

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (<i>Net Promoter Score</i>)								
Março 2024 (Semestral)								
NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	NPS	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES	
Totem Recepção 02	51	96%	50	98%	0	0	1	2%
Totem PSA/RHA	18	78%	16	88,90%	0	0	2	11,10%
Totem do 2° piso	35	91%	32	91,40%	3	8,60%	0	0
Totem do Centro de Diagnóstico	26	96%	25	96,20%	1	3,80%	0	0
Totem da Oficina Ortopédica	41	40%	34	83%	5	12%	2	5%
TOTAL	171	TOTAIS	157	92%	9	5%	5	3%
		NPS	89%					
		Formulá de cálculo NPS: % de promotores - % detratores = NPS						
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (<i>Net Promoter Score</i>)								
Abril 2024 (mensal)								
NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		
Relatório Consolidado	104	94	90%	3	2,90%	7	7%	
		NPS	84%					
		Formulá de cálculo NPS: % de promotores - % detratores = NPS						

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)
Maio 2024 (mensal)

NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES	
Relatório Consolidado	100	76	76,00%	11	11,00%	13	13%
		NPS	63,00%				
		Formulá de cálculo NPS: % de promotores - % detratores = NPS					

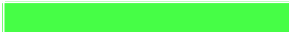
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)
Junho 2024 (mensal)

NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES	
Relatório Consolidado	60	50	83%	4	7%	6	10%
		NPS	73%				
		Formulá de cálculo NPS: % de promotores - % detratores = NPS					

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)
Julho 2024 (mensal)

NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES	
Relatório Consolidado	59	41	69,5%	2	3,40%	16	27,1%

LEGENDA

	Zona de Excelência
	Zona de Qualidade
	Zona de Aperfeiçoamento
	Zona Crítica

Informações Importantes:

Promotores (nota 9 ou 10): são aqueles usuários leais, que continuarão usando os serviços do Ceir, indicando, recomendando e ajudando a divulgá-lo.

Neutros (nota 7 ou 8): Estão satisfeitos e não têm o que reclamar, mas podem acabar abandonando o serviço.

Detratores (nota de 0 a 6): São os usuários com insatisfação, que provavelmente não voltariam ao serviço.

A zona de classificação do *Net Promoter Score* pode variar de -100 a 100 pontos.

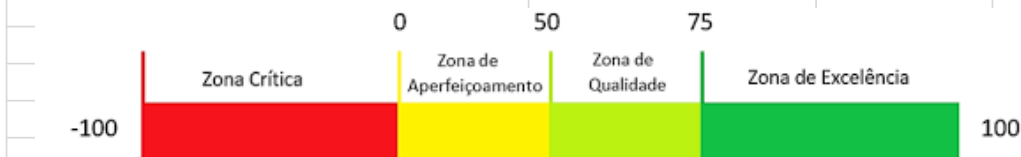
-100 a 0: Situação crítica, alerta total.

1 a 50: Há muitos pontos a melhorar.

51 a 75: O serviço tem qualidade, continue melhorando.

76 a 100: Zona de excelência, parabéns!

O NPS varia de -100 a 100, sendo que, quanto mais perto de 100, melhor o indicador.



Relatório Consolidado

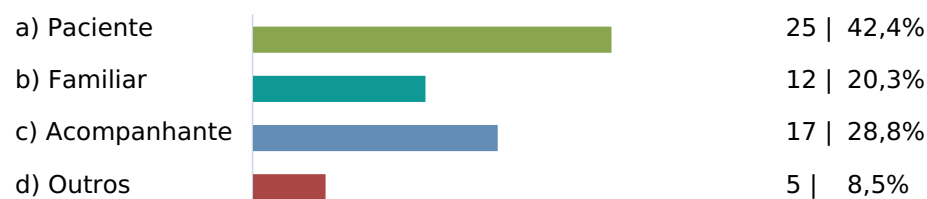
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

- avaliações entre 01/07/24 e 31/07/24
- avaliações das unidades de pesquisa: Recepção - 02, PSA, Centro de Diagnóstico, Oficina Ortopédica e Recepção do Segundo Piso
- apenas avaliações completas

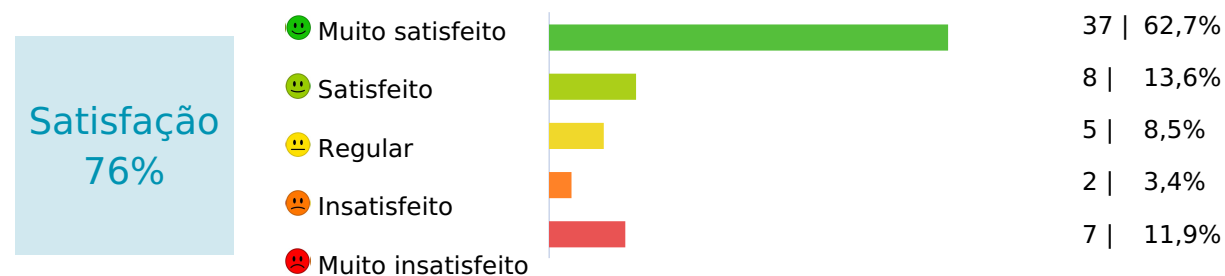
1. Você é:

59 respostas



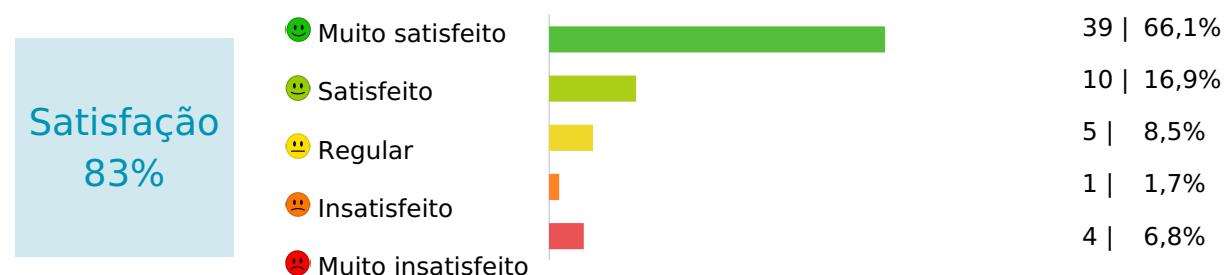
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

59 respostas



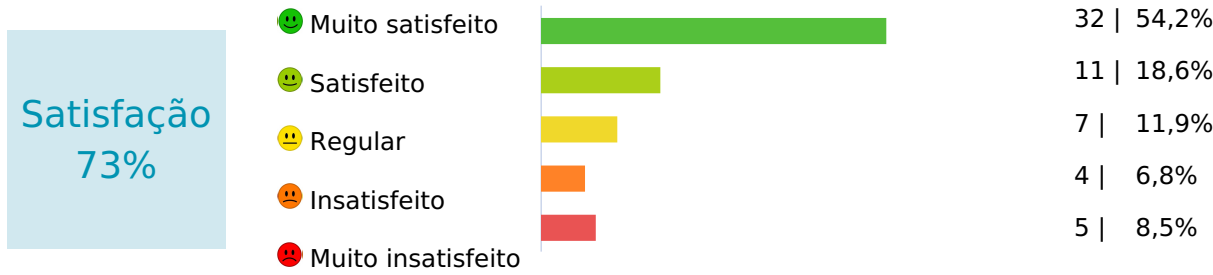
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

59 respostas



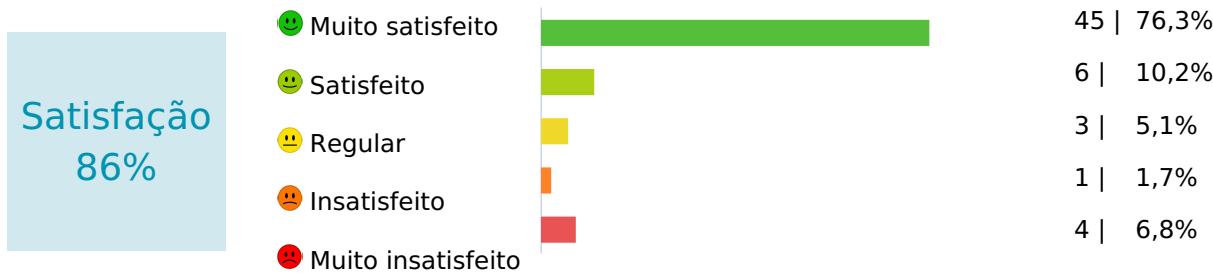
4. Tempo de espera para os atendimentos

59 respostas



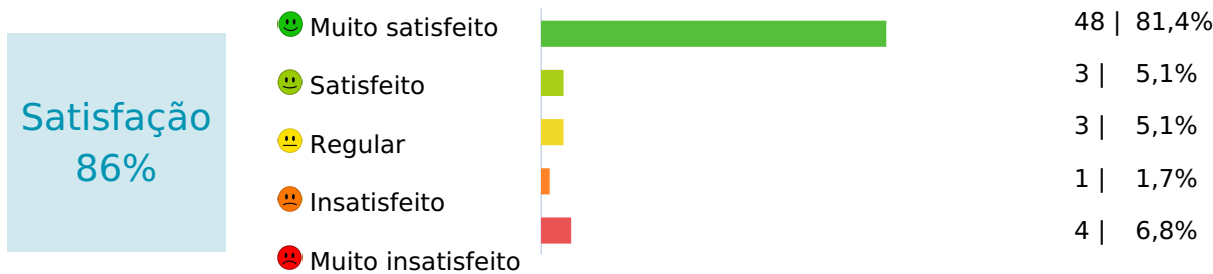
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

59 respostas



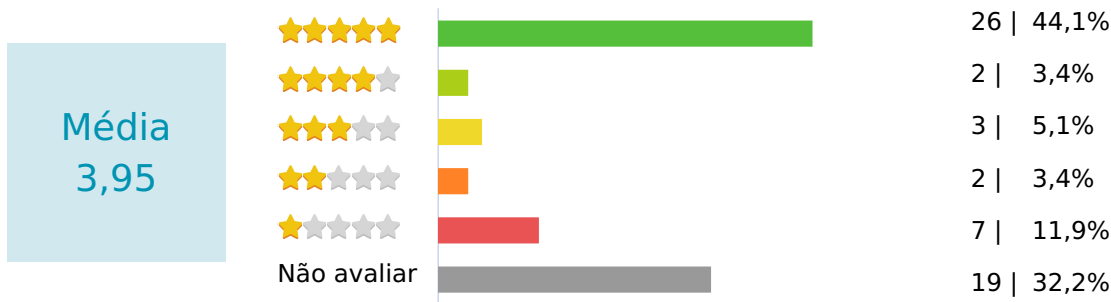
6. Limpeza dessa unidade

59 respostas



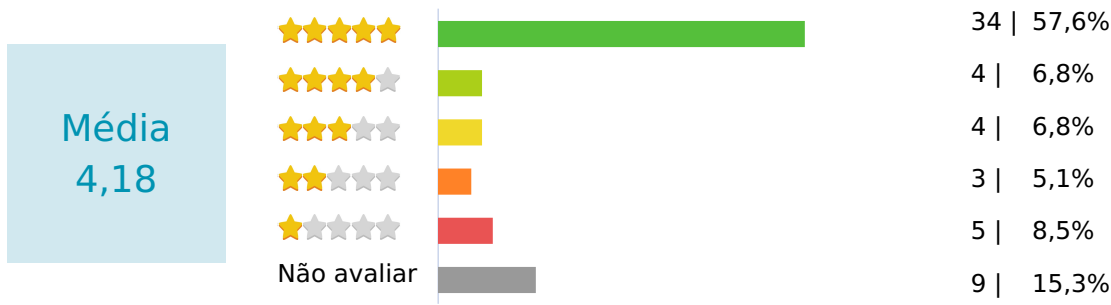
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

59 respostas



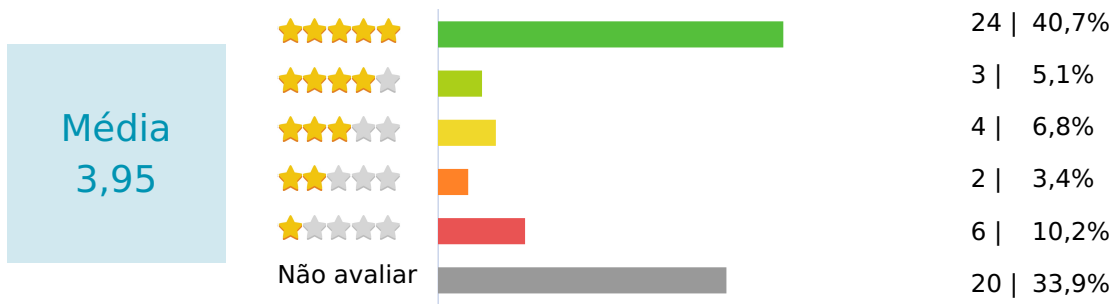
8. Consulta Médica

59 respostas



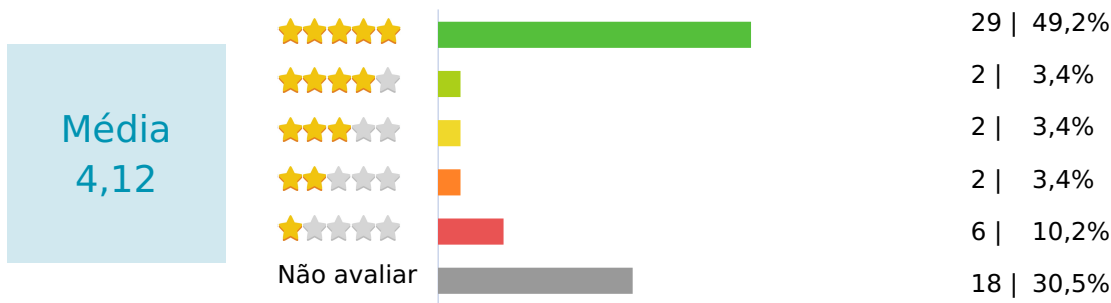
9. Consulta Nutrição

59 respostas



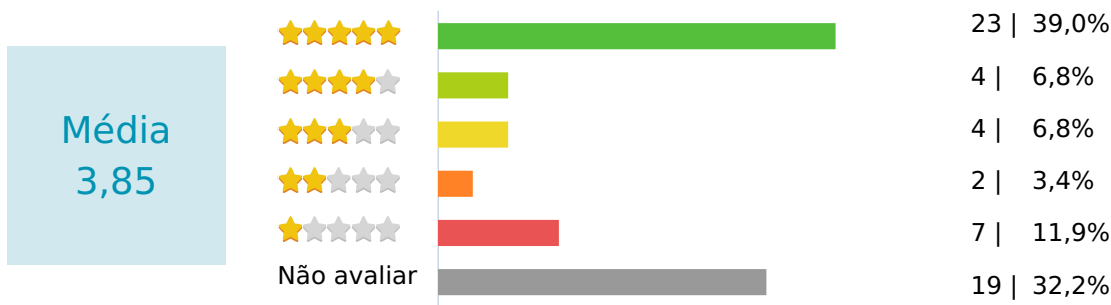
10. Fisioterapia Solo

59 respostas



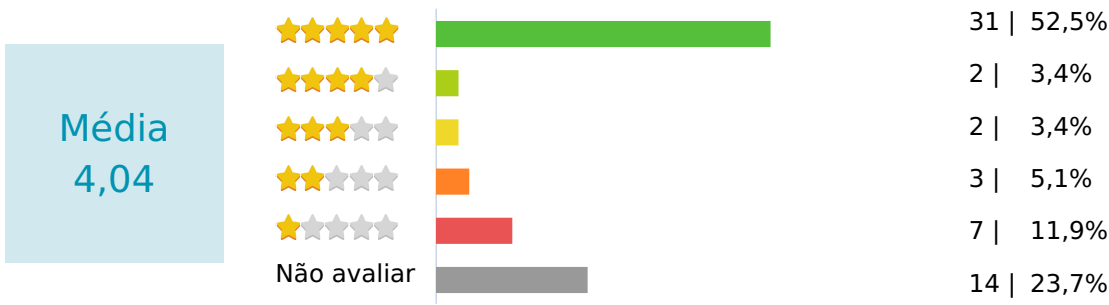
11. Fisioterapia Aquática

59 respostas



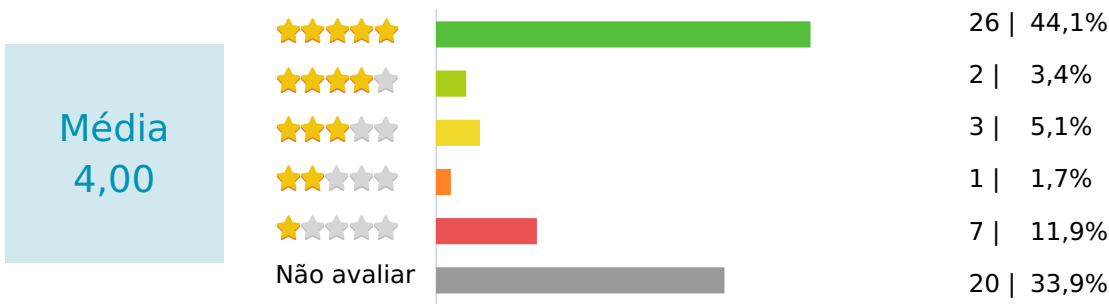
12. Fonoaudiologia

59 respostas



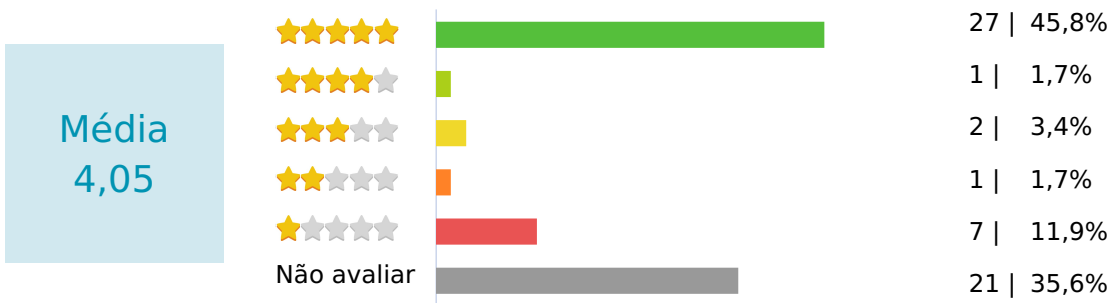
13. Arte Reabilitação

59 respostas



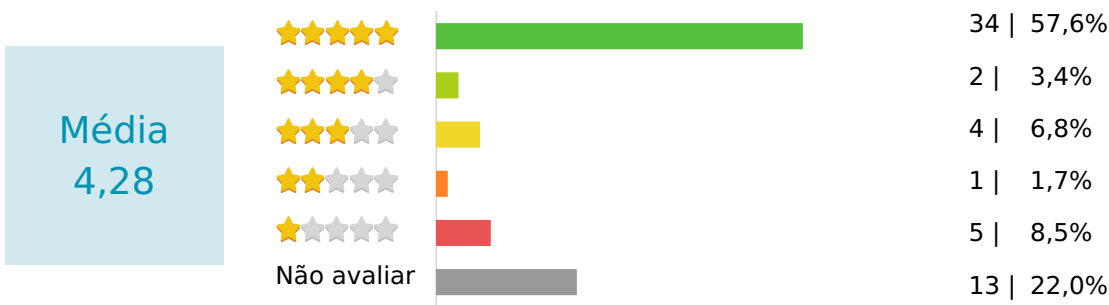
14. Musicoterapia

59 respostas



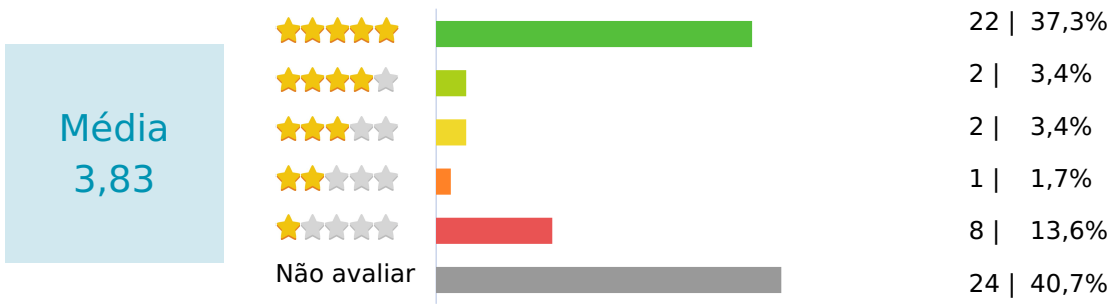
15. Psicologia

59 respostas



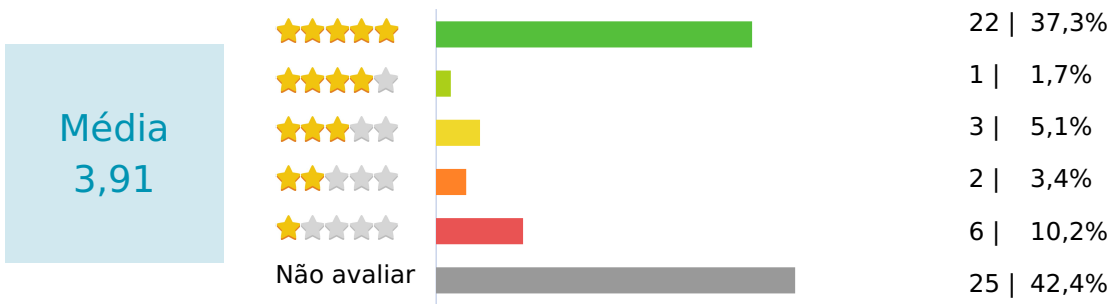
16. Reabilitação Desportiva

59 respostas



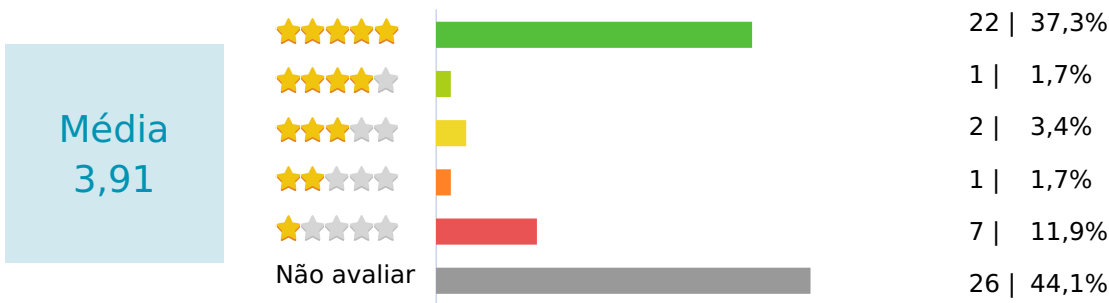
17. Terapia Ocupacional

59 respostas



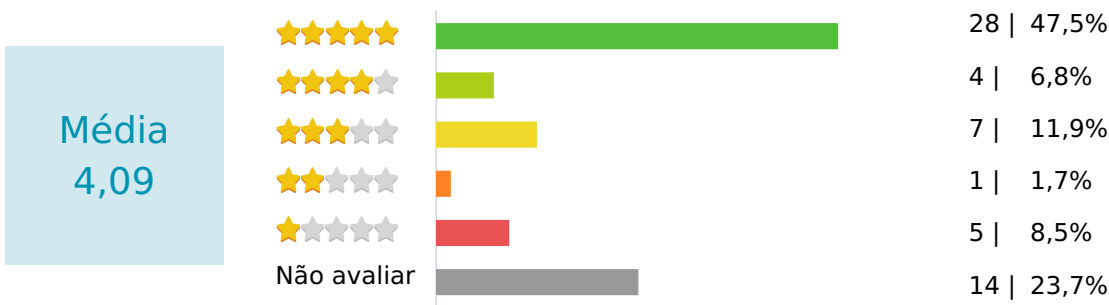
18. Pedagogia

59 respostas



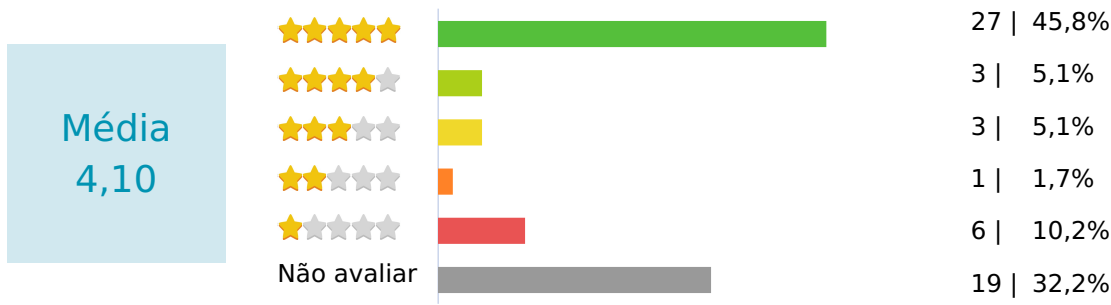
19. Serviço Social

59 respostas



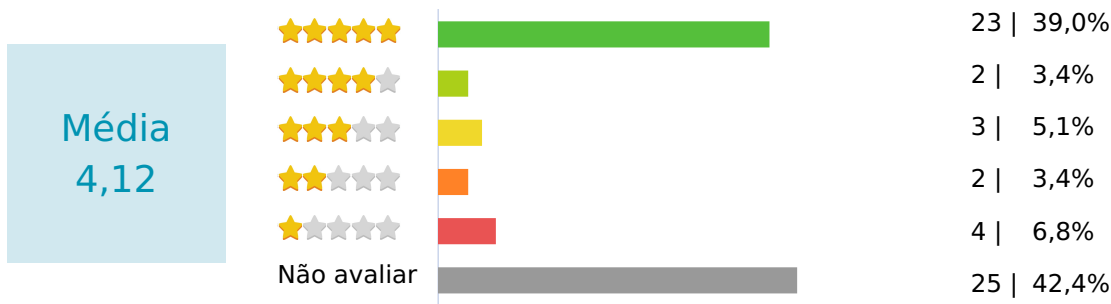
20. Exames Radiológicos

59 respostas



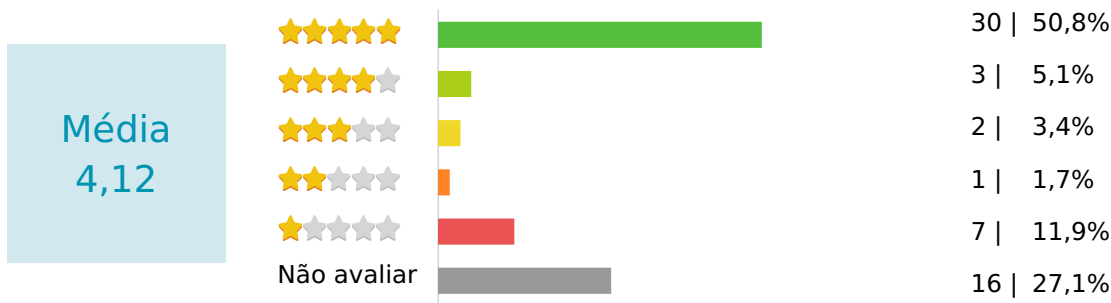
21. Exames Laboratoriais

59 respostas



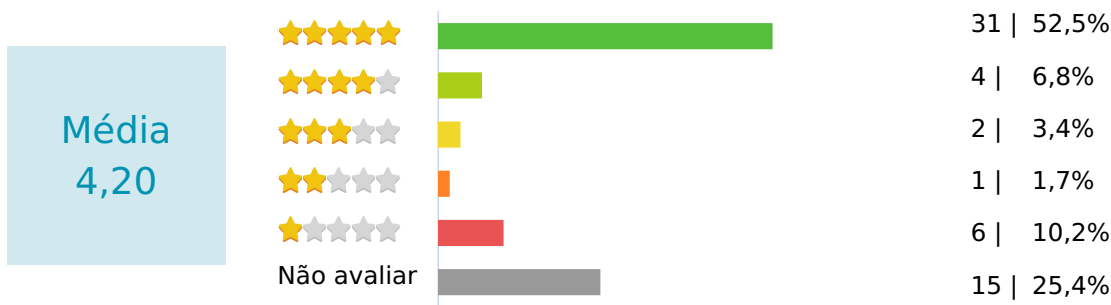
22. Oficina Ortopédica

59 respostas



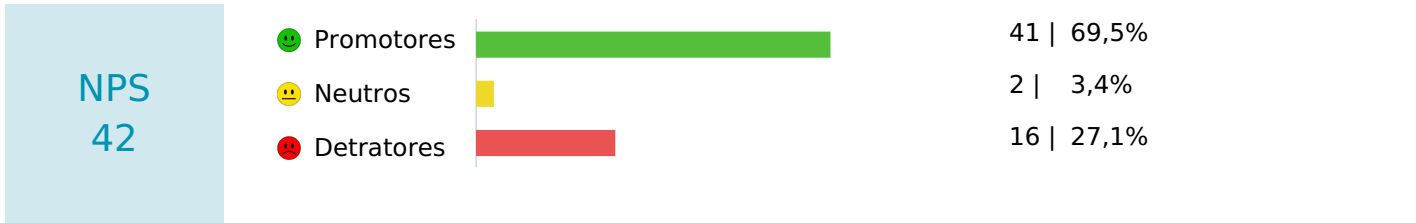
23. Programa Saúde Auditiva

59 respostas



24. Qual a probabilidade de você recomendar o CEIR para um amigo ou familiar?

59 respostas



25. Caso queira registrar algum comentário sobre o atendimento do CEIR, utilize o espaço abaixo:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

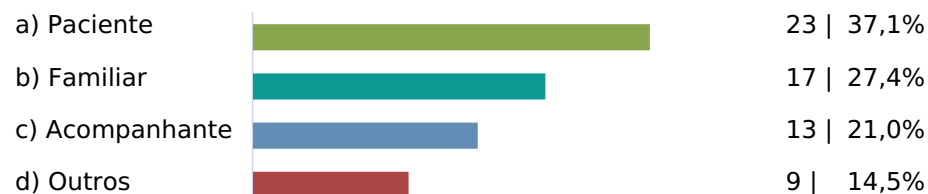
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

- avaliações entre 01/08/24 e 31/08/24
- apenas avaliações completas

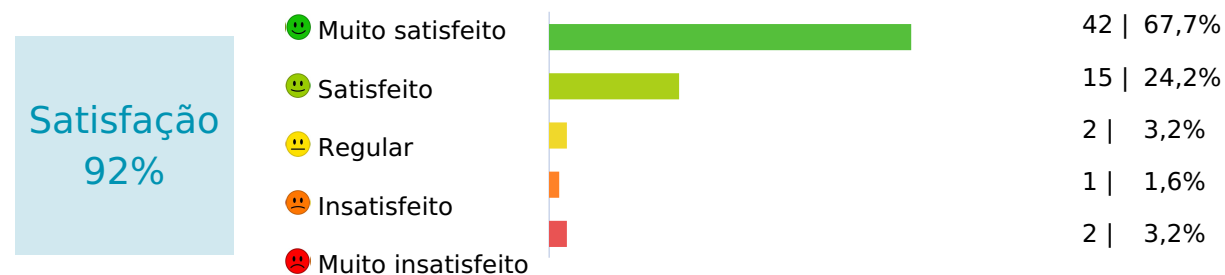
1. Você é:

62 respostas



2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

62 respostas



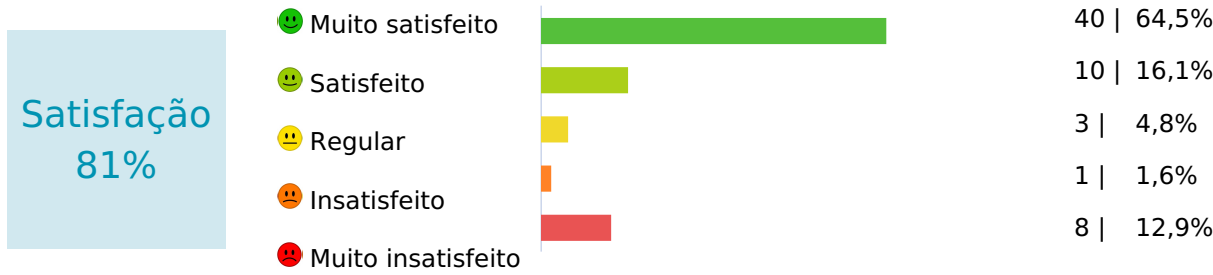
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

62 respostas



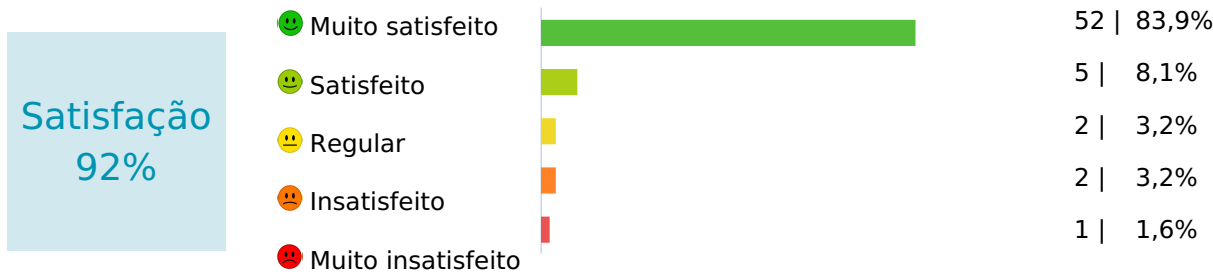
4. Tempo de espera para os atendimentos

62 respostas



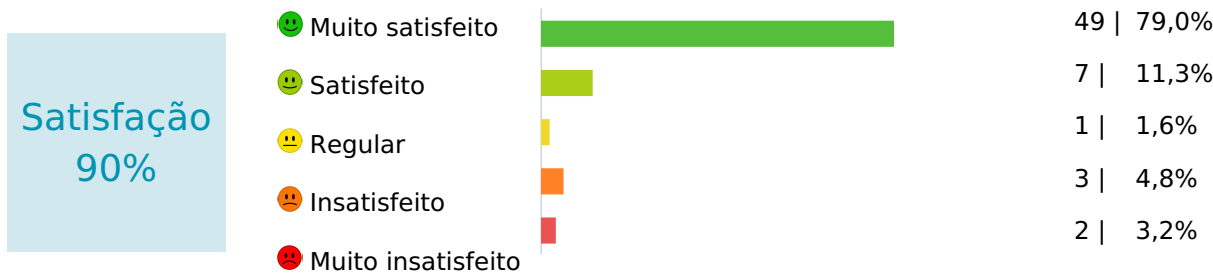
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

62 respostas



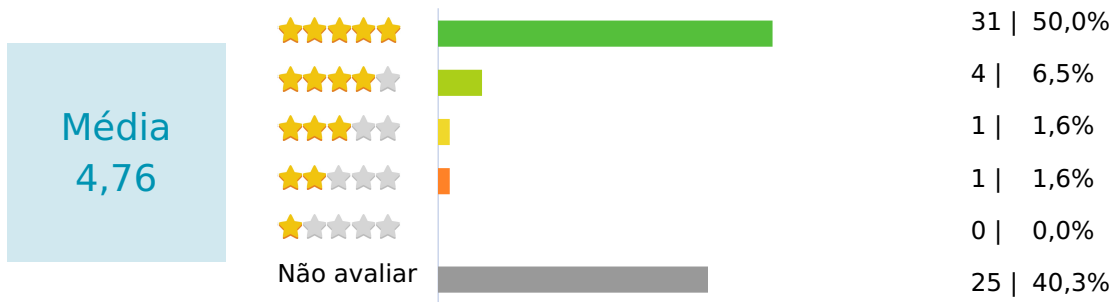
6. Limpeza dessa unidade

62 respostas



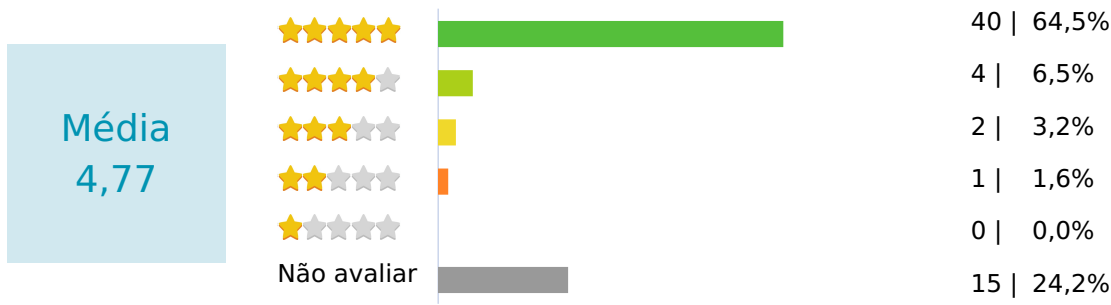
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

62 respostas



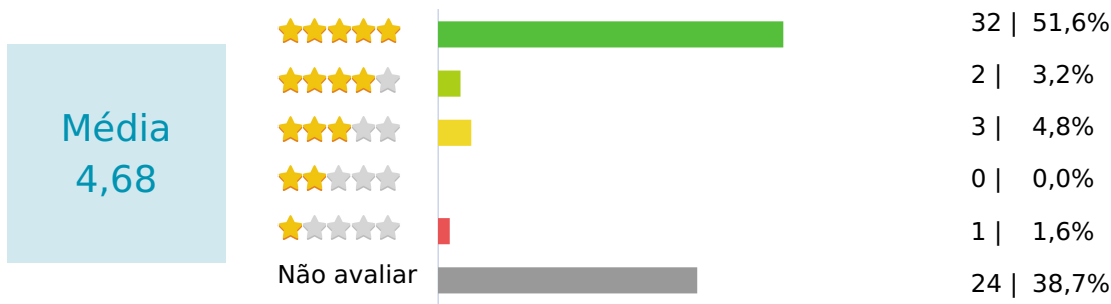
8. Consulta Médica

62 respostas



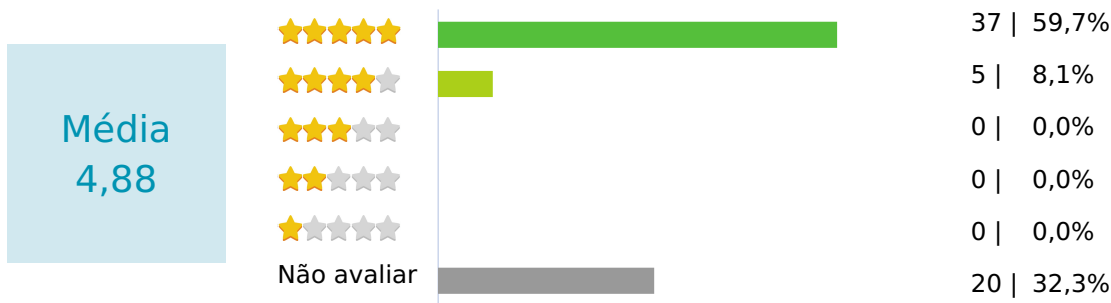
9. Consulta Nutrição

62 respostas



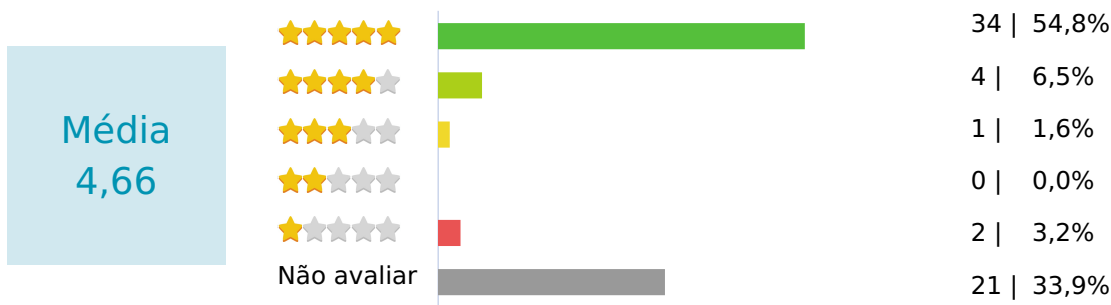
10. Fisioterapia Solo

62 respostas



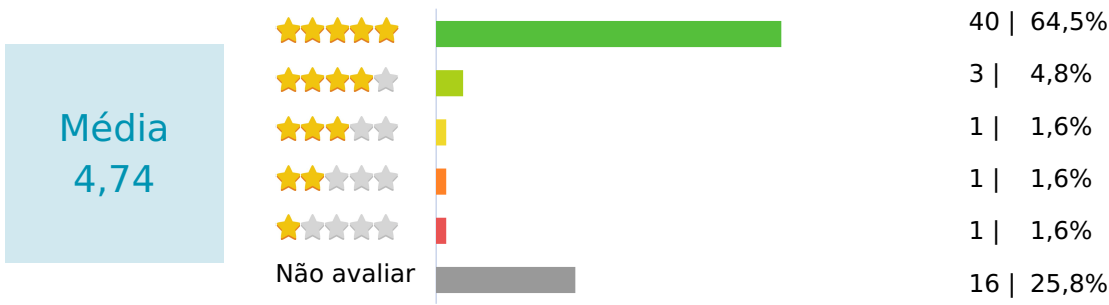
11. Fisioterapia Aquática

62 respostas



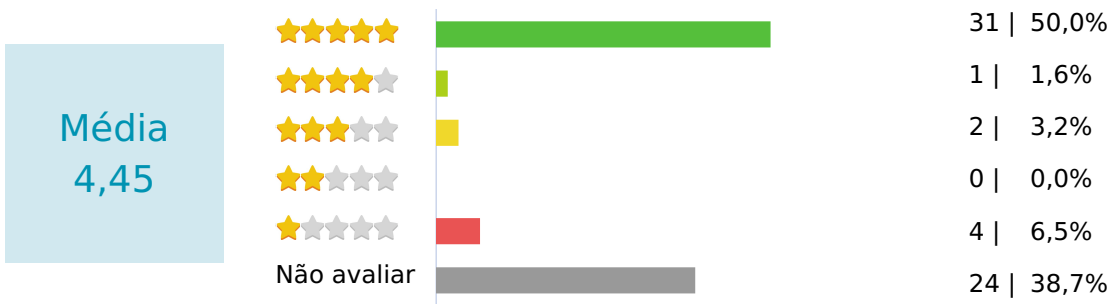
12. Fonoaudiologia

62 respostas



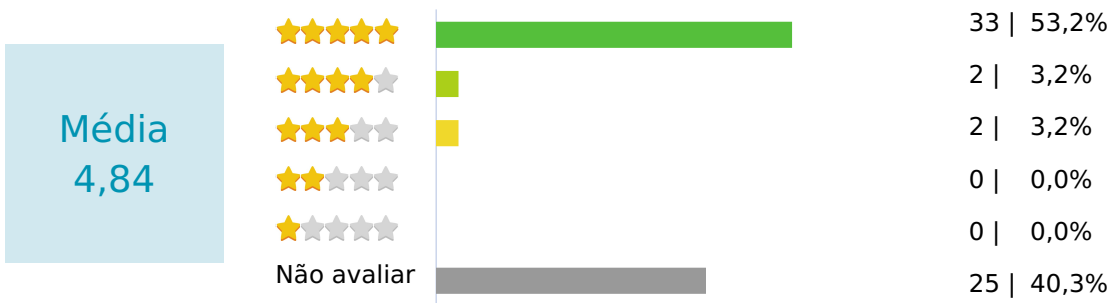
13. Arte Reabilitação

62 respostas



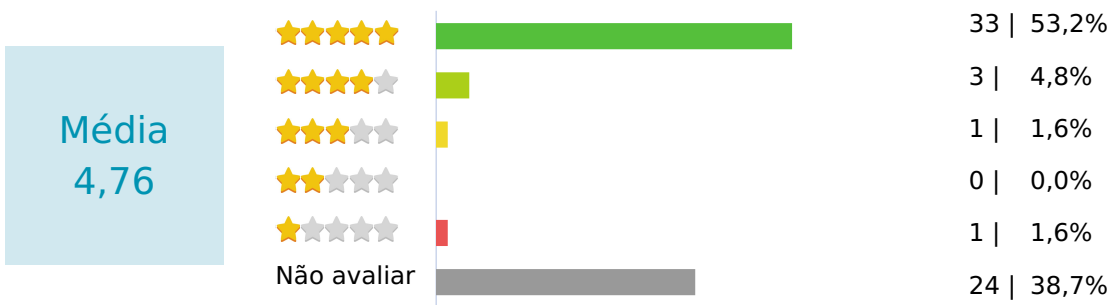
14. Musicoterapia

62 respostas



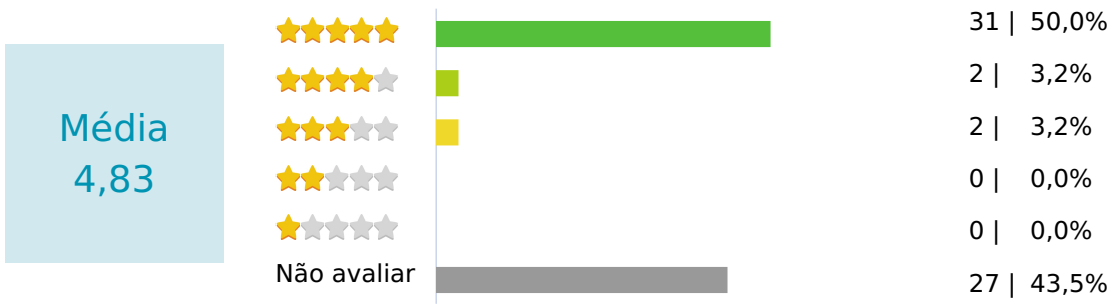
15. Psicologia

62 respostas



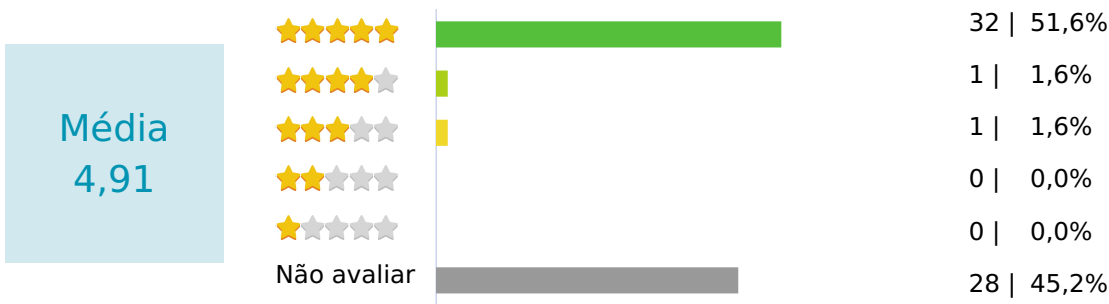
16. Reabilitação Desportiva

62 respostas



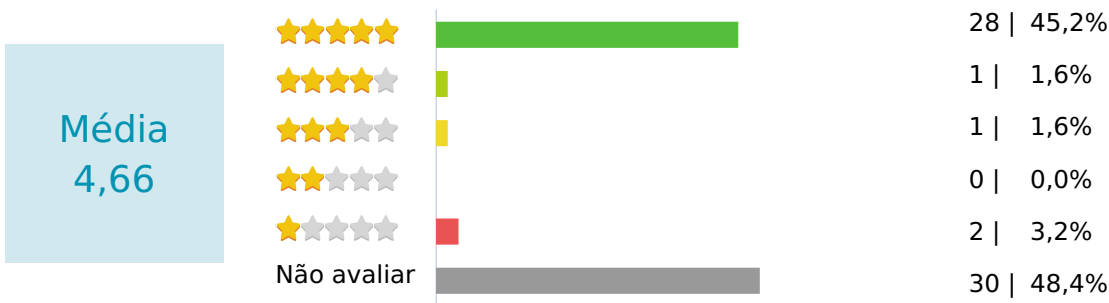
17. Terapia Ocupacional

62 respostas



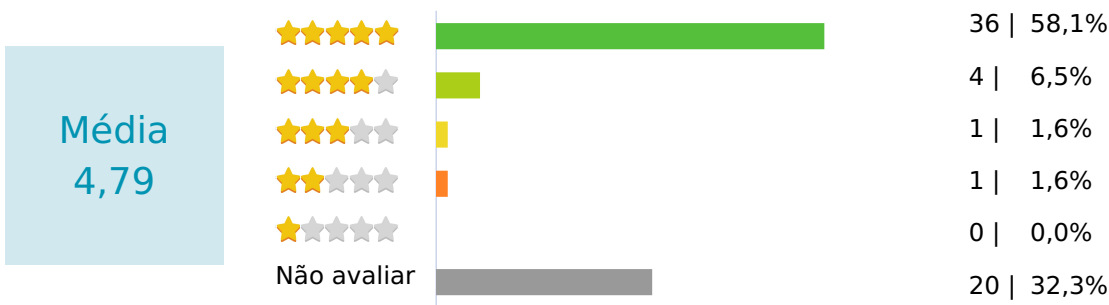
18. Pedagogia

62 respostas



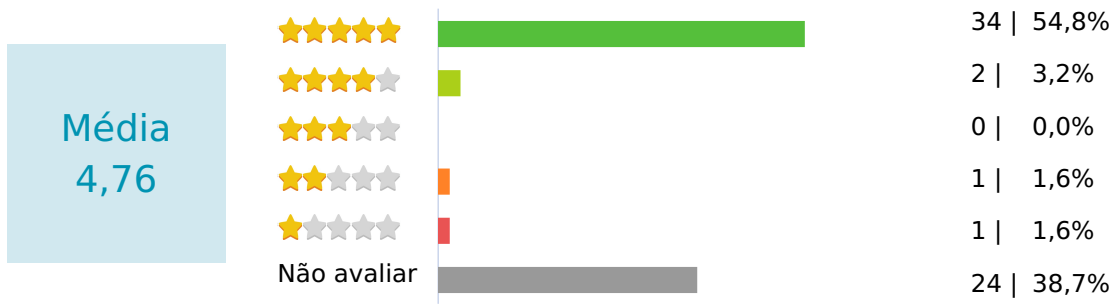
19. Serviço Social

62 respostas



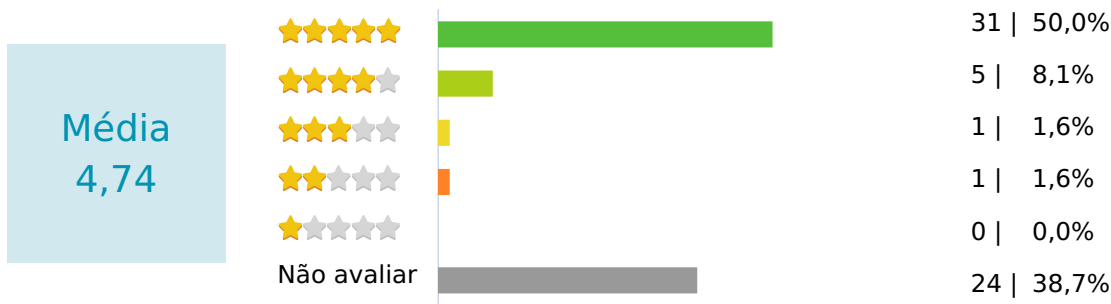
20. Exames Radiológicos

62 respostas



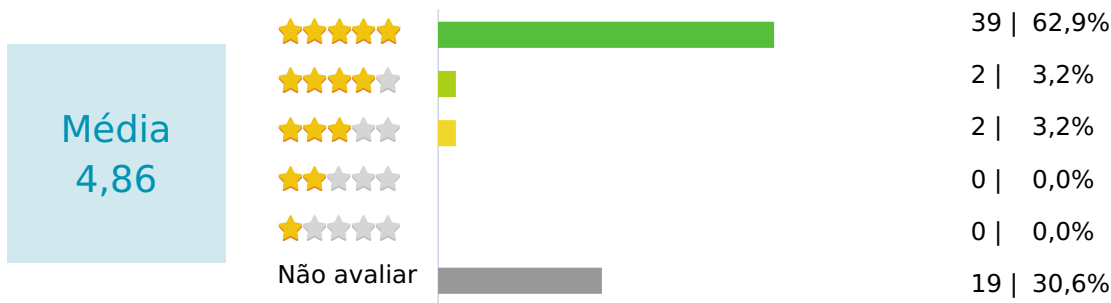
21. Exames Laboratoriais

62 respostas



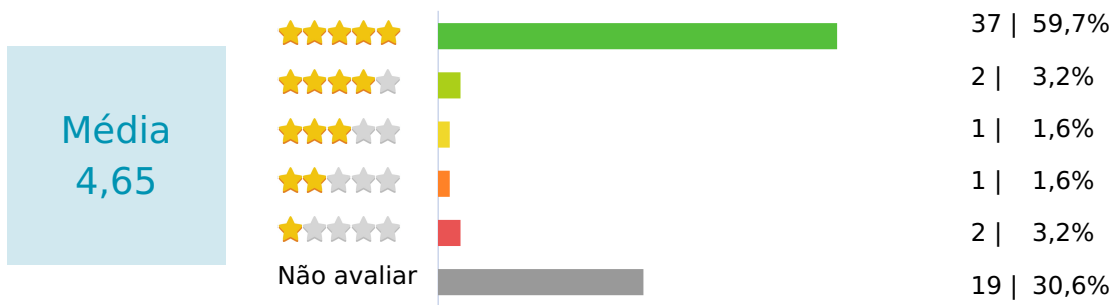
22. Oficina Ortopédica

62 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

62 respostas



24. Qual a probabilidade de você recomendar o CEIR para um amigo ou familiar?

62 respostas



25. Caso queira registrar algum comentário sobre o atendimento do CEIR, utilize o espaço abaixo:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

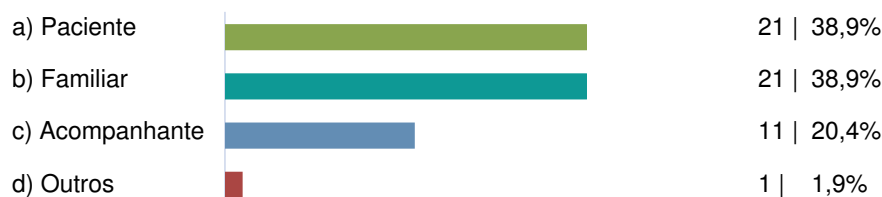
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

- avaliações entre 01/09/24 e 30/09/24
- avaliações das unidades de pesquisa: Recepção - 02, PSA, Centro de Diagnóstico, Oficina Ortopédica e Recepção do Segundo Piso
- apenas avaliações completas

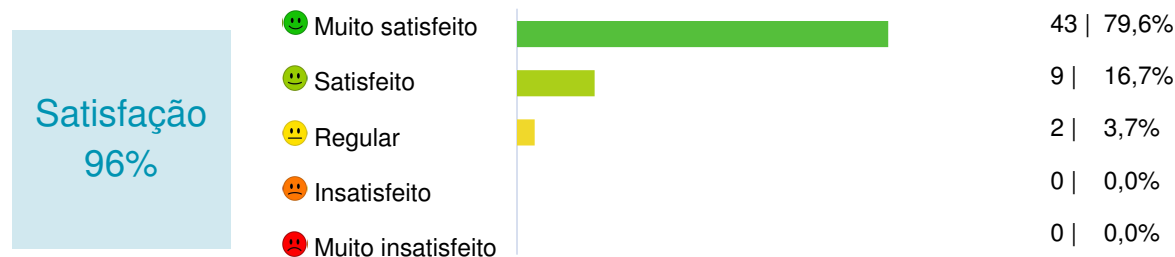
1. Você é:

54 respostas



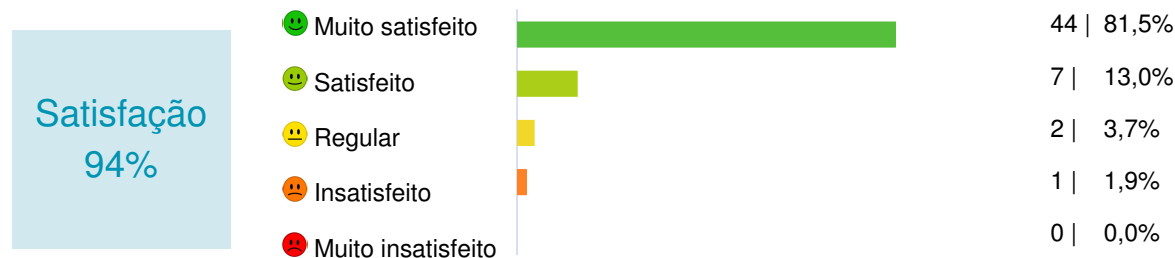
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

54 respostas



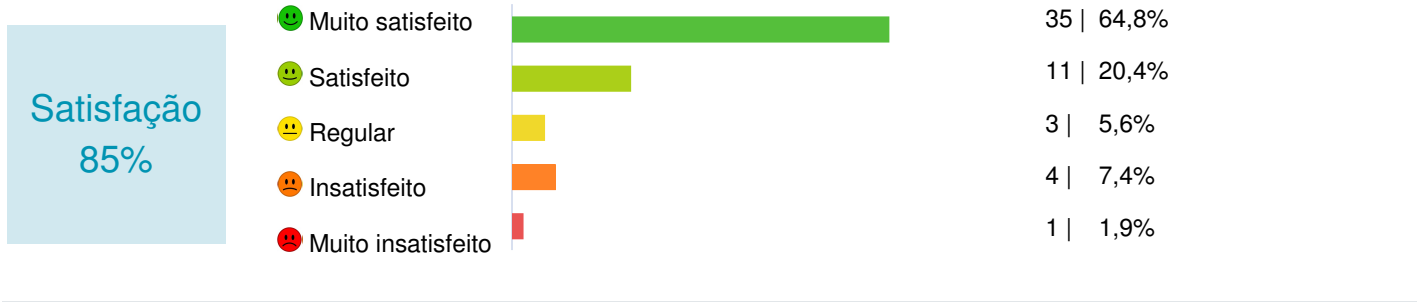
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

54 respostas



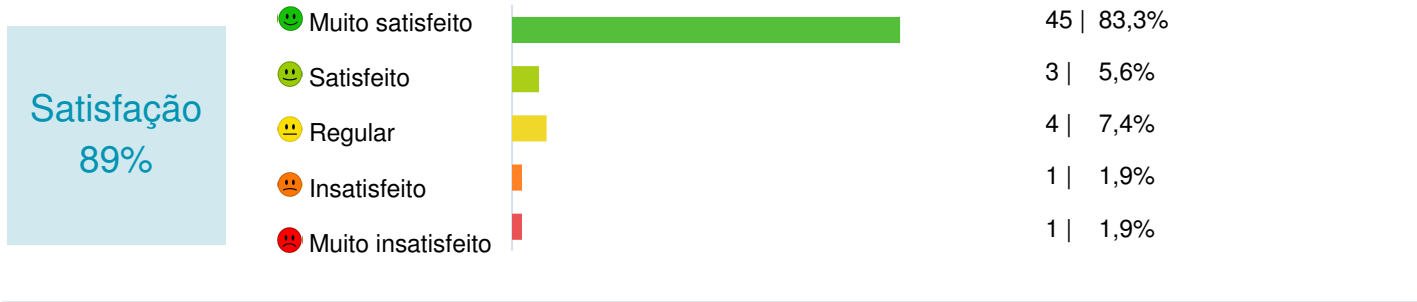
4. Tempo de espera para os atendimentos

54 respostas



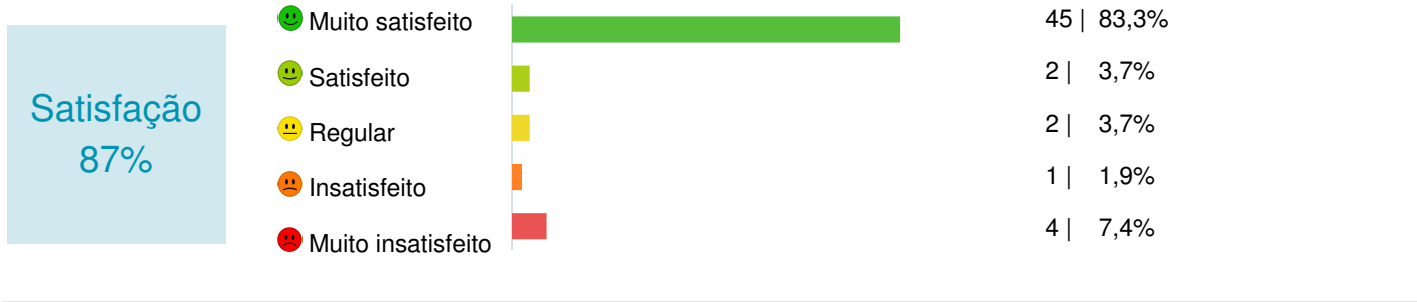
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

54 respostas



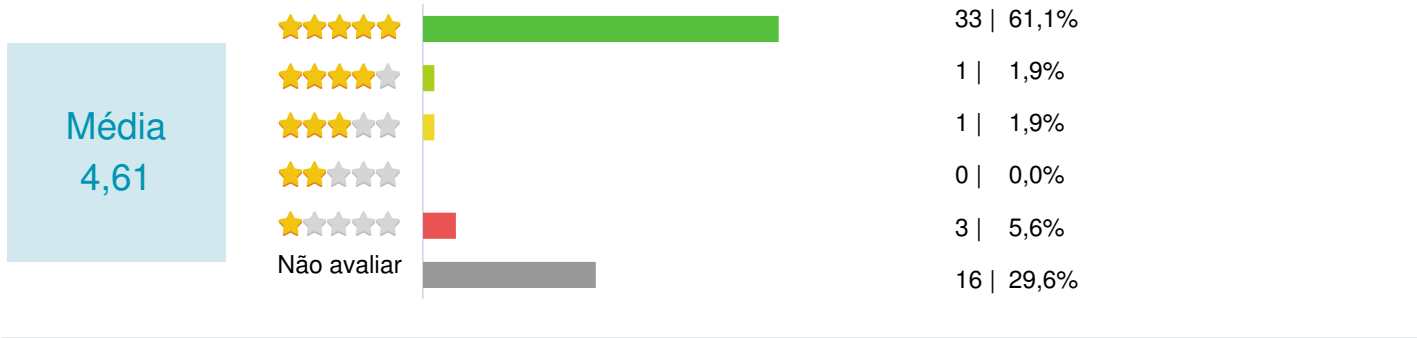
6. Limpeza dessa unidade

54 respostas



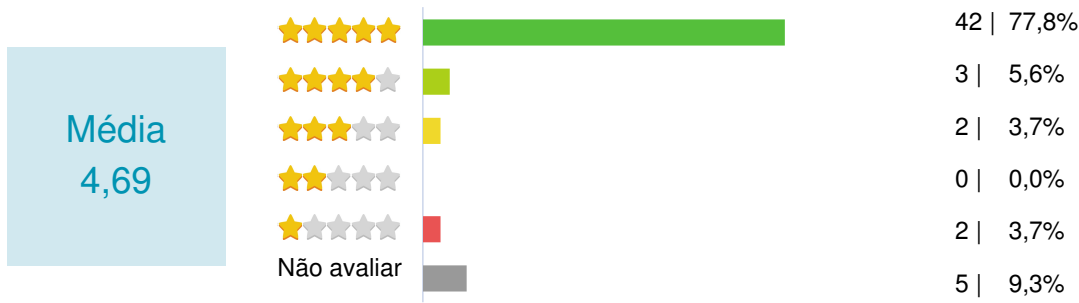
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

54 respostas



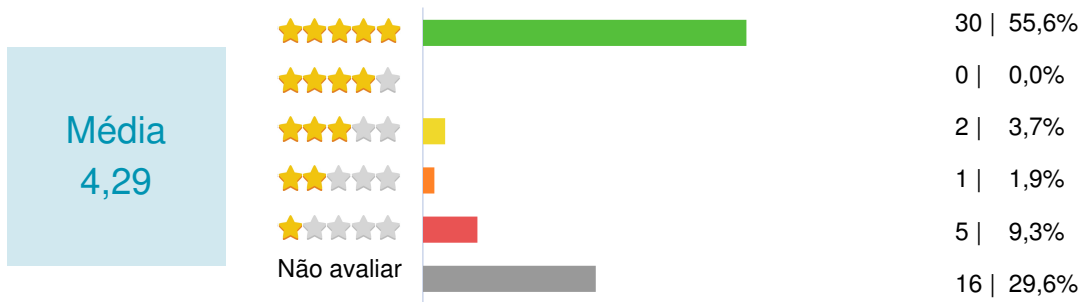
8. Consulta Médica

54 respostas



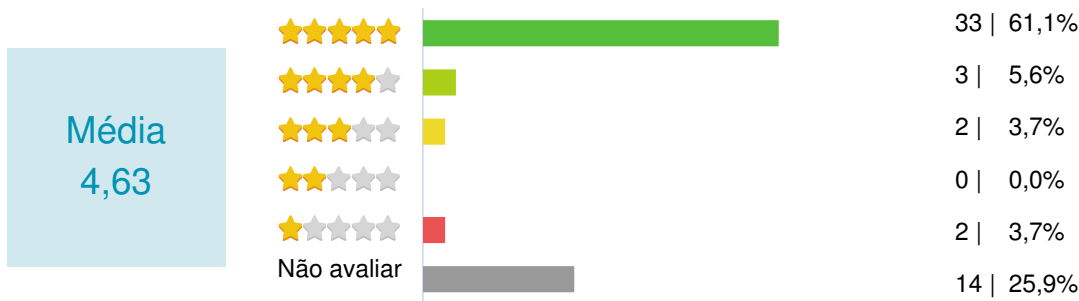
9. Consulta Nutrição

54 respostas



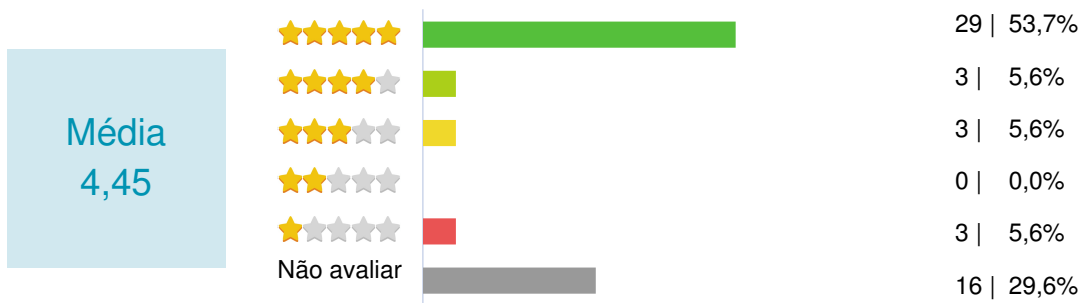
10. Fisioterapia Solo

54 respostas



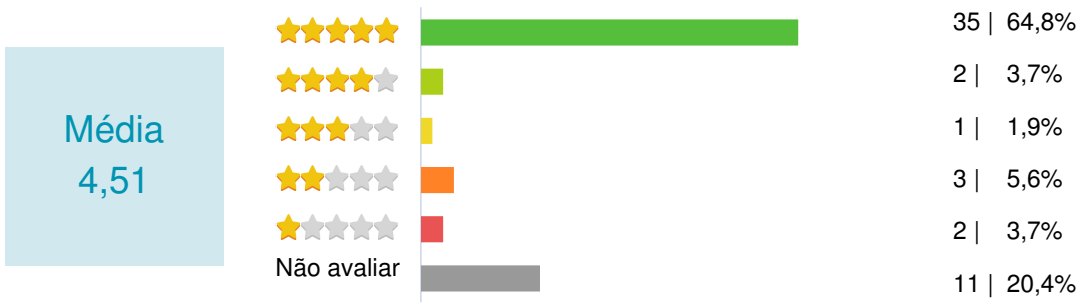
11. Fisioterapia Aquática

54 respostas



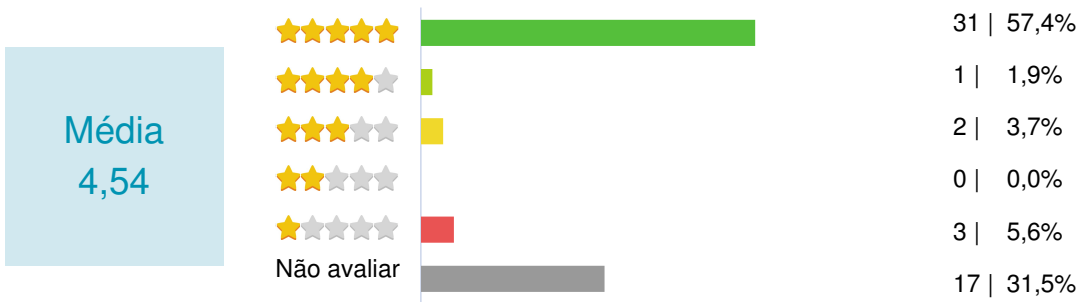
12. Fonoaudiologia

54 respostas



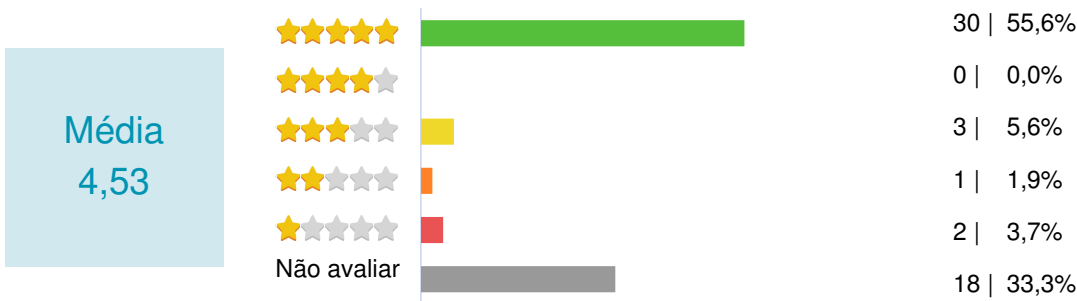
13. Arte Reabilitação

54 respostas



14. Musicoterapia

54 respostas



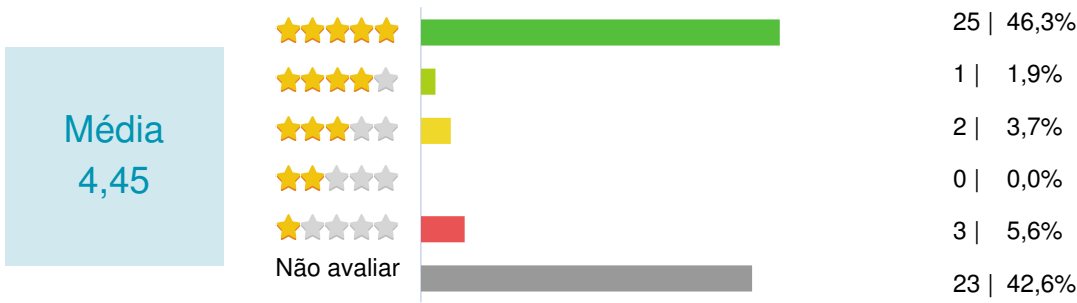
15. Psicologia

54 respostas



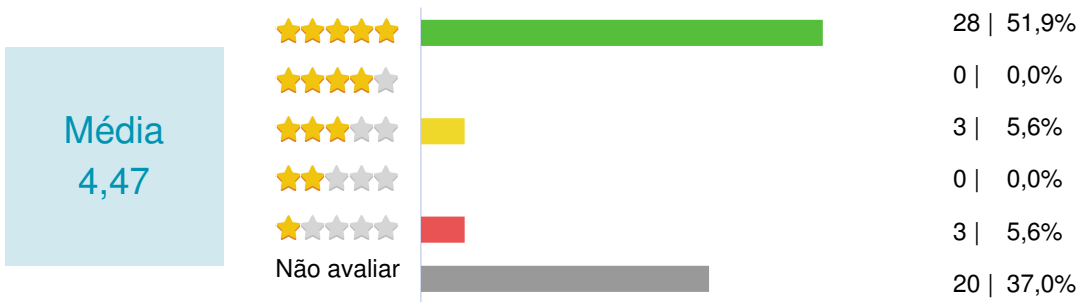
16. Reabilitação Desportiva

54 respostas



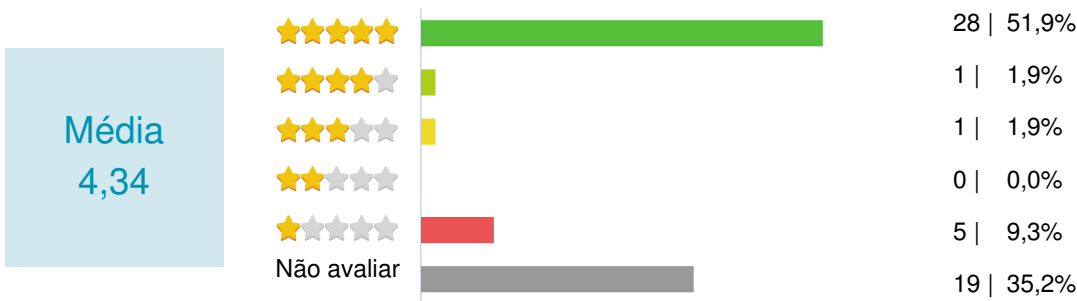
17. Terapia Ocupacional

54 respostas



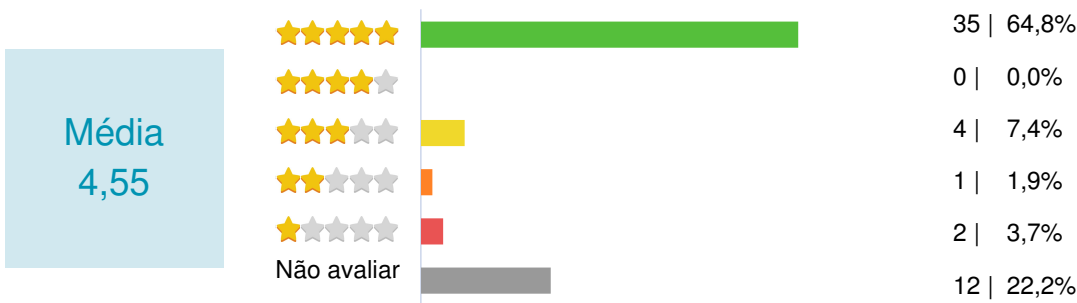
18. Pedagogia

54 respostas



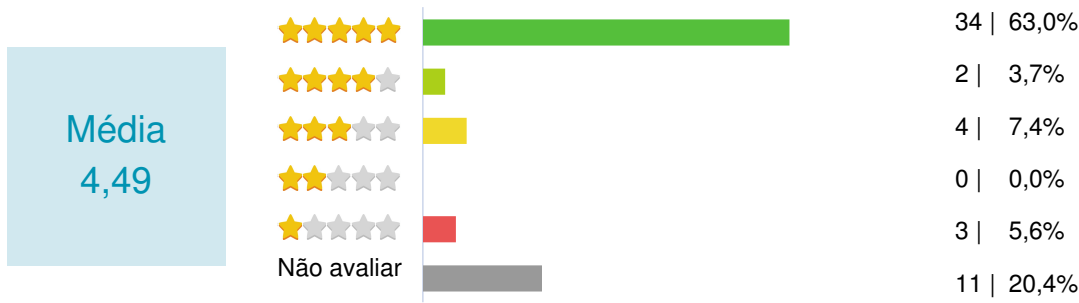
19. Serviço Social

54 respostas



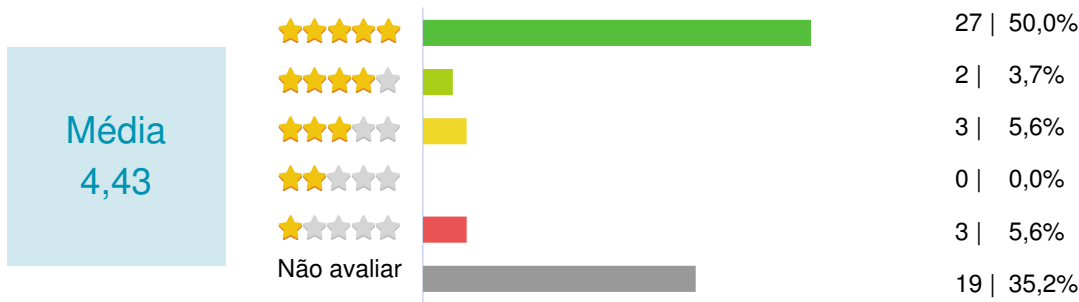
20. Exames Radiológicos

54 respostas



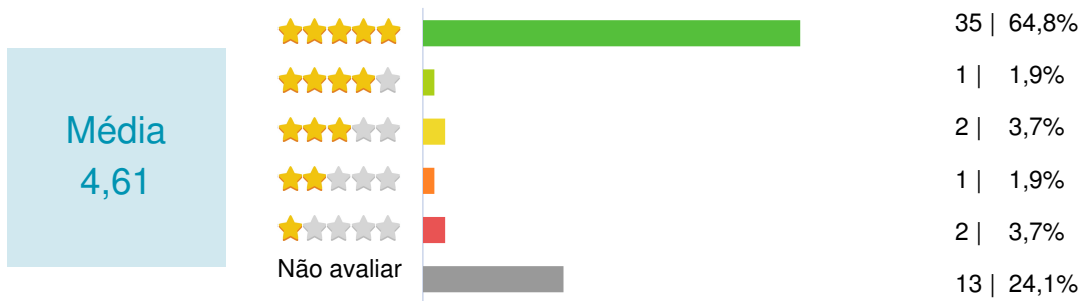
21. Exames Laboratoriais

54 respostas



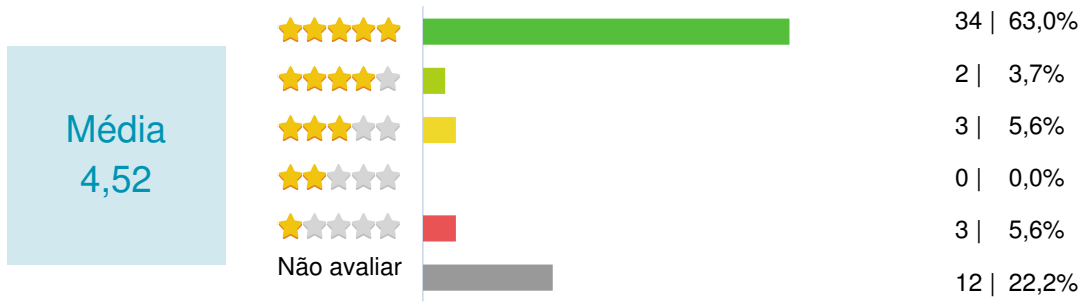
22. Oficina Ortopédica

54 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

54 respostas



24. Qual a probabilidade de você recomendar o CEIR para um amigo ou familiar?

54 respostas



25. Caso queira registrar algum comentário sobre o atendimento do CEIR, utilize o espaço abaixo:

Pergunta de texto - gráfico não disponível