

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.

Relatório Consolidado

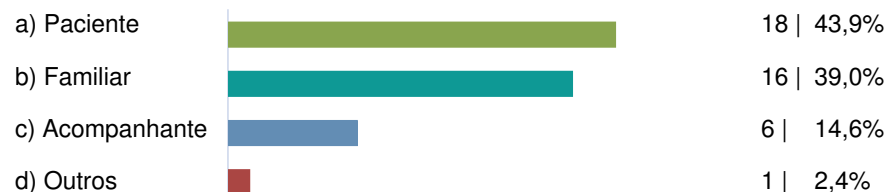
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

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

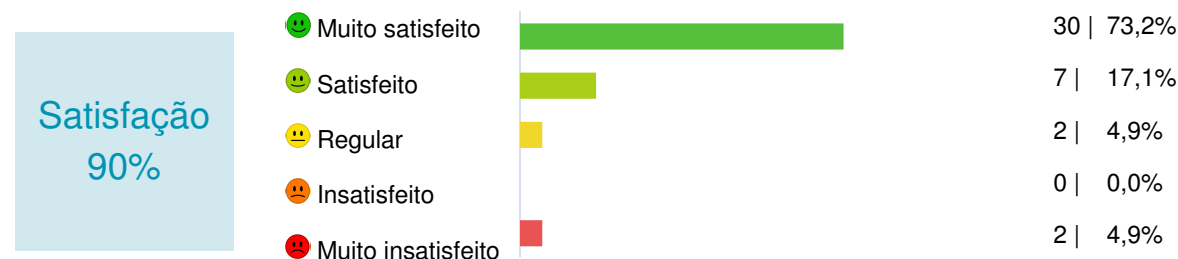
1. Você é:

41 respostas



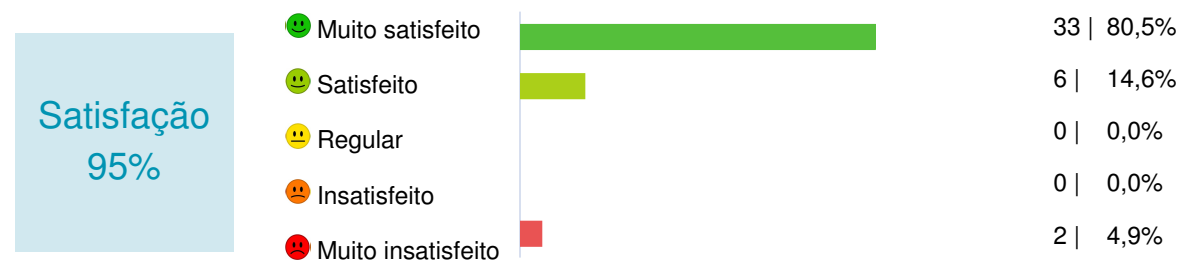
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

41 respostas



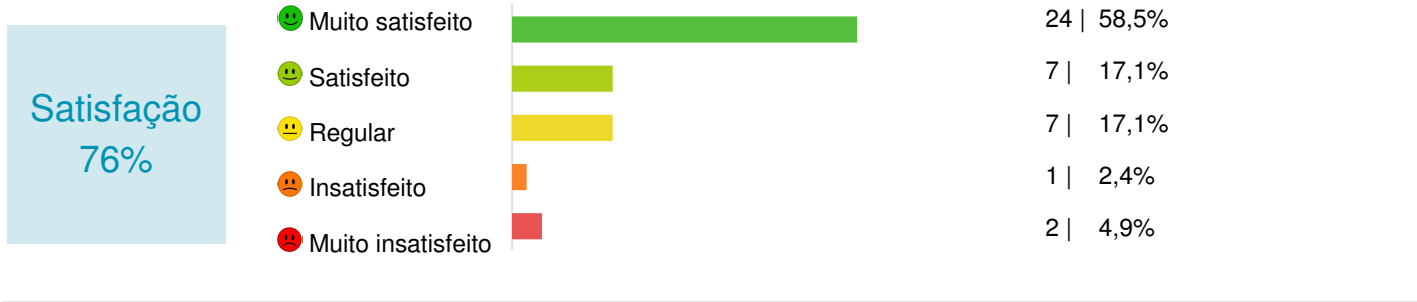
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

41 respostas



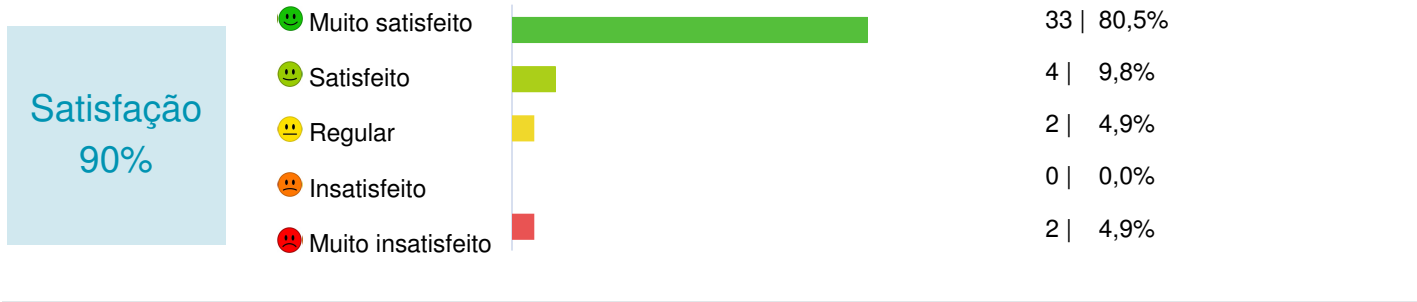
4. Tempo de espera para os atendimentos

41 respostas



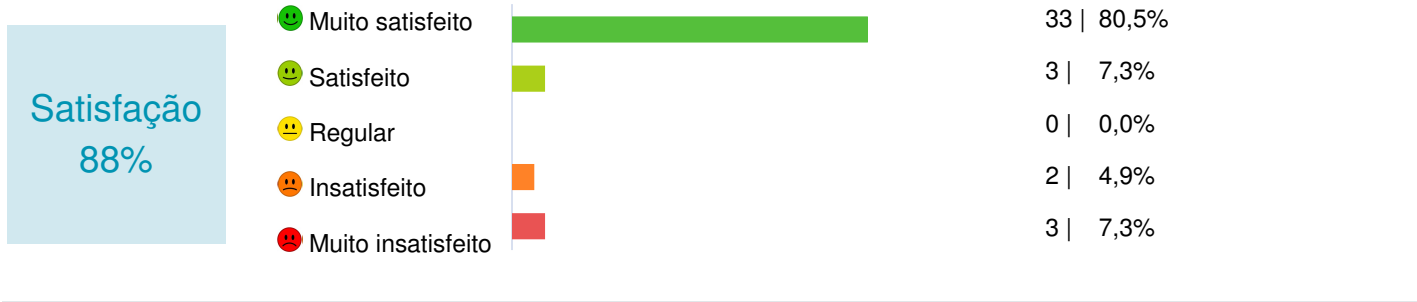
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

41 respostas



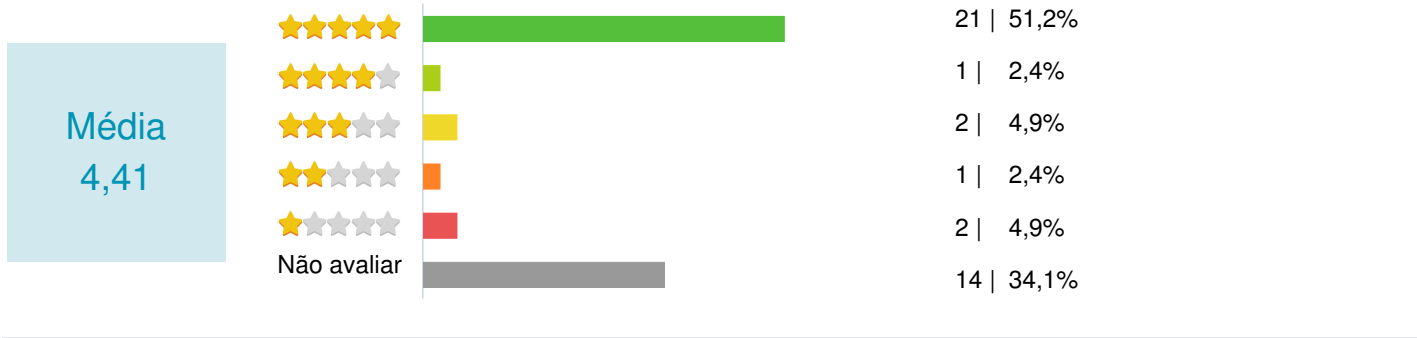
6. Limpeza dessa unidade

41 respostas



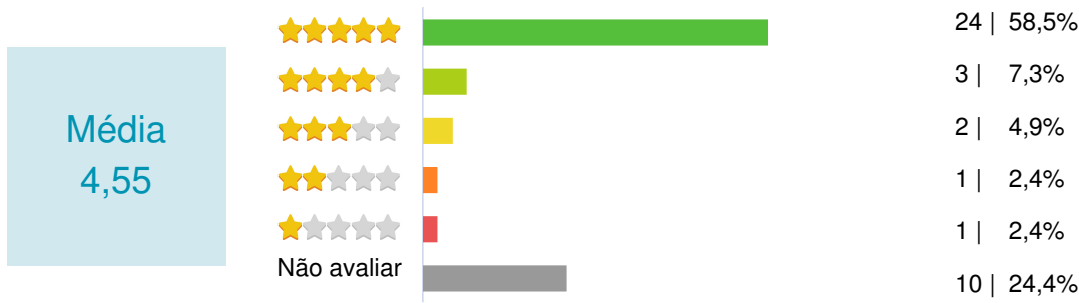
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

41 respostas



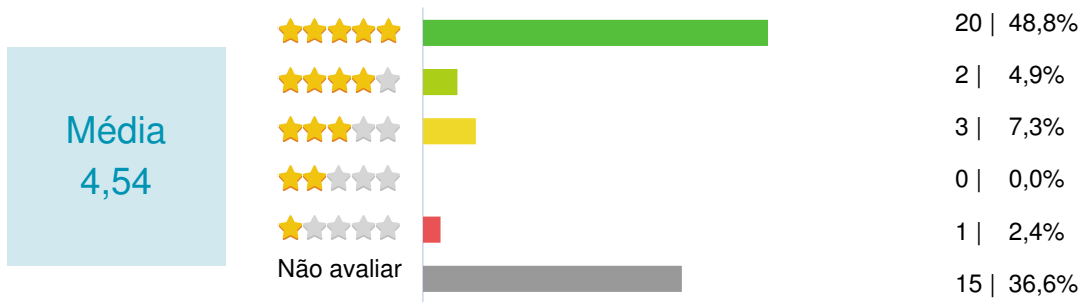
8. Consulta Médica

41 respostas



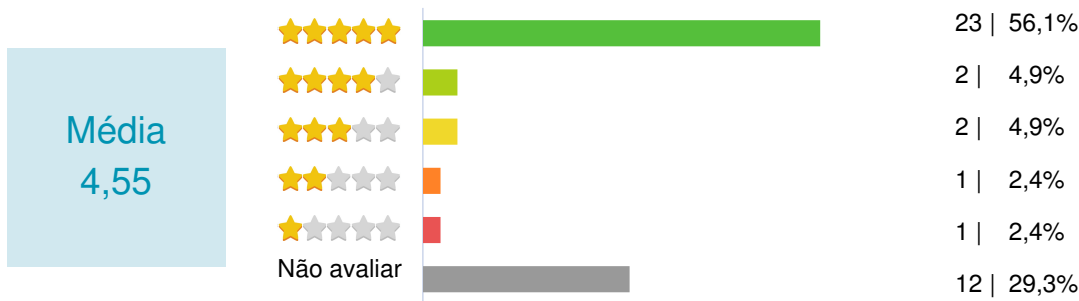
9. Consulta Nutrição

41 respostas



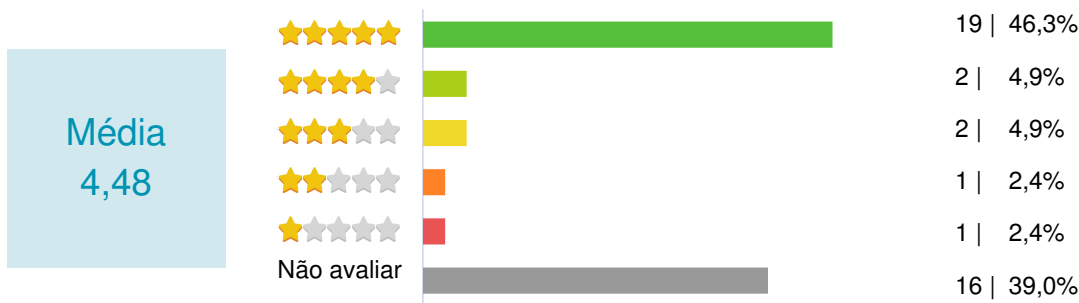
10. Fisioterapia Solo

41 respostas



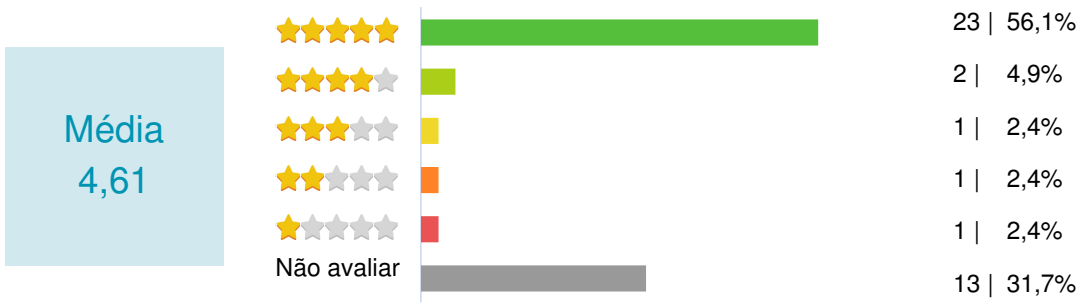
11. Fisioterapia Aquática

41 respostas



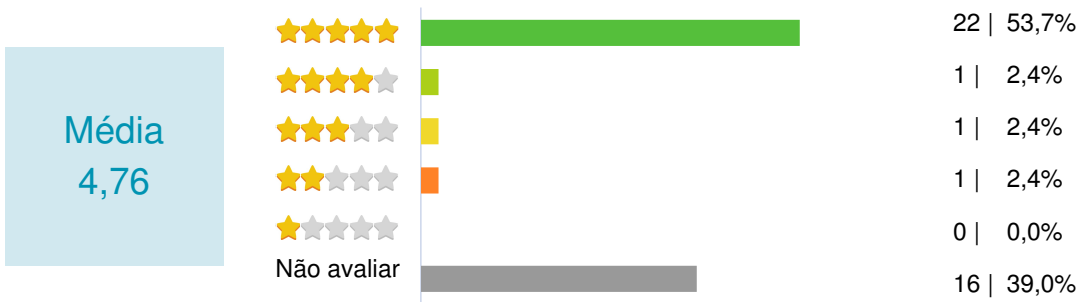
12. Fonoaudiologia

41 respostas



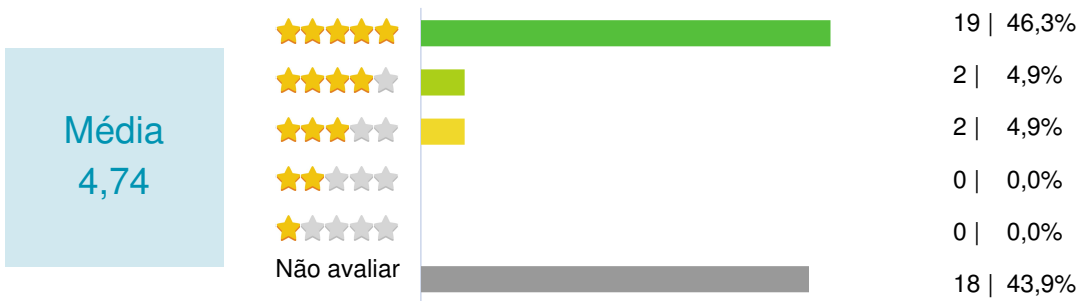
13. Arte Reabilitação

41 respostas



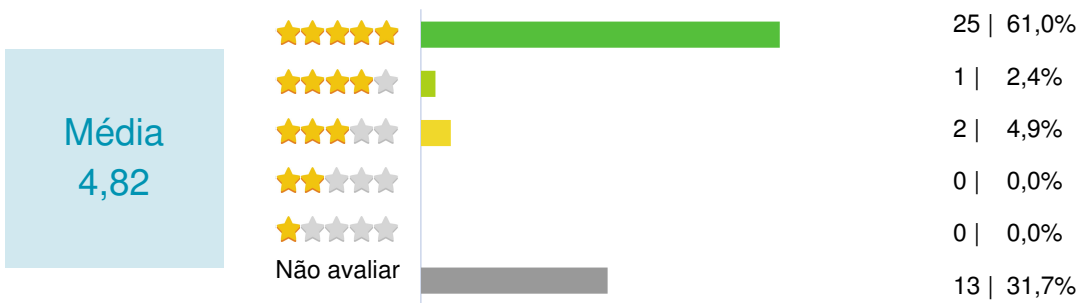
14. Musicoterapia

41 respostas



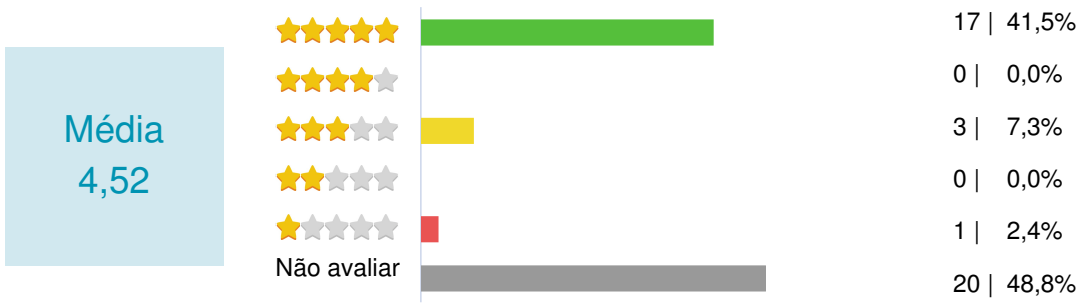
15. Psicologia

41 respostas



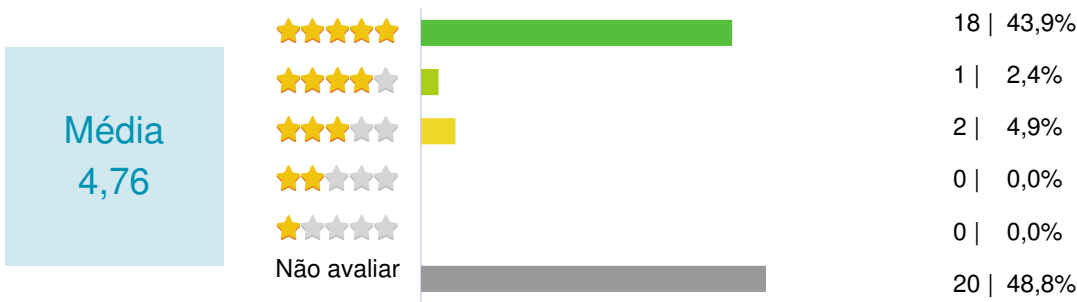
16. Reabilitação Desportiva

41 respostas



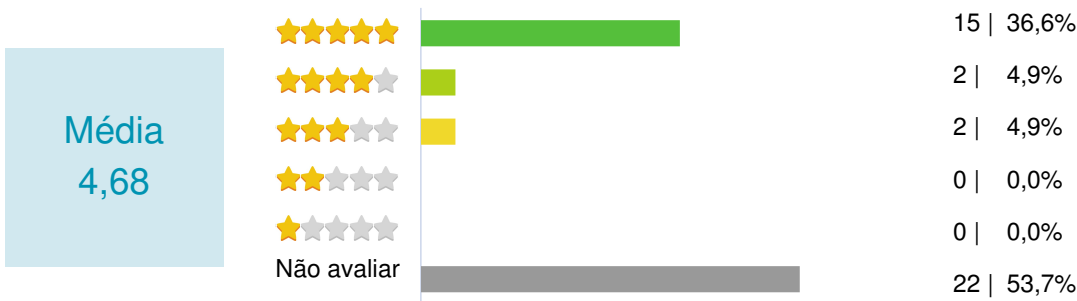
17. Terapia Ocupacional

41 respostas



18. Pedagogia

41 respostas



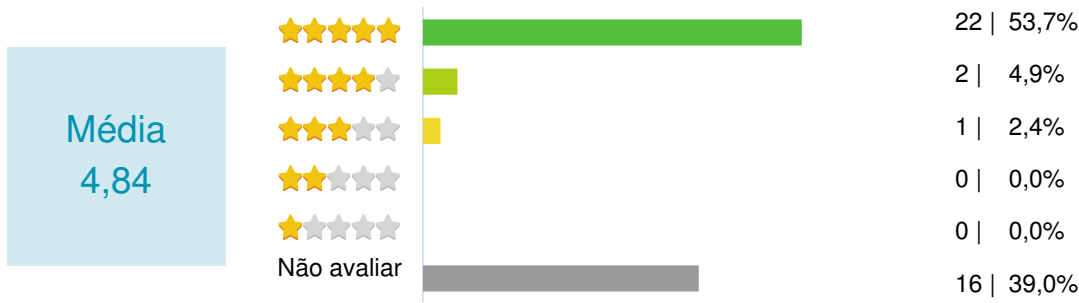
19. Serviço Social

41 respostas



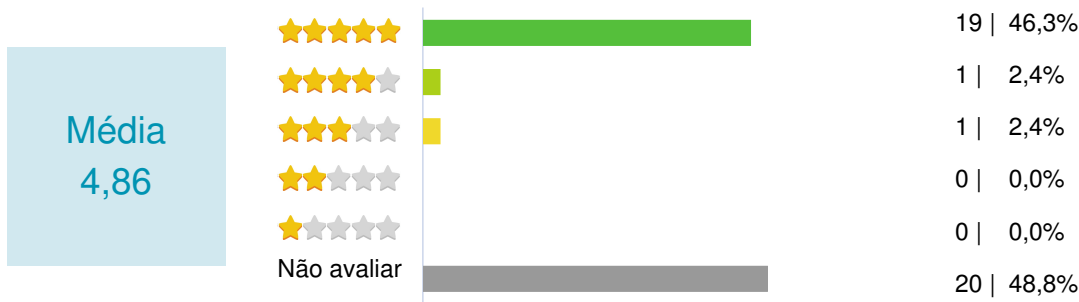
20. Exames Radiológicos

41 respostas



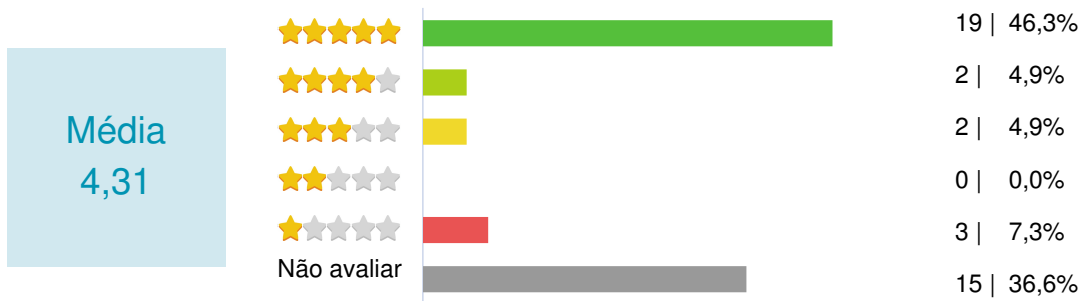
21. Exames Laboratoriais

41 respostas



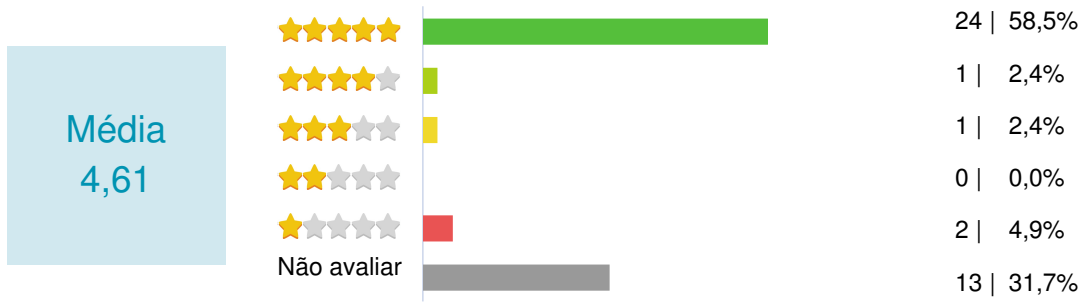
22. Oficina Ortopédica

41 respostas



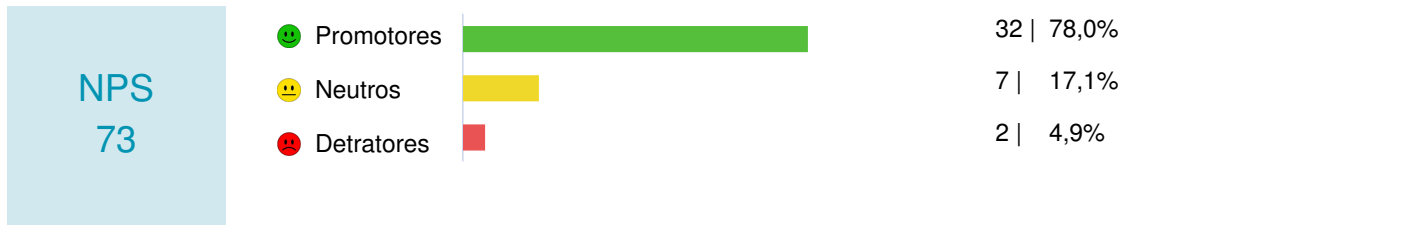
23. Programa Saúde Auditiva

41 respostas



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

Relatório Consolidado

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

Filtros:

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

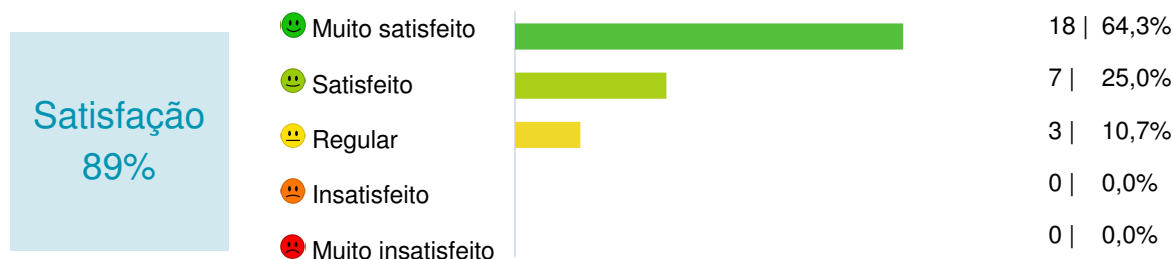
1. Você é:

28 respostas



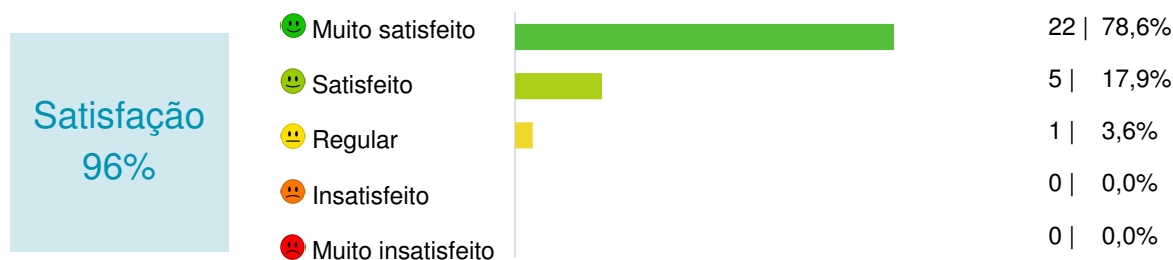
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

28 respostas



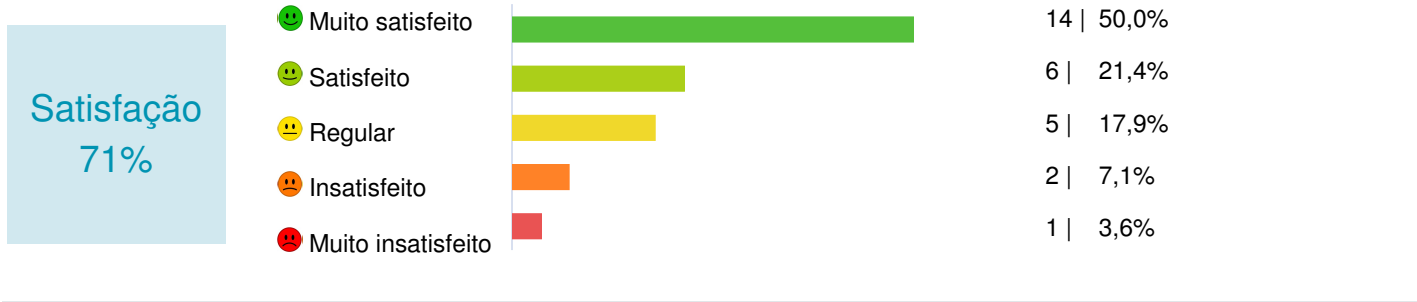
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

28 respostas



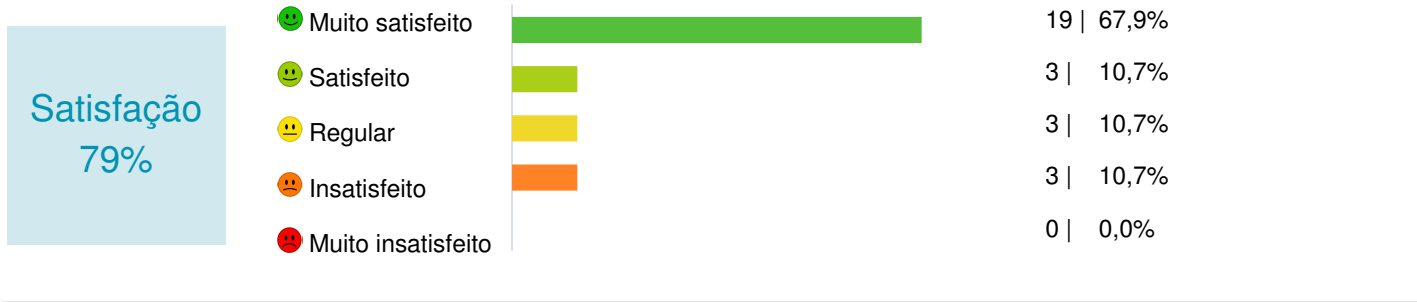
4. Tempo de espera para os atendimentos

28 respostas



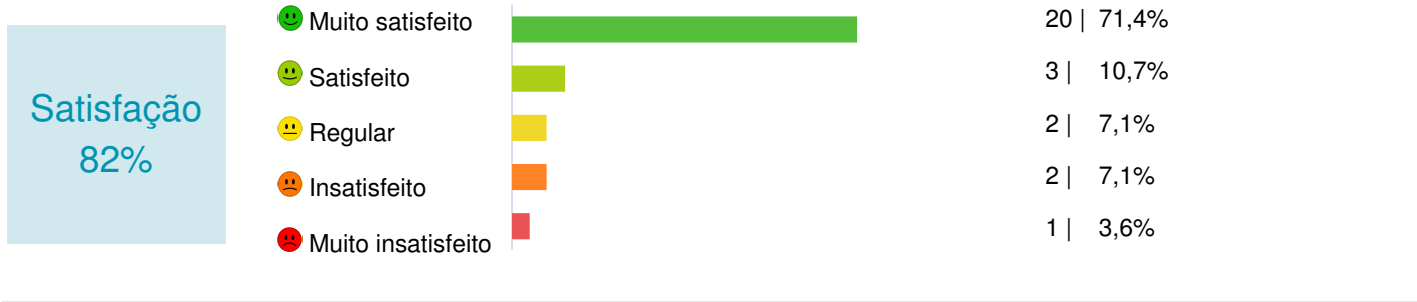
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

28 respostas



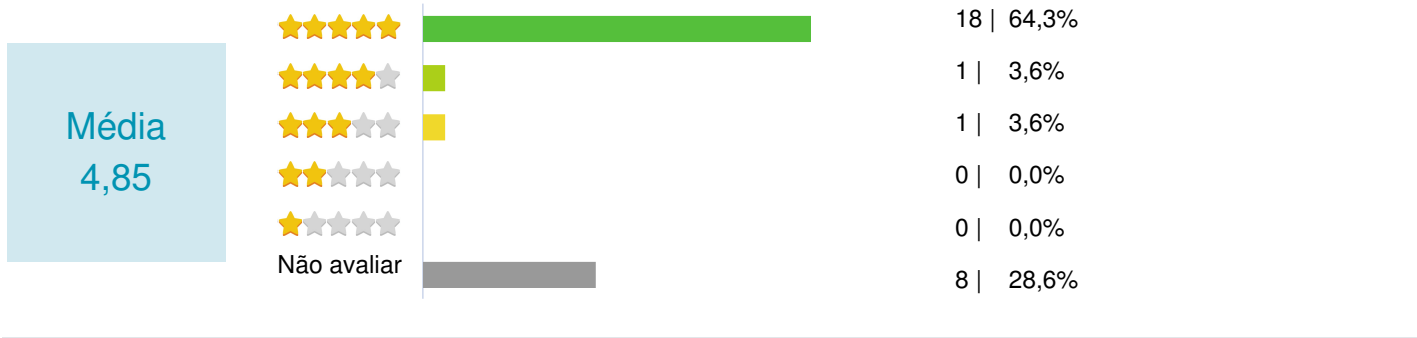
6. Limpeza dessa unidade

28 respostas



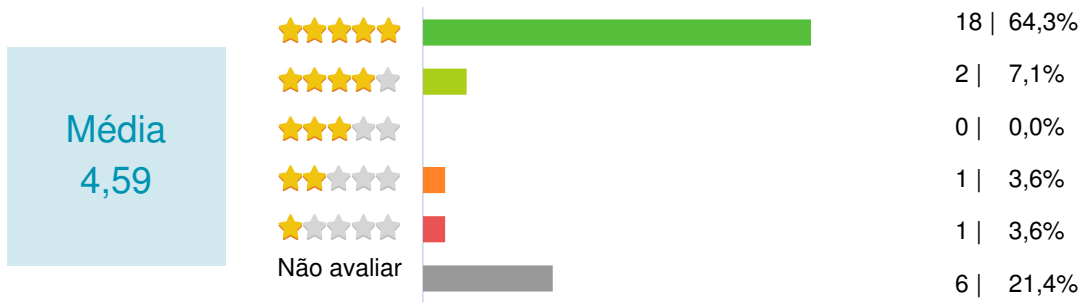
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

28 respostas



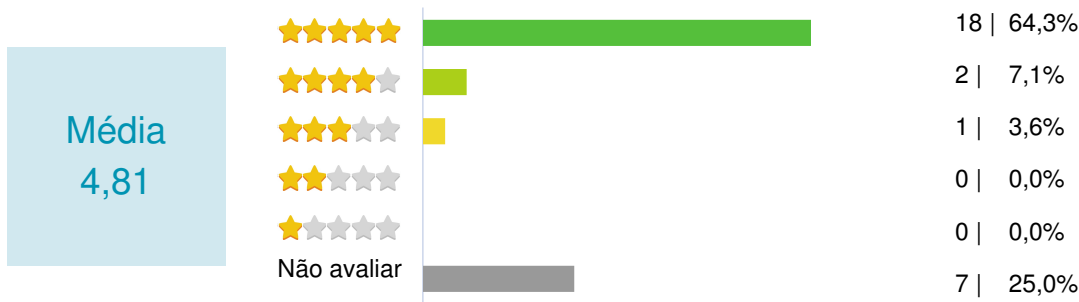
8. Consulta Médica

28 respostas



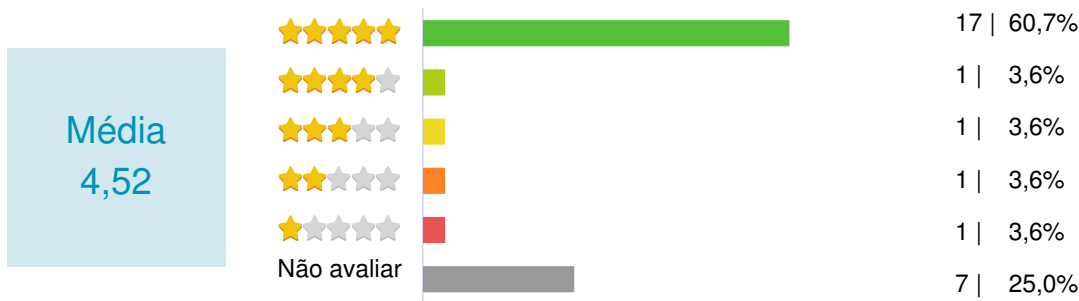
9. Consulta Nutrição

28 respostas



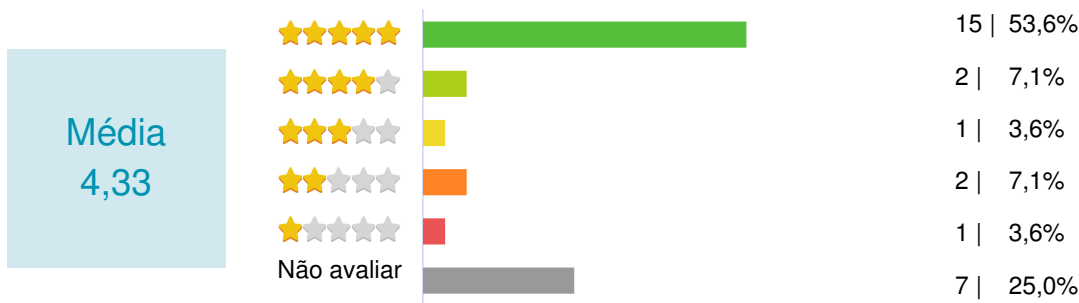
10. Fisioterapia Solo

28 respostas



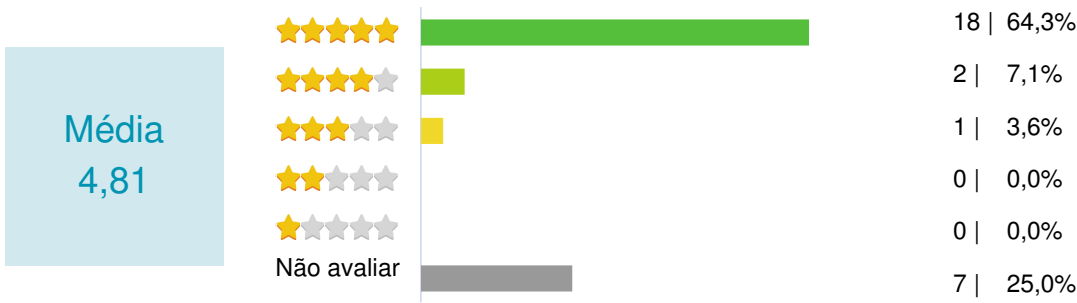
11. Fisioterapia Aquática

28 respostas



12. Fonoaudiologia

28 respostas



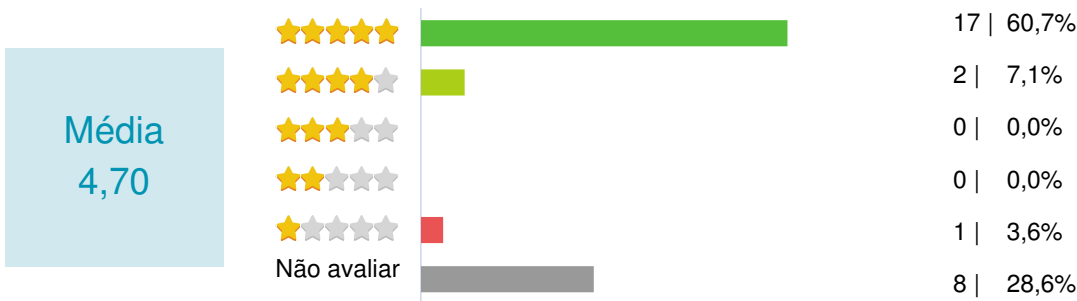
13. Arte Reabilitação

28 respostas



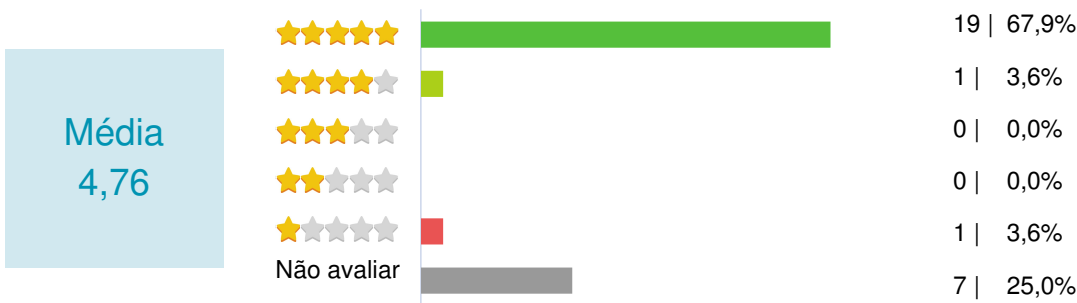
14. Musicoterapia

28 respostas



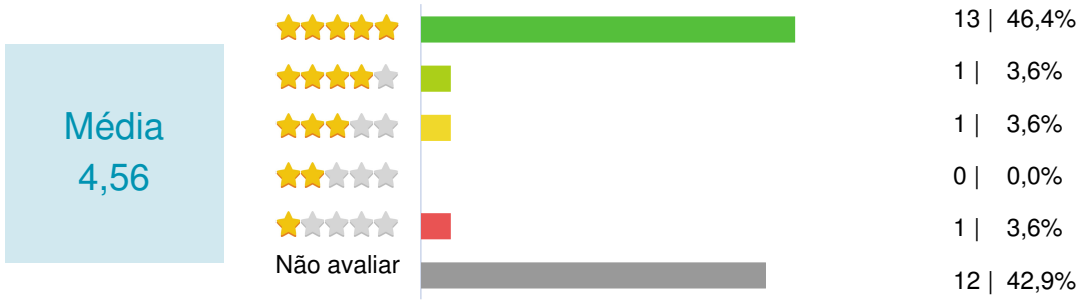
15. Psicologia

28 respostas



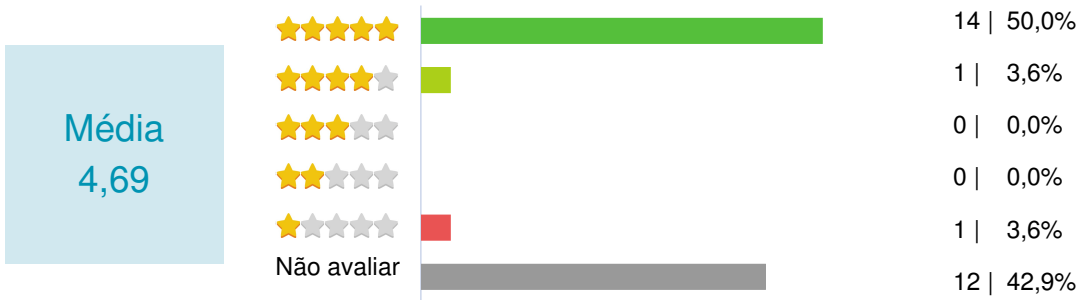
16. Reabilitação Desportiva

28 respostas



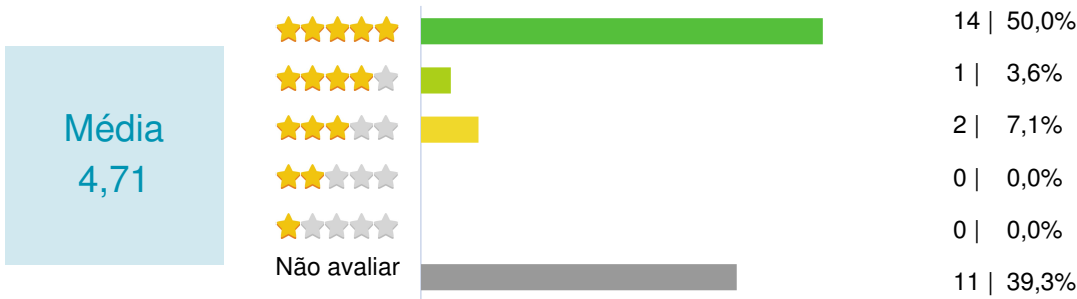
17. Terapia Ocupacional

28 respostas



18. Pedagogia

28 respostas



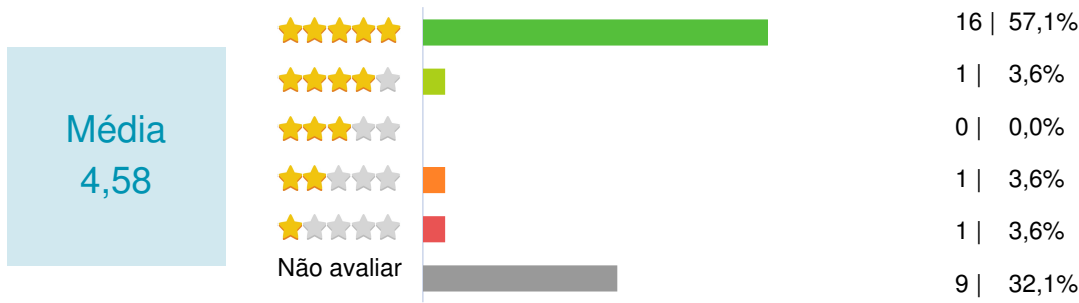
19. Serviço Social

28 respostas



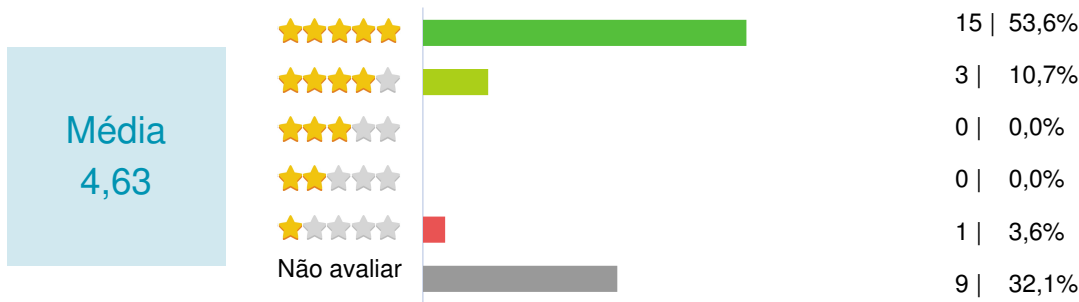
20. Exames Radiológicos

28 respostas



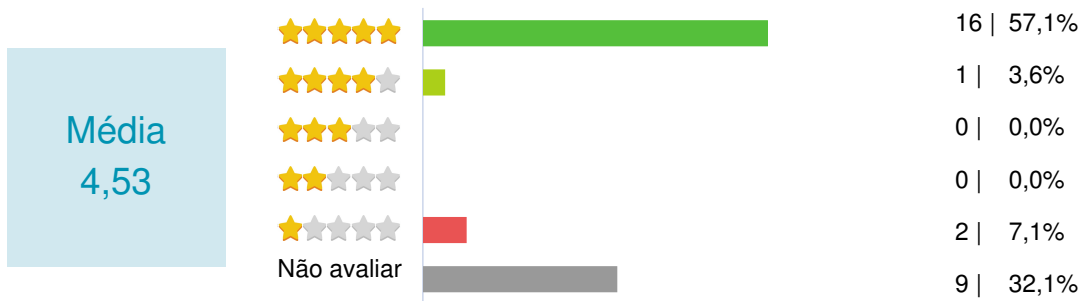
21. Exames Laboratoriais

28 respostas



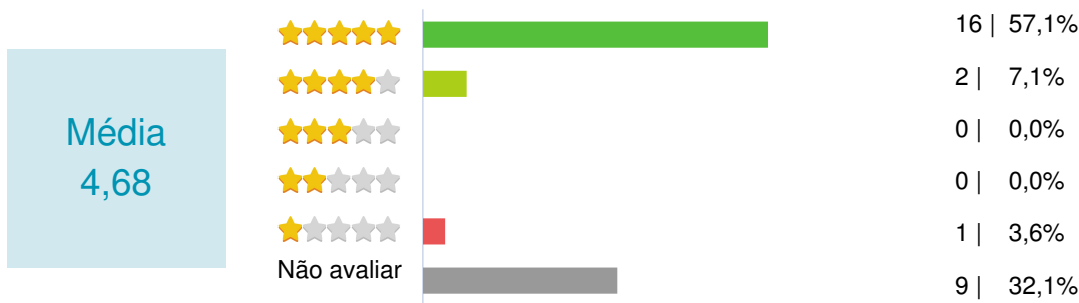
22. Oficina Ortopédica

28 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

28 respostas



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

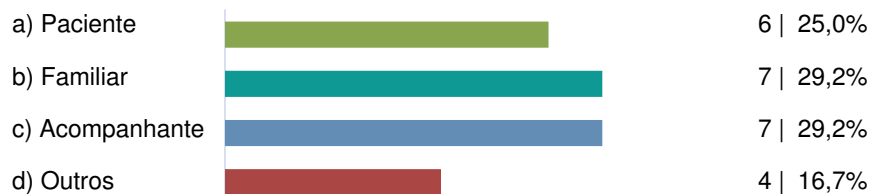
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/06/24)

Filtros:

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

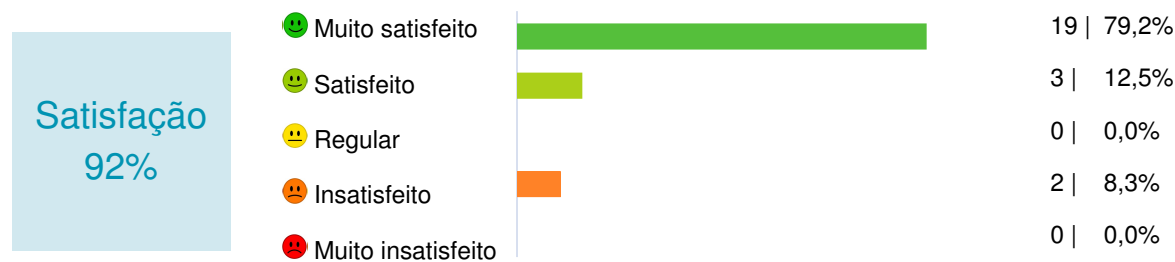
1. Você é:

24 respostas



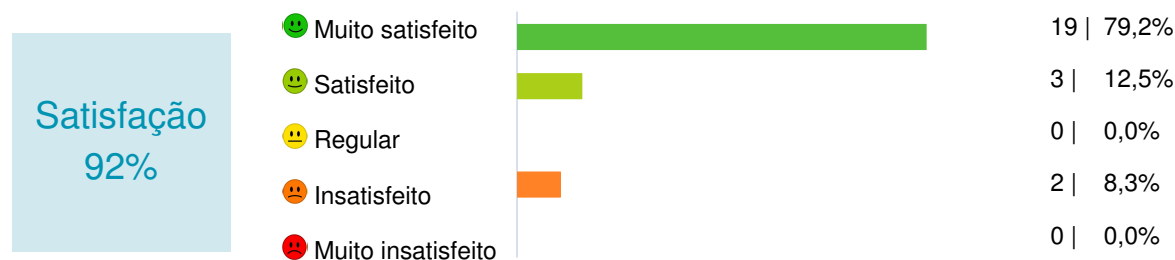
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

24 respostas



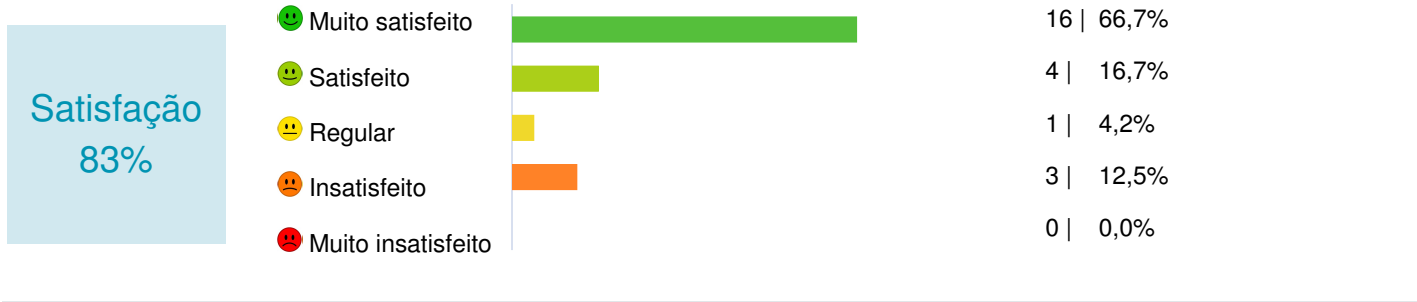
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

24 respostas



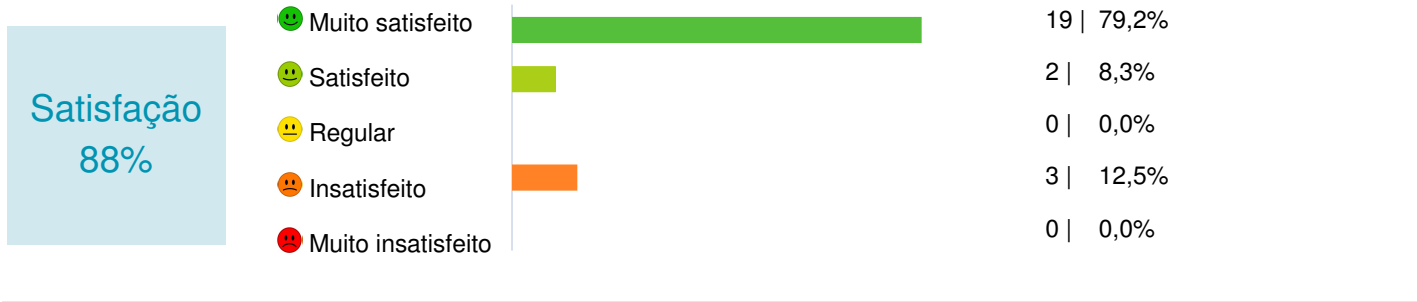
4. Tempo de espera para os atendimentos

24 respostas



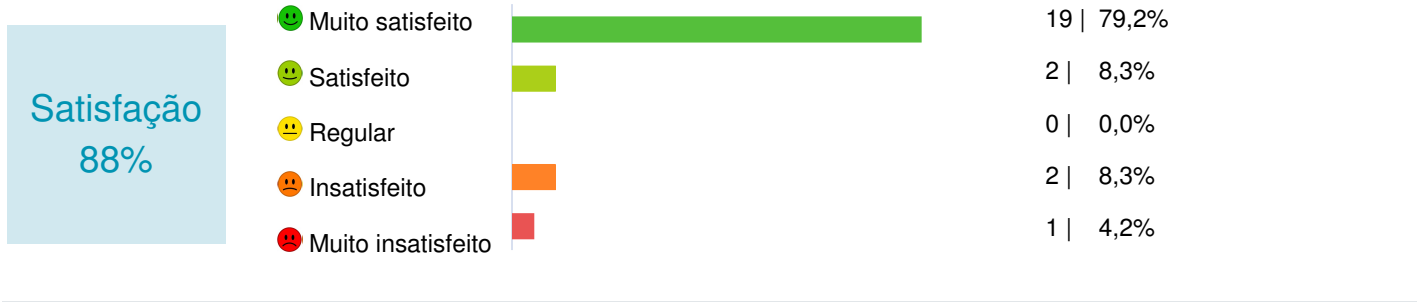
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

24 respostas



6. Limpeza dessa unidade

24 respostas



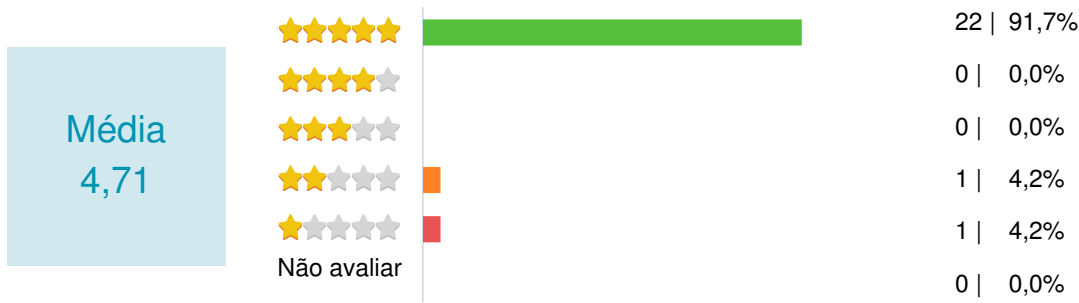
7. Agora, por favor avalie os setores que utilizou: - Enfermagem

24 respostas



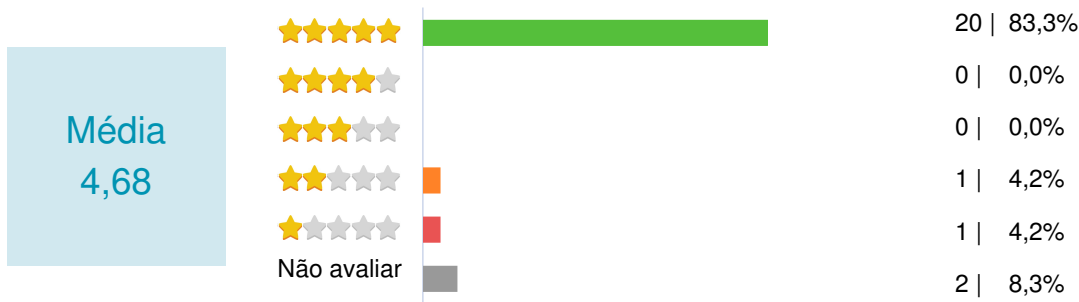
8. Consulta Médica

24 respostas



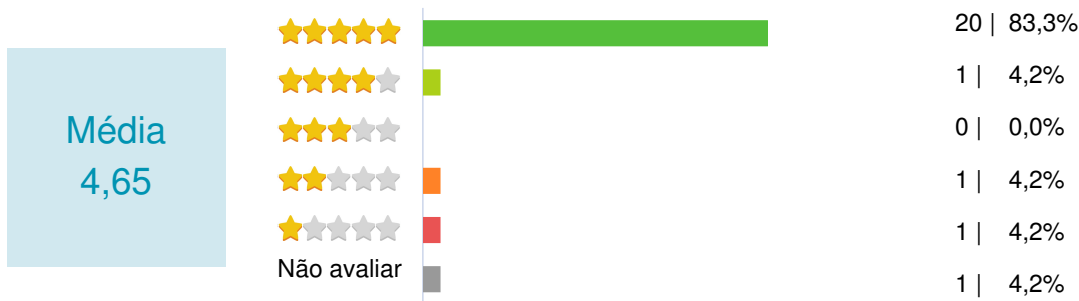
9. Consulta Nutrição

24 respostas



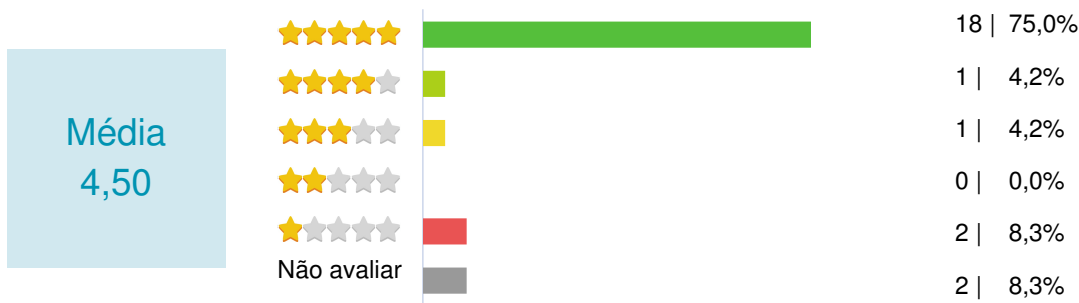
10. Fisioterapia Solo

24 respostas



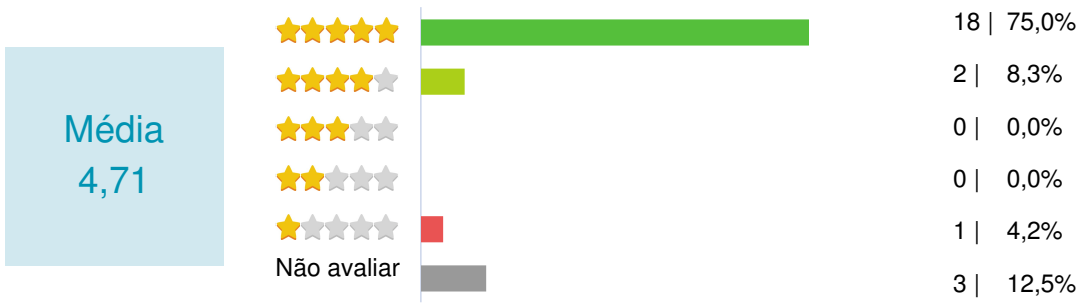
11. Fisioterapia Aquática

24 respostas



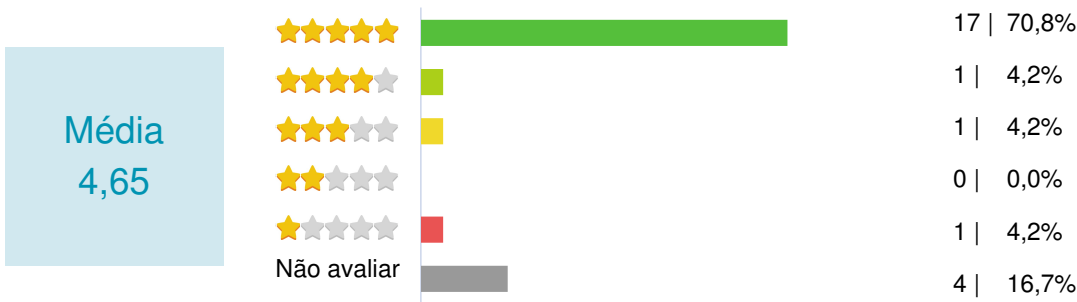
12. Fonoaudiologia

24 respostas



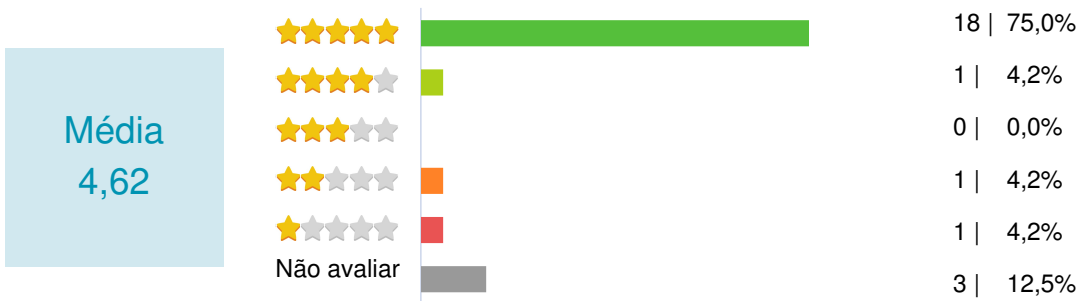
13. Arte Reabilitação

24 respostas



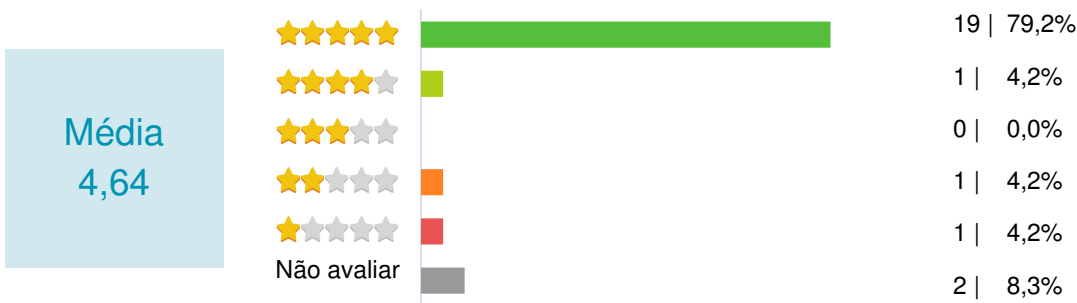
14. Musicoterapia

24 respostas



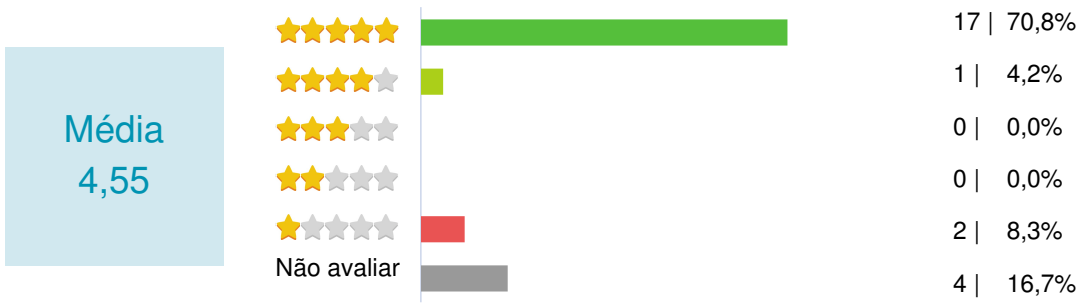
15. Psicologia

24 respostas



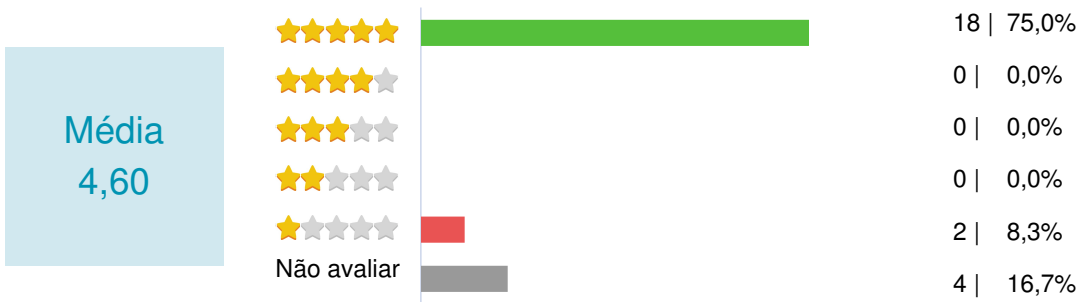
16. Reabilitação Desportiva

24 respostas



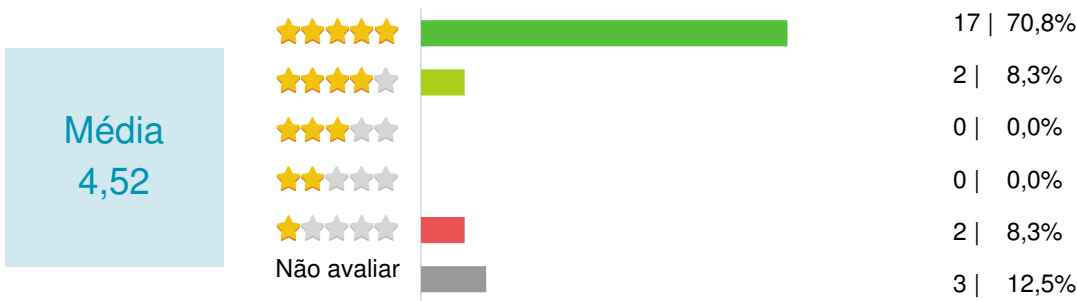
17. Terapia Ocupacional

24 respostas



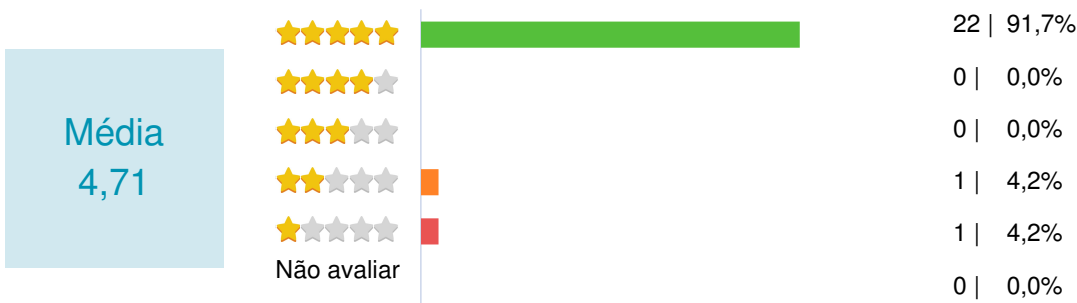
18. Pedagogia

24 respostas



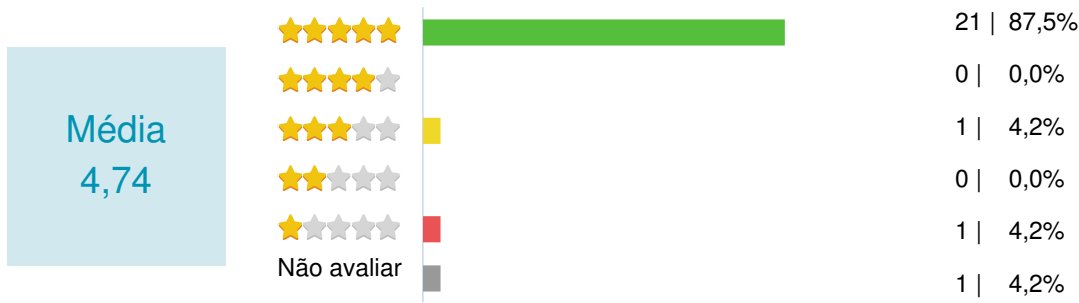
19. Serviço Social

24 respostas



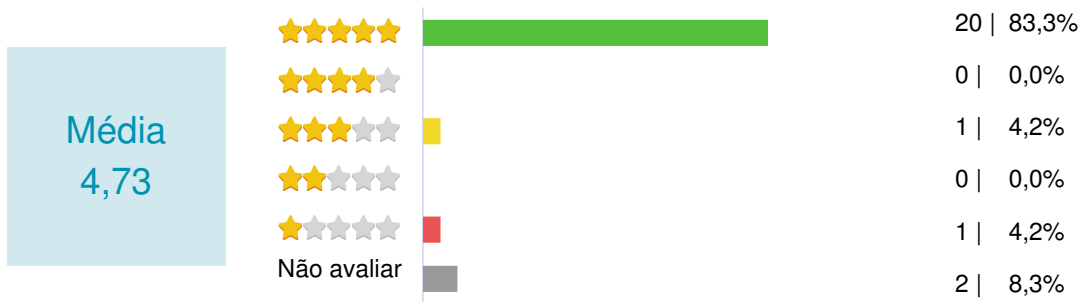
20. Exames Radiológicos

24 respostas



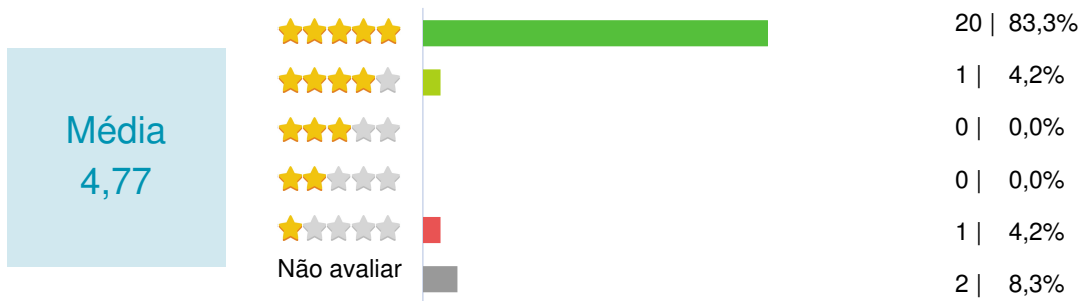
21. Exames Laboratoriais

24 respostas



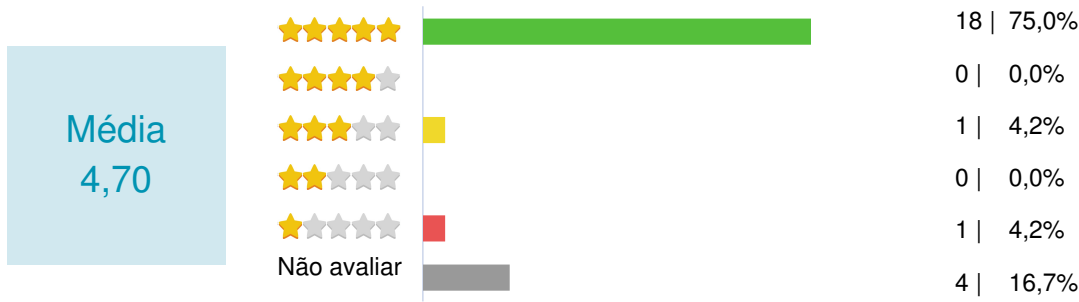
22. Oficina Ortopédica

24 respostas



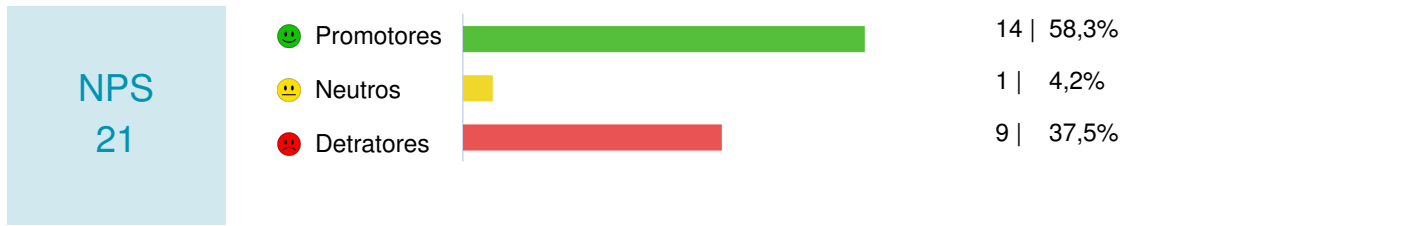
23. Programa Saúde Auditiva

24 respostas



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