

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. Desde 2024, a aplicação da pesquisa de satisfação passou a ser de forma 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.

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 a NMDER para um amigo ou familiar?”.

Nos meses de **janeiro, fevereiro e março de 2025**, no totem instalado no **Ambulatório**, atingimos os índices de **84%, 36% e 18%** respectivamente, demonstrando um crescimento significativo em janeiro, mês em que a satisfação dos usuários alcançou a zona de excelência quanto à realização dos serviços ambulatoriais. Em fevereiro e março tivemos uma queda na participação dos usuários respondentes da pesquisa de satisfação, que impactou no índice de satisfação. Estamos desenvolvendo estratégias de melhorias, tal como intensificar a Busca Ativa por parte da OuvidoriaSUS da NMDER a fim de estimular a envolvimento dos usuários na avaliação dos serviços.

Nos demais totens situados nas recepções e em algumas enfermarias da NMDER, alcançamos **45%, 54% e 47%**, na ordem dos meses supracitados, comprovando que a satisfação dos usuários manteve-se em zona de qualidade, com destaque aos seguintes pontos de melhorias: agilidade no atendimento para evitar atrasos, importância da comunicação ser mais assertiva entre profissionais e usuários, melhora dos processos internos da nutrição e recepção, dentre outros.

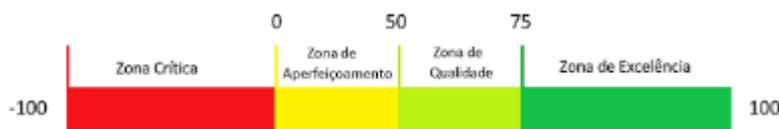
De certo, a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos. Segue a planilha com dados consolidados e, em anexo os relatórios completos da pesquisa de satisfação de cada mês.

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER									
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)									
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS	
Janeiro									
Geral	119	77	65%	18	15%	24	20%	45%	
Ambulatório	19	17	90%	1	5%	1	5%	84%	
Fevereiro									
Geral	95	65	68,4%	16	16,8%	14	14,7%	54%	
Ambulatório	25	16	64%	2	8%	7	28%	36%	
Março									
Geral	114	74	65%	20	18%	20	18%	47%	
Ambulatório	11	5	46%	3	27%	3	27%	18%	

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.

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (<i>Net Promoter Score</i>)								
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRADORES		NPS
Janeiro								
Geral	119	77	65%	18	15%	24	20%	45%
Ambulatório	19	17	90%	1	5%	1	5%	84%
Fevereiro								
Geral	95	65	68,4%	16	16,8%	14	14,7%	54%
Ambulatório	25	16	64%	2	8%	7	28%	36%
Março								
Geral	114	74	65%	20	18%	20	18%	47%
Ambulatório	11	5	46%	3	27%	3	27%	18%

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.	

Relatório Consolidado

Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

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

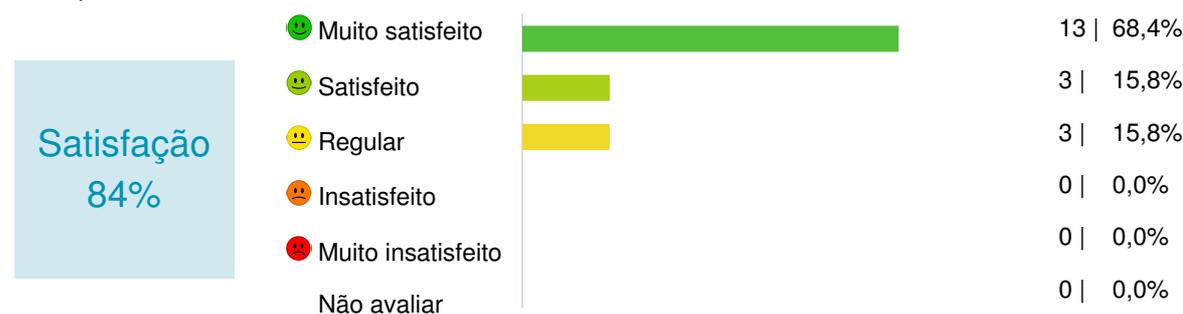
1. Você é:

19 respostas



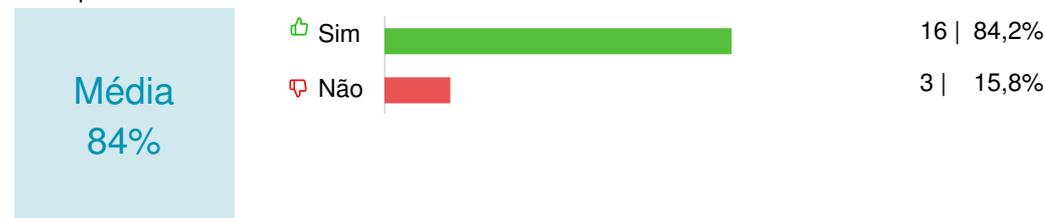
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

19 respostas



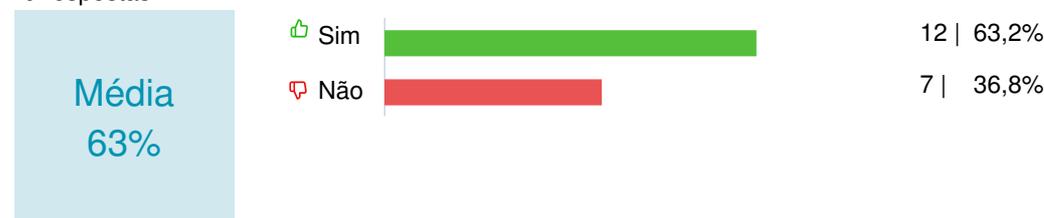
3. Avalie os itens abaixo:

19 respostas



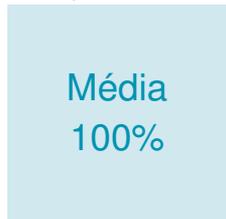
4. Você foi atendido no horário marcado?

19 respostas



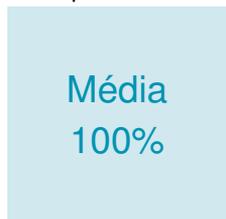
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

19 respostas



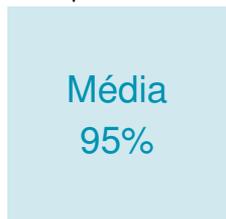
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

19 respostas



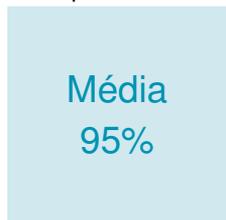
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

19 respostas



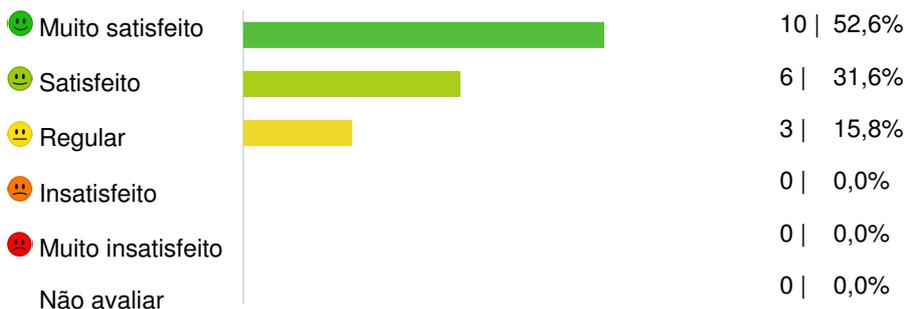
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

19 respostas



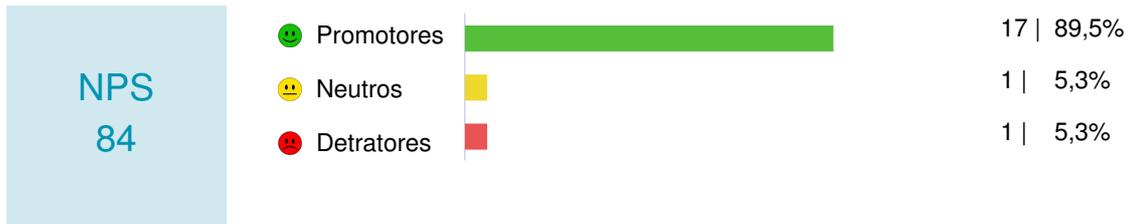
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

19 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

19 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

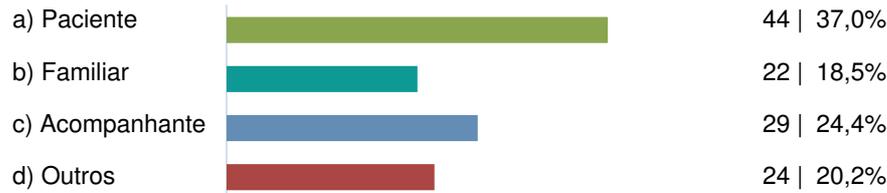
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

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

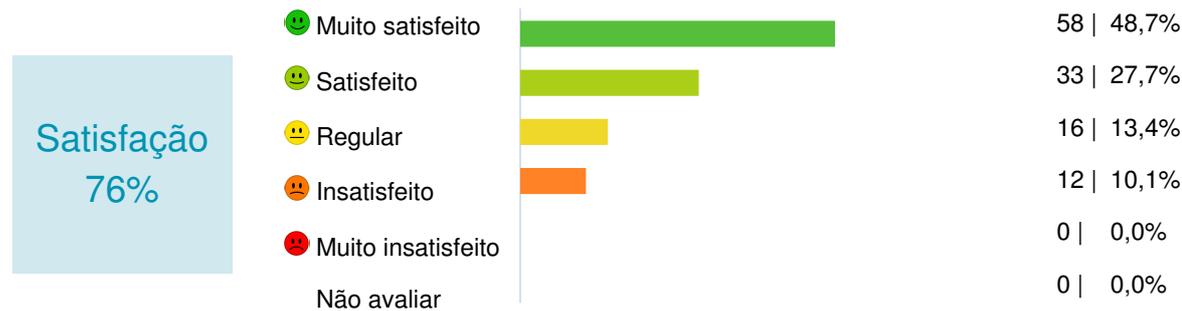
1. Você é:

119 respostas



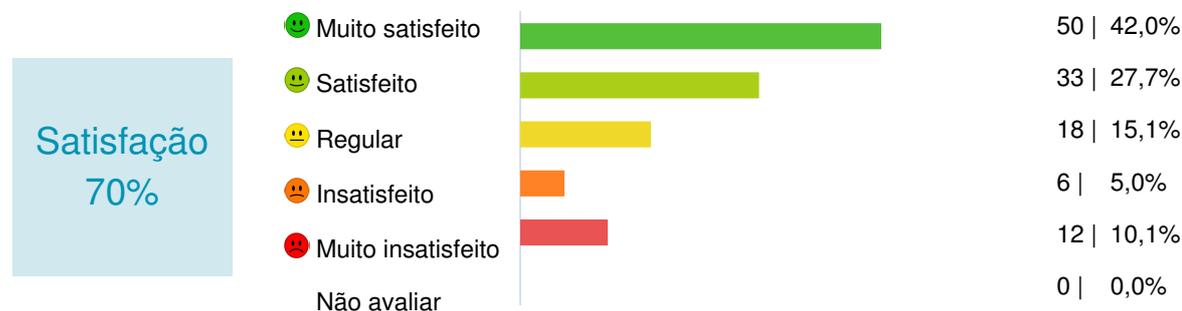
2. Como você avalia a NMDER?

119 respostas



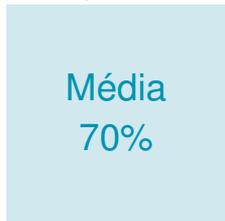
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

119 respostas



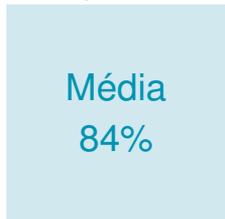
4. Você foi atendido no horário marcado?

119 respostas



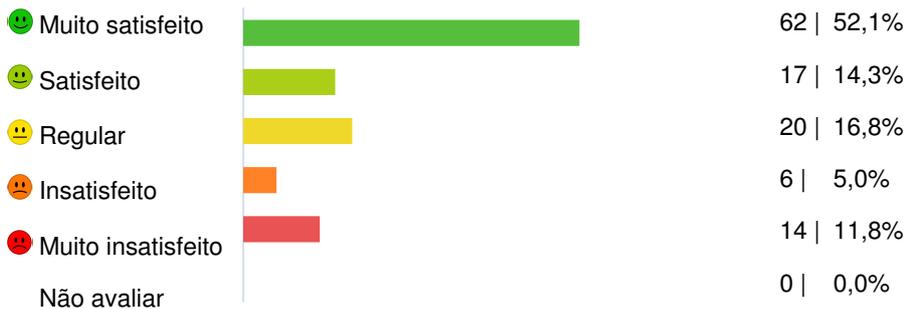
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

119 respostas



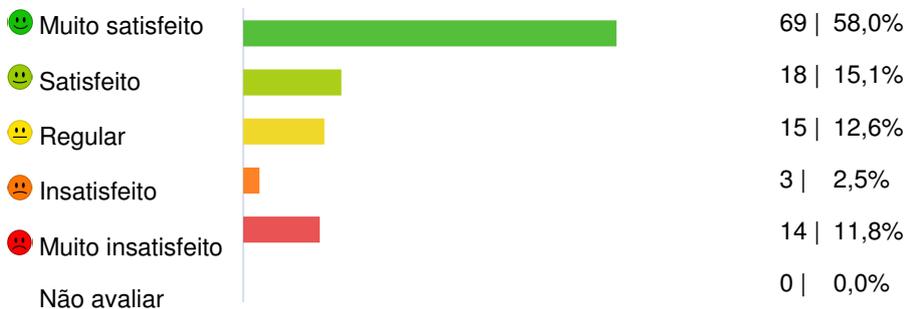
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

119 respostas



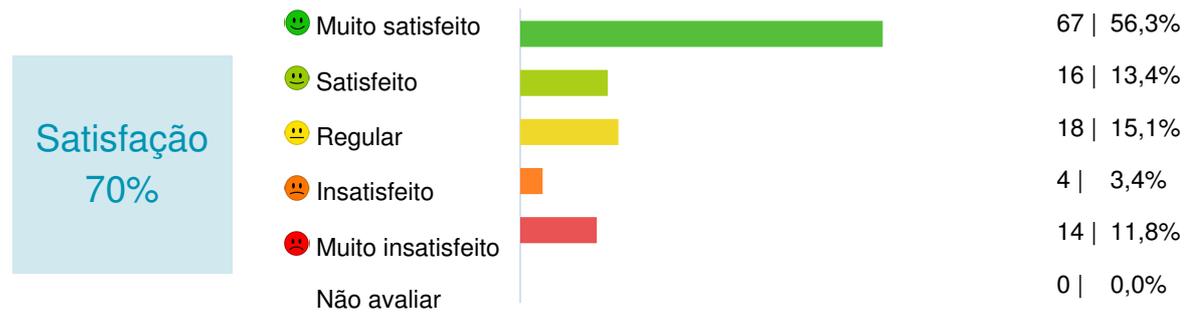
7. A limpeza dessa unidade

119 respostas



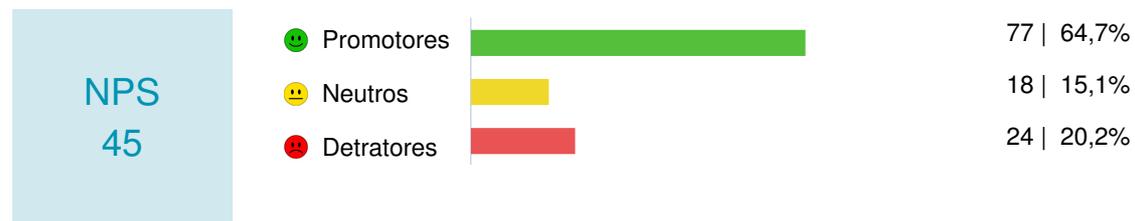
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

119 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

119 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

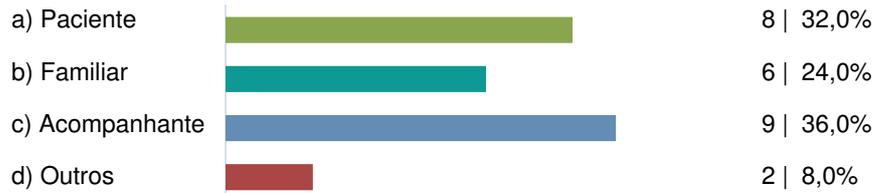
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

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

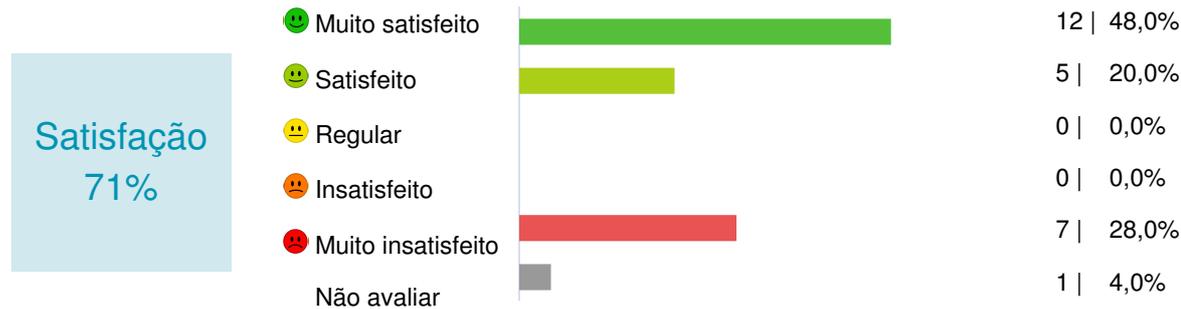
1. Você é:

25 respostas



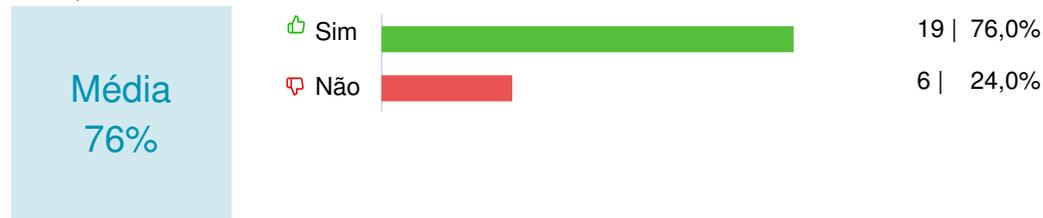
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

25 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

25 respostas



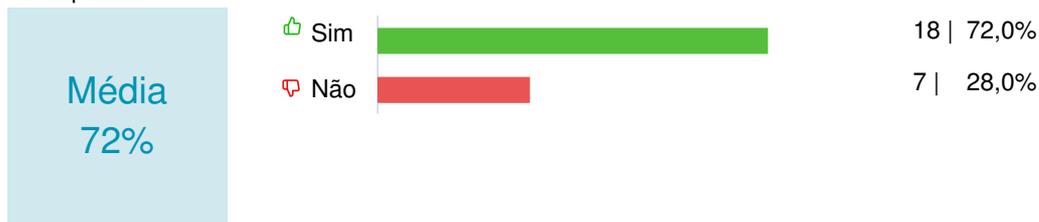
4. Você foi atendido no horário marcado?

25 respostas



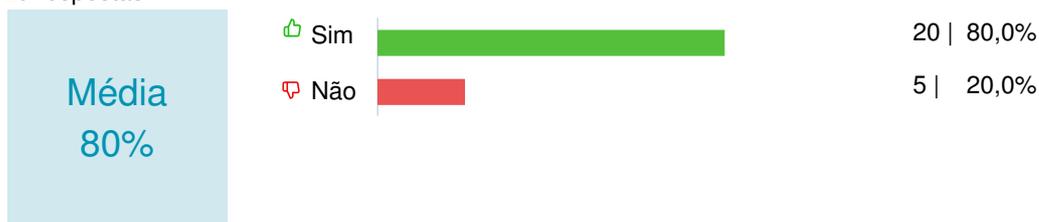
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

25 respostas



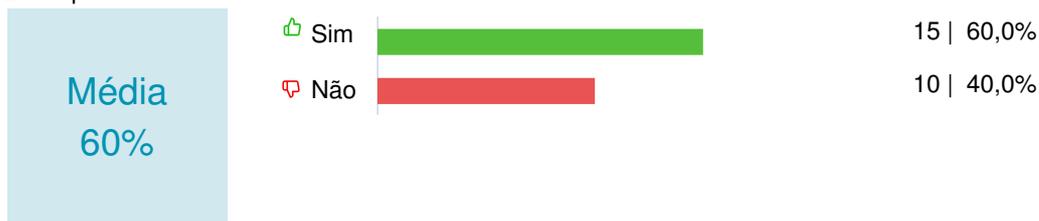
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

25 respostas



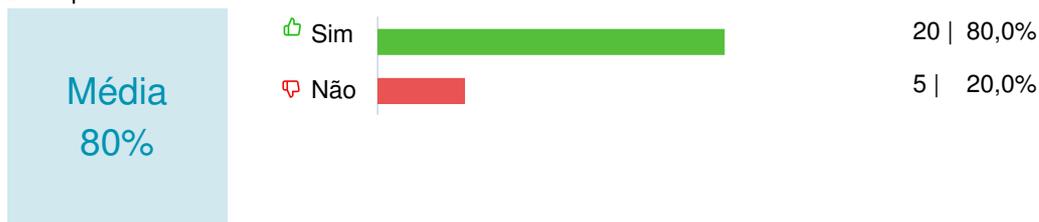
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

25 respostas



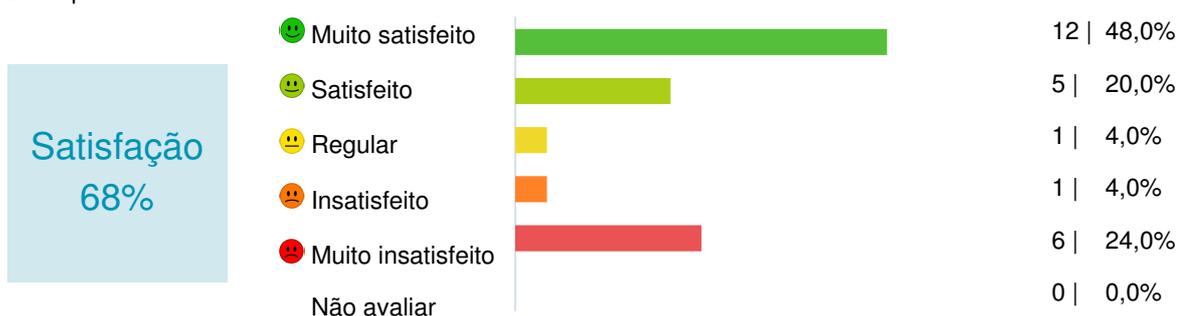
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

25 respostas



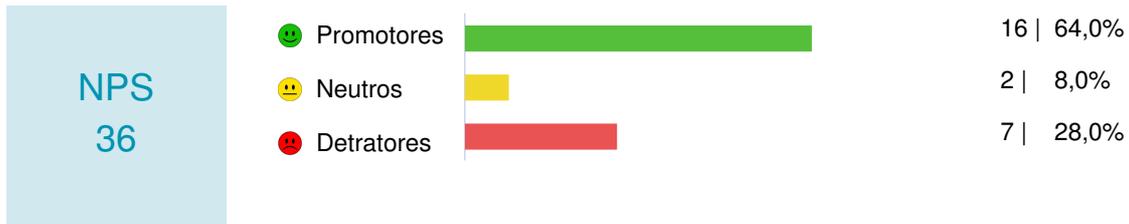
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

25 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

25 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

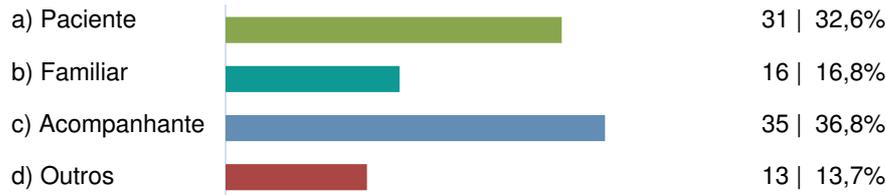
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

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

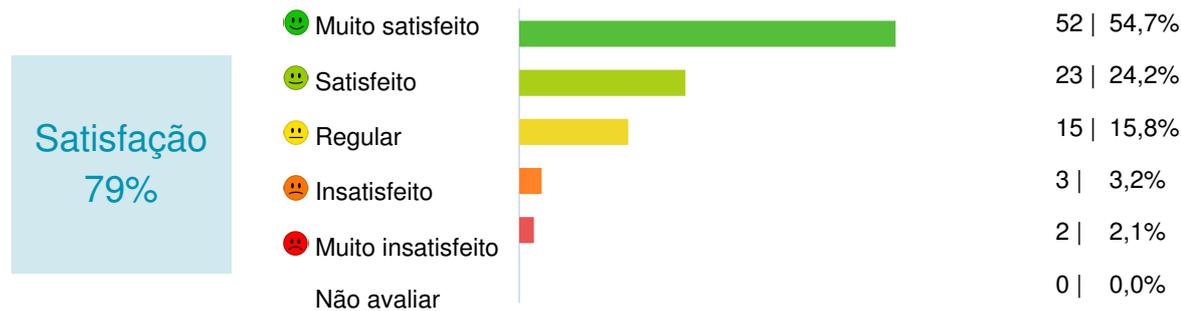
1. Você é:

95 respostas



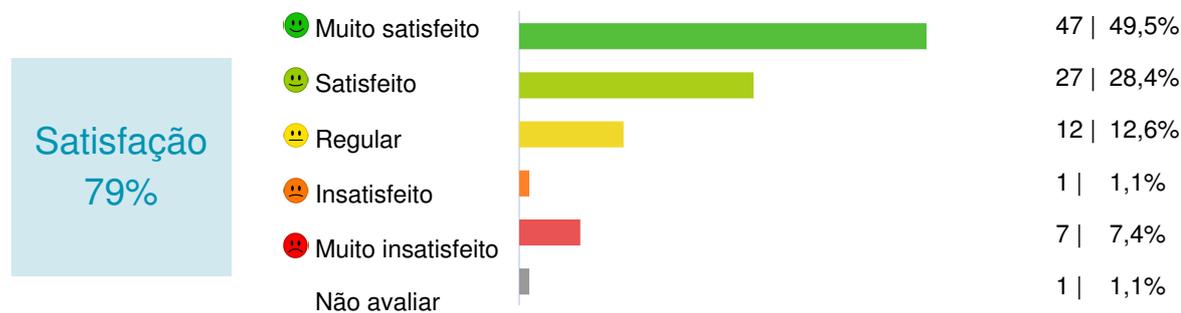
2. Como você avalia a NMDER?

95 respostas



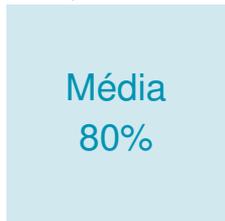
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

95 respostas



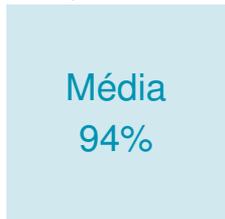
4. Você foi atendido no horário marcado?

95 respostas



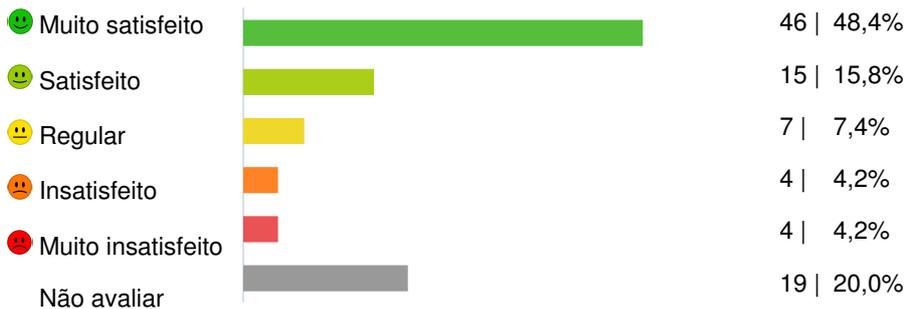
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

95 respostas



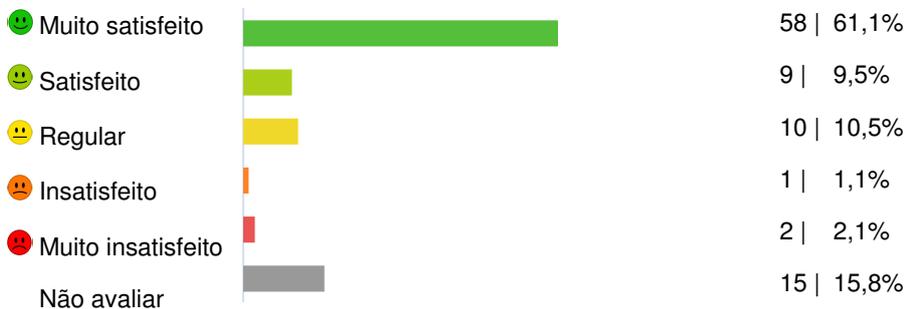
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

95 respostas



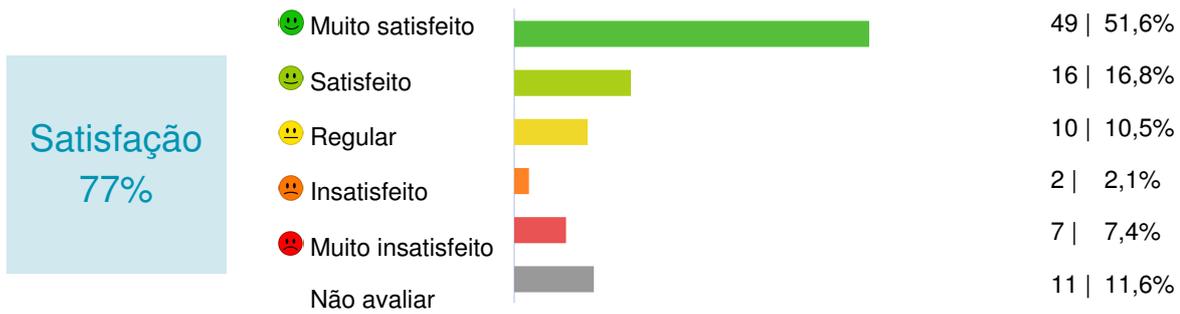
7. A limpeza dessa unidade

95 respostas



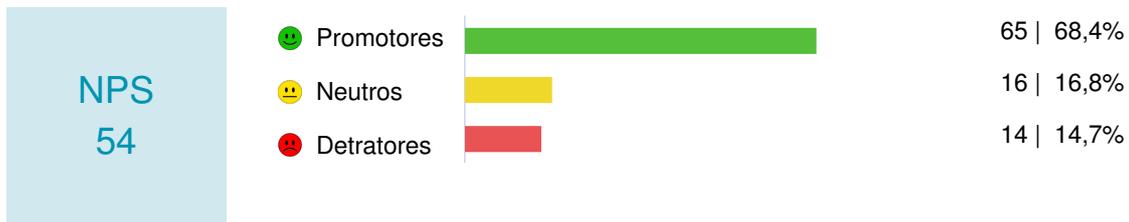
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

95 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

95 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

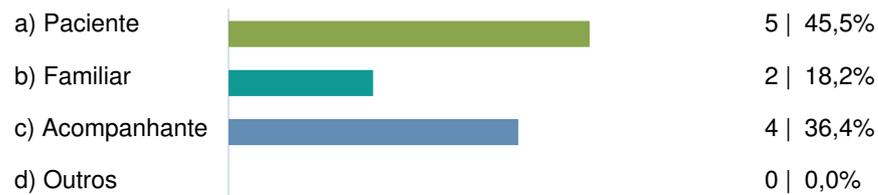
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

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

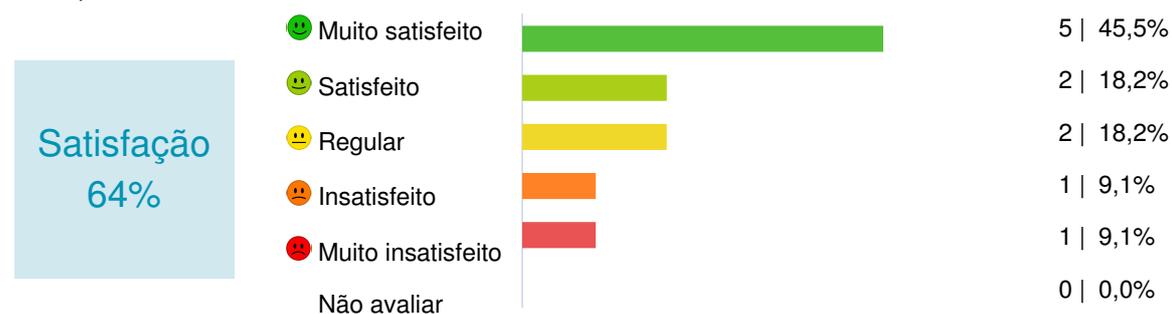
1. Você é:

11 respostas



2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

11 respostas



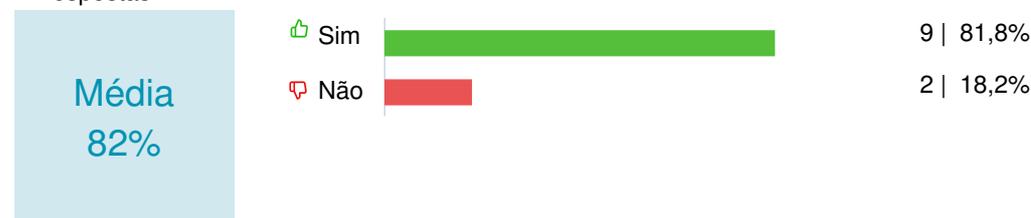
3. Avalie os itens abaixo:

11 respostas



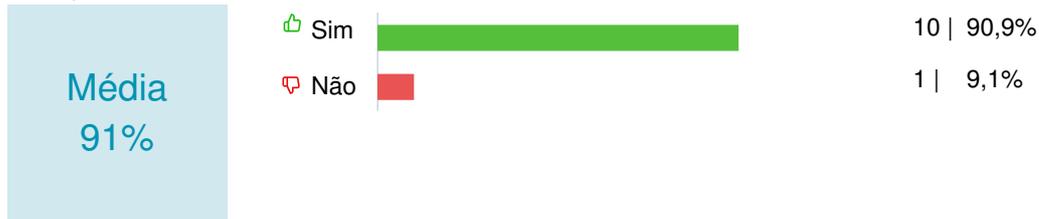
4. Você foi atendido no horário marcado?

11 respostas



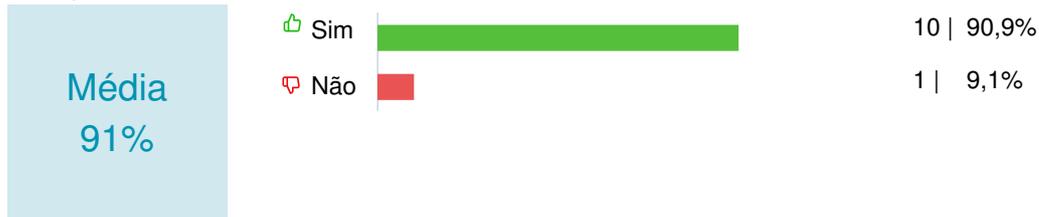
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

11 respostas



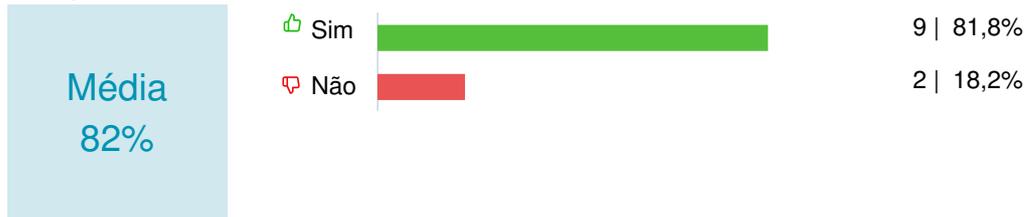
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

11 respostas



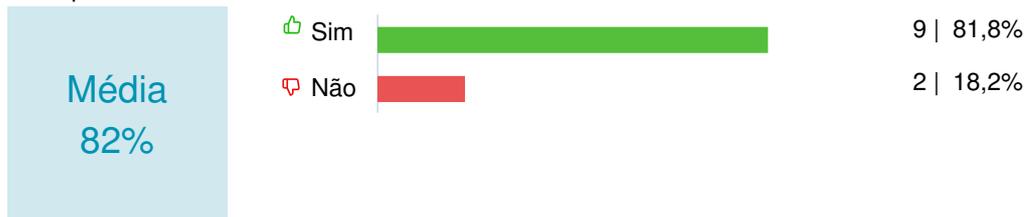
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

11 respostas



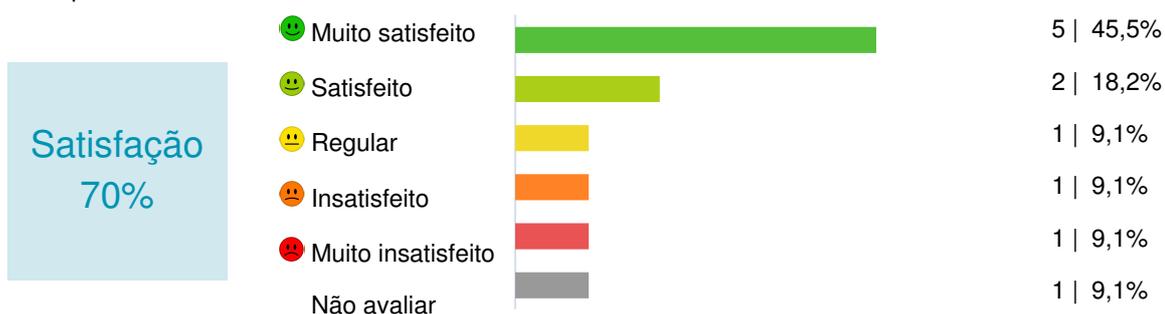
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

11 respostas



9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

11 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

11 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

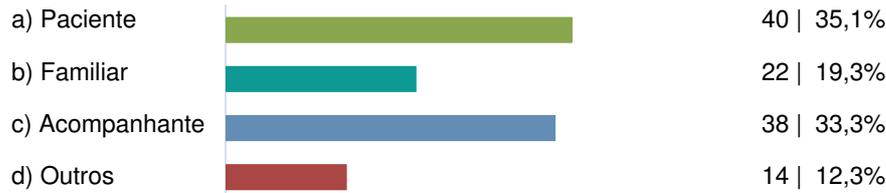
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

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

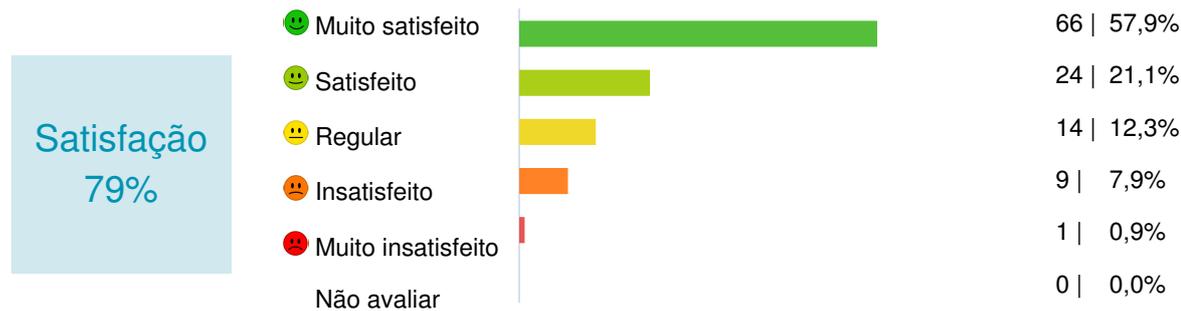
1. Você é:

114 respostas



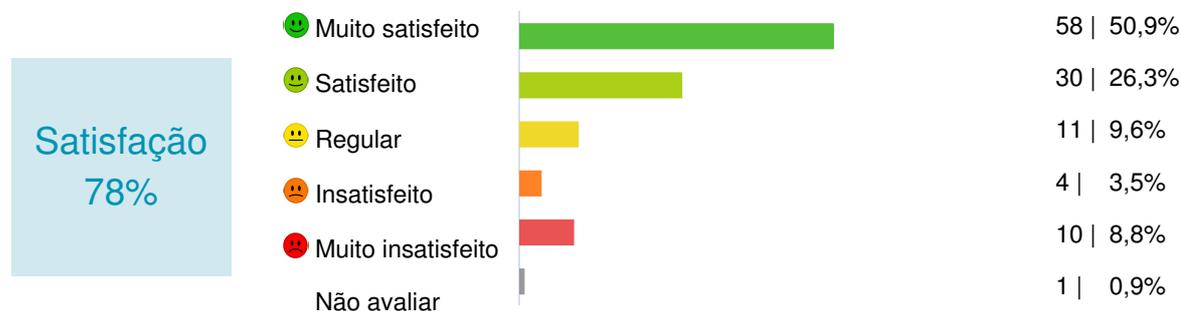
2. Como você avalia a NMDER?

114 respostas



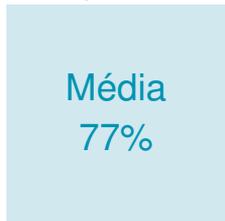
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

114 respostas



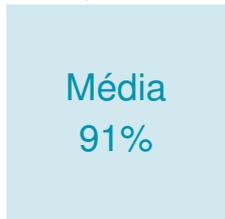
4. Você foi atendido no horário marcado?

114 respostas



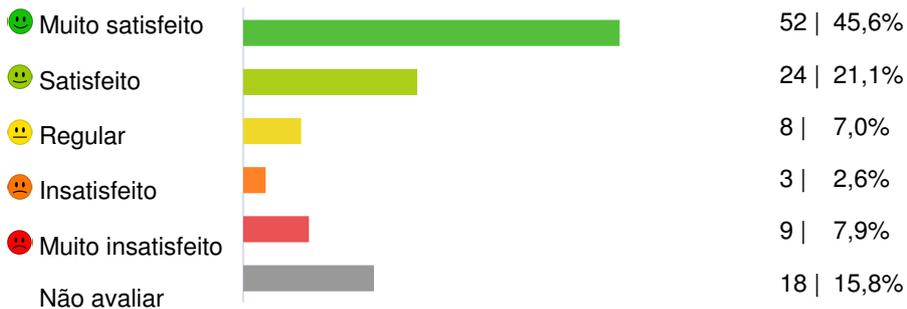
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

114 respostas



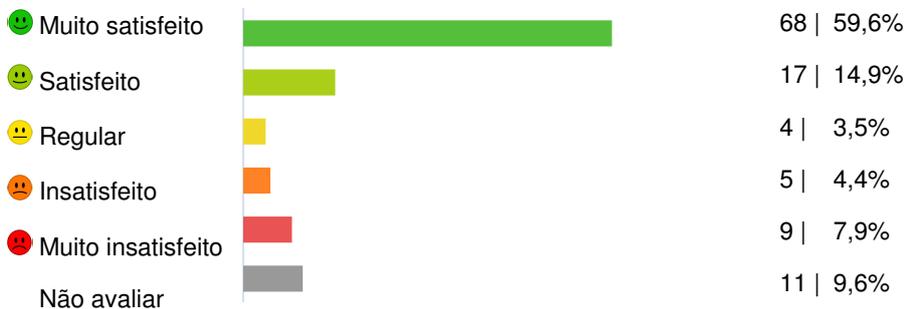
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

114 respostas



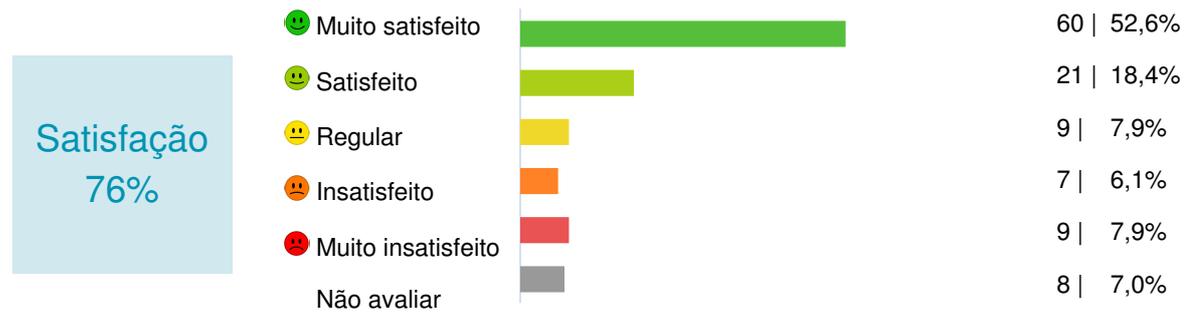
7. A limpeza dessa unidade

114 respostas



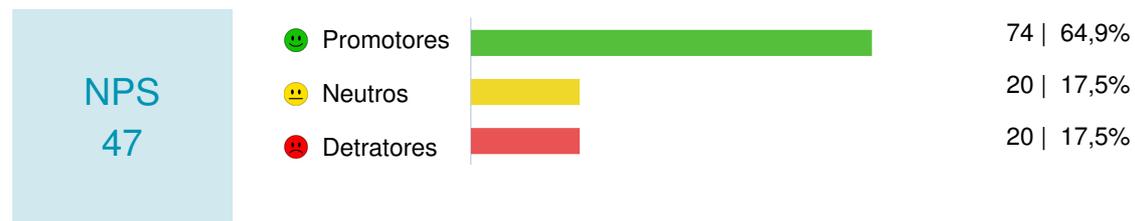
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

114 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

114 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível