Um excelente atendimento, nota 10 para ela. Se pudesse eu daria 1000”

“Nenhuma, fui muito bem atendida por todos”

“Hoje foi minha primeira vez aqui e gostei muito de todos que me atenderam. Vocês estão de parabéns pelo ótimo atendimento. Um abraço, com Carinho Deusilene”

“Nunca pare de dar esse suporte aos municípios, pois é de suma importância para nós. Que Jesus continue abençoando esta casa acolhedora”

“Atendida com pouca espera, profissionais qualificados”

“Na verdade, a sugestão é que permaneçam assim sempre. Recepção 10. Atendente do otorrino 10” (Leidiane)

“Ter lugares com mesa e cadeiras pequenas para criança pitar e brincar”

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