



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, iniciamos a aplicação da pesquisa de satisfação 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?”.

Durante o segundo trimestre de 2025, o NPS aferido por meio do totem instalado no **Ambulatório** da Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa apresentou uma variação significativa entre os meses de abril e junho, conforme os seguintes resultados: **abril 33%, maio 38% e junho 65%**.

Esses índices demonstram uma tendência de crescimento progressivo na satisfação dos usuários, com destaque para o mês de junho, que alcançou um NPS significativamente mais elevado, mantendo-se na zona de qualidade, apontando uma melhoria na percepção dos usuários em relação ao atendimento e à estrutura do Ambulatório.

Os dois primeiros meses apresentaram índices ainda na faixa regular, na zona de aperfeiçoamento, indicando a necessidade de atenção a pontos de insatisfação para a melhoria dos processos.

A evolução de 33% para 65% em apenas três meses representa um crescimento de 32 pontos percentuais, resultado de:

- Implementação de ações corretivas e melhorias no serviço;



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

- Maior engajamento da equipe assistencial e administrativa;
- Ouvidoria e Gestão da Qualidade mais presentes na escuta ativa das demandas dos usuários e profissionais.

Nos meses de abril, maio e junho, os **totens de avaliação instalados nas recepções e enfermarias da NMDER** registraram os seguintes índices de NPS: **51%, 33% e 25%, respectivamente**. Ressalta-se que em abril o resultado foi ótimo, demonstrando uma boa percepção dos usuários em relação ao atendimento e serviços prestados nos setores da maternidade. No entanto, em maio e junho, houve uma queda acentuada, retornando à faixa regular, com índices que indicam insatisfação entre os usuários.

A Gestão da Qualidade e OuvidoriaSUS da NMDER realizou análise das respostas abertas com a identificação dos principais motivos de detratores, assim como está em tratativa das demandas apresentadas junto aos gestores das áreas críticas indicadas pelos usuários.

Segue a planilha com dados consolidados e, em anexo o relatório completo 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				
Abril									
Geral	83	55	66%	15	18%	13	15%	51%	
Ambulatório	21	13	62%	2	9,5%	6	28,5%	33%	
Maio									
Geral	101	62	61,4%	10	9,9%	29	28,7%	33%	
Ambulatório	24	14	58,3%	5	20,8%	5	20,8%	38%	
Junho									
Geral	89	51	57,3%	9	10,1%	29	32,6%	25%	
Ambulatório	26	20	76,9%	3	11,50%	3	11,50%	65%	

Fonte: Sistema Solvis

Zona de Excelência

Zona de Qualidade

Zona de Aperfeiçoamento

Zona Crítica

0

50

75

100

Zona Crítica

Zona de Aperfeiçoamento

Zona de Qualidade

Zona de Excelência

Fonte: Sistema Solvis

	Zona de Excelência
	Zona de Qualidade
	Zona de Aperfeiçoamento
	Zona Crítica



Teresina-PI, 17 de julho de 2025

Bruna Lustosa Mazullo
Bruna Lustosa Mazullo
Gerente da Qualidade


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

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: A701E8C0-294F-43F8-A5D8-8D25D08BABBF

Status: Concluído

Assunto: 2º trimestre 2025 - Análise - Pesquisa de Satisfação

Envelope fonte:

Documentar páginas: 5

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 4

Rubrica: 0

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Jhonatas Moraes de Souza

Av. Higinio Cunha, 1515 - Ilhotas

Teresina, PI 61014-220

jhonatas.souza@reabilitar.org.br

Endereço IP: 177.107.30.46

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Jhonatas Moraes de Souza

Local: DocuSign

17/07/2025 08:50:01

jhonatas.souza@reabilitar.org.br

Eventos do signatário**Assinatura****Registro de hora e data**

Bruna Lustosa Mazullo

bruna.mazullo@reabilitar.org.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Bruna Lustosa Mazullo

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Enviado: 17/07/2025 08:57:26

Reenviado: 17/07/2025 10:54:31

Reenviado: 17/07/2025 10:56:44

Visualizado: 17/07/2025 10:57:18

Assinado: 17/07/2025 10:57:32

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 17/07/2025 10:44:56

ID: b1d5e3b4-8233-46b2-9fa6-07241d9e71ea

Eventos do signatário presencial**Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de entrega do editor****Status****Registro de hora e data****Evento de entrega do agente****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega intermediários****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega certificados****Status****Registro de hora e data****Eventos de cópia****Status****Registro de hora e data****Eventos com testemunhas****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos do tabelião****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de resumo do envelope****Status****Carimbo de data/hora**

Envelope enviado

Com hash/criptografado

17/07/2025 08:57:26

Envelope atualizado

Segurança verificada

17/07/2025 10:53:56

Envelope atualizado

Segurança verificada

17/07/2025 10:53:56

Envelope atualizado

Segurança verificada

17/07/2025 10:56:35

Envelope atualizado

Segurança verificada

17/07/2025 10:56:35

Entrega certificada

Segurança verificada

17/07/2025 10:57:18

Assinatura concluída

Segurança verificada

17/07/2025 10:57:32

Concluído

Segurança verificada

17/07/2025 10:57:32

Eventos de pagamento**Status****Carimbo de data/hora****Termos de Assinatura e Registro Eletrônico**

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Abril								
Geral	83	55	66%	15	18%	13	15%	51%
Ambulatório	21	13	62%	2	9,5%	6	28,5%	33%
Maio								
Geral	101	62	61,4%	10	9,9%	29	28,7%	33%
Ambulatório	24	14	58,3%	5	20,8%	5	20,8%	38%
Junho								
Geral	89	51	57,3%	9	10,1%	29	32,6%	25%
Ambulatório	26	20	76,9%	3	11,50%	3	11,50%	65%

Fonte: Sistema Solvis



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

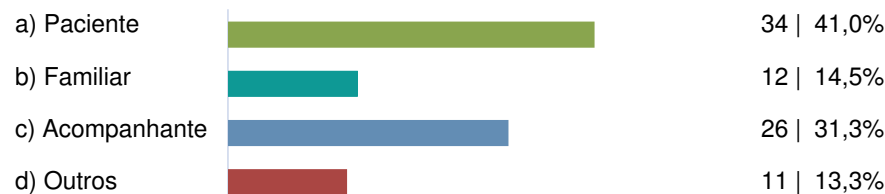
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/04/25 e 30/04/25
- apenas avaliações completas

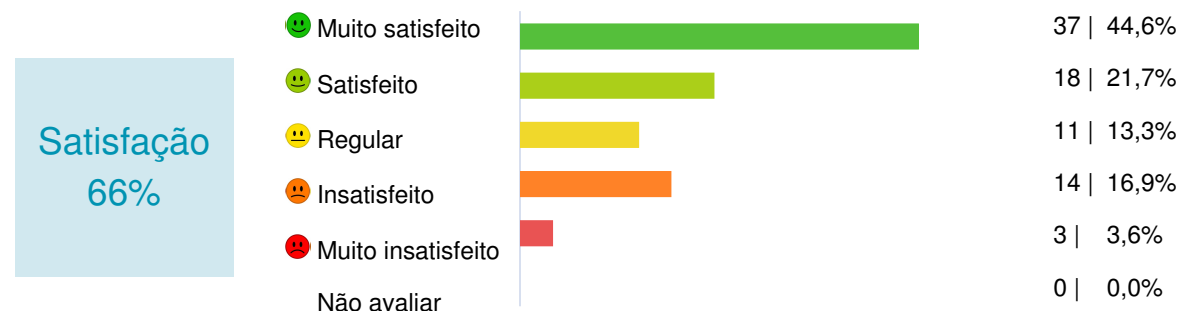
1. Você é:

83 respostas



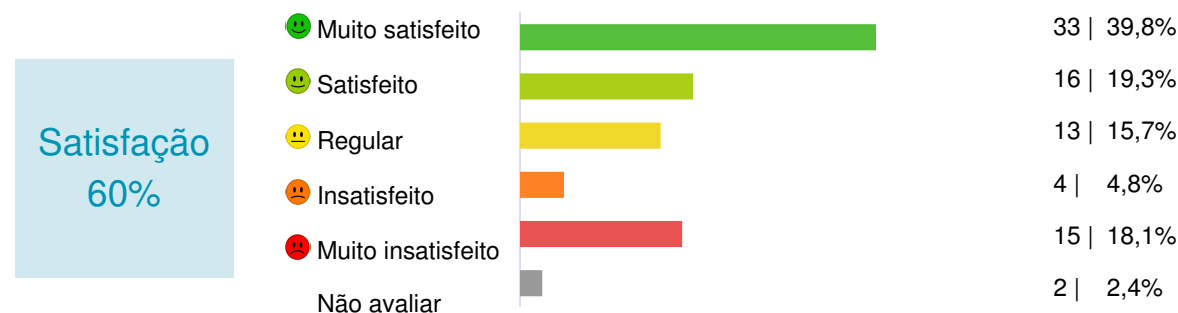
2. Como você avalia a NMDER?

83 respostas



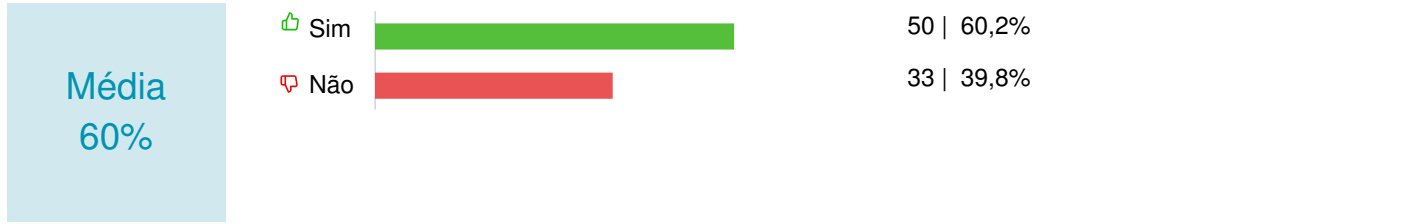
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

83 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

83 respostas



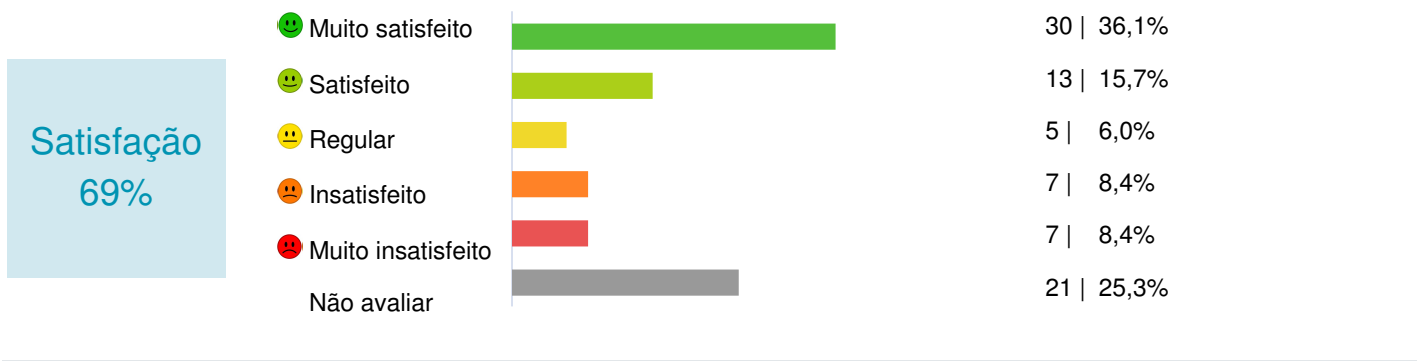
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

83 respostas



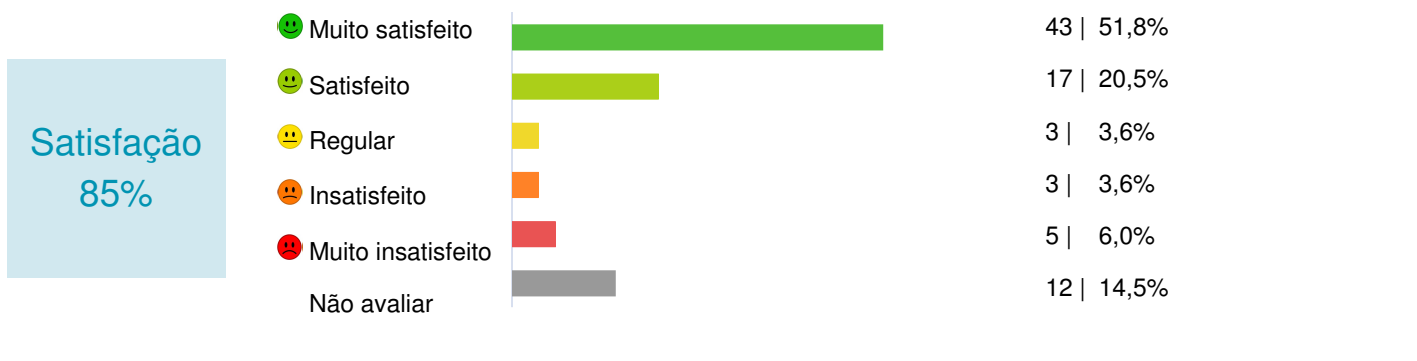
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

83 respostas



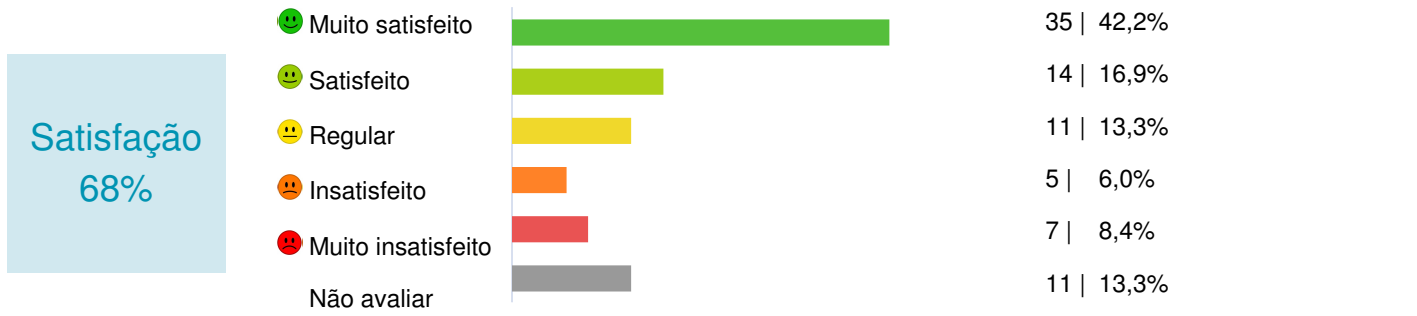
7. A limpeza dessa unidade

83 respostas



8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

83 respostas



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

83 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

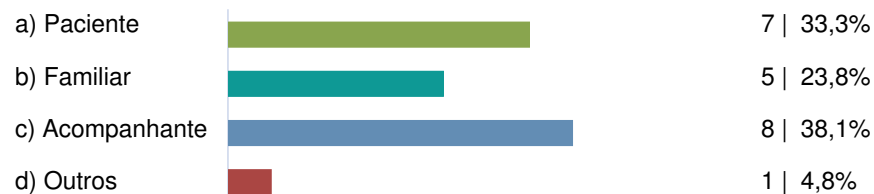
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/04/25 e 30/04/25
- apenas avaliações completas

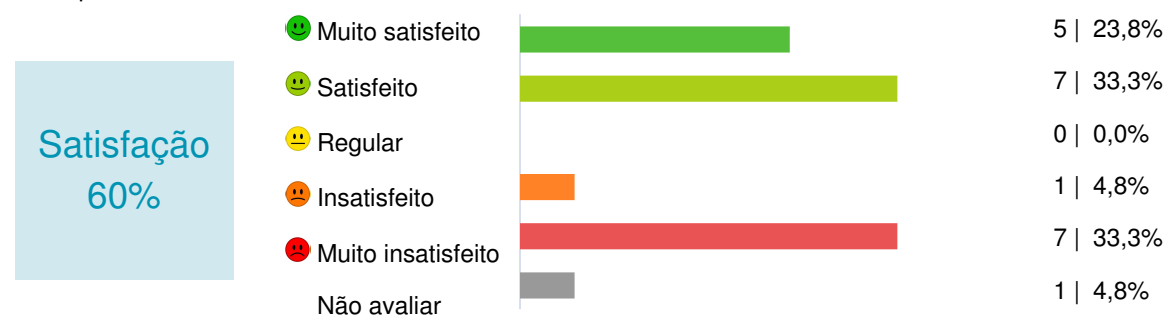
1. Você é:

21 respostas



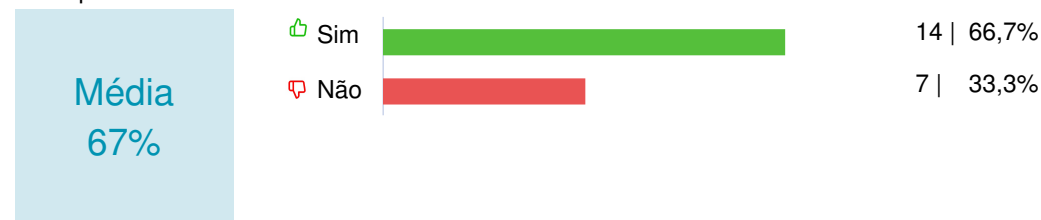
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

21 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

21 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

21 respostas



5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

21 respostas



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

21 respostas



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

21 respostas



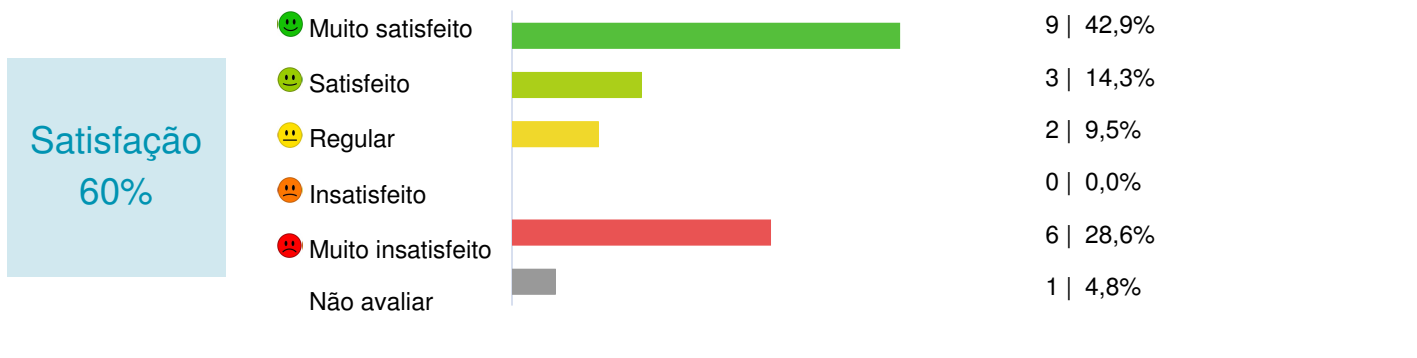
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

21 respostas



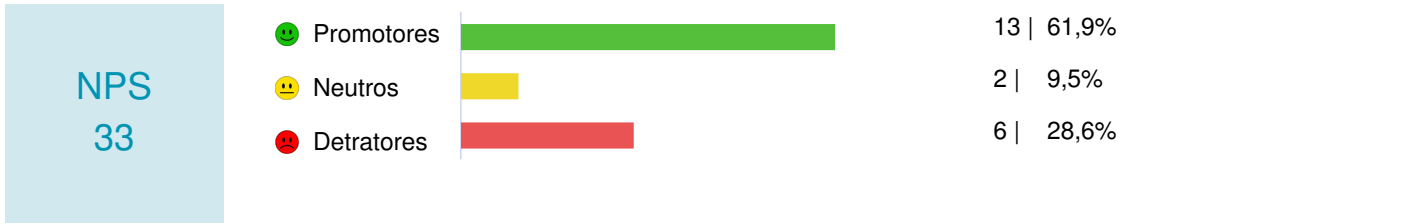
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

21 respostas



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

21 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

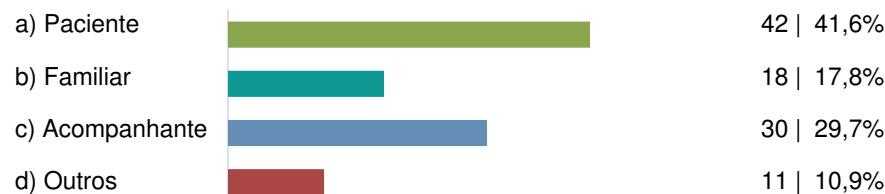
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/05/25 e 31/05/25
- apenas avaliações completas

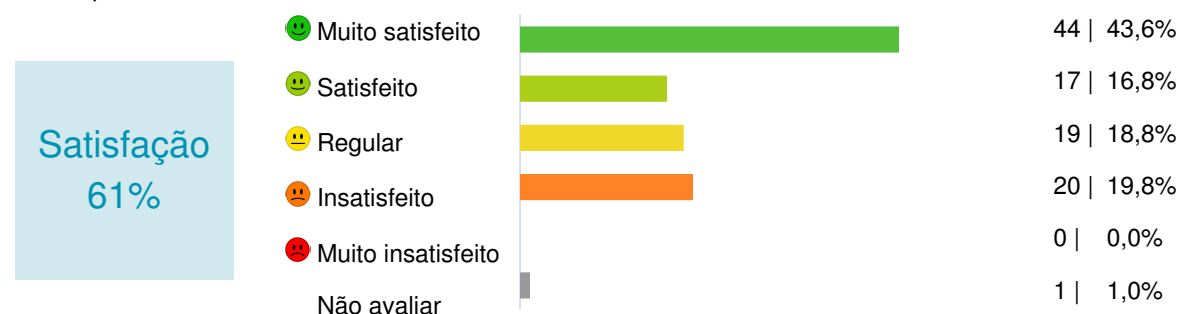
1. Você é:

101 respostas



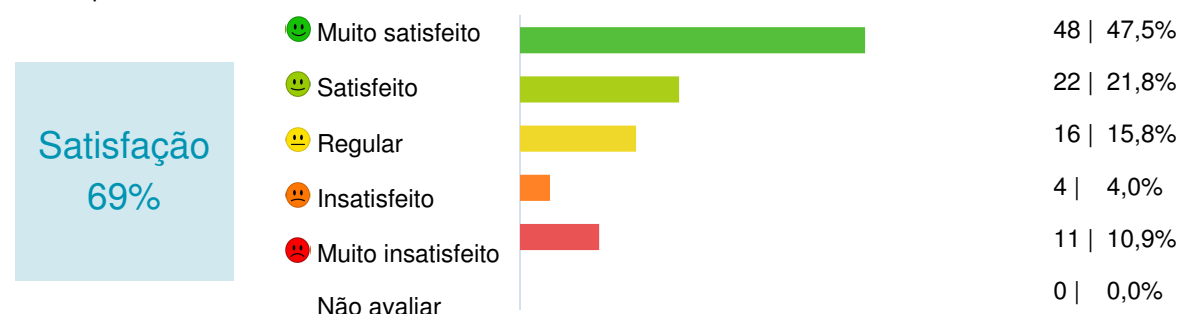
2. Como você avalia a NMDER?

101 respostas



3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

101 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

101 respostas



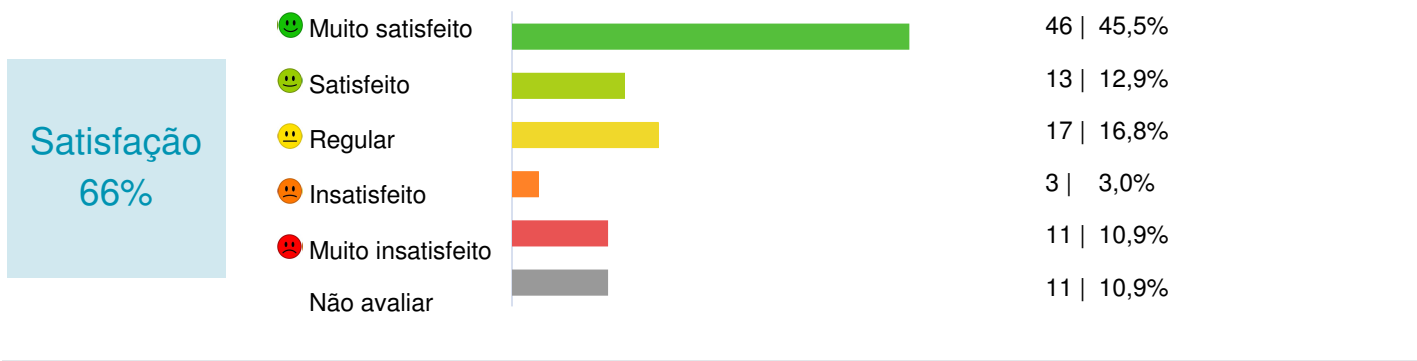
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

101 respostas



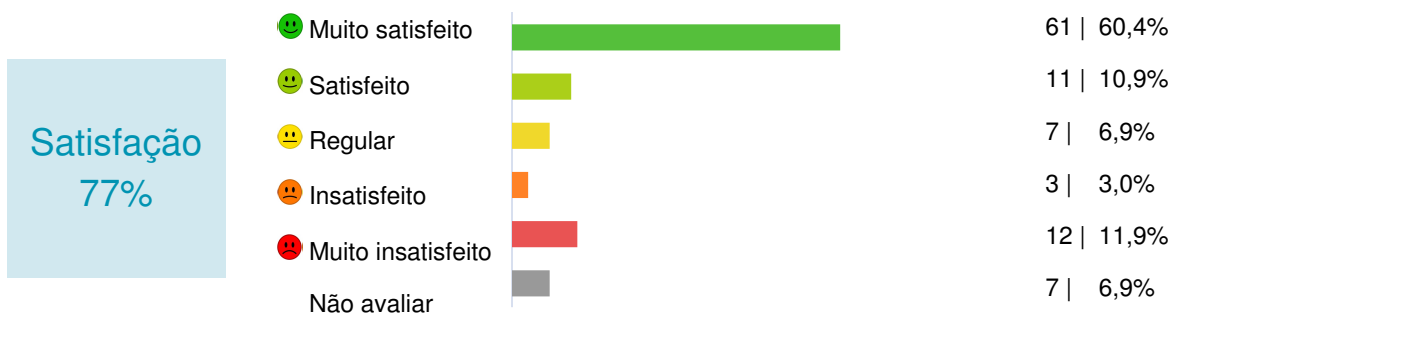
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

101 respostas



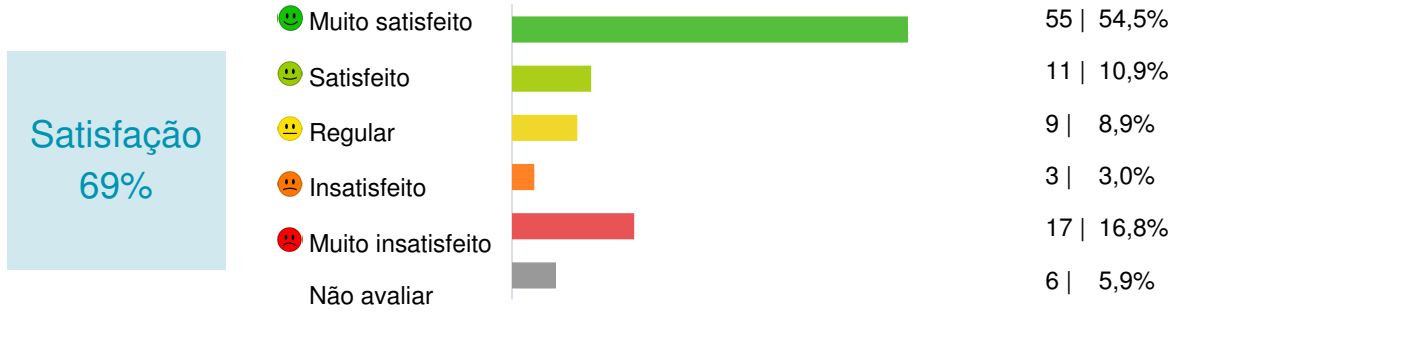
7. A limpeza dessa unidade

101 respostas



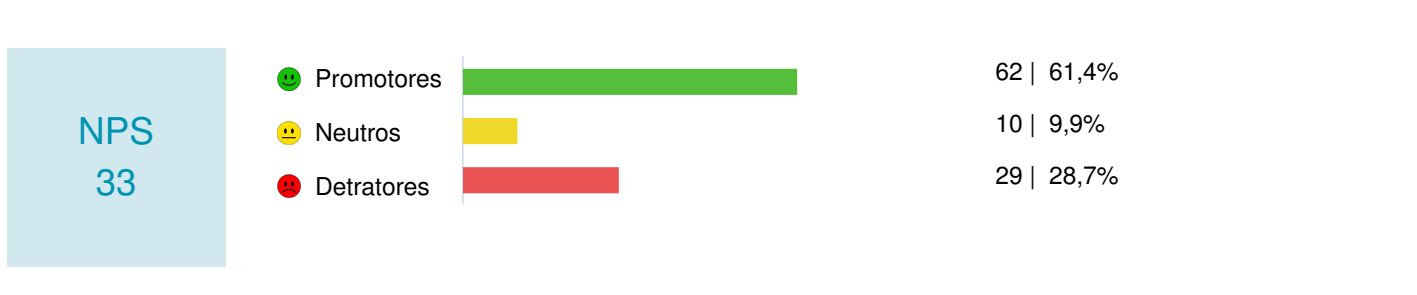
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

101 respostas



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

101 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

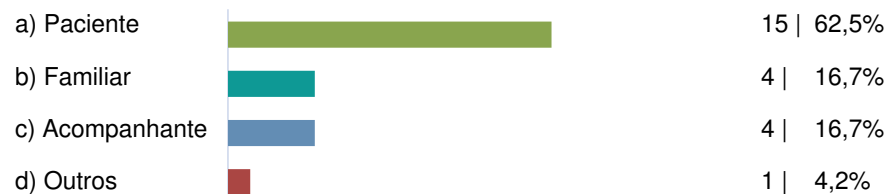
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/05/25 e 31/05/25
- apenas avaliações completas

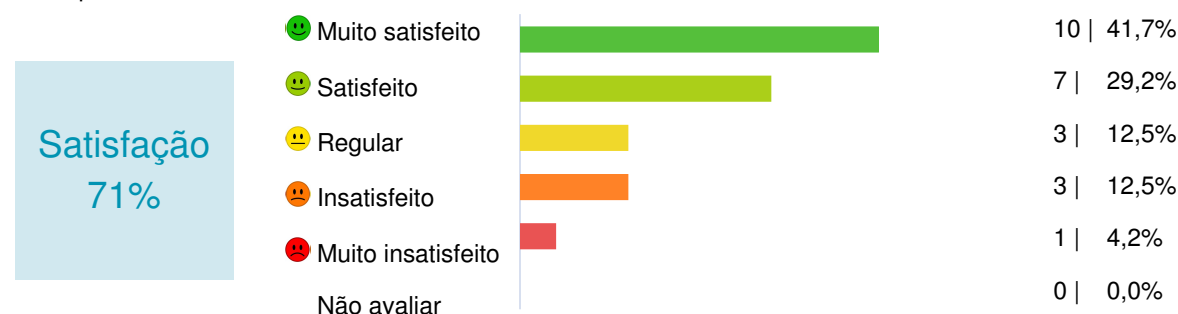
1. Você é:

24 respostas



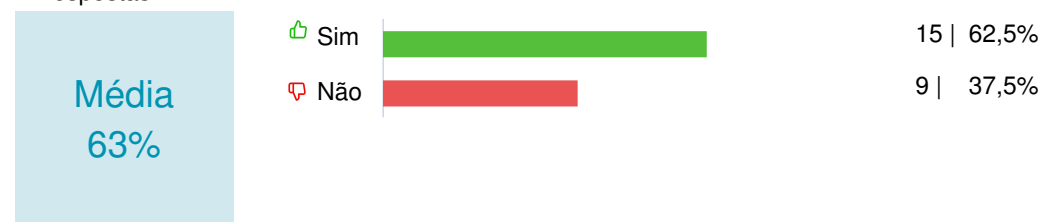
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

24 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

24 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

24 respostas



5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

24 respostas



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

24 respostas



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

24 respostas



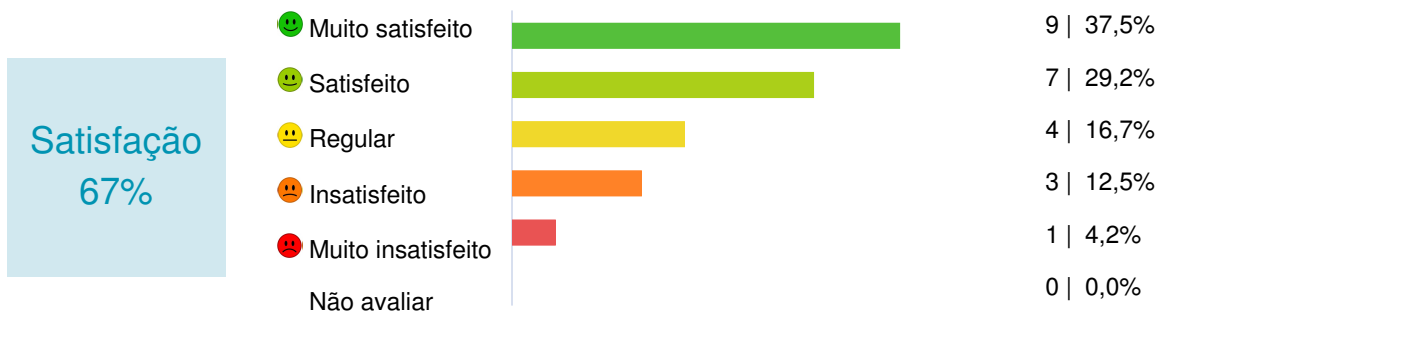
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

24 respostas



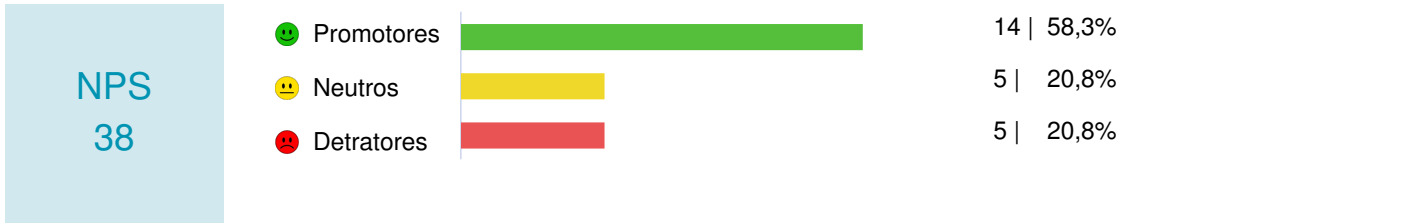
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

24 respostas



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

24 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

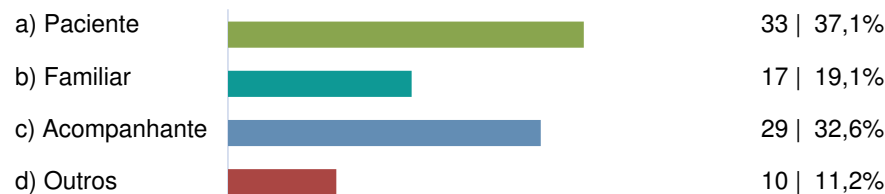
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/06/25 e 30/06/25
- apenas avaliações completas

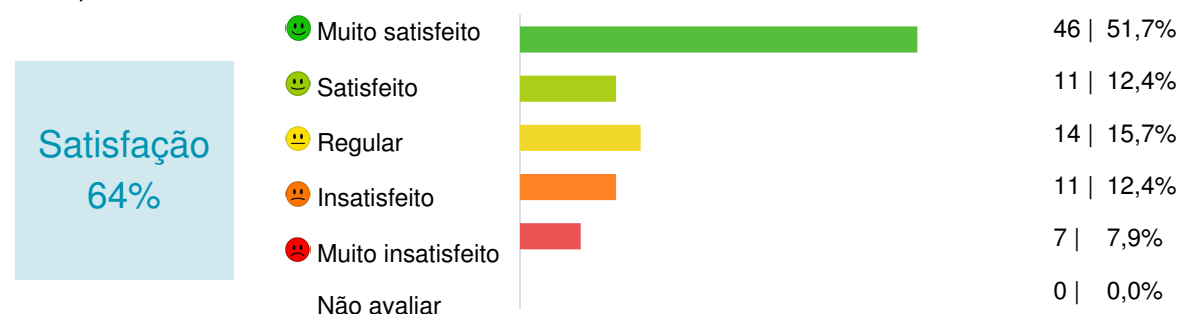
1. Você é:

89 respostas



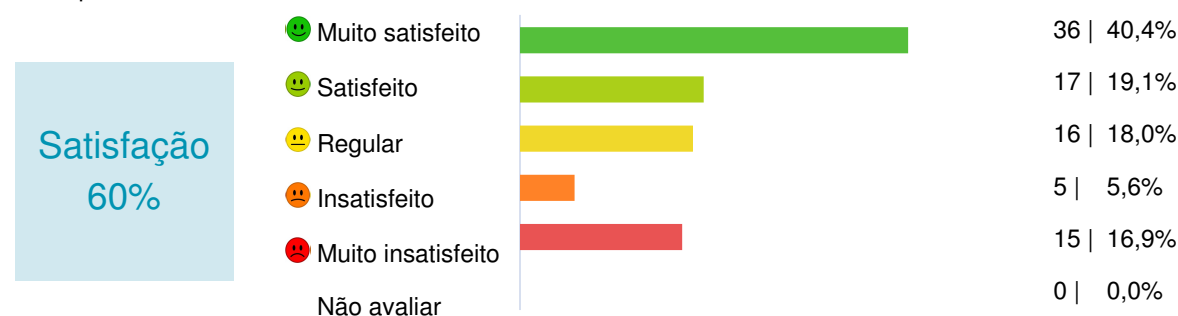
2. Como você avalia a NMDER?

89 respostas



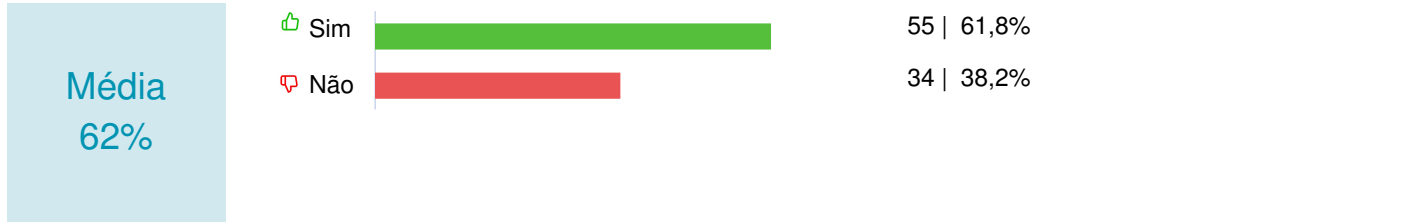
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

89 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

89 respostas



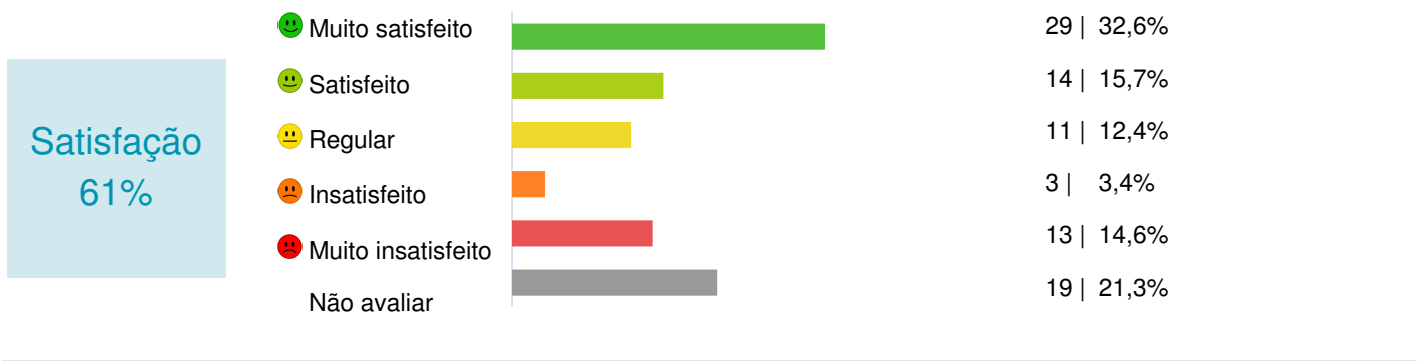
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

89 respostas



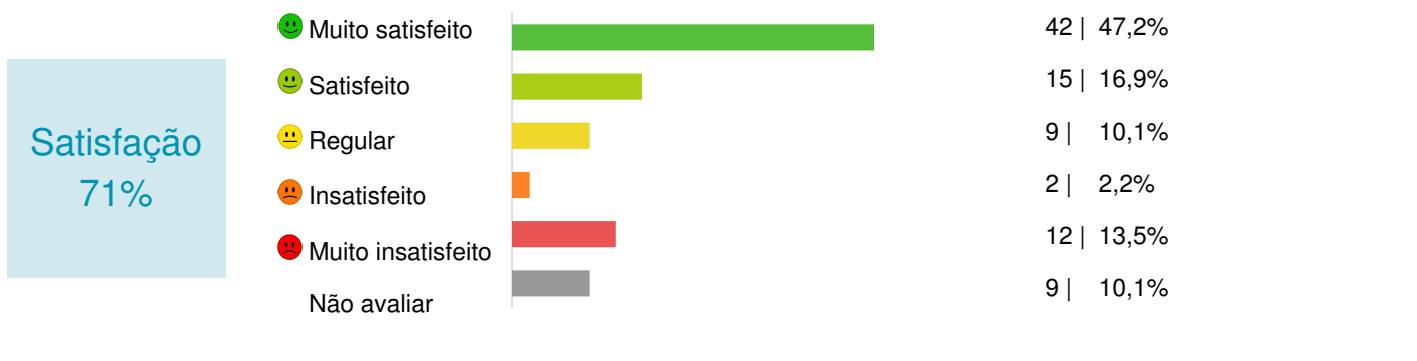
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

89 respostas



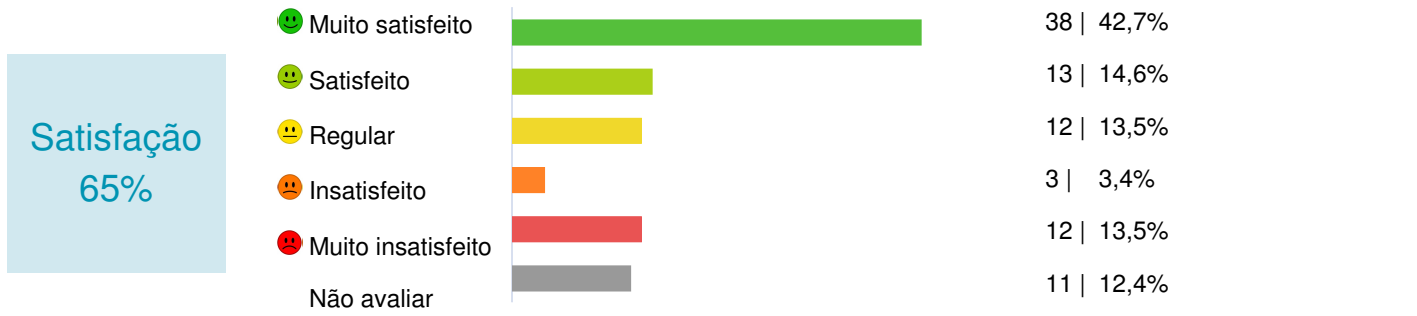
7. A limpeza dessa unidade

89 respostas



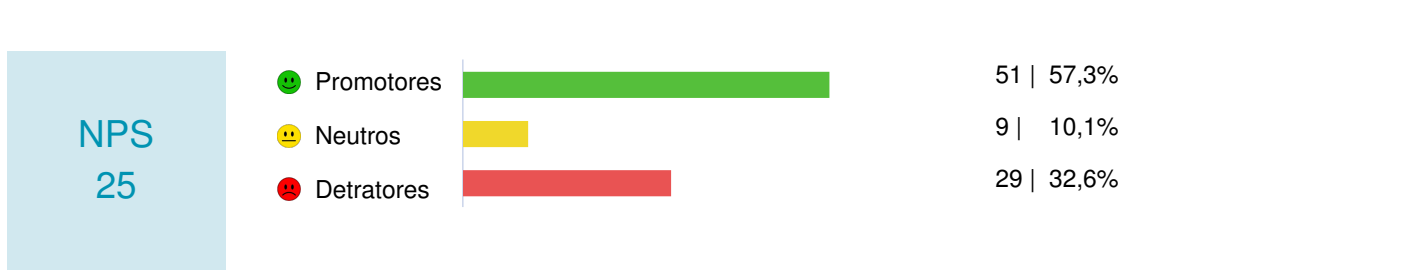
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

89 respostas



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

89 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

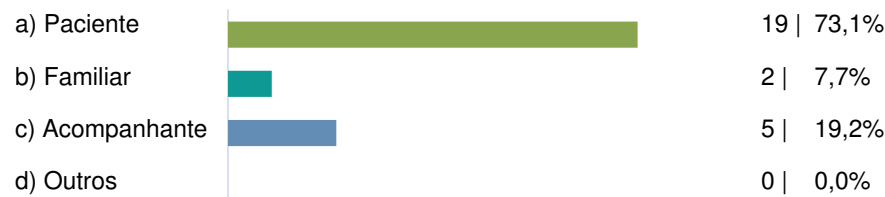
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/06/25 e 30/06/25
- apenas avaliações completas

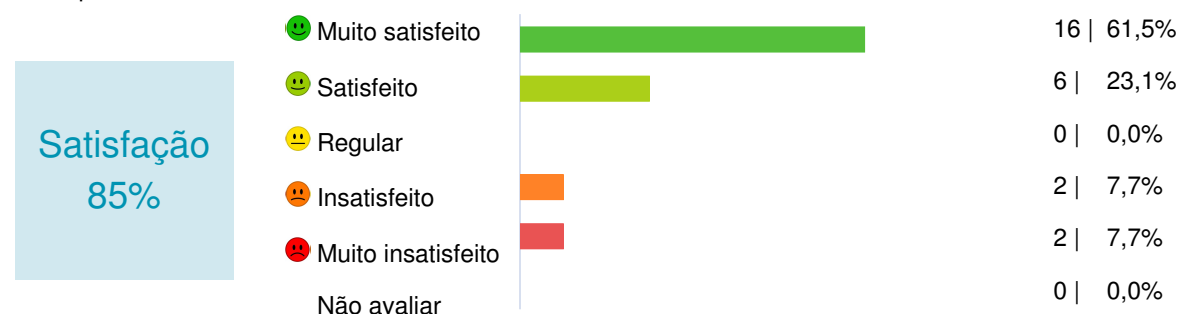
1. Você é:

26 respostas



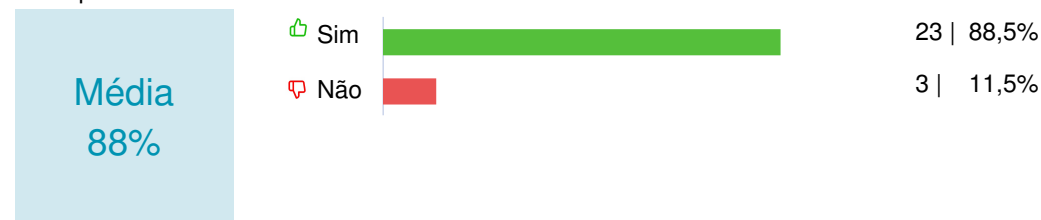
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

26 respostas



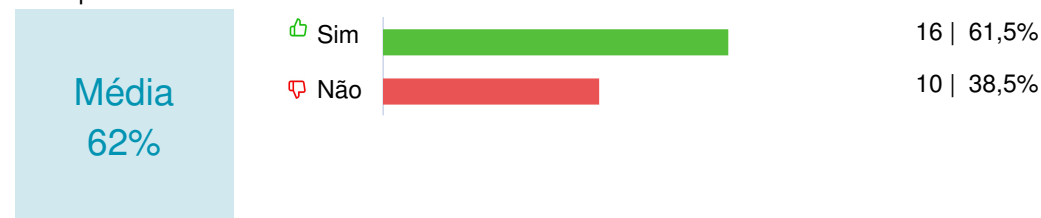
3. Avalie os itens abaixo:

26 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

26 respostas



5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

26 respostas



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

26 respostas



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

26 respostas



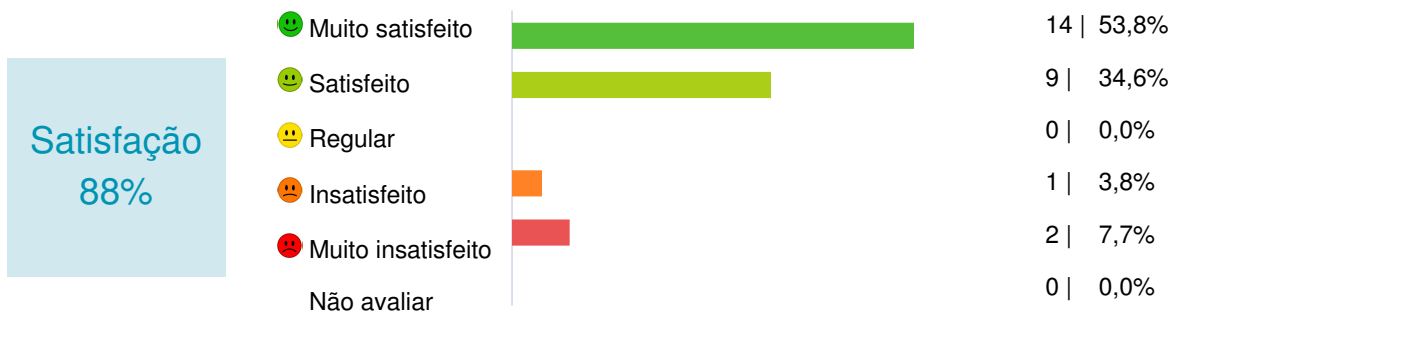
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

26 respostas



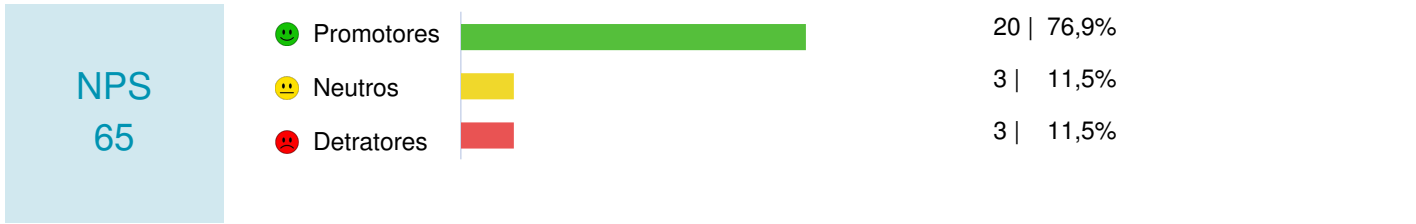
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

26 respostas



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

26 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível