



ALC WDSO LBPA

Pesquisa de satisfação de 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. Anteriormente, era aplicada em formato físico com a ajuda dos Voluntários da entidade e, com a mudança de cenário em virtude da pandemia de Covid-19, passou a ser encaminhada de forma eletrônica, através do *Google Forms*. A cada seis meses, a entidade disponibilizava questionários para que os usuários avaliassem a qualidade dos atendimentos oferecidos na unidade Centro Integrado de Reabilitação-CEIR.

Em março de 2024, a aplicação da pesquisa de satisfação passou a ser digital no CEIR com a utilização de totem, um meio eficaz e de fácil interação com os usuários dos serviços. Deste modo, a partir de abril, os dados serão fornecidos mensalmente no relatório de prestação de contas.

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 o CEIR para um amigo ou familiar?”.

Revelou um índice de 89% de satisfação e lealdade dos usuários com o Centro Integrado de Reabilitação – Ceir, sendo 92% de pessoas promotoras dos nossos serviços, 5% neutros e 3% de detratores, demonstrando que a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos. A planilha com dados consolidados segue no anexo 02.

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.

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

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 2º 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%
	171	TOTAIS	157	92%	9	5%	5	3%
		NPS	89%					

Formulá de cálculo NPS: % de promotores - % detratores = NPS

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 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.

