







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. Em março de 2024, a aplicação passou a ser digital na Unidade Ceir com a utilização de totem, um meio eficaz e de fácil interação com os usuários dos serviços. A partir de abril a pesquisa de satisfação começou a ser aplicada mensalmente.

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?".

Nos meses de **outubro**, **novembro** e **dezembro**, alcançamos índices de **73%**, **64%** e **21%**, respectivamente, demonstrando que a satisfação dos usuários manteve-se em zona de qualidade, nos primeiros meses desse último trimestre de 2024, comprovando que as boas práticas levam à melhoria contínua dos processos e, que seguimos em busca pela excelência. O alerta veio no mês de dezembro, período em que há férias coletivas dos colaboradores e pacientes, além disso, no decorrer de todo mês, devido às festas de final do ano, temos aumento da ausência dos usuários. De certo, a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a qualidade e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos os usuários.











Segue a planilha com dados consolidados e o relatório completo da pesquisa de satisfação de cada mês.

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Outubro	41	32	78%	7	17%	2	5%	73%
Novembro	28	21	75%	4	14%	3	11%	64%
Dezembro	24	14	58,3%	1	4%	9	37,5%	21%
Fonte: Sistema Solvis	-					·		

LEGENDA

Zona de Excelência

Zona de Qualidade

Zona de Aperfeiçoamento

Zona Crítica

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.











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

Filtros:

- avaliações entre 01/10/24 e 31/10/24
- apenas avaliações completas

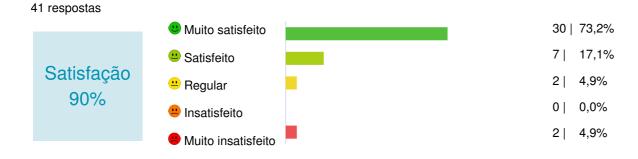
Relatório Consolidado

1. Você é:

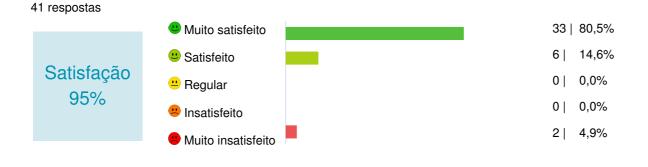
41 respostas



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



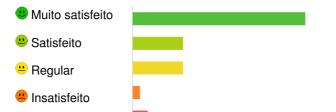
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções



4. Tempo de espera para os atendimentos

41 respostas





24 | 58,5%

7 | 17,1%

7 | 17,1%

1 | 2,4%

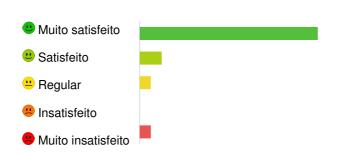
2 | 4,9%

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

Muito insatisfeito

41 respostas





33 | 80,5%

4 | 9,8%

2 | 4,9%

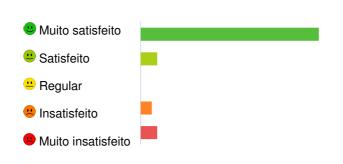
0 | 0,0%

2 | 4,9%

6. Limpeza dessa unidade

41 respostas





33 | 80,5%

3 | 7,3%

0 | 0,0%

2 | 4,9%

3 | 7,3%

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

41 respostas





21 | 51,2%

1 | 2,4%

2 | 4,9%

1 | 2,4%

2 | 4,9%

14 | 34,1%

8. Consulta Médica

41 respostas

Média 4,55



24 | 58,5%

3 | 7,3%

2 | 4,9%

1 | 2,4%

1 | 2,4%

10 | 24,4%

9. Consulta Nutrição

41 respostas

Média 4,54



20 | 48,8%

2 | 4,9%

3 | 7,3%

0 | 0,0%

1 | 2,4%

15 | 36,6%

10. Fisioterapia Solo

41 respostas

Média 4,55



23 | 56,1%

2 | 4,9%

2 | 4,9%

1 | 2,4%

1 | 2,4%

12 | 29,3%

11. Fisioterapia Aquática

41 respostas

Média 4,48



19 | 46,3%

2 | 4,9%

2 | 4,9%

1 | 2,4%

1 | 2,4%

16 | 39,0%

12. Fonoaudiologia

41 respostas

Média 4,61



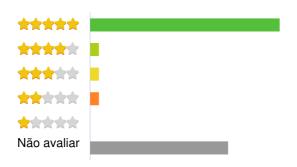
23	56,1	%
----	------	---

- 2 | 4,9%
- 1 | 2,4%
- 1 | 2,4%
- 1 | 2,4%
- 13 | 31,7%

13. Arte Reabilitação

41 respostas

Média 4,76



22 | 53,7%

1 | 2,4%

1 | 2,4%

1 | 2,4%

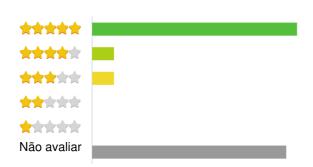
0 | 0,0%

16 | 39,0%

14. Musicoterapia

41 respostas

Média 4,74



19 | 46,3%

2 | 4,9%

2 | 4,9%

0 | 0,0%

0 | 0,0%

18 | 43,9%

15. Psicologia

41 respostas

Média 4,82



25 | 61,0%

1 | 2,4%

2 | 4,9%

0 | 0,0%

0 | 0,0%

13 | 31,7%

16. Reabilitação Desportiva

41 respostas

Média 4,52



- 17 | 41,5%
- 0 | 0,0%
- 3 | 7,3%
- 0 | 0,0%
- 1 | 2,4%
- 20 | 48,8%

17. Terapia Ocupacional

41 respostas

Média 4,76



- 18 | 43,9%
- 1 | 2,4%
- 2 | 4,9%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 20 | 48,8%

18. Pedagogia

41 respostas

Média 4,68



- 15 | 36,6%
- 2 | 4,9%
- 2 | 4,9%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 22 | 53,7%

19. Serviço Social

41 respostas

Média 4,89



- 25 | 61,0%
- 1 | 2,4%
- 1 | 2,4%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 14 | 34,1%

20. Exames Radiológicos

41 respostas





- 22 | 53,7%
- 2 | 4,9%
- 1 | 2,4%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 16 | 39,0%

21. Exames Laboratoriais

41 respostas

Média 4,86

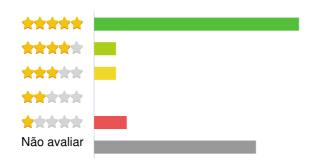


- 19 | 46,3%
- 1 | 2,4%
- 1 | 2,4%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 20 | 48,8%

22. Oficina Ortopédica

41 respostas

Média 4,31



- 19 | 46,3%
- 2 | 4,9%
- 2 | 4,9%
- 0 | 0,0%
- 3 | 7,3%
- 15 | 36,6%

23. Programa Saúde Auditiva

41 respostas

Média 4,61



- 24 | 58,5%
- 1 | 2,4%
- 1 | 2,4%
- 0 | 0,0%
- 2 | 4,9%
- 13 | 31,7%

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

41 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível











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

Filtros:

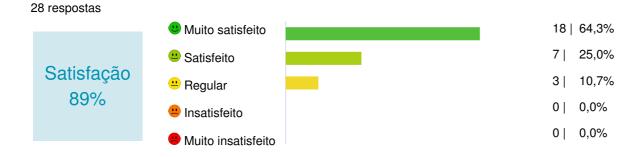
- avaliações entre 01/11/24 e 30/11/24
- apenas avaliações completas

1. Você é:

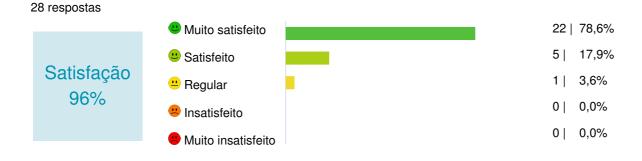
28 respostas



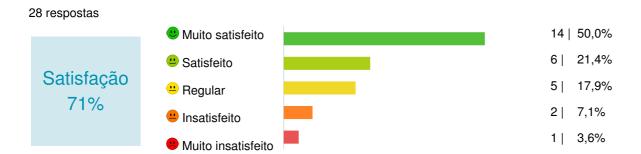
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?



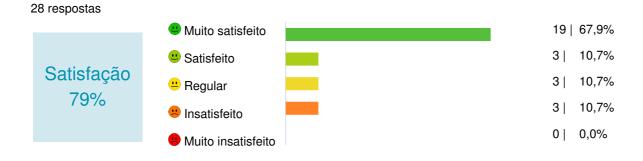
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções



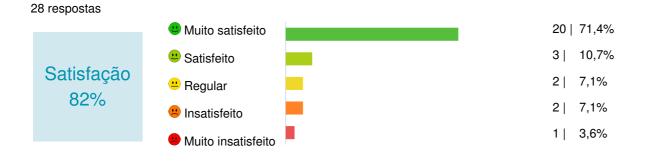
4. Tempo de espera para os atendimentos



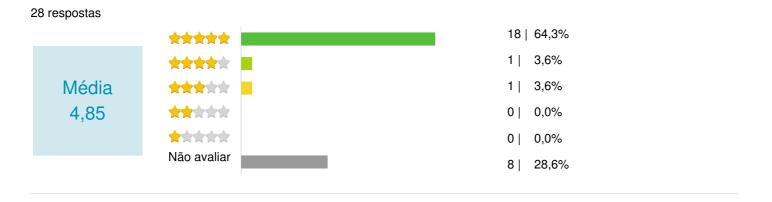
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros



6. Limpeza dessa unidade



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



8. Consulta Médica

28 respostas





- 18 | 64,3%
- 2 | 7,1%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 6 | 21,4%

9. Consulta Nutrição

28 respostas





- 18 | 64,3%
- 2 | 7,1%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 7 | 25,0%

10. Fisioterapia Solo

28 respostas





- 17 | 60,7%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 7 | 25,0%

11. Fisioterapia Aquática





- 15 | 53,6%
- 2 | 7,1%
- 1 | 3,6%
- 2 | 7,1%
- 1 | 3,6%
- 7 | 25,0%

12. Fonoaudiologia

28 respostas





- 18 | 64,3%
- 2 | 7,1%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 7 | 25,0%

13. Arte Reabilitação

28 respostas



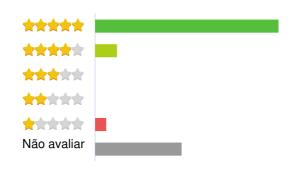


- 16 | 57,1%
- 4 | 14,3%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 8 | 28,6%

14. Musicoterapia

28 respostas





- 17 | 60,7%
- 2 | 7,1%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 8 | 28,6%

15. Psicologia





- 19 | 67,9%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 7 | 25,0%

16. Reabilitação Desportiva

28 respostas





- 13 | 46,4%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 12 | 42,9%

17. Terapia Ocupacional

28 respostas





- 14 | 50,0%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 12 | 42,9%

18. Pedagogia

28 respostas





- 14 | 50,0%
- 1 | 3,6%
- 2 | 7,1%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 11 | 39,3%

19. Serviço Social





- 18 | 64,3%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0,070
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 8 | 28,6%

20. Exames Radiológicos

28 respostas





- 16 | 57,1%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 1 | 3,6%
- 9 | 32,1%

21. Exames Laboratoriais

28 respostas





- 15 | 53,6%
- 3 | 10,7%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 9 | 32,1%

22. Oficina Ortopédica

28 respostas





- 16 | 57,1%
- 1 | 3,6%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 2 | 7,1%
- 9 | 32,1%

23. Programa Saúde Auditiva





- 16 | 57,1%
- 2 | 7,1%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 3,6%
- 9 | 32,1%

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

28 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível









Relatório Consolidado

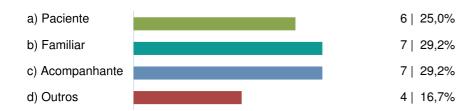
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

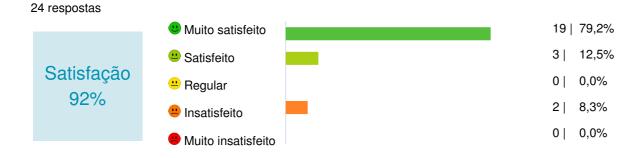
- avaliações entre 01/12/24 e 31/12/24
- apenas avaliações completas

1. Você é:

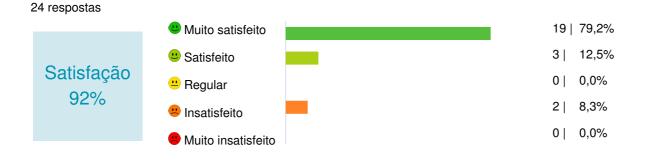
24 respostas



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



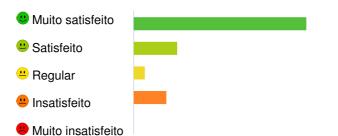
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções



4. Tempo de espera para os atendimentos







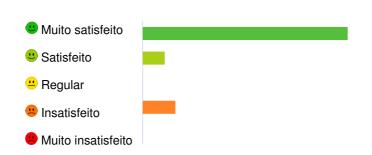
16 | 66,7%

- 4 | 16,7%
- 1 | 4,2%
- 3 | 12,5%
- 0 | 0,0%

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

24 respostas





19 | 79,2%

- 2 | 8,3%
- 0 | 0,0%
- 3 | 12,5%
- 0 | 0,0%

6. Limpeza dessa unidade

24 respostas





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





- 21 | 87,5%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 2 | 8,3%

8. Consulta Médica

24 respostas





22	91,7%
----	-------

- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%

9. Consulta Nutrição

24 respostas





20 | 83,3%

0 | 0,0%

0 | 0,0%

1 | 4,2%

1 | 4,2%

2 | 8,3%

10. Fisioterapia Solo

24 respostas





20 | 83,3%

1 | 4,2%

0 | 0,0%

1 | 4,2%

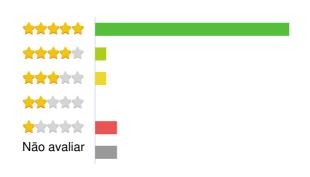
1 | 4,2%

1 | 4,2%

11. Fisioterapia Aquática

24 respostas





18 | 75,0%

1 | 4,2%

1 | 4,2%

0 | 0,0%

2 | 8,3%

2 | 8,3%

12. Fonoaudiologia

24 respostas

Média 4,71



- 18 | 75,0%
- 2 | 8,3%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 3 | 12,5%

13. Arte Reabilitação

24 respostas

Média 4,65



- 17 | 70,8%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 4 | 16,7%

14. Musicoterapia

24 respostas

Média 4,62



- 18 | 75,0%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%
- 3 | 12,5%

15. Psicologia

24 respostas

Média 4,64



- 19 | 79,2%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%
- 2 | 8,3%

16. Reabilitação Desportiva

24 respostas





- 17 | 70,8%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 2 | 8,3%
- 4 | 16,7%

17. Terapia Ocupacional

24 respostas





- 18 | 75,0%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 2 | 8,3%
- 4 | 16,7%

18. Pedagogia

24 respostas





- 17 | 70,8%
- 2 | 8,3%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 2 | 8,3%
- 3 | 12,5%

19. Serviço Social





- 22 | 91,7%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%

20. Exames Radiológicos

24 respostas





- 21 | 87,5%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 1 | 4,2%

21. Exames Laboratoriais

24 respostas





- 20 | 83,3%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 2 | 8,3%

22. Oficina Ortopédica

24 respostas

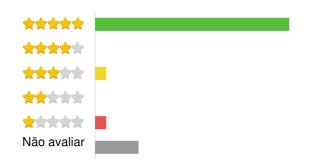




- 20 | 83,3%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 2 | 8,3%

23. Programa Saúde Auditiva





- 18 | 75,0%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 0 | 0,0%
- 1 | 4,2%
- 4 | 16,7%

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

24 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível