



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



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?”.

No segundo trimestre de 2025, o CEIR apresentou desempenho consistente e positivo nos resultados do *Net Promoter Score* (NPS), alcançando os seguintes índices mensais: **abril: 90%, maio: 85% e junho: 86%**.

Esses resultados refletem um alto nível de satisfação e lealdade por parte dos usuários dos serviços do Ceir, uma vez que o NPS é uma métrica amplamente utilizada para mensurar a probabilidade de recomendação da instituição pelos próprios pacientes, usuários ou familiares.

O índice de **90% em abril** representa um pico de excelência, indicando que a maioria absoluta dos respondentes se posicionou como promotores da instituição. A leve variação nos meses seguintes (**85% em maio** e **86% em junho**) ainda se mantém em um patamar altamente positivo, consolidando uma tendência de estabilidade na qualidade percebida.



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

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CEIR)
Avenida Hígino Cunha, nº 1515
Bairro Ilhotas | CEP: 64014-220
Teresina-Piauí, Brasil
Fone: (86) 3198-1500
CNPJ: 07.995.466/0001-13



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



Do ponto de vista da Gestão da Qualidade, esses resultados demonstram:

- Reconhecimento da experiência do paciente/usuário como um pilar estratégico no CEIR;
- Manutenção de práticas centradas no cuidado humanizado, escuta ativa e resolutividade dos serviços;
- A importância do monitoramento contínuo e sistemático dos indicadores de satisfação, como ferramenta de tomada de decisão e aprimoramento da cultura de excelência.

Apesar dos excelentes índices, a variação entre os meses reforça a necessidade de análises complementares qualitativas, a fim de identificar eventuais fatores que possam ter impactado a percepção dos usuários, como aumento na demanda, mudanças operacionais ou eventos pontuais que influenciem o atendimento.

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		DETRAIRES		NPS
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Maio	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%

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. Além disso, há o compartilhamento dos resultados com as equipes assistencial e administrativa, reconhecendo os bons



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

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CEIR)
Avenida Higino Cunha, nº 1515
Bairro Ilhotas | CEP: 64014-220
Teresina-Piauí, Brasil
Fone: (86) 3198-1500
CNPJ: 07.995.466/0001-13



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



desempenhos e, também são realizadas ações preventivas para manter ou elevar os níveis de satisfação nos próximos trimestres.

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

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CEIR)
Avenida Higino Cunha, nº 1515
Bairro Ilhotas | CEP: 64014-220
Teresina-Piauí, Brasil
Fone: (86) 3198-1500
CNPJ: 07.995.466/0001-13

Certificado de Conclusão

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

Status: Concluído

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

Envelope fonte:

Documentar páginas: 5

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 0

Jhonatas Moraes de Souza

Assinatura guiada: Ativado

Av. Higinio Cunha, 1515 - Ilhotas

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Teresina, PI 61014-220

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

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

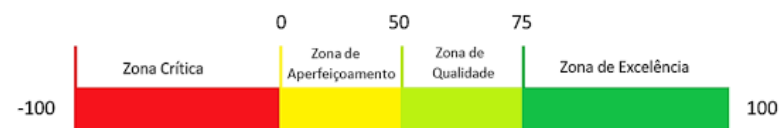
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

ASSOCIAÇÃO REABILITAR								
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (<i>Net Promoter Score</i>)								
MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Maio	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%

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

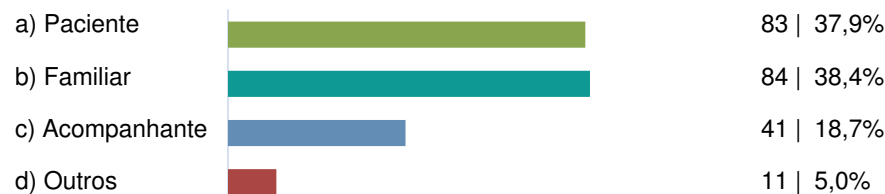
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

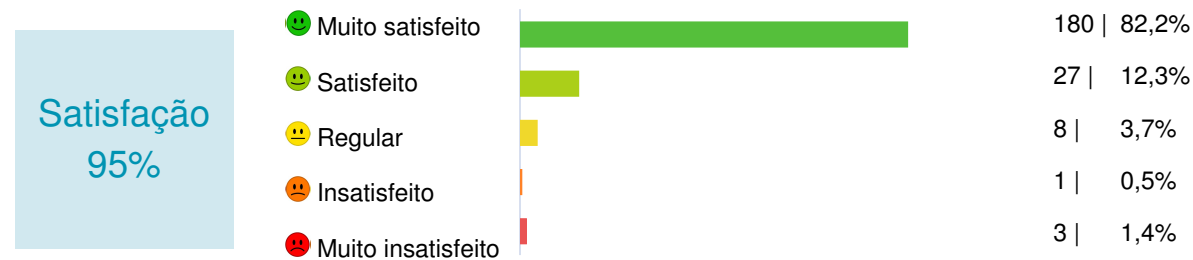
1. Você é:

219 respostas



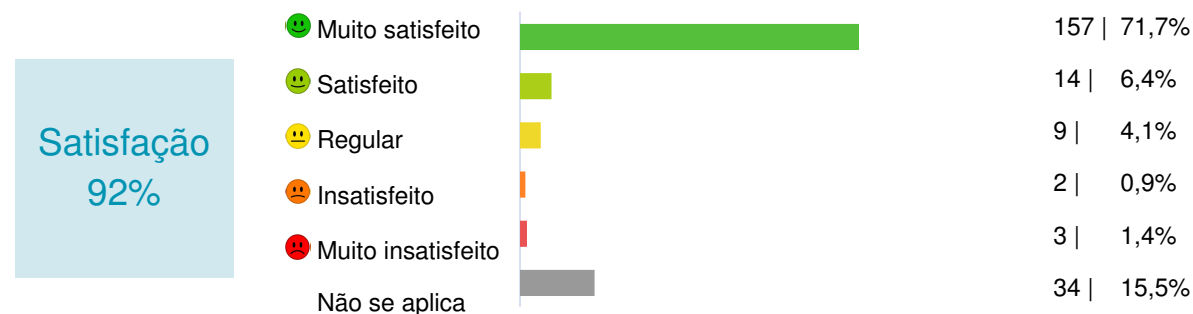
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

219 respostas



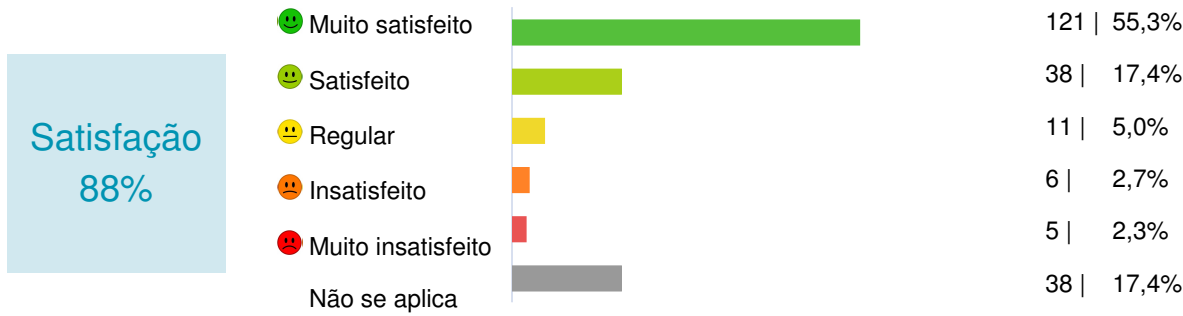
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

219 respostas



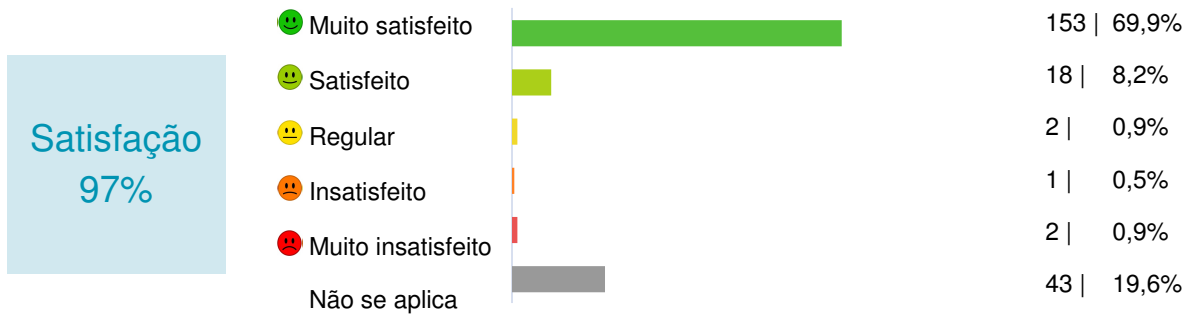
4. Tempo de espera para os atendimentos

219 respostas



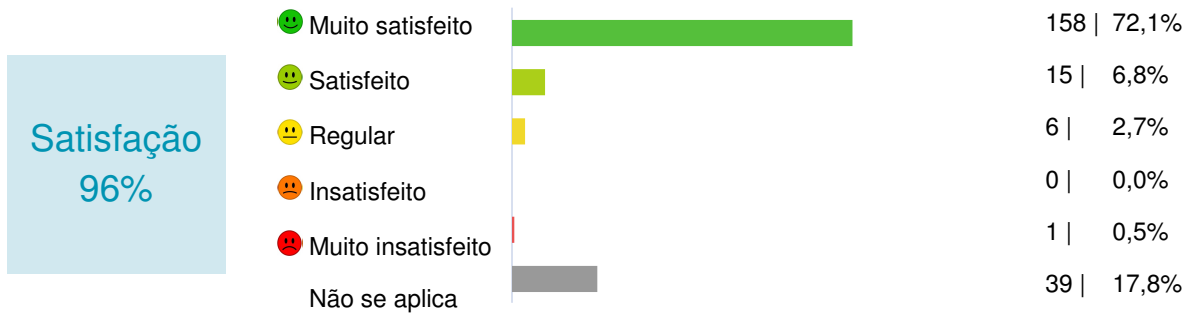
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

219 respostas



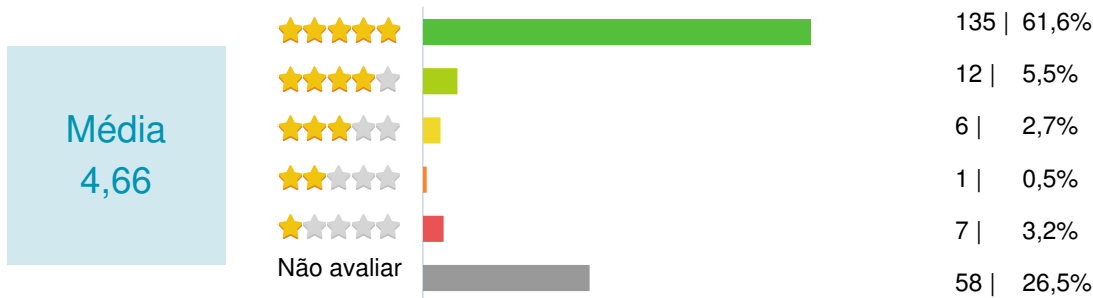
6. Limpeza dessa unidade

219 respostas



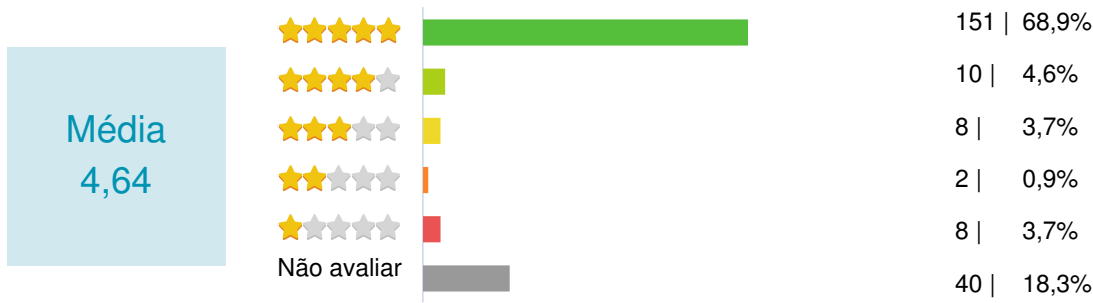
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

219 respostas



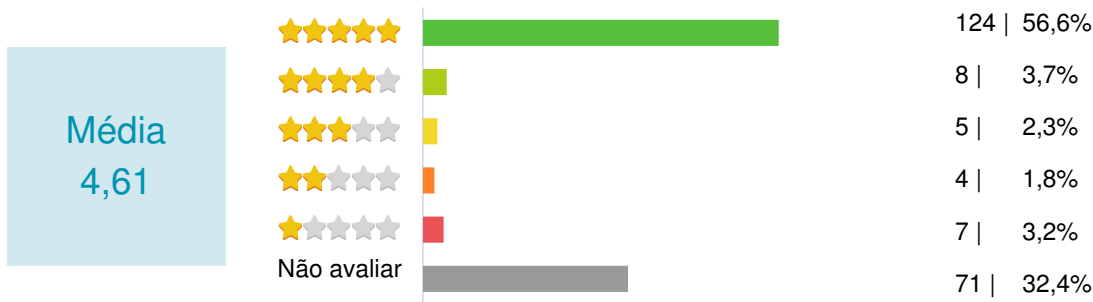
8. Consulta Médica

219 respostas



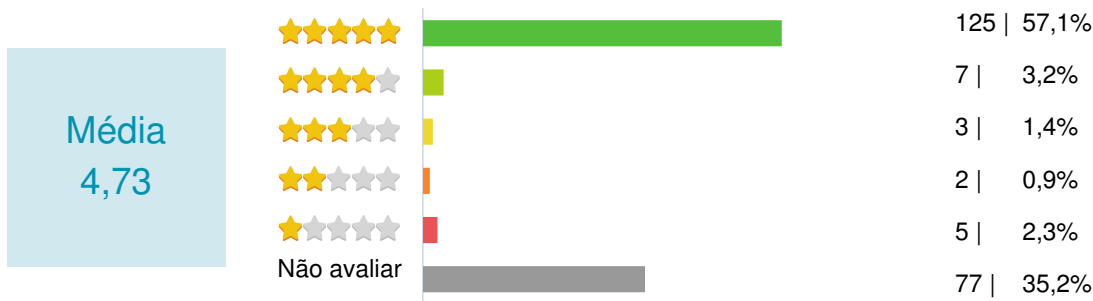
9. Consulta Nutrição

219 respostas



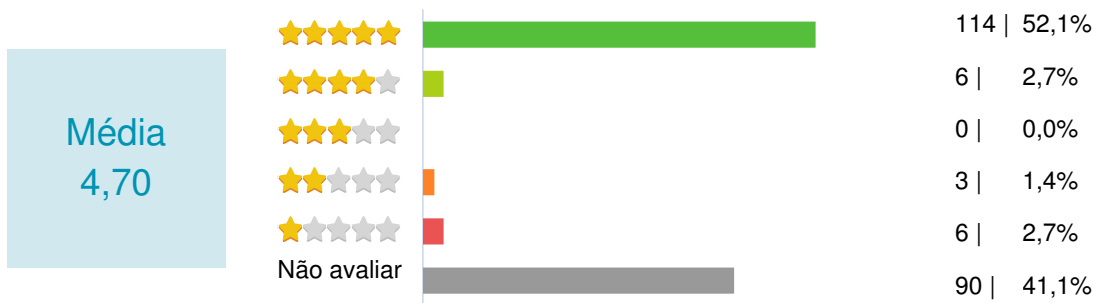
10. Fisioterapia Solo

219 respostas



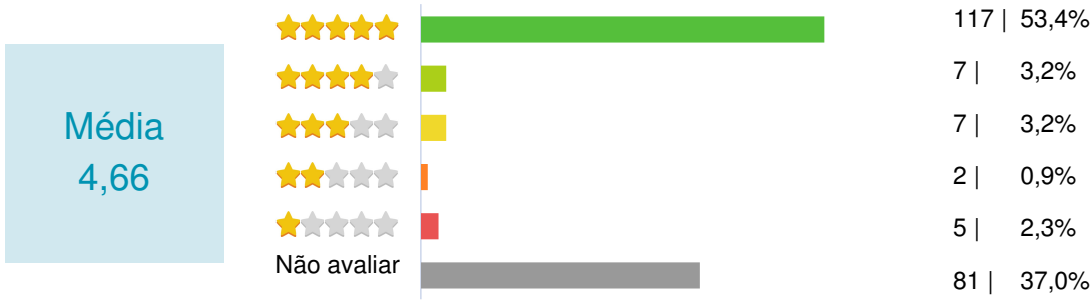
11. Fisioterapia Aquática

219 respostas



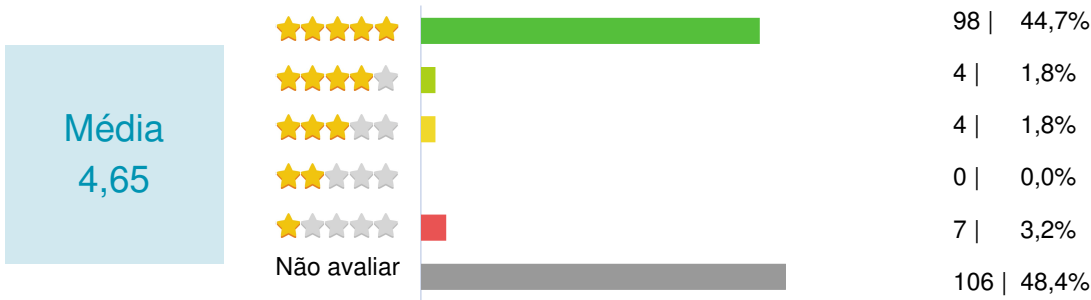
12. Fonoaudiologia

219 respostas



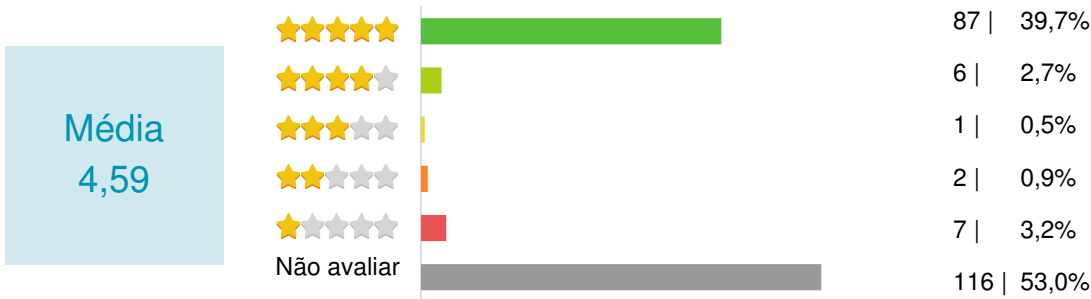
13. Arte Reabilitação

219 respostas



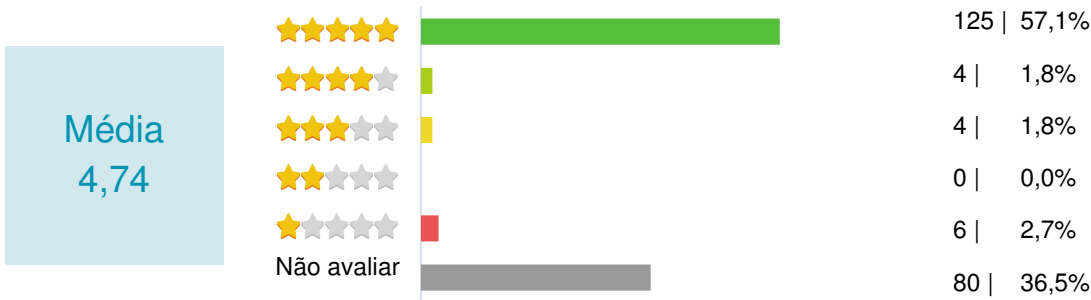
14. Musicoterapia

219 respostas



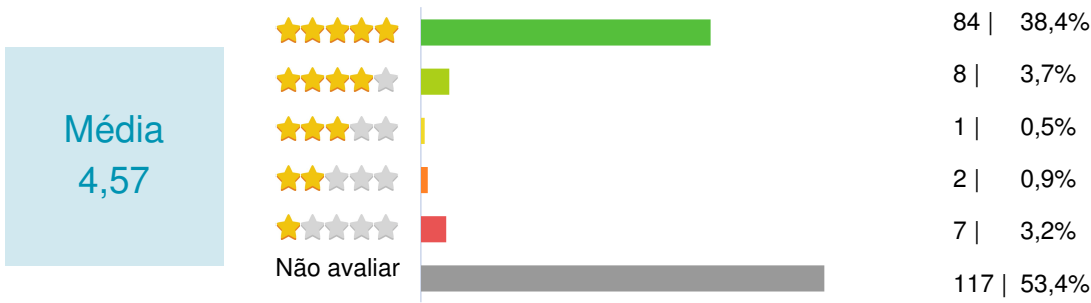
15. Psicologia

219 respostas



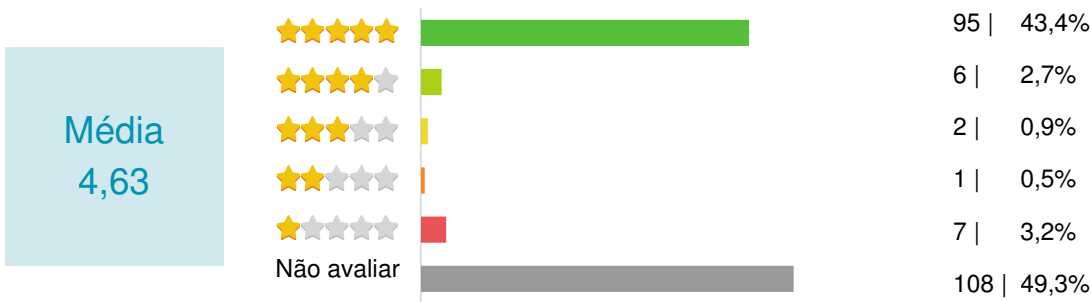
16. Reabilitação Desportiva

219 respostas



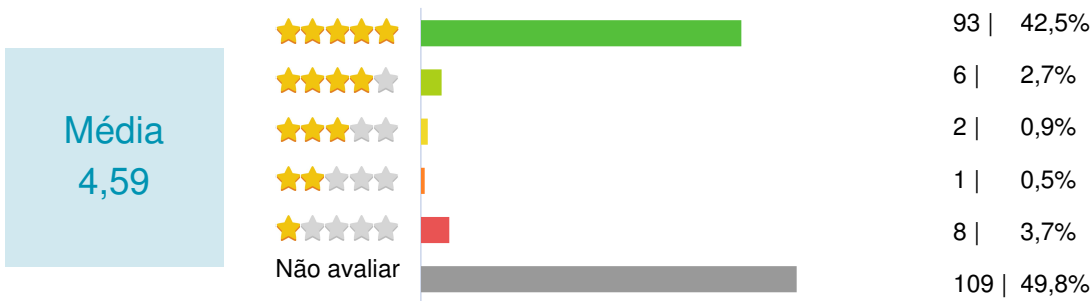
17. Terapia Ocupacional

219 respostas



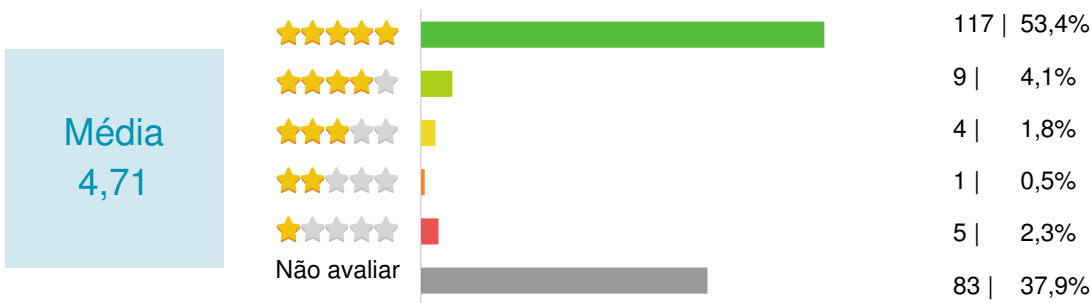
18. Pedagogia

219 respostas



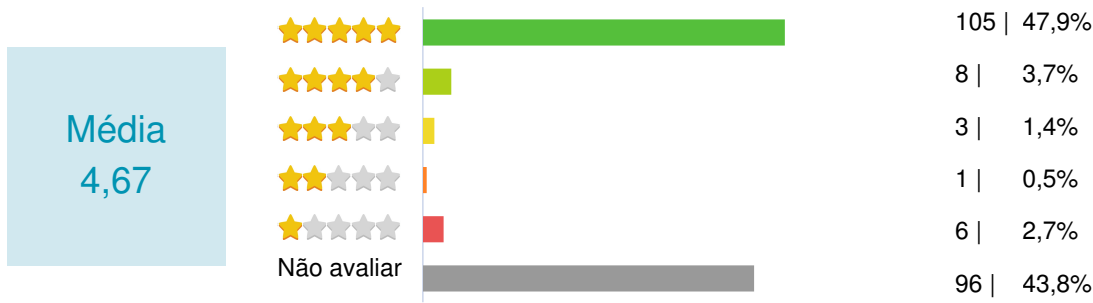
19. Serviço Social

219 respostas



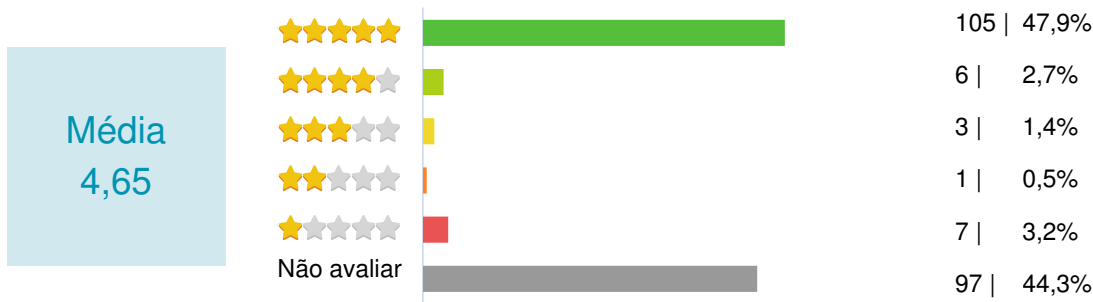
20. Exames Radiológicos

219 respostas



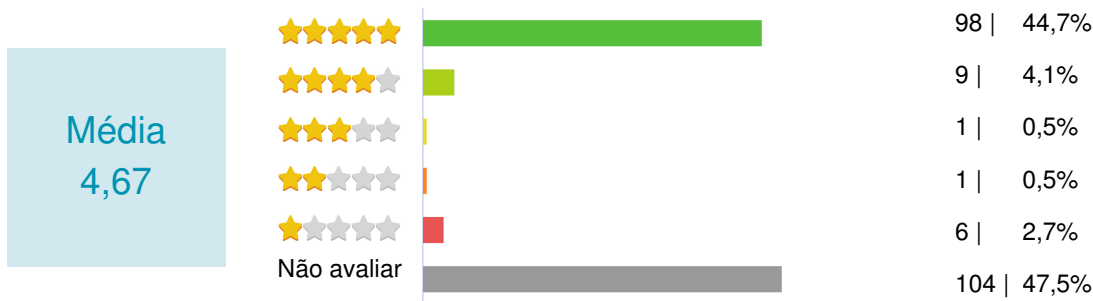
21. Exames Laboratoriais

219 respostas



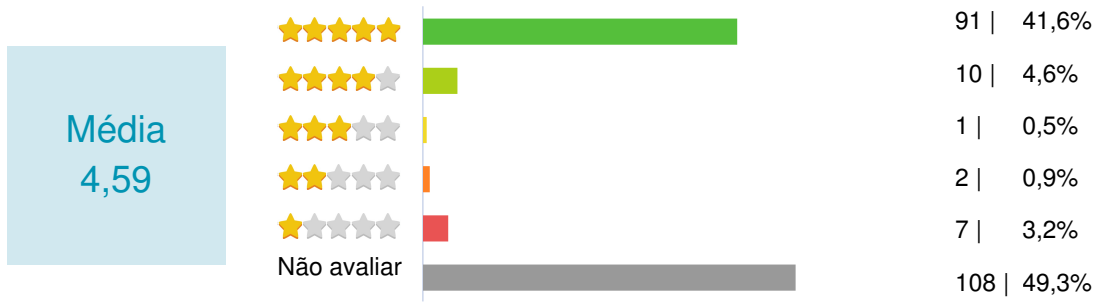
22. Oficina Ortopédica

219 respostas



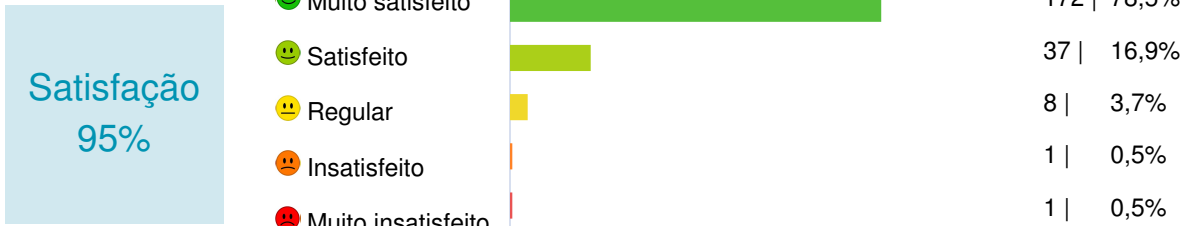
23. Programa Saúde Auditiva

219 respostas



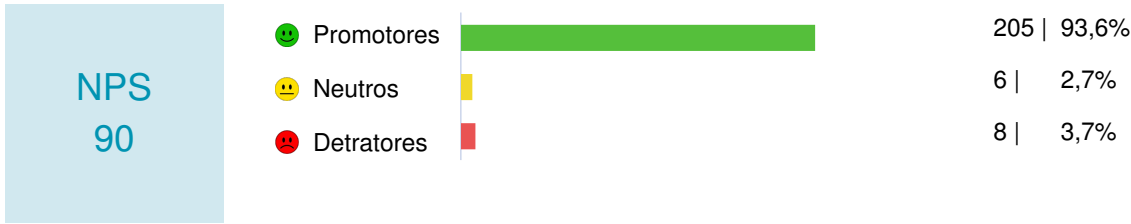
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

219 respostas



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

219 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

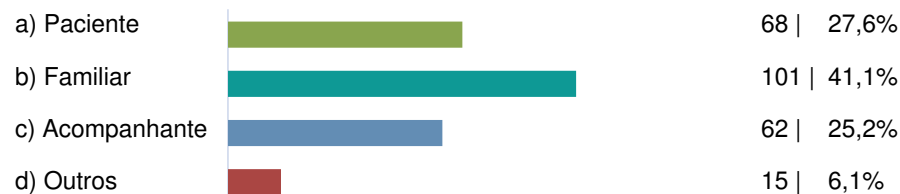
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

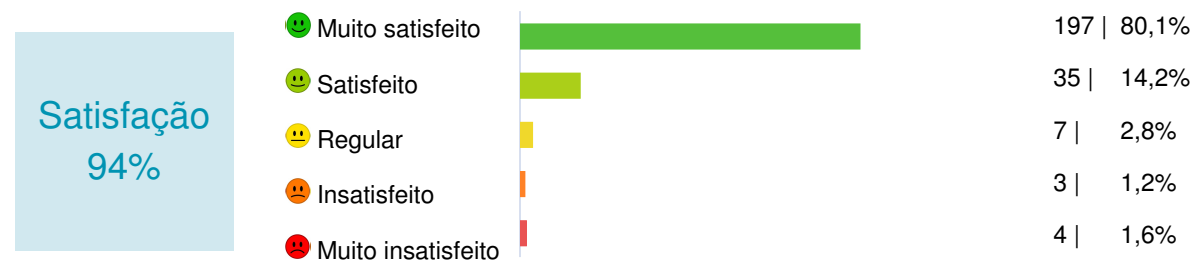
1. Você é:

246 respostas



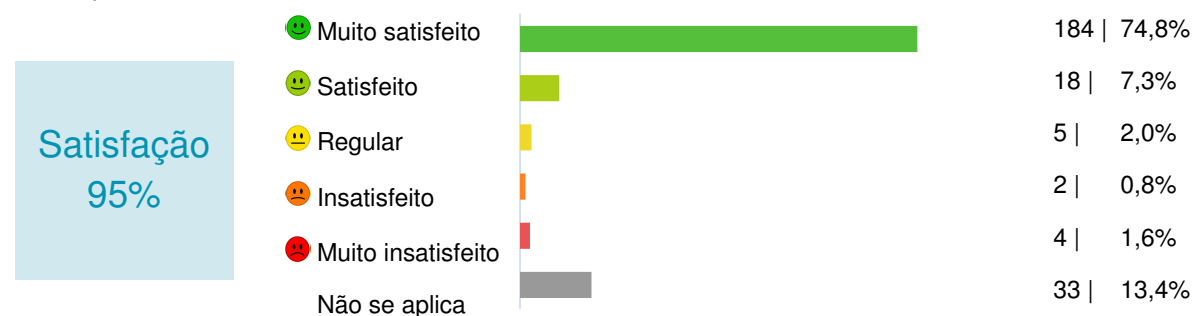
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

246 respostas



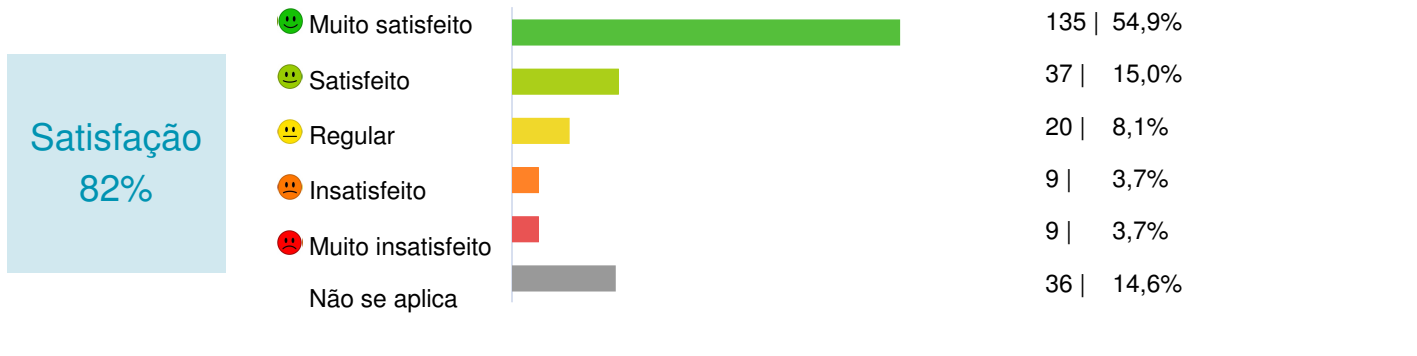
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

246 respostas



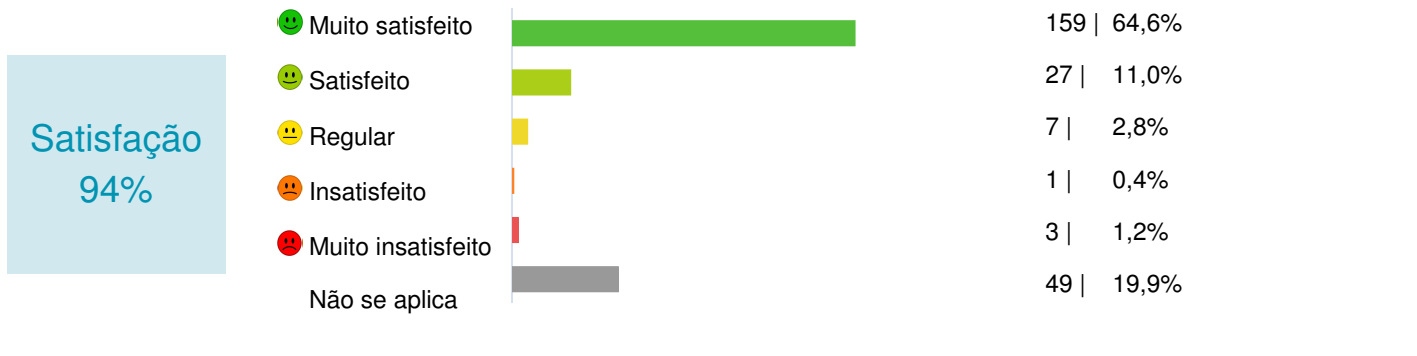
4. Tempo de espera para os atendimentos

246 respostas



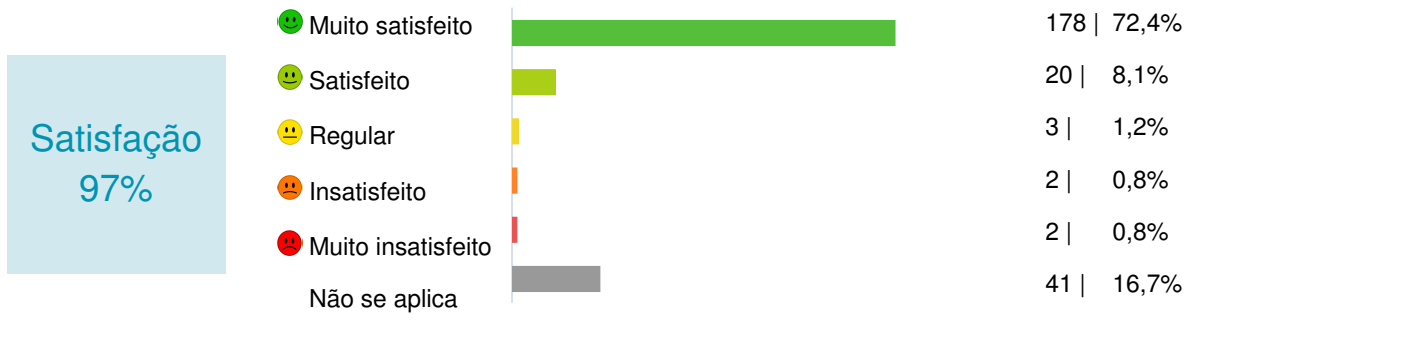
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

246 respostas



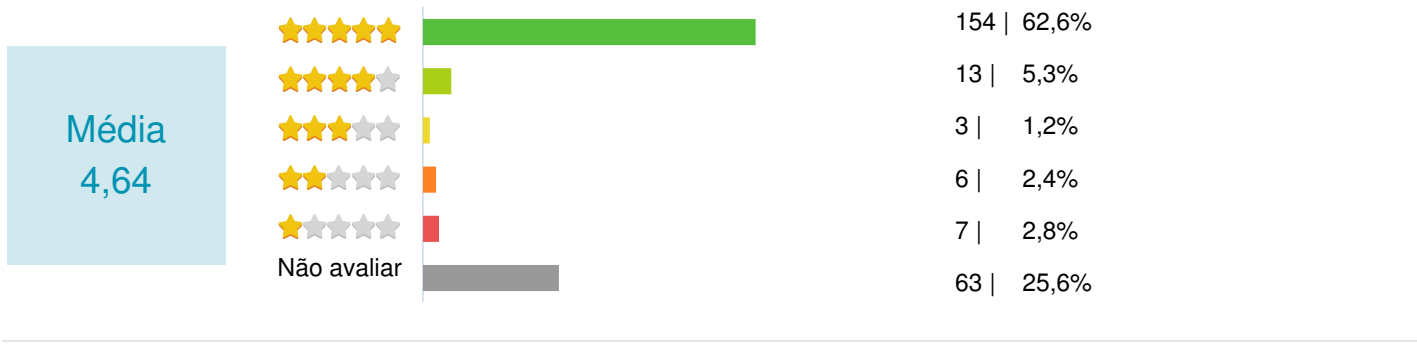
6. Limpeza dessa unidade

246 respostas



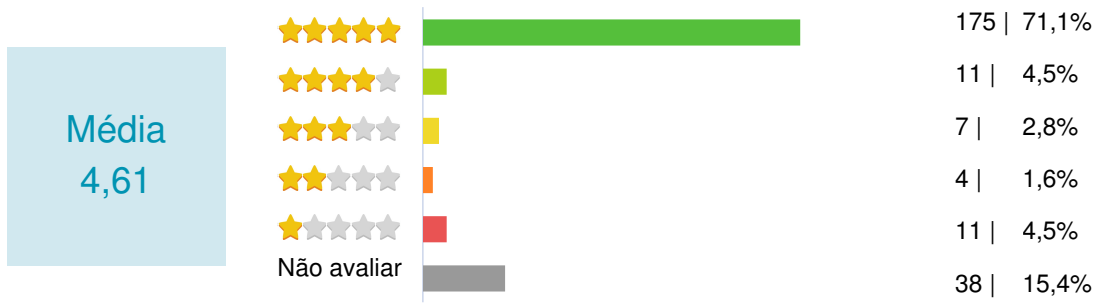
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

246 respostas



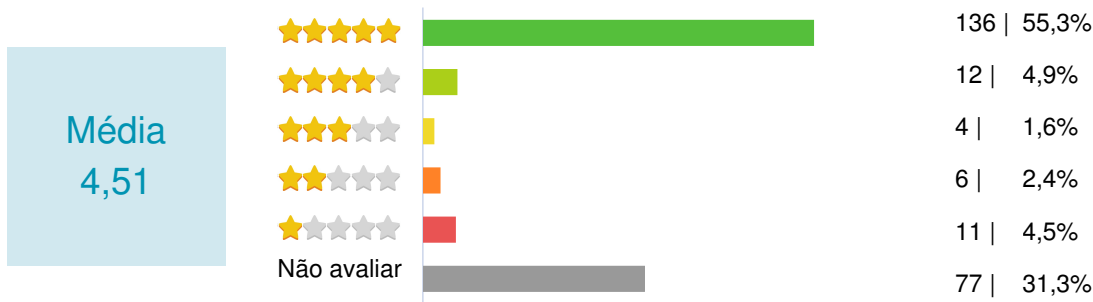
8. Consulta Médica

246 respostas



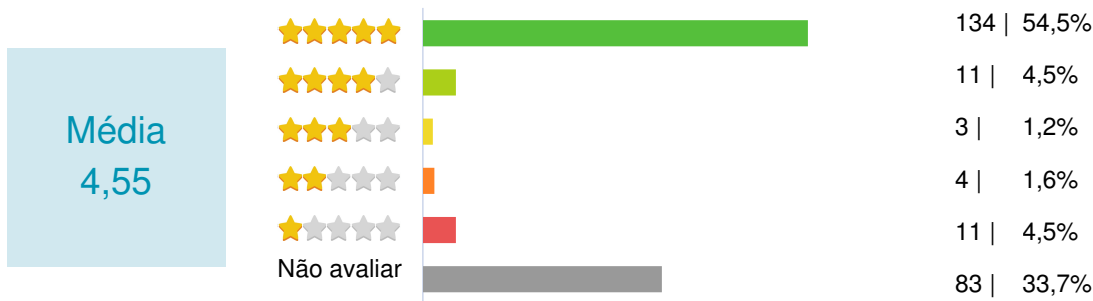
9. Consulta Nutrição

246 respostas



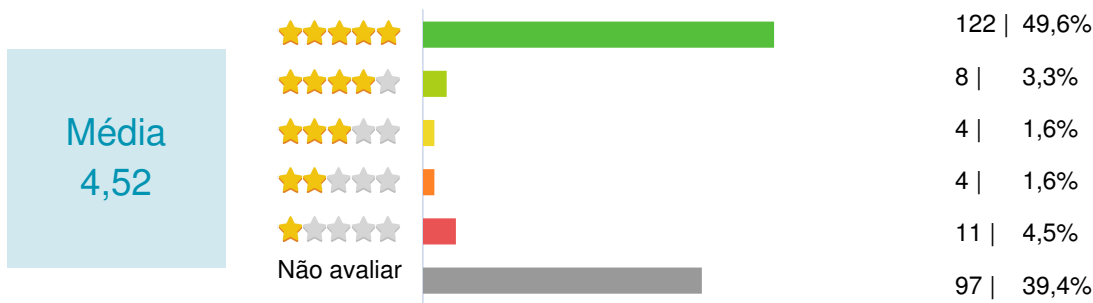
10. Fisioterapia Solo

246 respostas



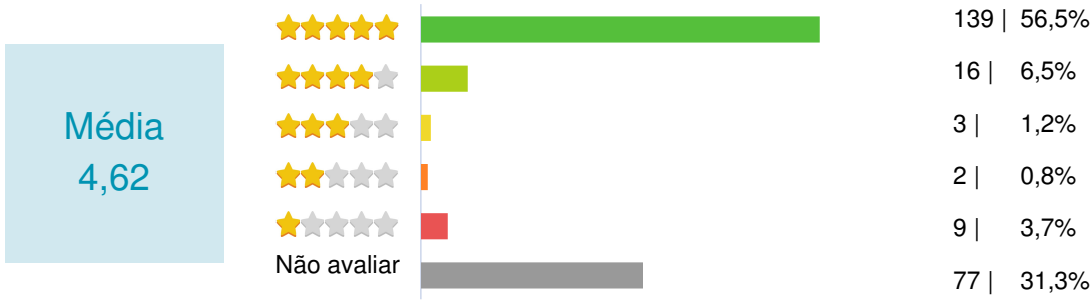
11. Fisioterapia Aquática

246 respostas



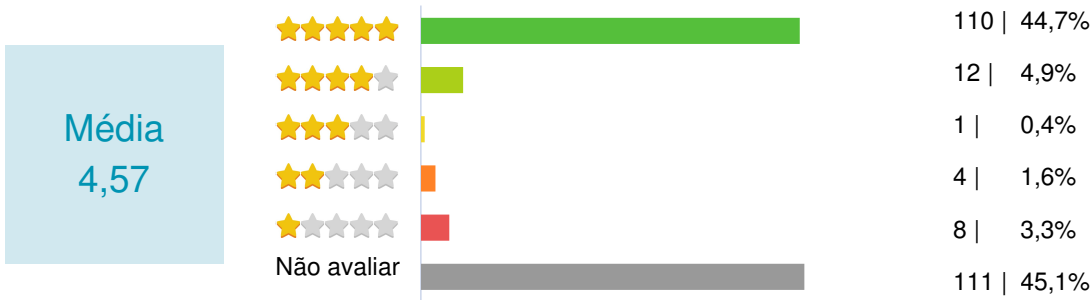
12. Fonoaudiologia

246 respostas



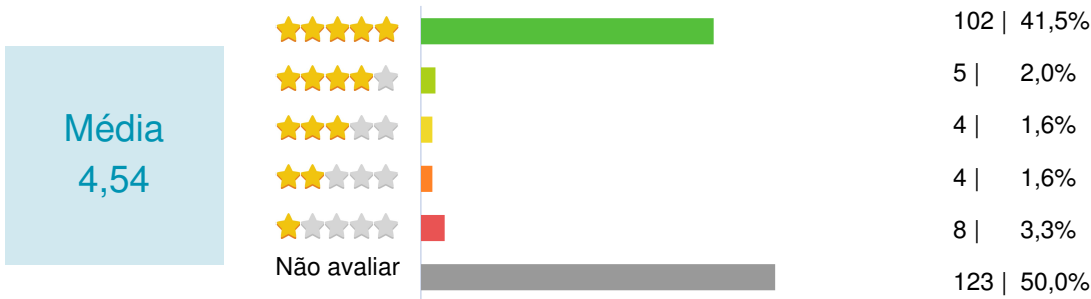
13. Arte Reabilitação

246 respostas



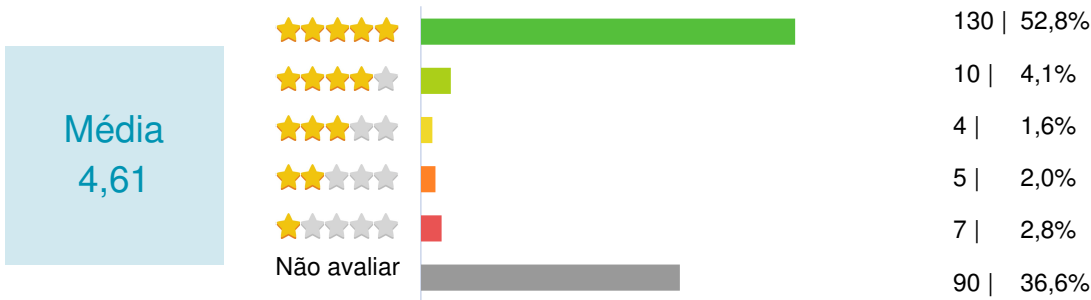
14. Musicoterapia

246 respostas



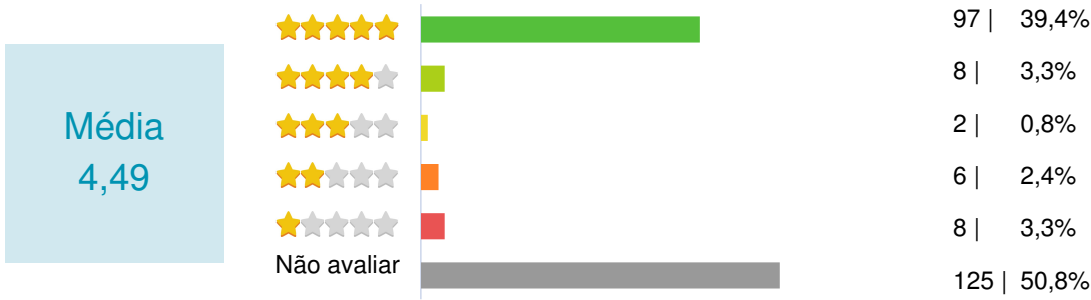
15. Psicologia

246 respostas



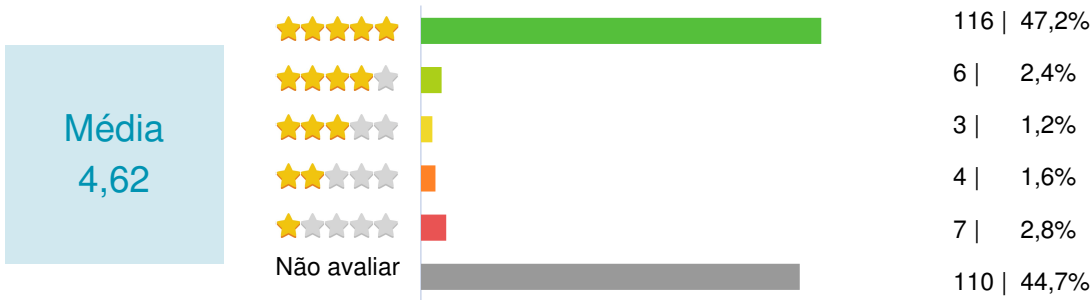
16. Reabilitação Desportiva

246 respostas



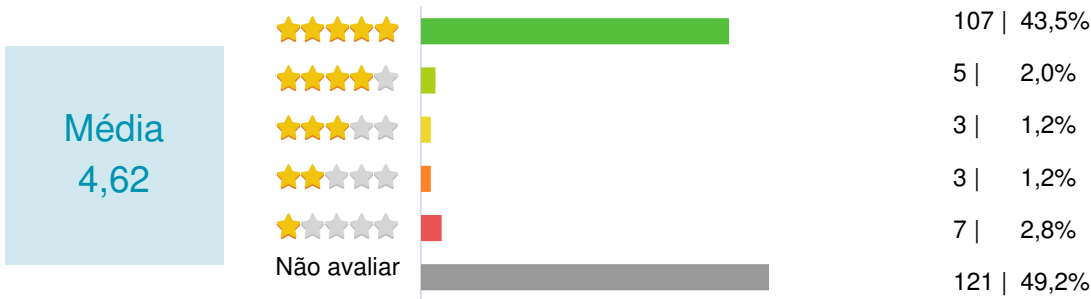
17. Terapia Ocupacional

246 respostas



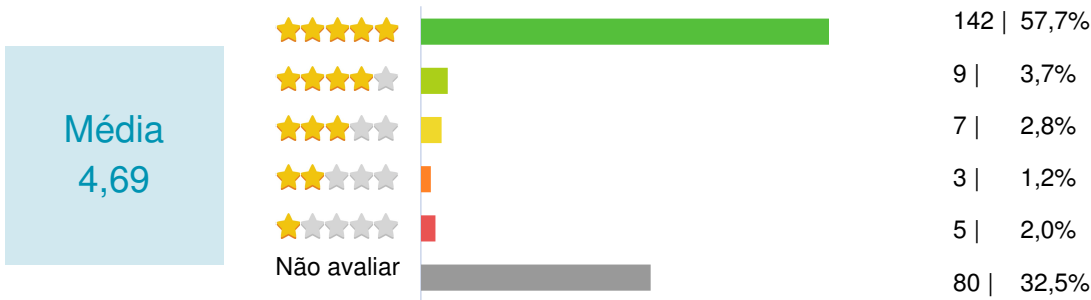
18. Pedagogia

246 respostas



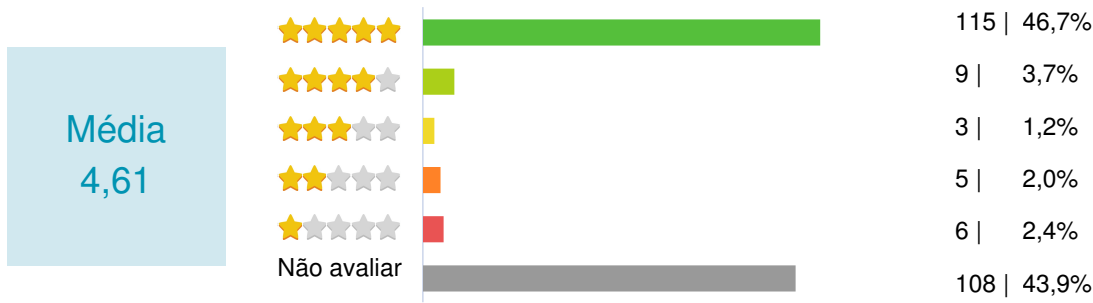
19. Serviço Social

246 respostas



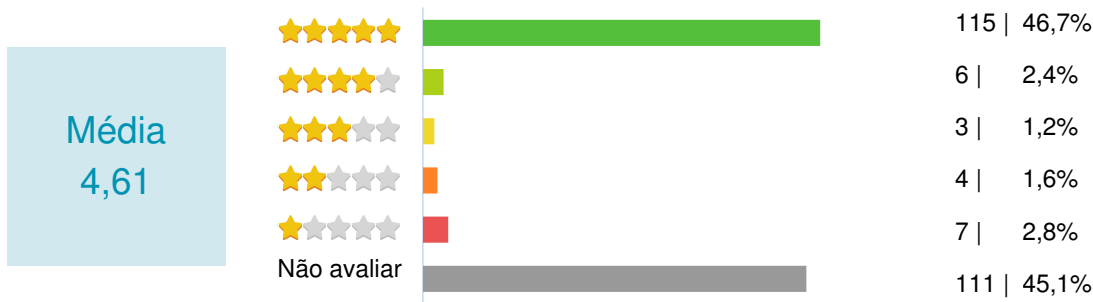
20. Exames Radiológicos

246 respostas



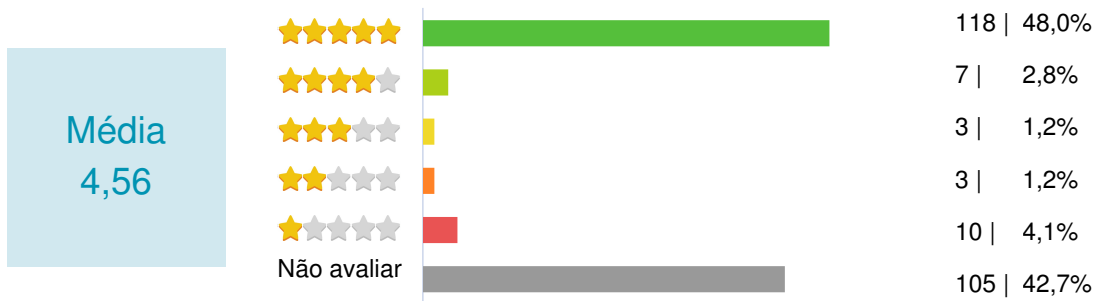
21. Exames Laboratoriais

246 respostas



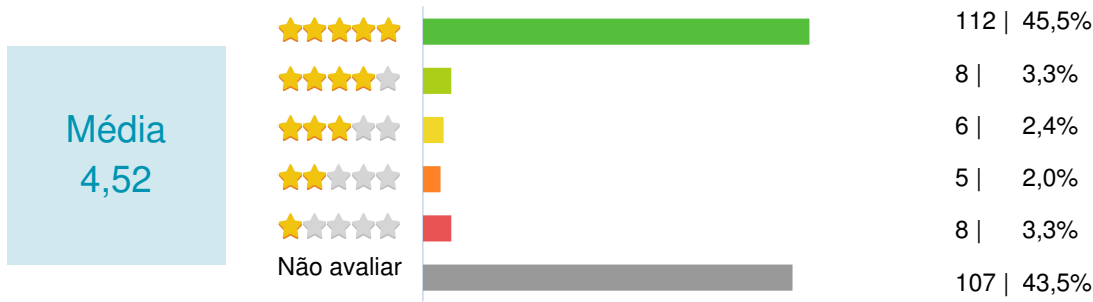
22. Oficina Ortopédica

246 respostas



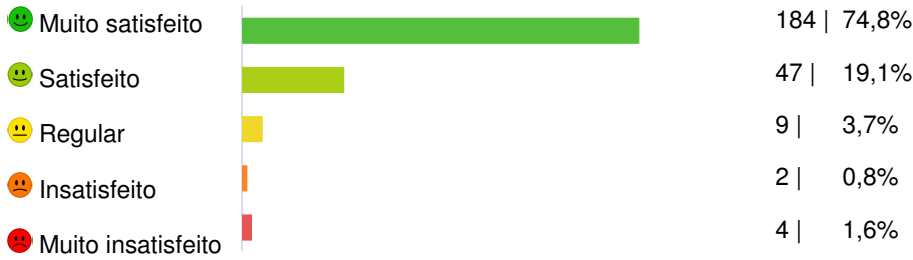
23. Programa Saúde Auditiva

246 respostas



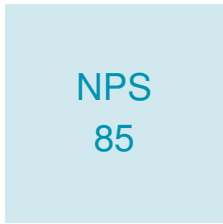
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

246 respostas



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

246 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

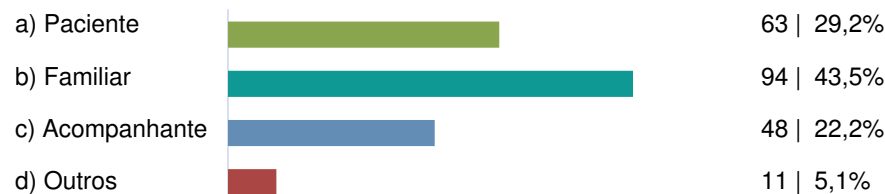
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

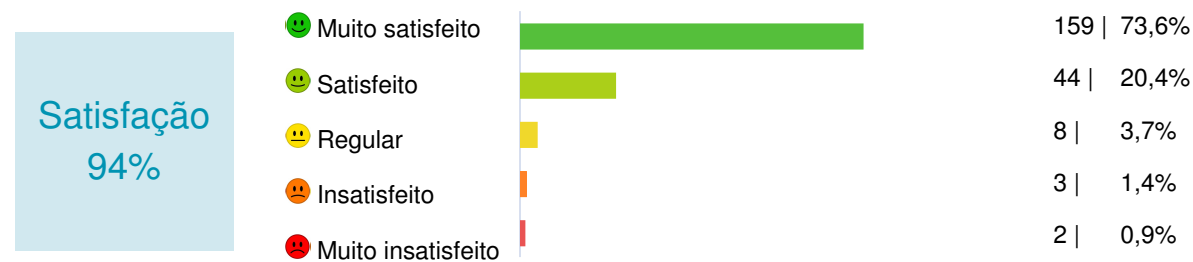
1. Você é:

216 respostas



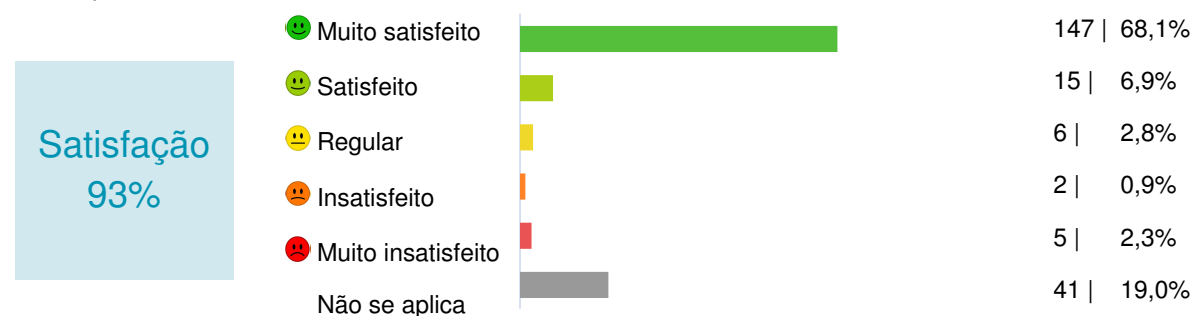
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

216 respostas



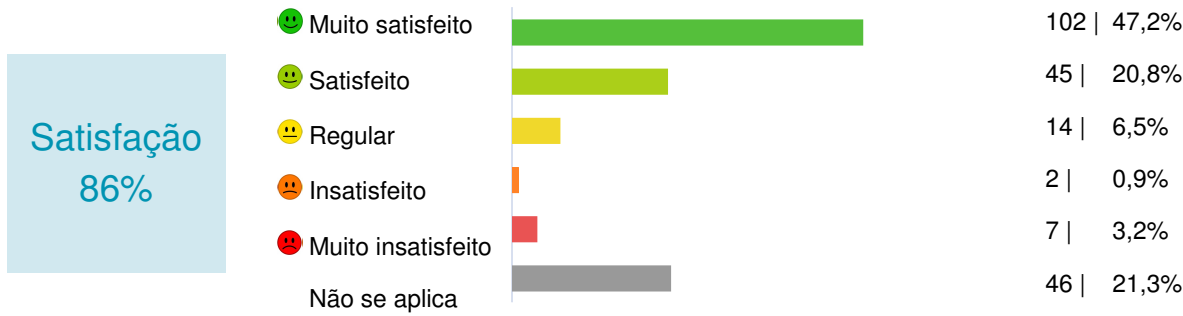
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

216 respostas



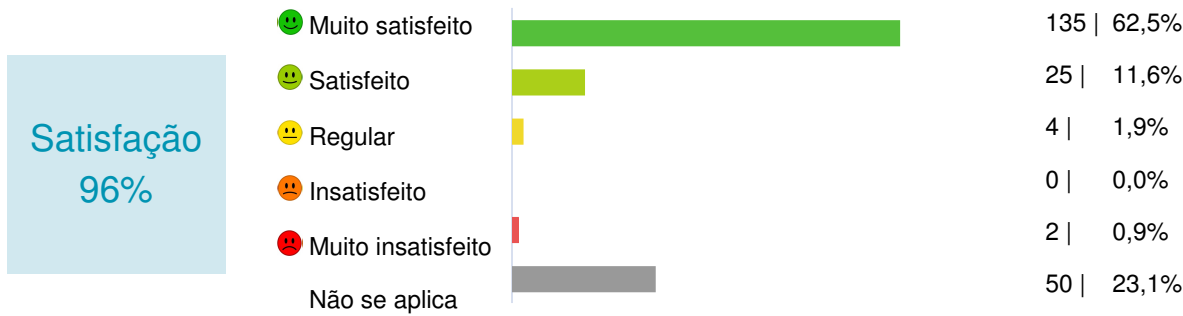
4. Tempo de espera para os atendimentos

216 respostas



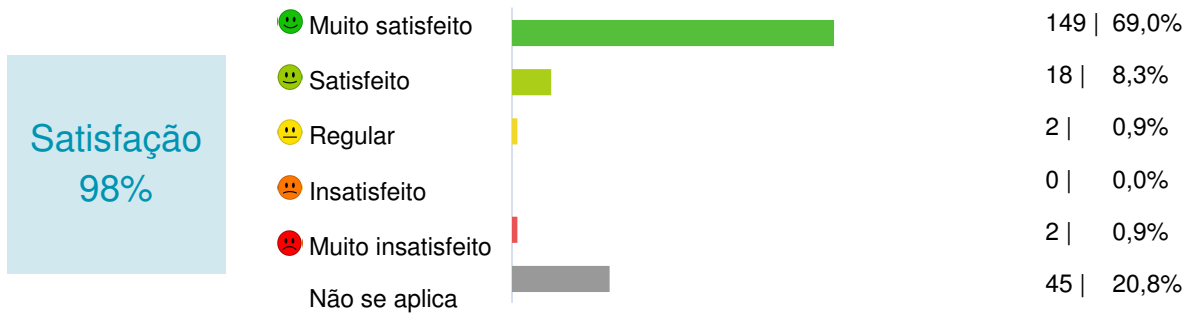
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

216 respostas



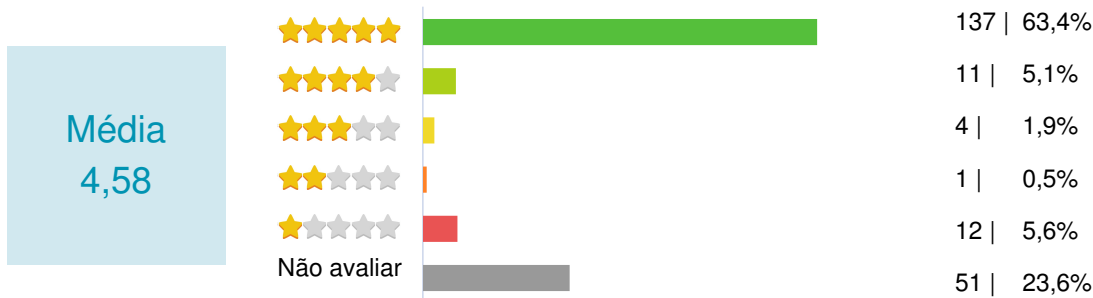
6. Limpeza dessa unidade

216 respostas



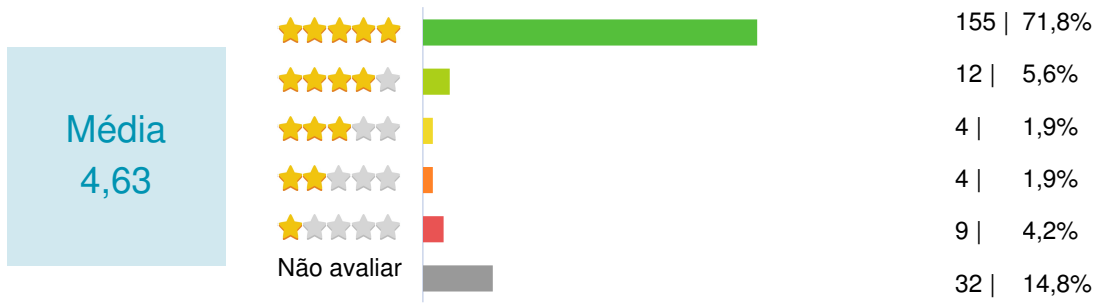
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

216 respostas



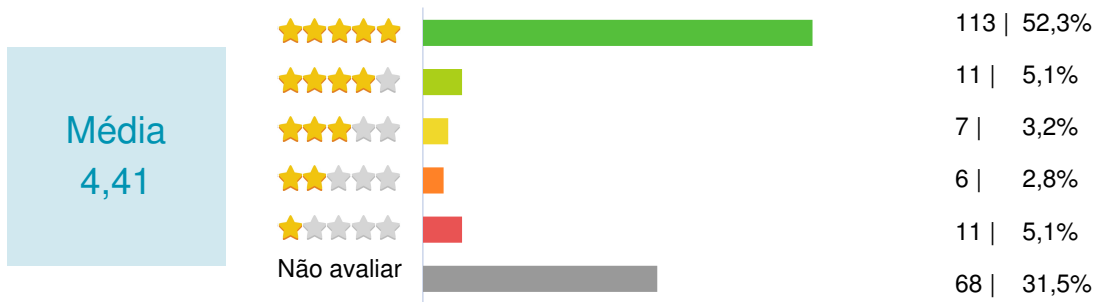
8. Consulta Médica

216 respostas



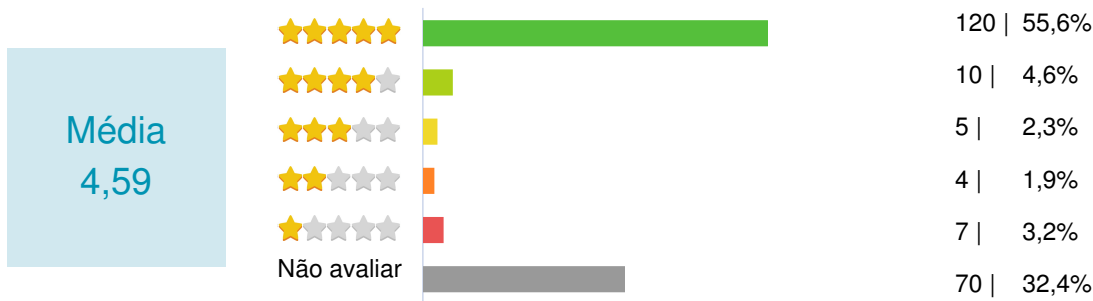
9. Consulta Nutrição

216 respostas



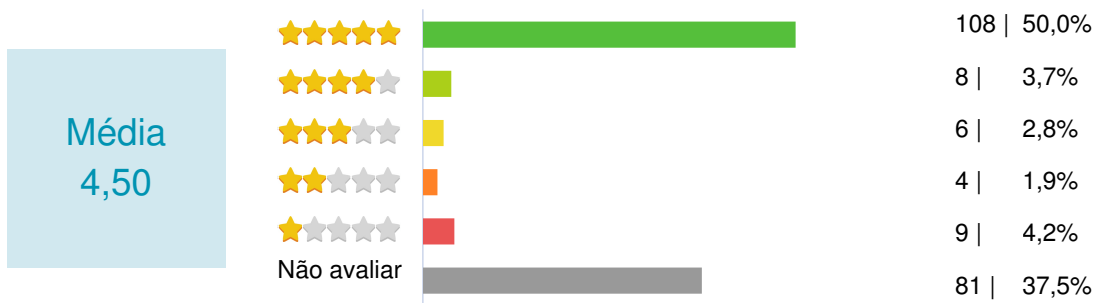
10. Fisioterapia Solo

216 respostas



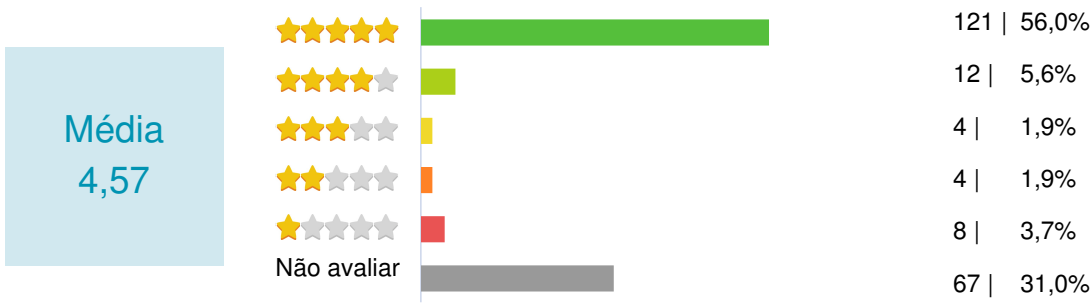
11. Fisioterapia Aquática

216 respostas



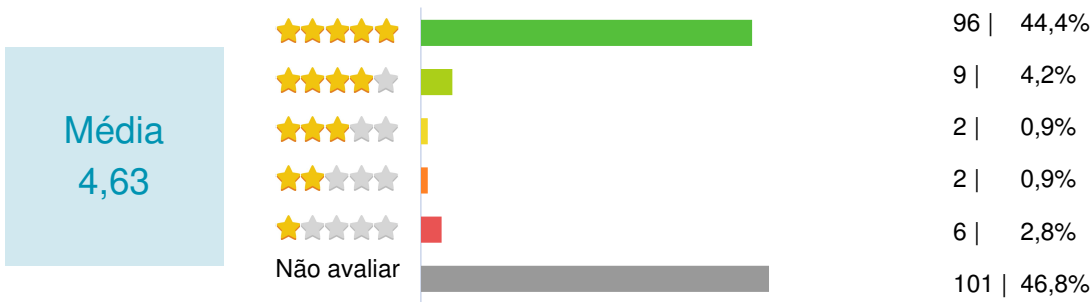
12. Fonoaudiologia

216 respostas



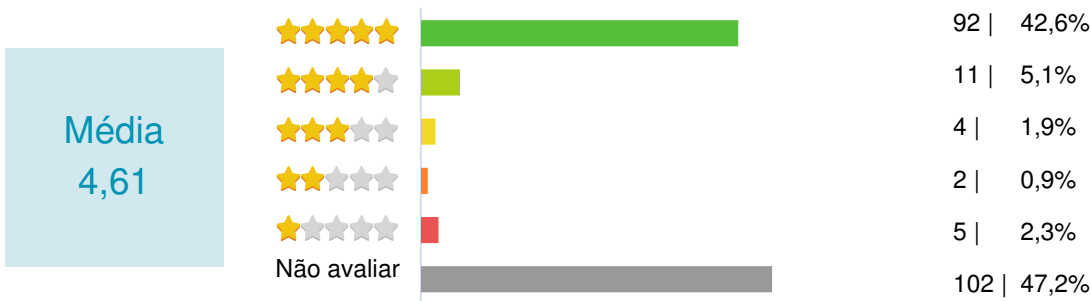
13. Arte Reabilitação

216 respostas



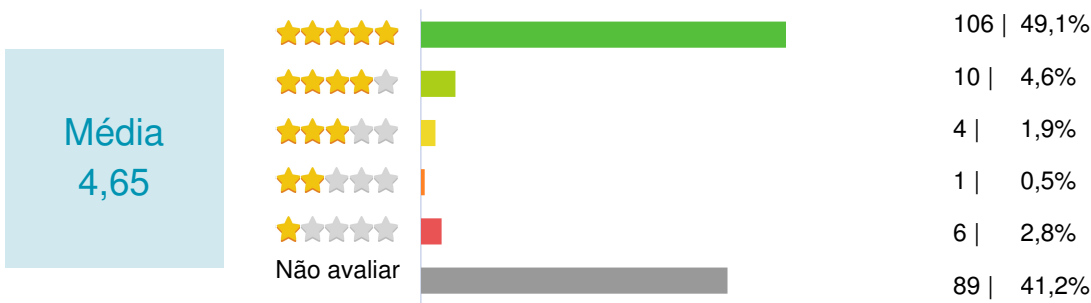
14. Musicoterapia

216 respostas



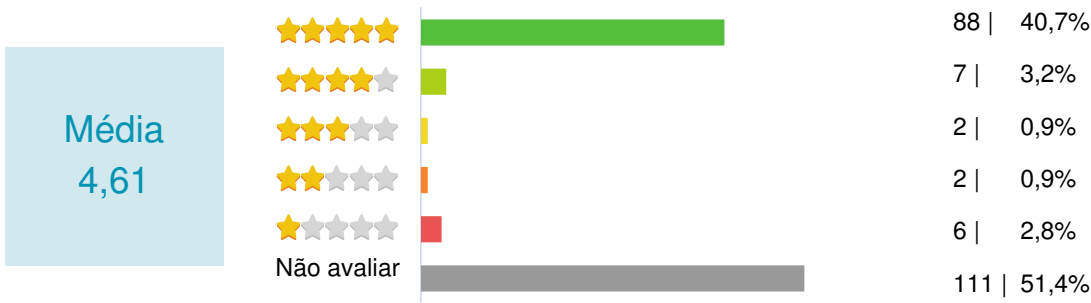
15. Psicologia

216 respostas



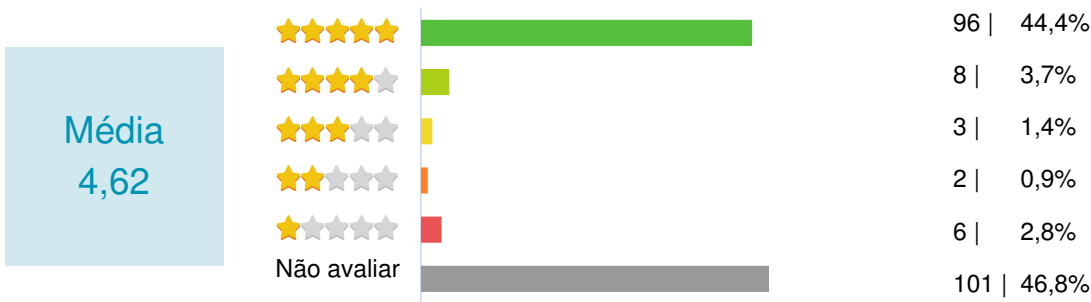
16. Reabilitação Desportiva

216 respostas



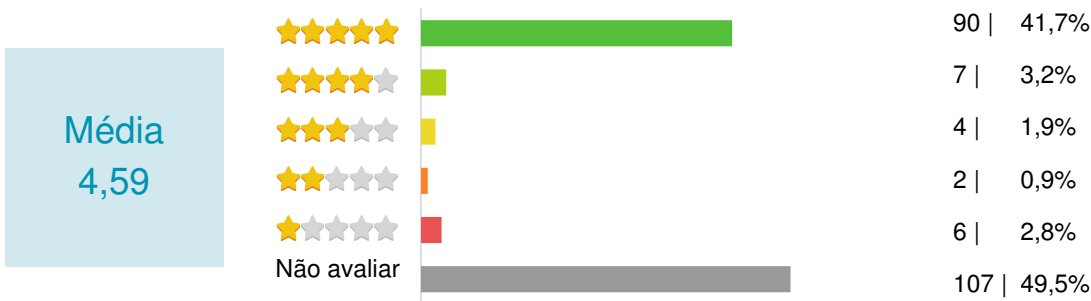
17. Terapia Ocupacional

216 respostas



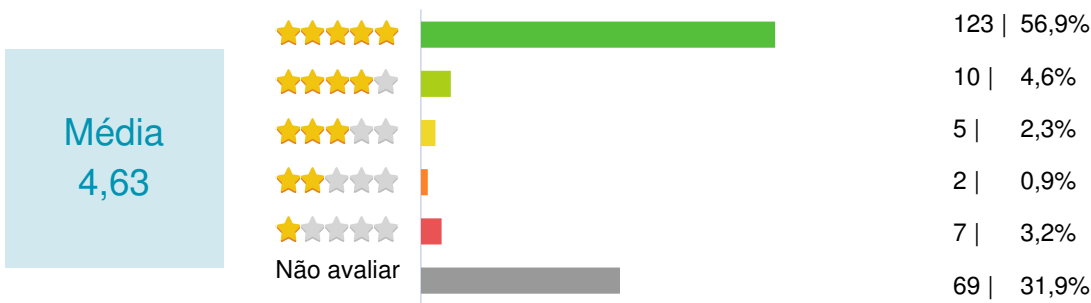
18. Pedagogia

216 respostas



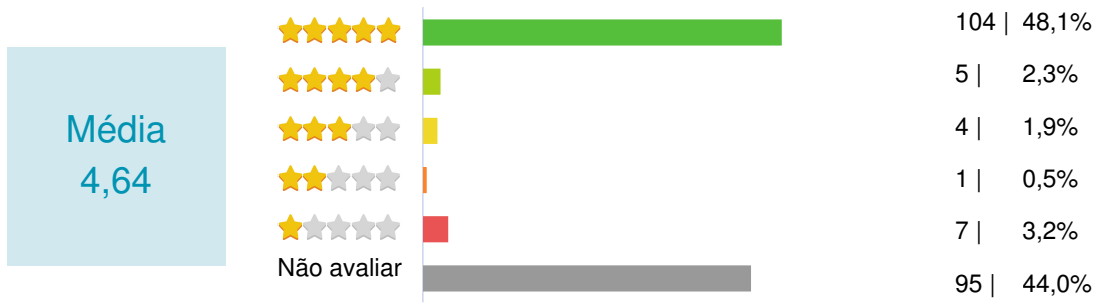
19. Serviço Social

216 respostas



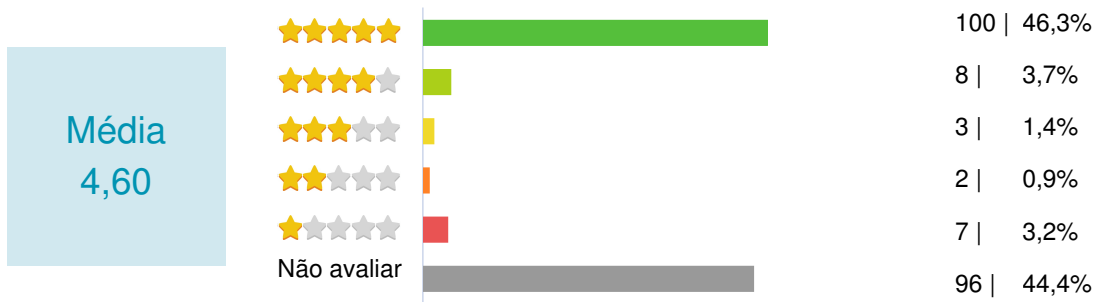
20. Exames Radiológicos

216 respostas



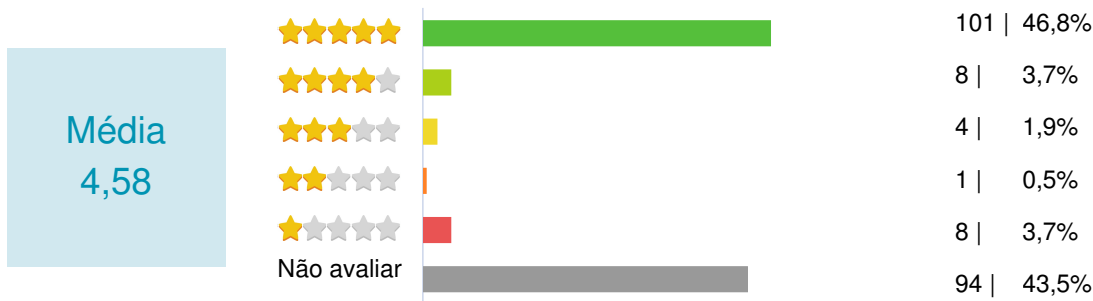
21. Exames Laboratoriais

216 respostas



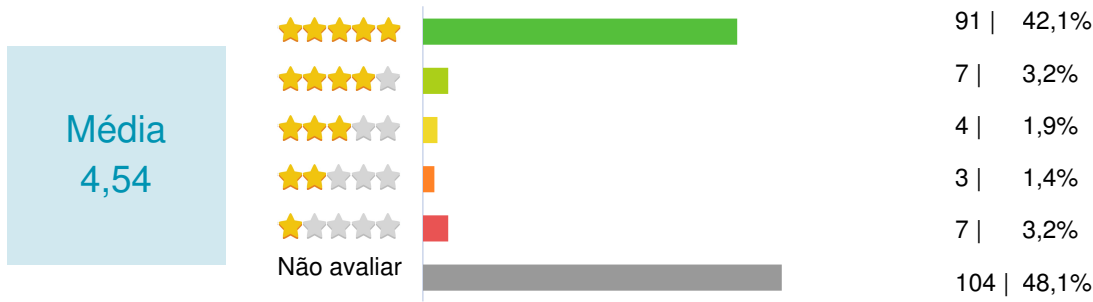
22. Oficina Ortopédica

216 respostas



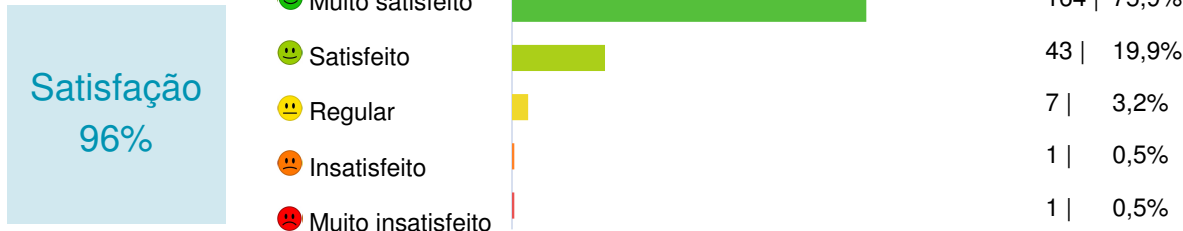
23. Programa Saúde Auditiva

216 respostas



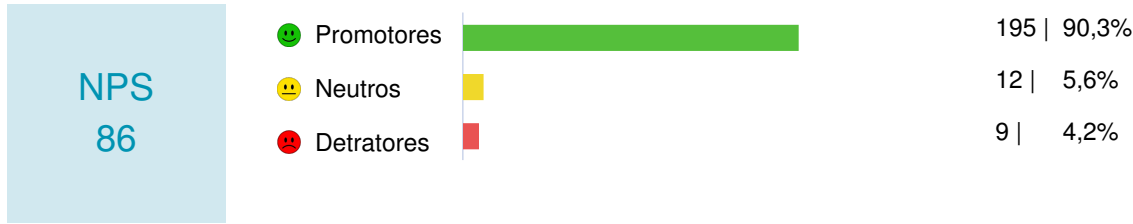
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

216 respostas



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

216 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível