

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS

A pesquisa de satisfação é um indicador de qualidade pactuado no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde do Piauí-SESAPI. Em março de 2024, iniciamos a aplicação da pesquisa de satisfação de forma digital na NMDER com a utilização de totem, um meio eficaz e de fácil interação com os usuários dos serviços.

Com o uso dessa nova ferramenta, os resultados são disponibilizados em relatórios dinâmicos diários, semanais e mensais que possibilitam uma análise crítica e o monitoramento do indicador NPS (*Net Promoter Score*), cujo objetivo é mensurar a lealdade e a satisfação dos usuários da entidade, permitindo identificar a possibilidade dela ser indicada para outras pessoas. Os usuários, com base na nota que dão, são classificados em três grupos distintos: promotores, neutros e detratores a partir de uma pergunta simples:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?”.

Nos meses de **julho, agosto e setembro**, no totem instalado no Ambulatório, atingimos os índices de **76%, 53% e 80%**, respectivamente, comprovando que o serviço prestado é bem avaliado pelos usuários e tem qualidade. Nos demais totens situados nas recepções e andares com enfermarias na Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa, alcançamos **48%, 56% e 34%**, na ordem dos meses citados, com destaque aos seguintes pontos de melhorias: aperfeiçoar a comunicação com os usuários; agilizar os atendimentos evitando atrasos; fortalecer a empatia dos profissionais.

De certo, a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos. Segue a planilha com dados consolidados e os relatórios completos da pesquisa de satisfação de cada mês.

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NSP
Julho								
Geral	119	79	66%	18	15%	22	19%	48%
Ambulatório	21	18	86%	1	5%	2	10%	76%
Agosto								
Geral	100	74	74%	8	8%	18	18%	56%
Ambulatório	45	32	71%	5	11%	8	18%	53%
Setembro								
Geral	50	30	60%	7	14%	13	26%	34%
Ambulatório	5	4	80%	1	20%	0	0%	80%
Fonte: Sistema Soluic								

Fonte: Sistema Solvis



Qualificada como Organização Social – Lei Municipal nº 4.614/2014
Entidade de Utilidade Pública e Interesse Social – Lei Estadual nº 5.851/2009
Entidade de Utilidade Pública e Interesse Social – Lei Municipal nº 3.777/2008

Bairro Morada do Sol | CEP: 64.056-375
Teresina-Piauí, Brasil
CNPJ: 07.995.466/0004-66

A Gestão da Qualidade da Associação Reabilitar faz a análise dos resultados e dos respectivos indicadores da pesquisa de satisfação para o desdobramento em planos de ação, com os responsáveis pelos setores, visando a melhoria contínua e a garantia da qualidade dos serviços prestados aos usuários.