

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

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, a aplicação da pesquisa de satisfação começou a ser digital na Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa - NMDER 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 NMDER para um amigo ou familiar?”.

Apresentou um índice de 59% de satisfação e lealdade dos usuários da NMDER, sendo 73% de pessoas promotoras dos nossos serviços, 13% neutros e 14% de detratores, demonstrando que a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos. E diante do cenário de implementação de novos processos de trabalho, busca-se desenvolver estratégias para a melhoria contínua dos serviços. A planilha com dados consolidados segue no anexo 01.

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.



ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DE HABILITAÇÃO, REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO
Qualificada como Organização Social – Decreto Estadual nº 12.286/2006
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

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA
Avenida Presidente Kennedy, nº 1160
Bairro Morada do Sol | CEP: 64.056-375
Teresina-Piauí, Brasil
CNPJ: 07.995.466/0004-66

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

NOME DOS TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	NPS	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES	
Recepção - Térreo	266	53%	183	69%	40	15%	43	16%
Enfermaria GAR - Alto Risco (6º andar)								
Ala Norte (8º andar)								
Recepção - Pronto Atendimento (Admissão)	86	79%	75	87%	4	5%	7	8%
Ambulatório (5º andar)								
	352	TOTAIS	258	73%	44	13%	50	14%
		NPS	59%					

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.

