

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR

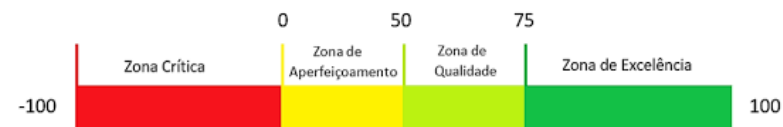
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%

Fonte: Sistema Solvis

LEGENDA

	Zona de Excelência
	Zona de Qualidade
	Zona de Aperfeiçoamento
	Zona Crítica



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 com 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.

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. Desde 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 **janeiro, fevereiro e março de 2025**, alcançamos os índices de **51%, 71% e 82%**, respectivamente, demonstrando que a satisfação dos usuários manteve-se em zona de qualidade nos meses de janeiro e fevereiro, comprovando que as boas práticas levam à melhoria contínua dos processos e, em março, alcançamos a zona de excelência, na realização dos serviços do Ceir. De certo, podemos concluir que 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, em anexo o relatório completo da pesquisa de satisfação de cada mês.

ASSOCIAÇÃO REABILITAR								
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%

Fonte: Sistema Solvis



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

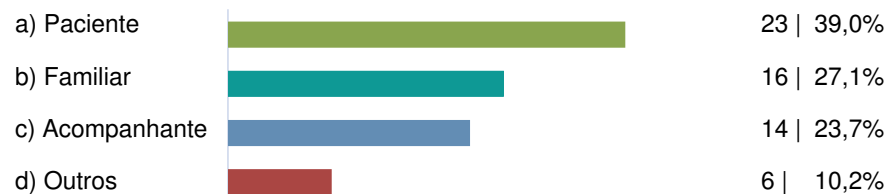
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (até 31/01/2025)

Filtros:

- avaliações entre 01/01/25 e 31/01/25
- apenas avaliações completas

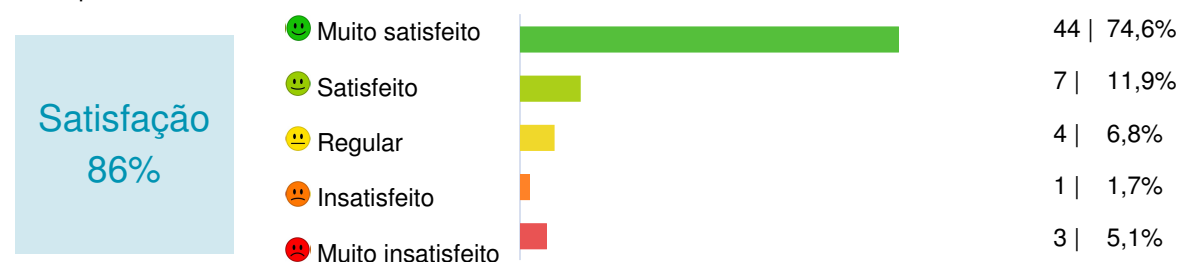
1. Você é:

59 respostas



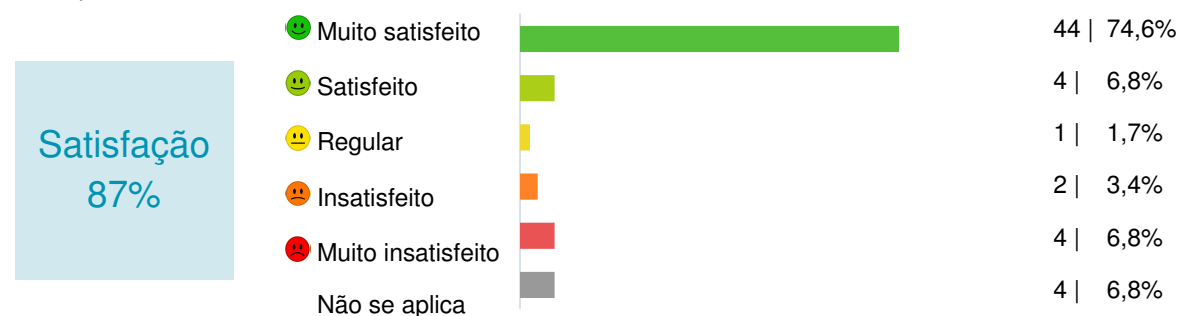
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

59 respostas



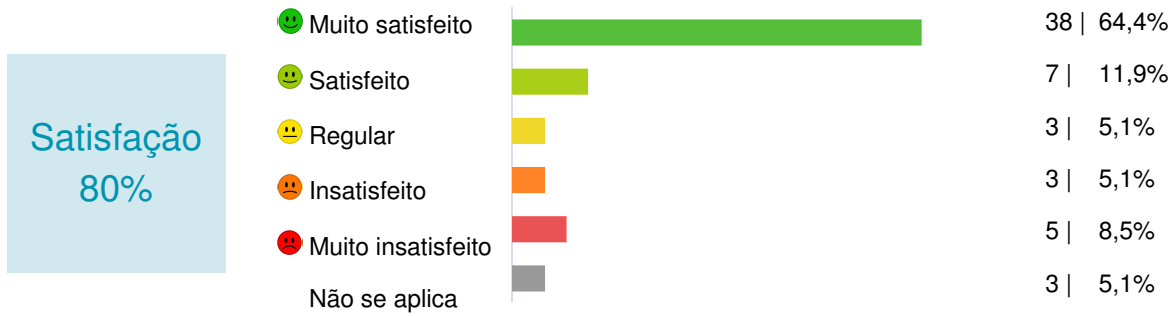
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

59 respostas



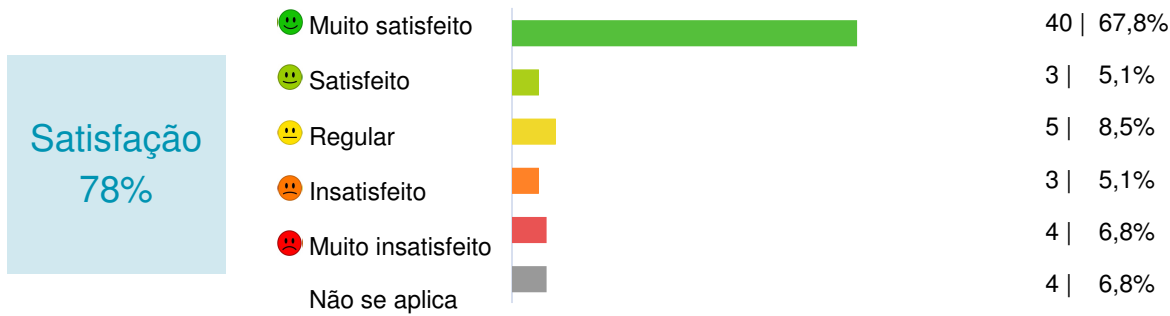
4. Tempo de espera para os atendimentos

59 respostas



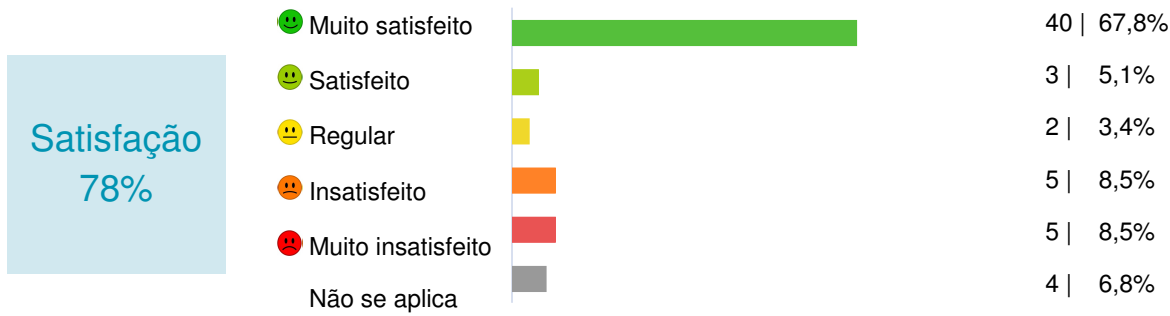
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

59 respostas



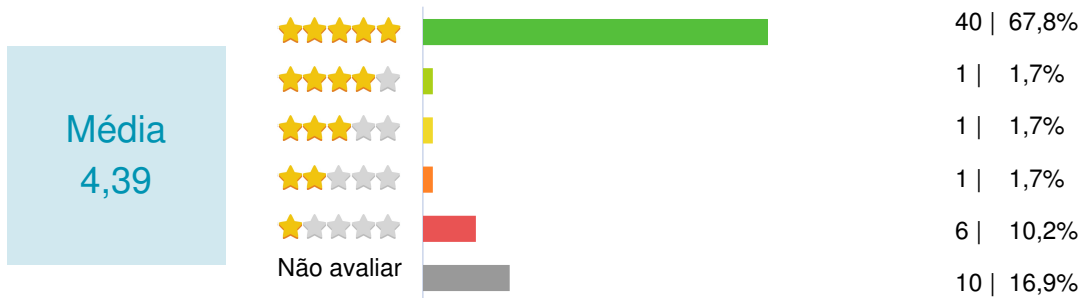
6. Limpeza dessa unidade

59 respostas



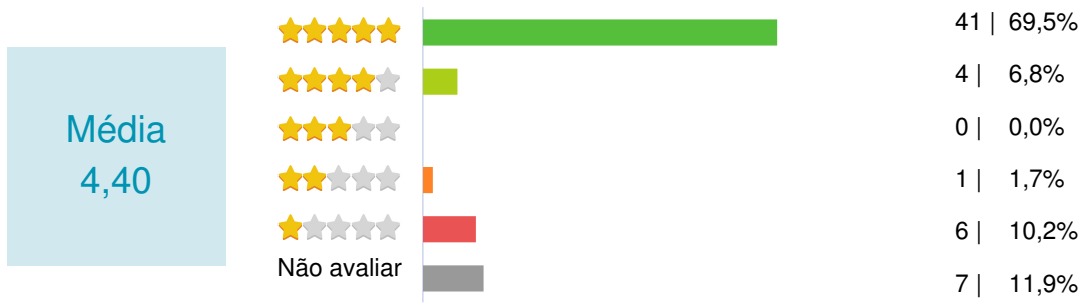
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

59 respostas



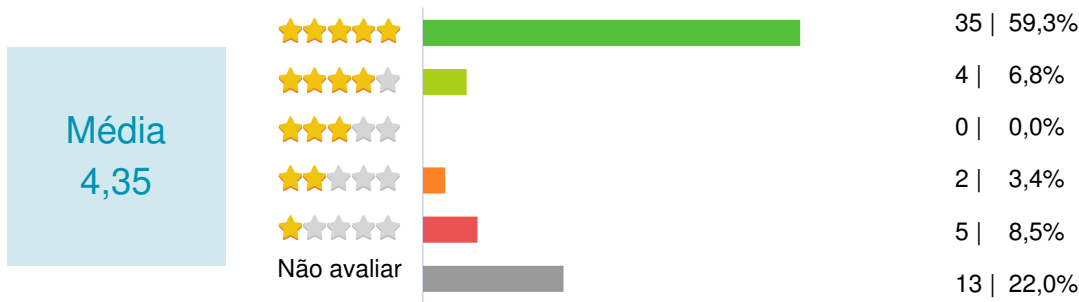
8. Consulta Médica

59 respostas



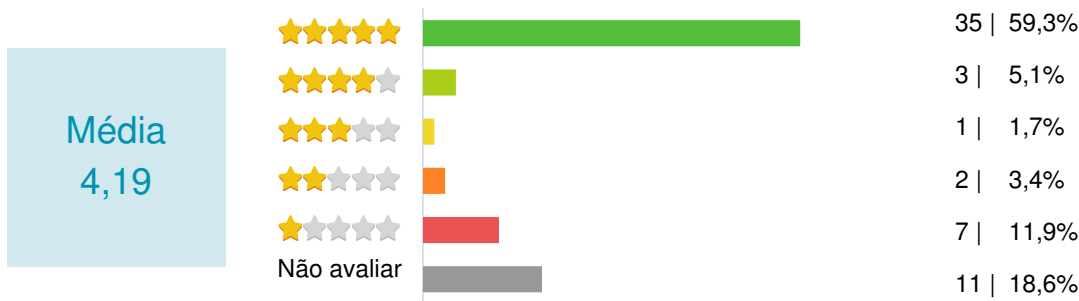
9. Consulta Nutrição

59 respostas



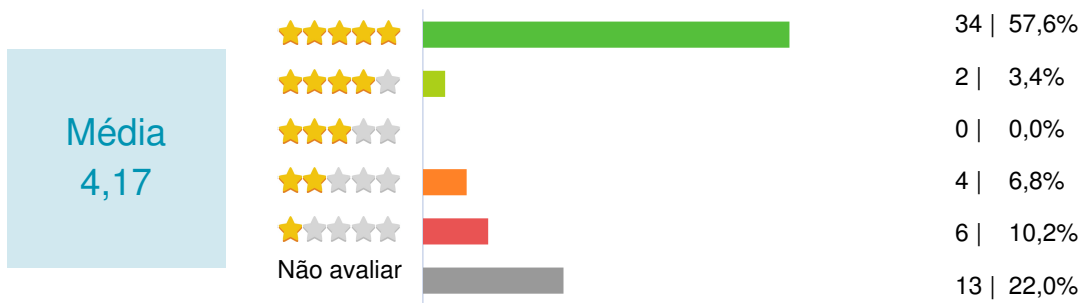
10. Fisioterapia Solo

59 respostas



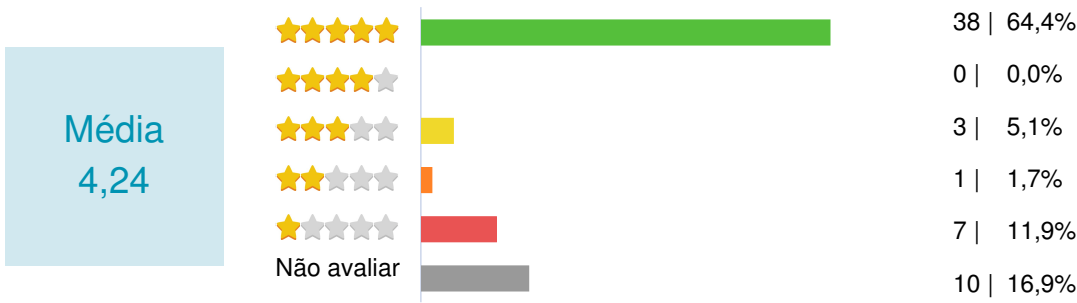
11. Fisioterapia Aquática

59 respostas



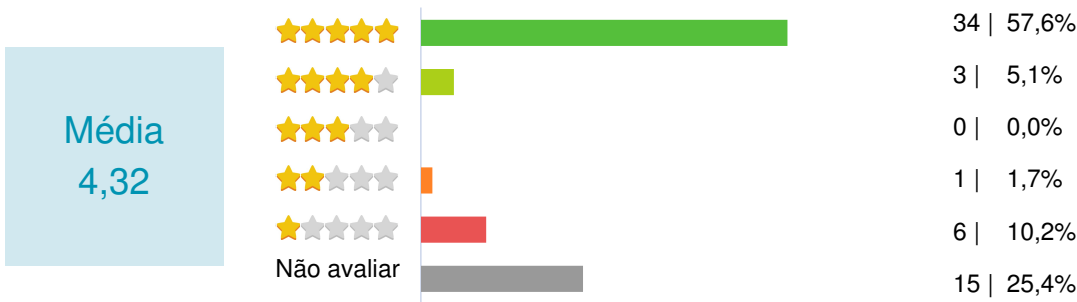
12. Fonoaudiologia

59 respostas



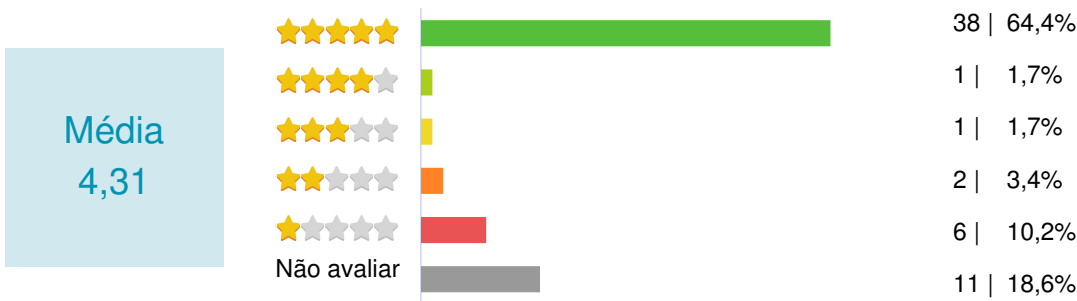
13. Arte Reabilitação

59 respostas



14. Musicoterapia

59 respostas



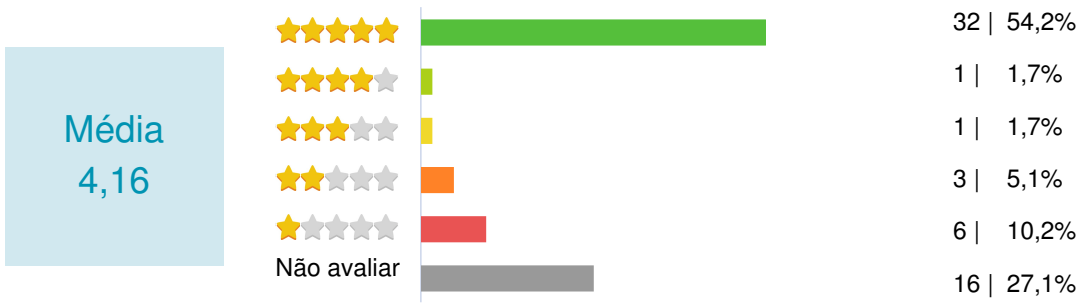
15. Psicologia

59 respostas



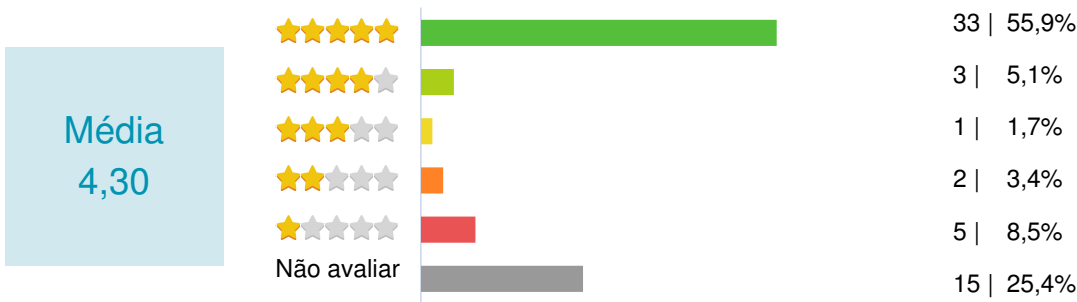
16. Reabilitação Desportiva

59 respostas



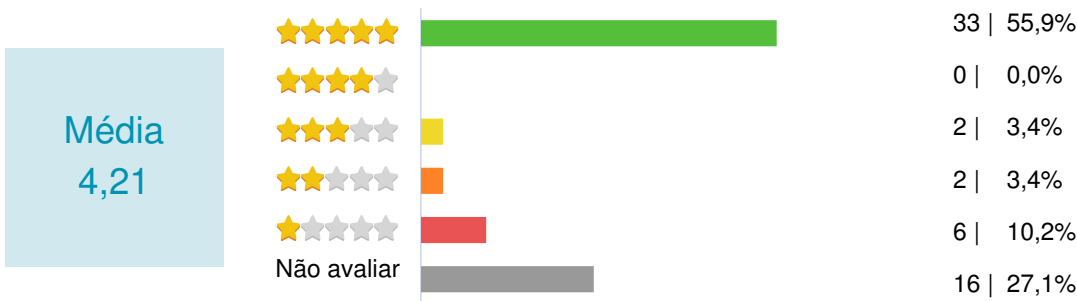
17. Terapia Ocupacional

59 respostas



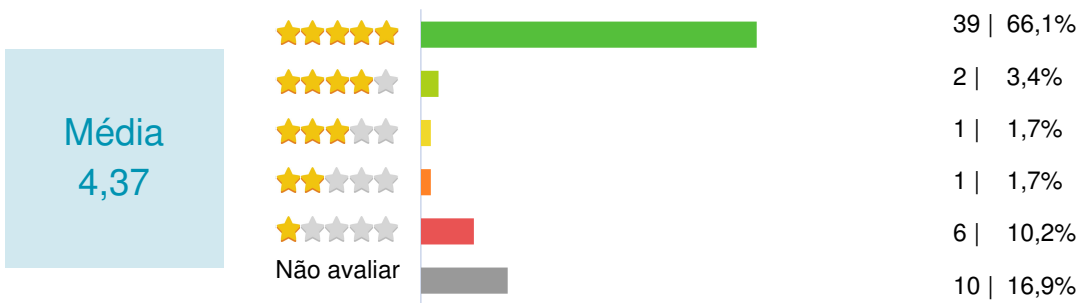
18. Pedagogia

59 respostas



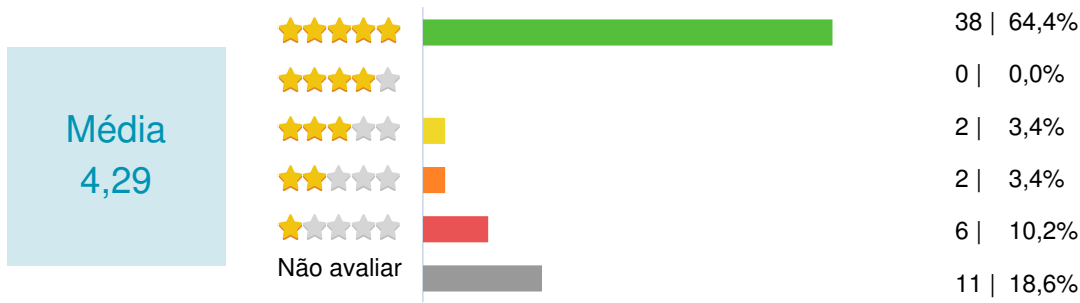
19. Serviço Social

59 respostas



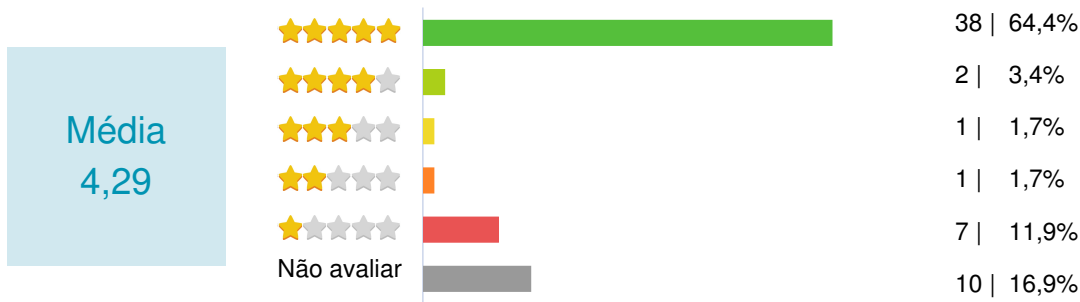
20. Exames Radiológicos

59 respostas



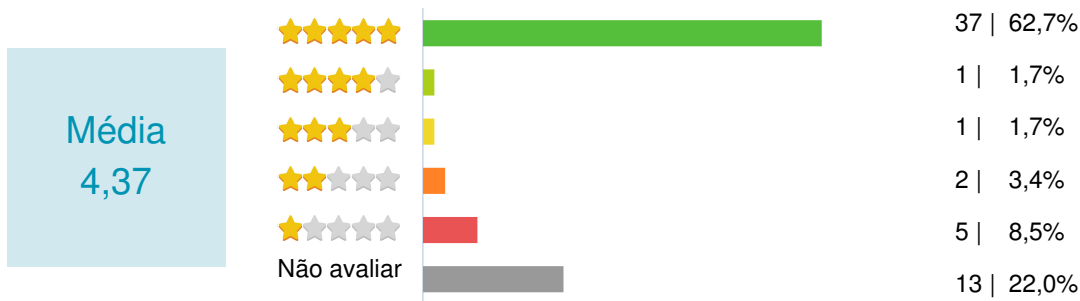
21. Exames Laboratoriais

59 respostas



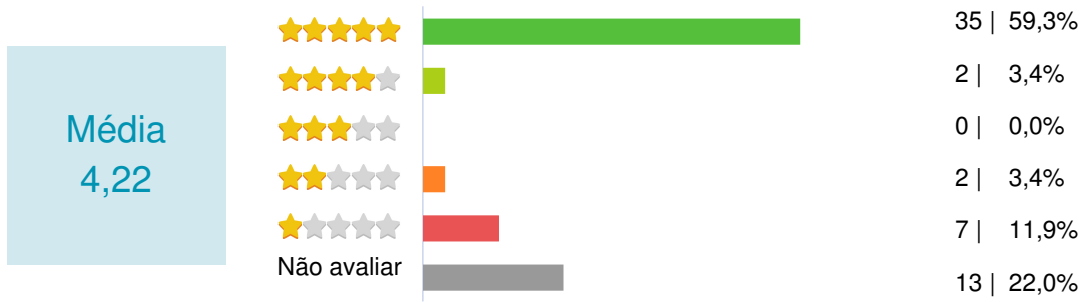
22. Oficina Ortopédica

59 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

59 respostas



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

59 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

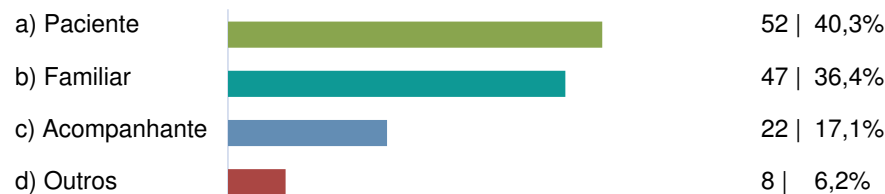
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

- avaliações entre 01/02/25 e 28/02/25
- apenas avaliações completas

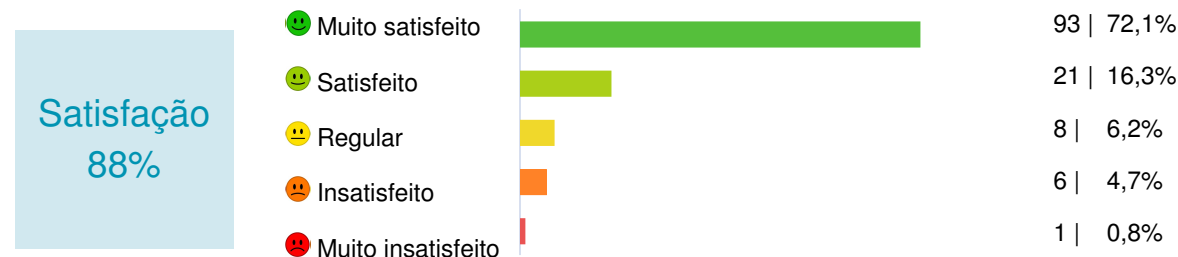
1. Você é:

129 respostas



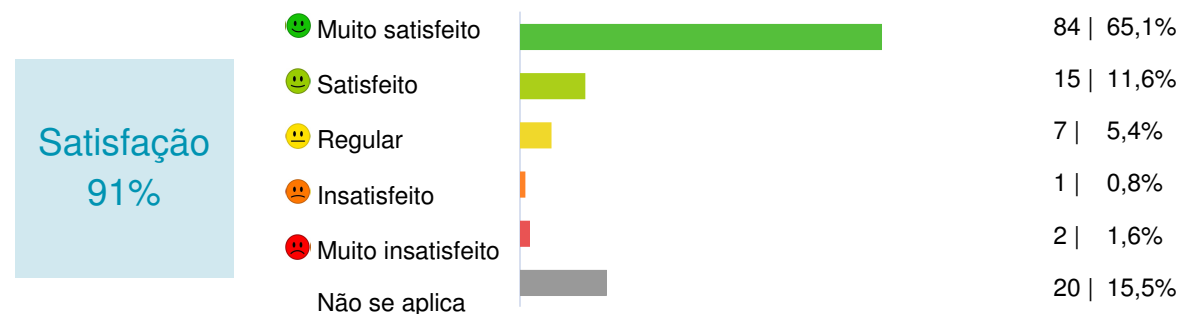
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

129 respostas



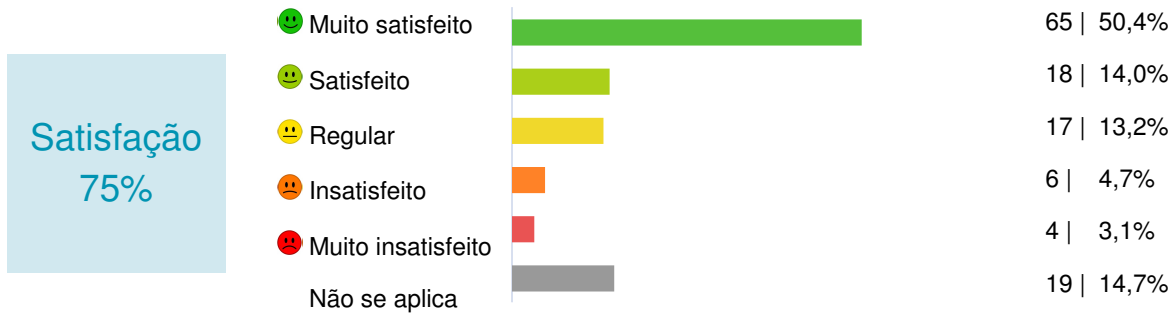
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

129 respostas



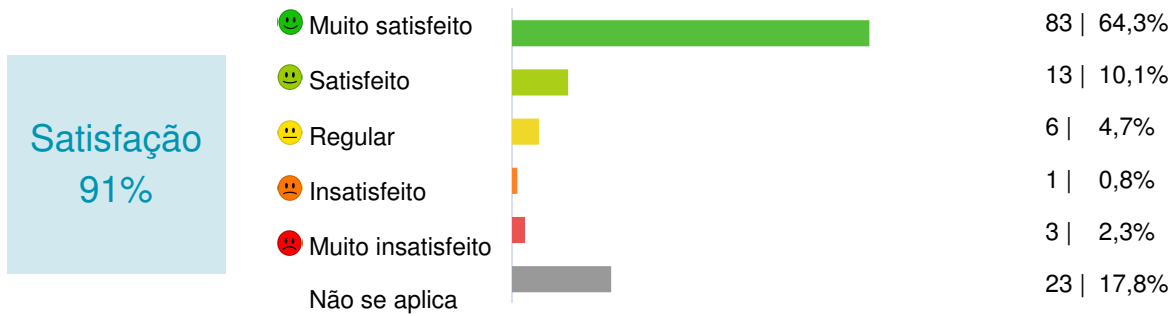
4. Tempo de espera para os atendimentos

129 respostas



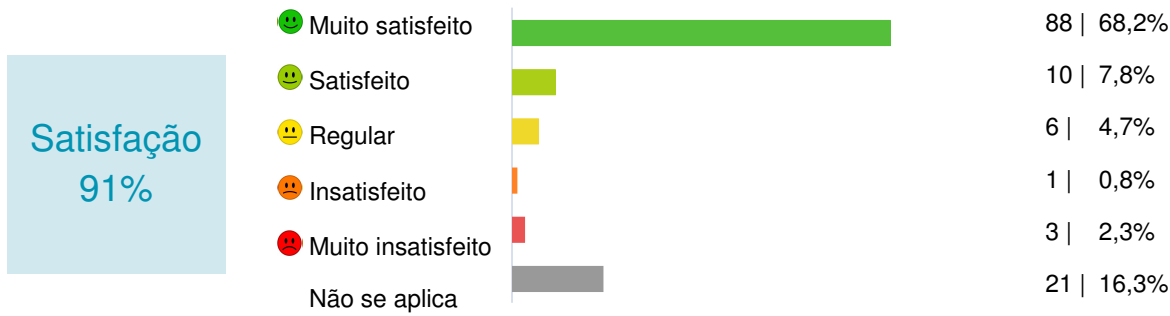
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

129 respostas



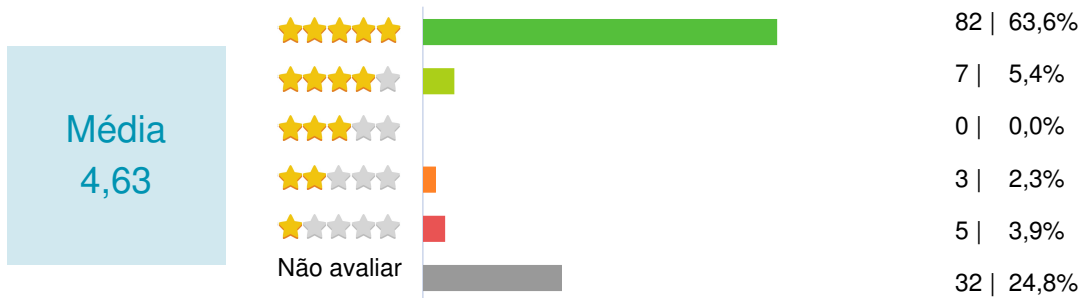
6. Limpeza dessa unidade

129 respostas



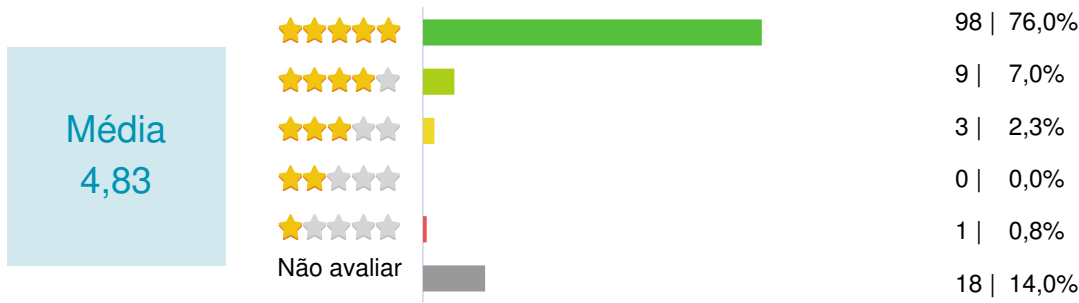
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

129 respostas



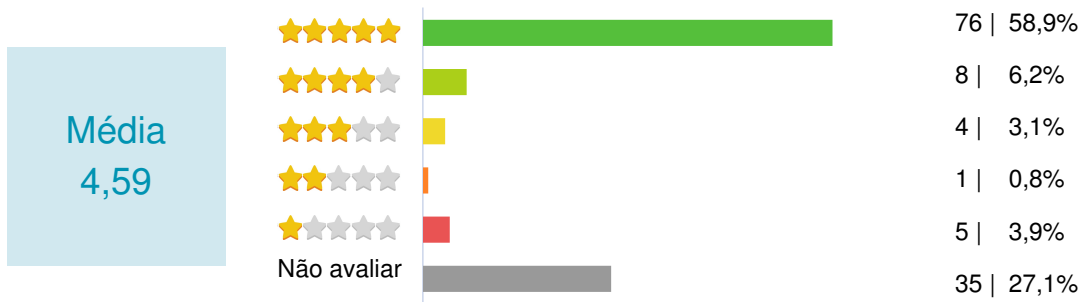
8. Consulta Médica

129 respostas



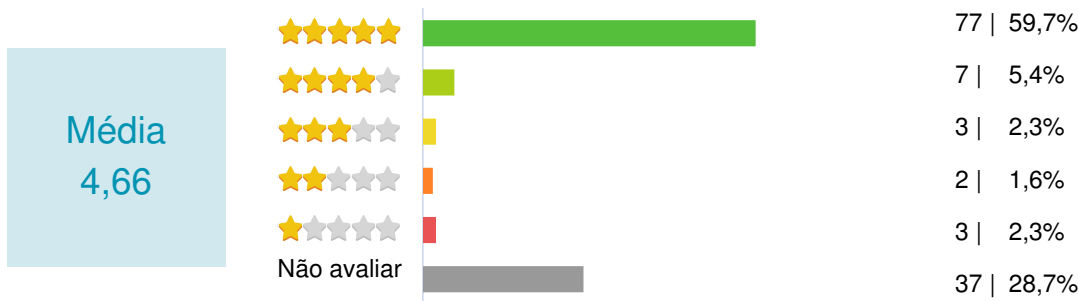
9. Consulta Nutrição

129 respostas



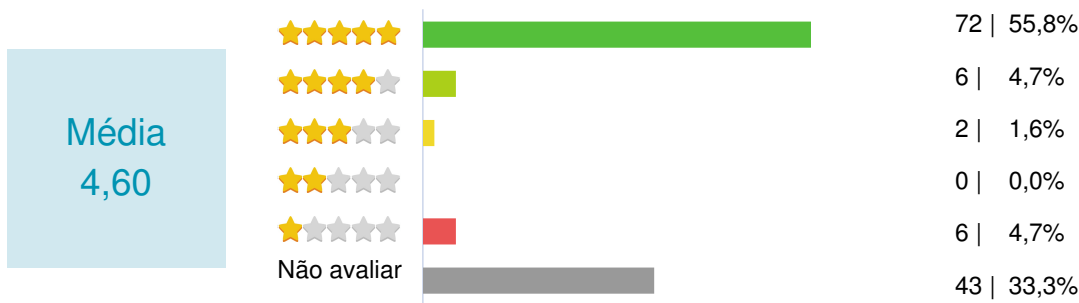
10. Fisioterapia Solo

129 respostas



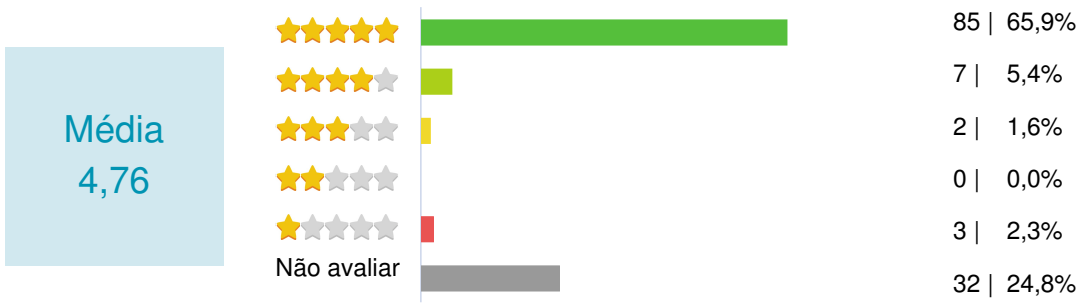
11. Fisioterapia Aquática

129 respostas



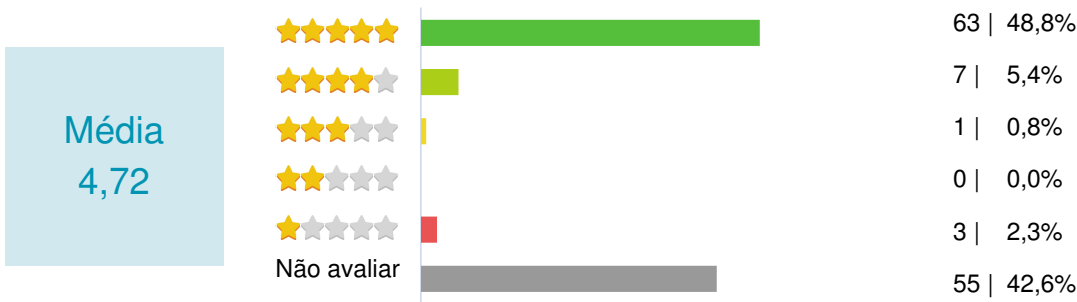
12. Fonoaudiologia

129 respostas



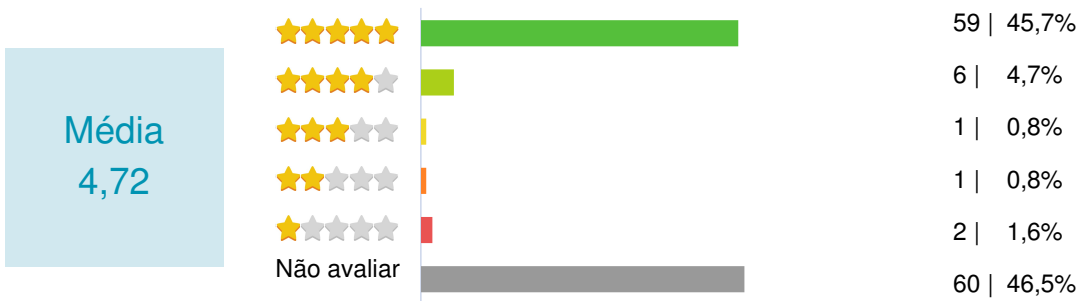
13. Arte Reabilitação

129 respostas



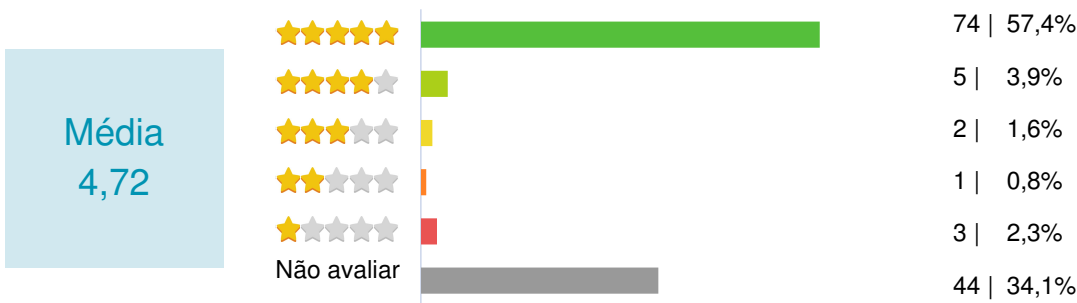
14. Musicoterapia

129 respostas



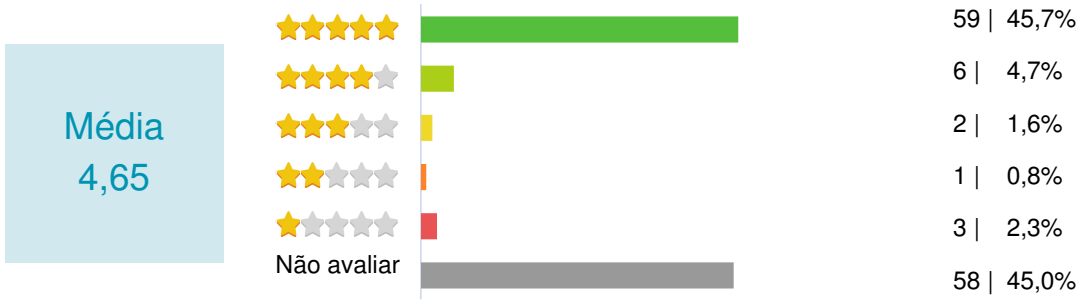
15. Psicologia

129 respostas



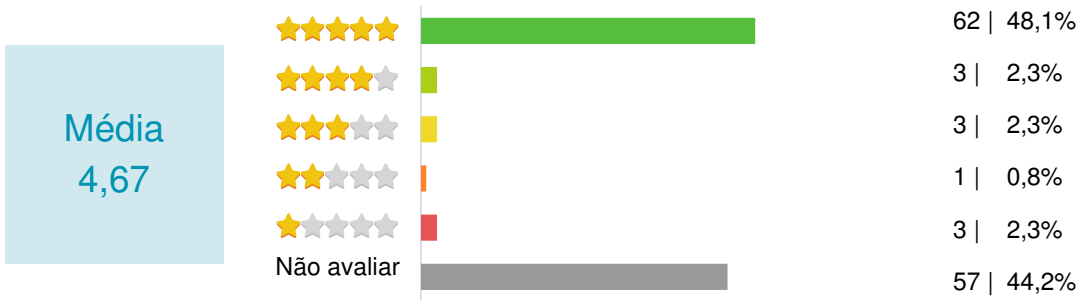
16. Reabilitação Desportiva

129 respostas



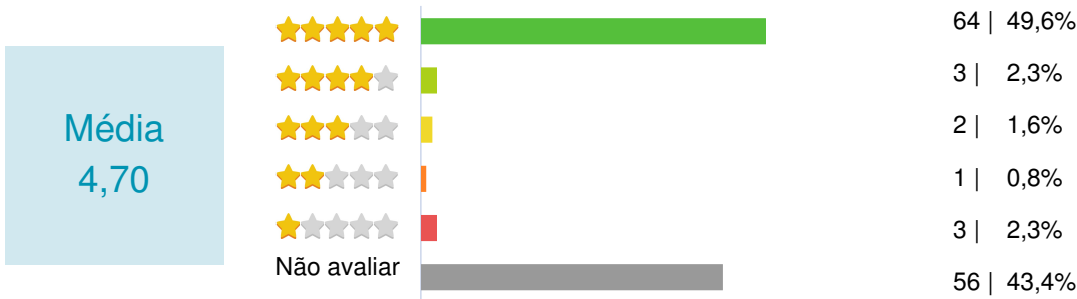
17. Terapia Ocupacional

129 respostas



18. Pedagogia

129 respostas



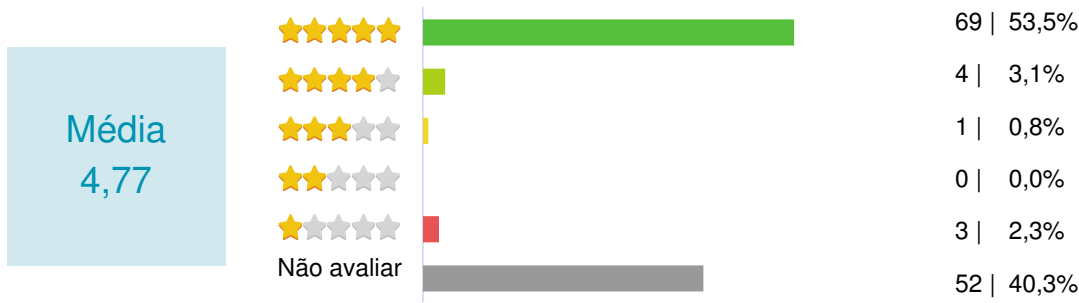
19. Serviço Social

129 respostas



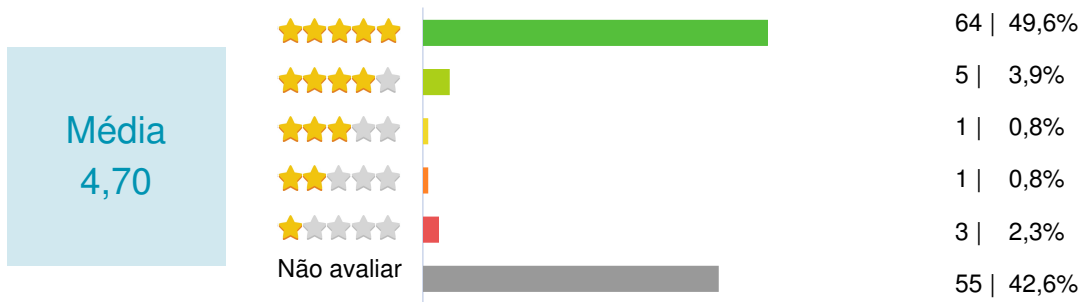
20. Exames Radiológicos

129 respostas



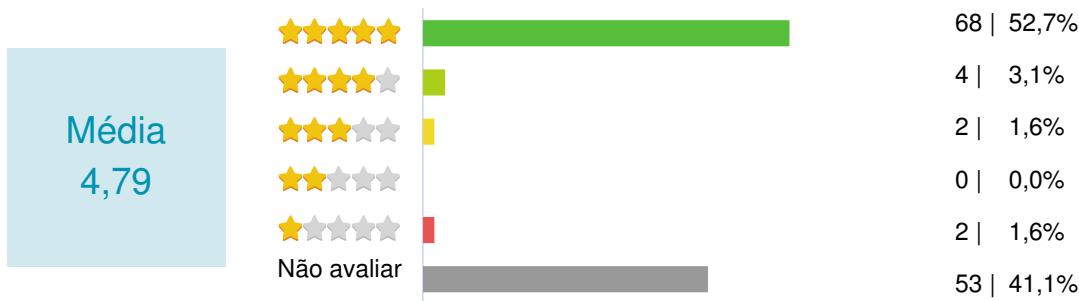
21. Exames Laboratoriais

129 respostas



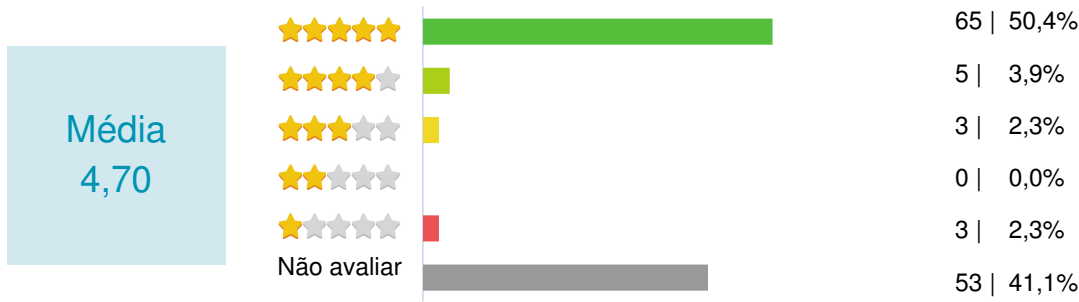
22. Oficina Ortopédica

129 respostas



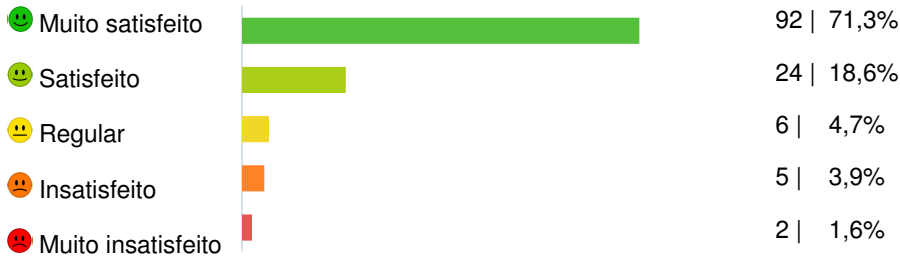
23. Programa Saúde Auditiva

129 respostas



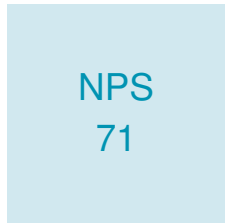
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

129 respostas



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

129 respostas



26. 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 01/02/2025)

Filtros:

- avaliações entre 01/03/25 e 31/03/25
- apenas avaliações completas

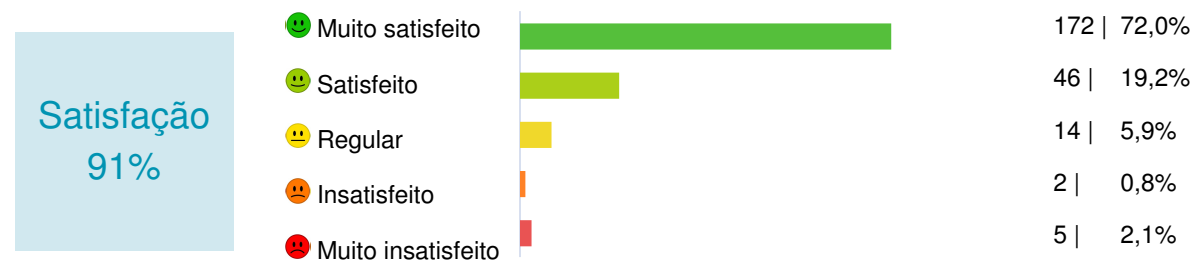
1. Você é:

239 respostas



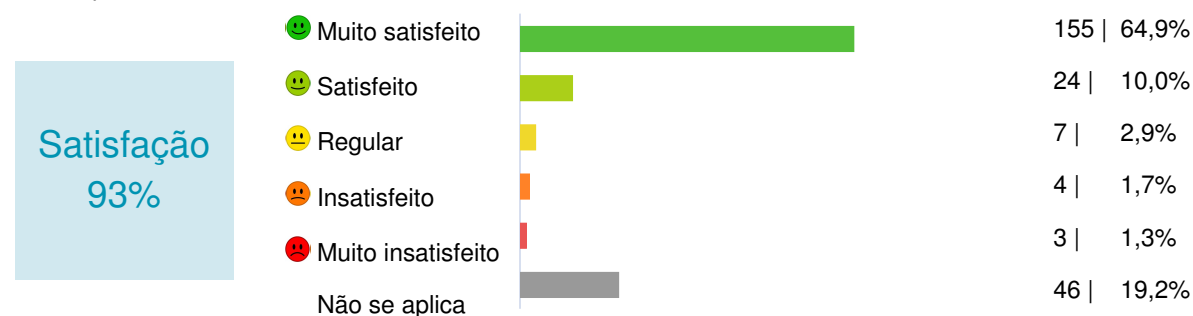
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

239 respostas



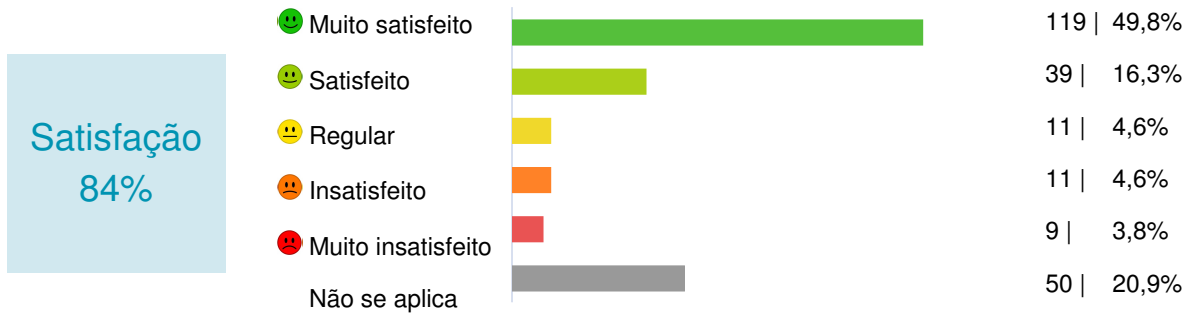
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

239 respostas



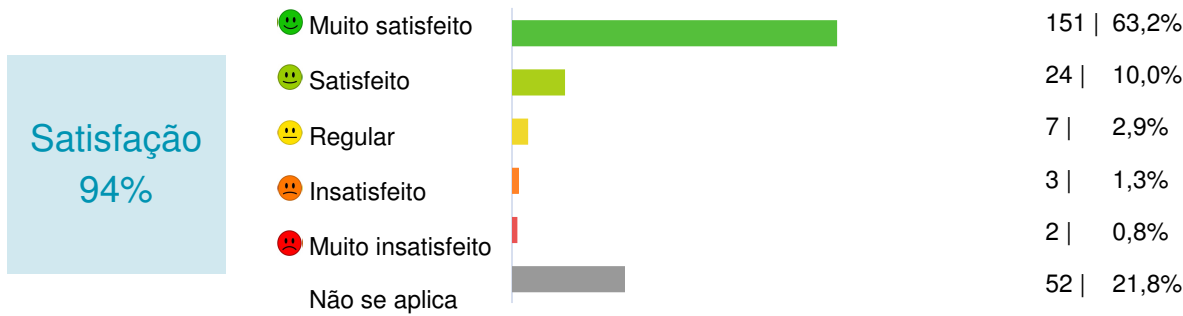
4. Tempo de espera para os atendimentos

239 respostas



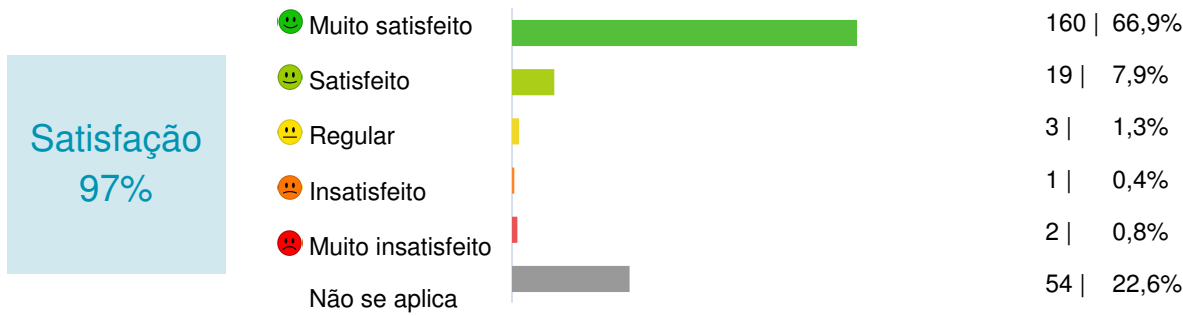
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

239 respostas



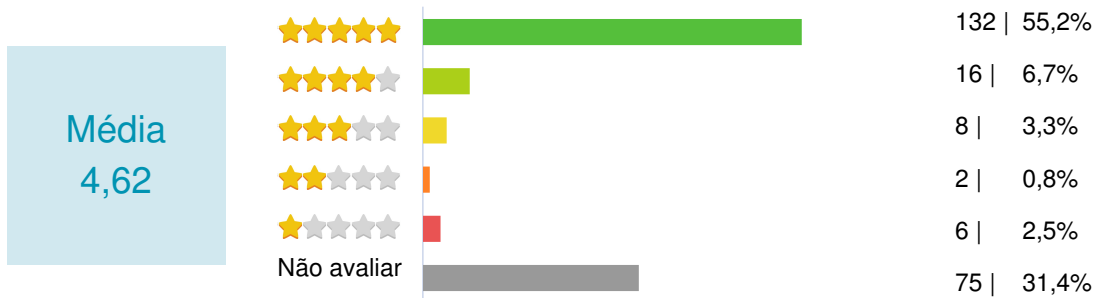
6. Limpeza dessa unidade

239 respostas



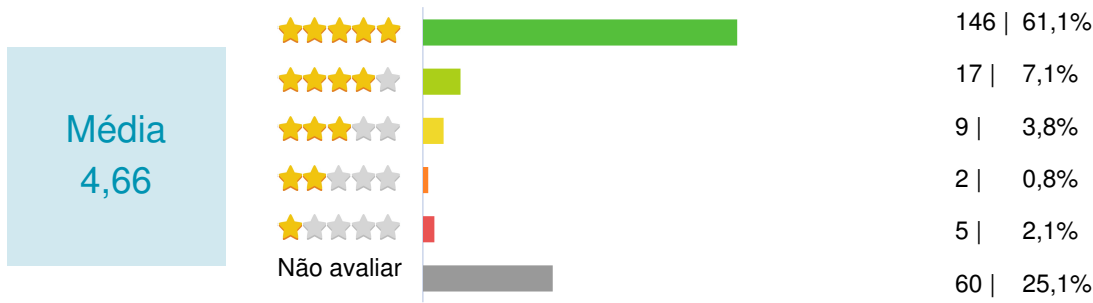
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

239 respostas



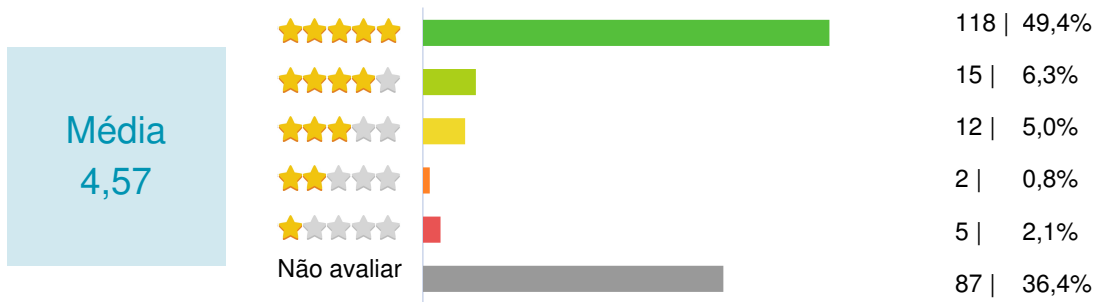
8. Consulta Médica

239 respostas



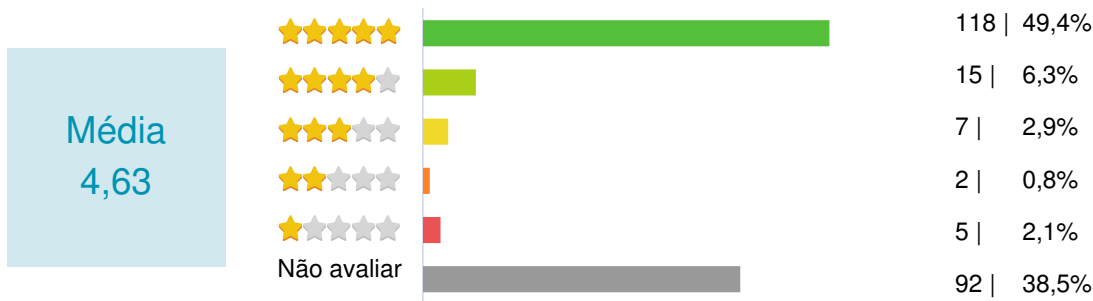
9. Consulta Nutrição

239 respostas



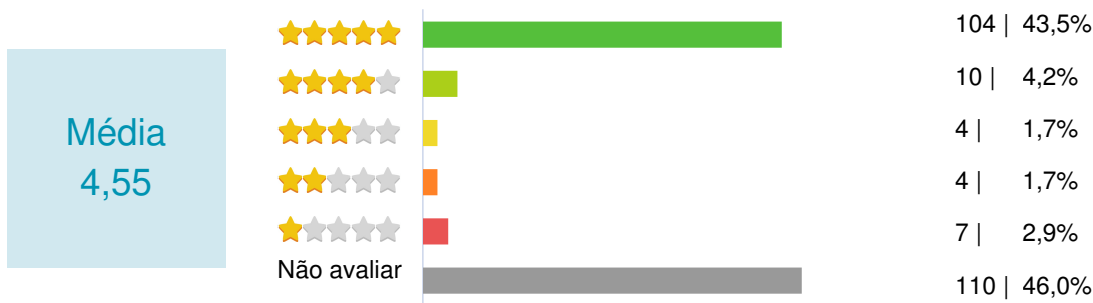
10. Fisioterapia Solo

239 respostas



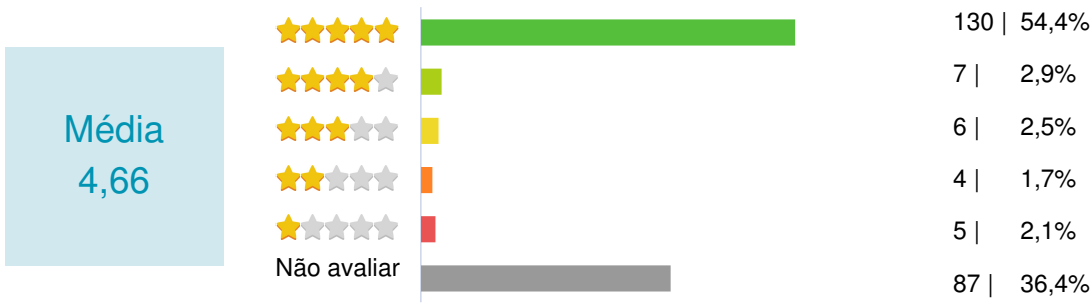
11. Fisioterapia Aquática

239 respostas



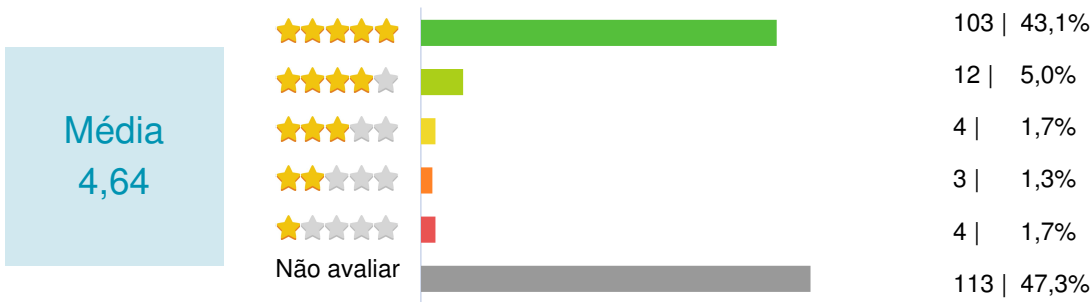
12. Fonoaudiologia

239 respostas



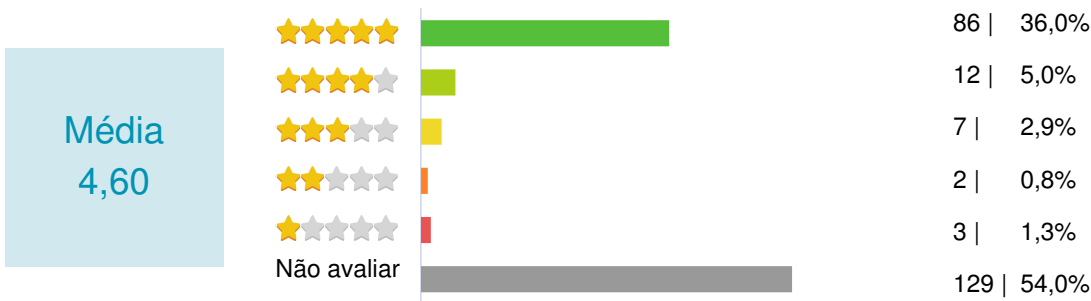
13. Arte Reabilitação

239 respostas



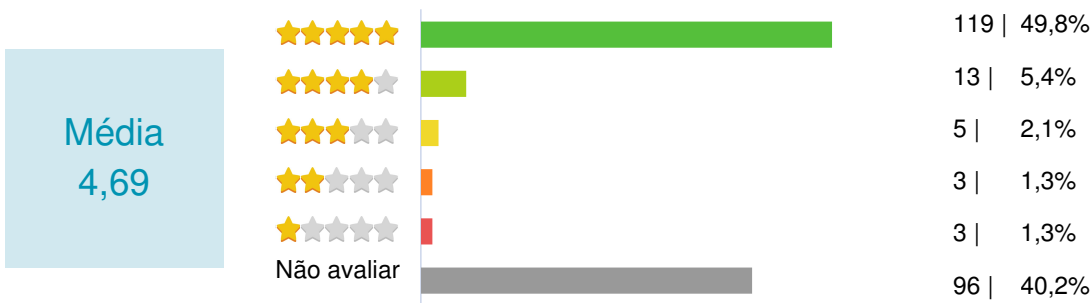
14. Musicoterapia

239 respostas



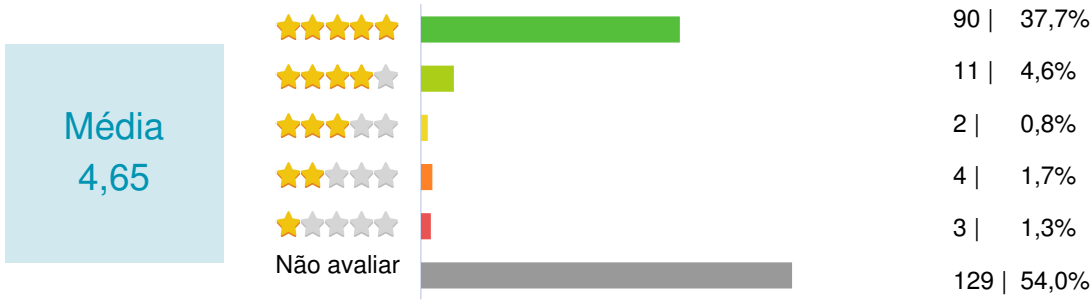
15. Psicologia

239 respostas



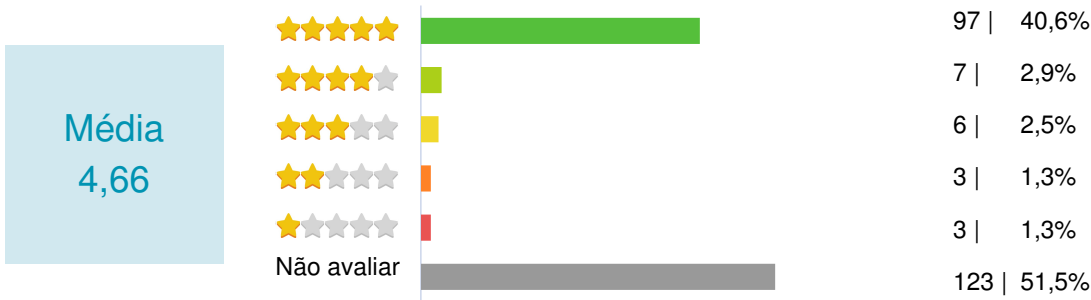
16. Reabilitação Desportiva

239 respostas



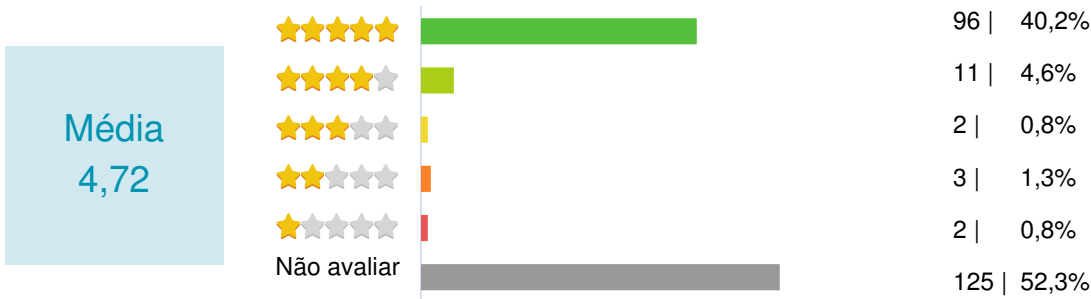
17. Terapia Ocupacional

239 respostas



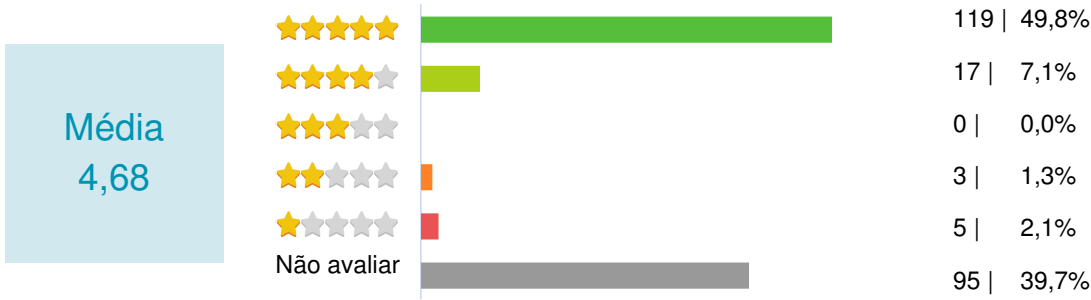
18. Pedagogia

239 respostas



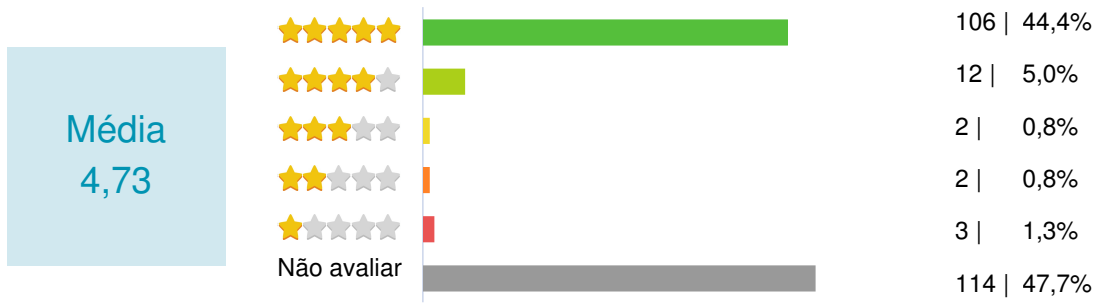
19. Serviço Social

239 respostas



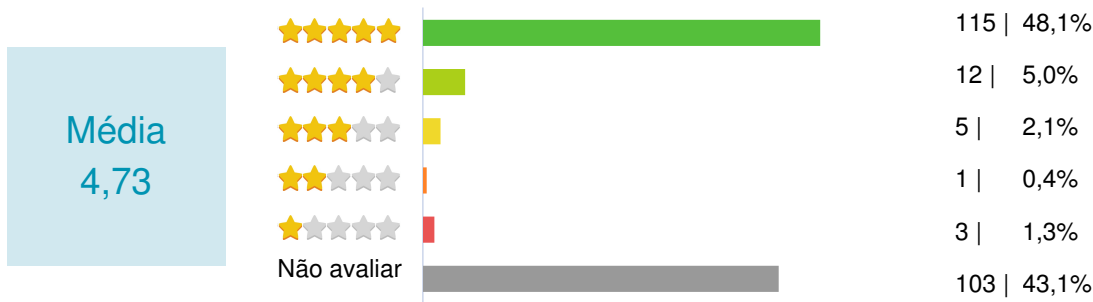
20. Exames Radiológicos

239 respostas



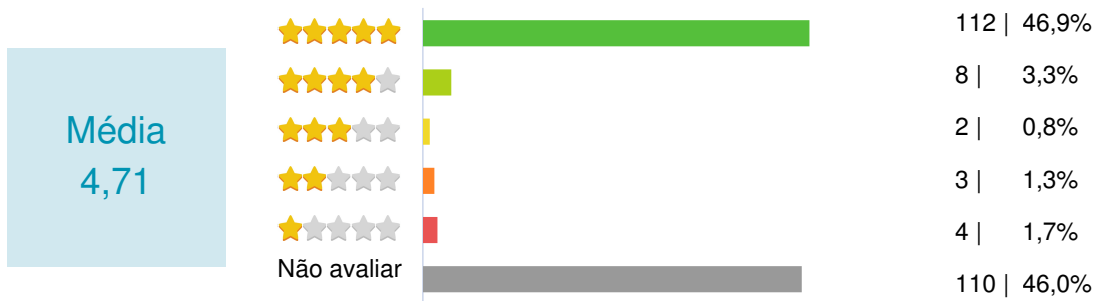
21. Exames Laboratoriais

239 respostas



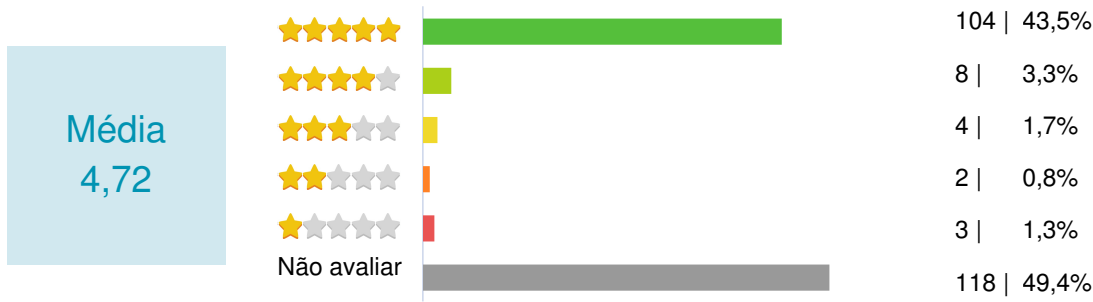
22. Oficina Ortopédica

239 respostas



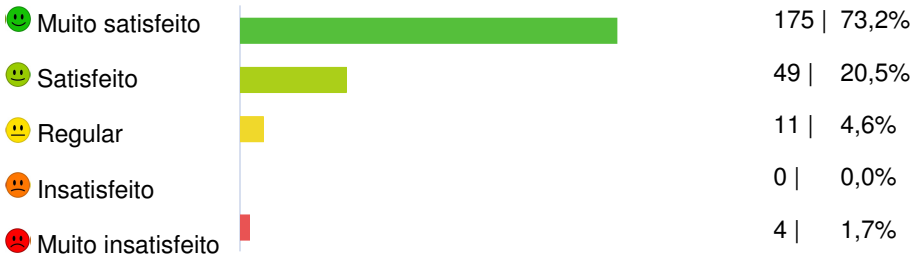
23. Programa Saúde Auditiva

239 respostas



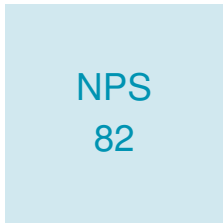
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

239 respostas



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

239 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível