



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 3º trimestre de 2025, o NPS aferido por meio do totem instalado no **Ambulatório** da NMDER apresentou evolução constante e positiva nos índices de satisfação dos usuários, demonstrando avanços graduais na percepção da qualidade do atendimento, conforme os seguintes resultados: **julho 30%, agosto 54% e setembro 62%**.

Esses índices demonstram uma tendência de crescimento progressivo na satisfação das usuárias, com destaque para o mês de setembro, 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.

O NPS médio do trimestre foi de 49% no Ambulatório da NMDER, refletindo nível de satisfação moderado. O crescimento contínuo ao longo dos meses é um indicativo positivo da efetividade das ações implementadas, mas reforça a importância de manter o foco na escuta ativa do usuário e na melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos.

BLM



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



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



Nos meses de julho, agosto e setembro, os **totens de avaliação instalados nas recepções e enfermarias da NMDER** registraram progressiva melhora nos índices de satisfação dos usuários, conforme os resultados dos seguintes índices de NPS: **37%, 49% e 68%, respectivamente.**

A análise desses três meses demonstra tendência clara de evolução na experiência do usuário, com o NPS passando de 37% para 68%, um aumento total de 31 pontos percentuais no trimestre. Essa trajetória indica que as ações de melhoria implementadas vêm gerando resultados concretos, especialmente no fortalecimento do acolhimento e da humanização.

Entretanto, ainda há oportunidade de aprimoramento para consolidar a satisfação em níveis de excelência. O foco deve permanecer na escuta ativa das pacientes, no atendimento resolutivo e na integração das equipes multiprofissionais, garantindo que a experiência positiva se mantenha e se amplie nos próximos ciclos de medição.

Ressalta-se que a Gestão da Qualidade e Ouvidoria SUS 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.

BLM



ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DE REABILITAÇÃO, 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: E1899E6E-D274-4875-ABED-BEBDDD6D8F21

Status: Concluído

Assunto: Pesquisa de Satisfação de Pacientes Atendidos 3º trimestre 2025 - NMDER

Envelope fonte:

Documentar páginas: 3

Assinaturas: 1

Certificar páginas: 4

Rubrica: 2

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

17/10/2025 15:43:52

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: 17/10/2025 15:45:15

Visualizado: 17/10/2025 15:50:36

Assinado: 17/10/2025 15:50:58

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 17/10/2025 15:50:36

ID: f91377d8-c856-4a04-8f9b-f85a3b12eb8f

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

17/10/2025 15:45:15

Entrega certificada

Segurança verificada

17/10/2025 15:50:36

Assinatura concluída

Segurança verificada

17/10/2025 15:50:58

Concluído

Segurança verificada

17/10/2025 15:50:58

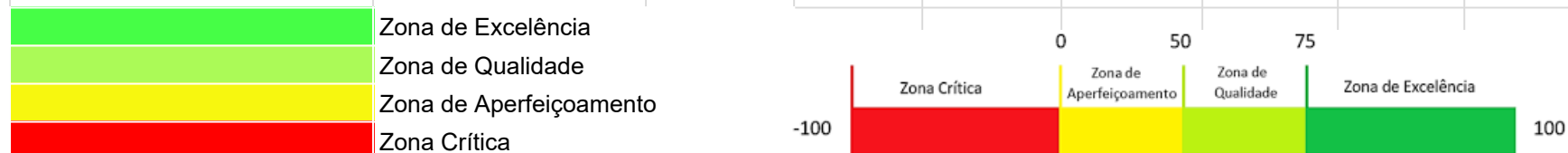
Eventos de pagamento**Status****Carimbo de data/hora****Termos de Assinatura e Registro Eletrônico**

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Julho								
Geral	83	52	62,7%	10	12,0%	21	25,3%	37%
Ambulatório	37	23	62,2%	2	5,40%	12	32,4%	30%
Agosto								
Geral	163	112	68,7%	19	11,7%	32	19,6%	49%
Ambulatório	26	18	69,2%	4	15,4%	4	15,4%	54%
Setembro								
Geral	74	60	81,1%	4	5,4%	10	13,5%	68%
Ambulatório	13	9	69,2%	3	23%	1	7,7%	62%

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

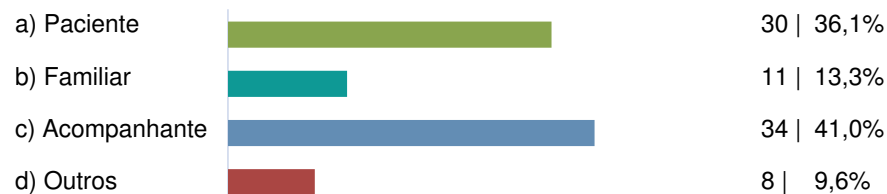
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/07/25 e 31/07/25
- apenas avaliações completas

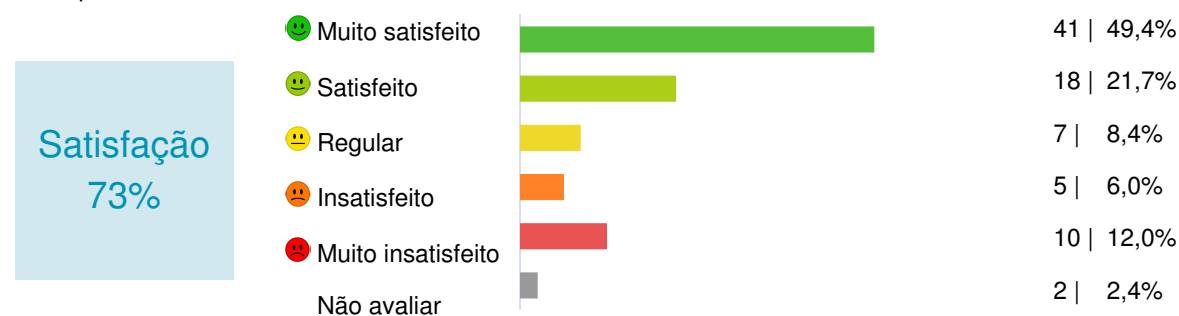
1. Você é:

83 respostas



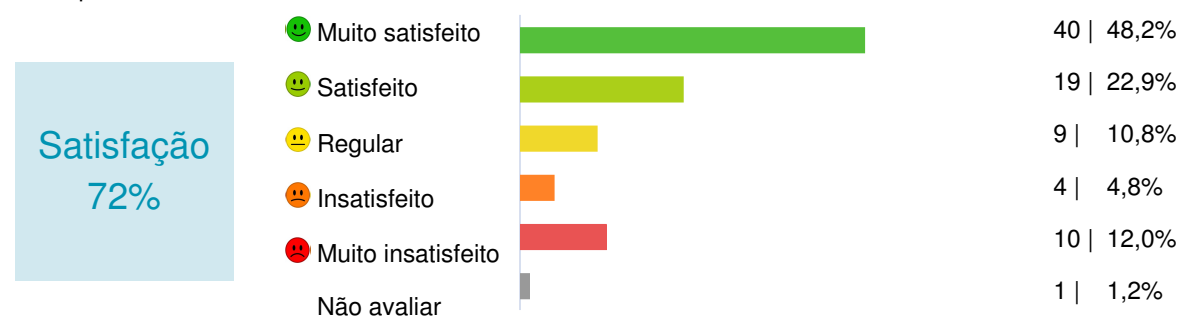
2. Como você avalia a NMDER?

83 respostas



3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

83 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

83 respostas



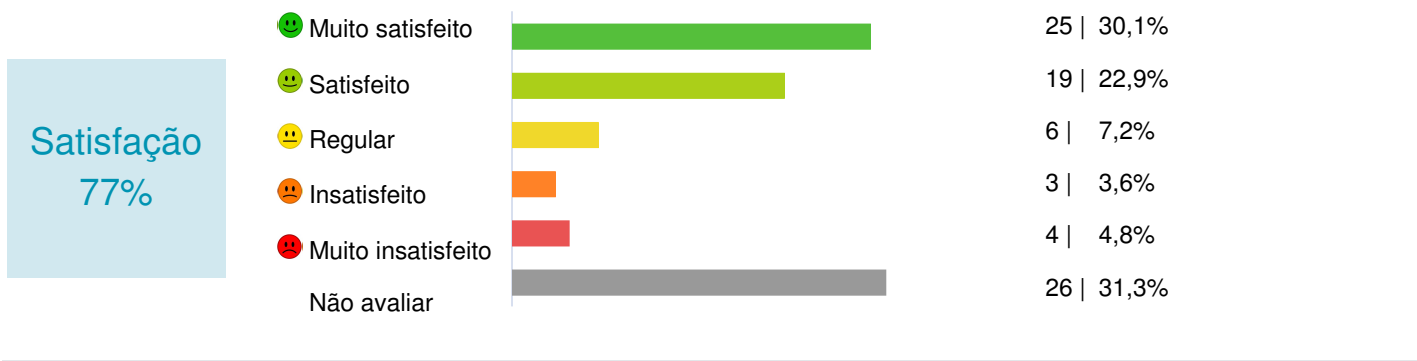
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

83 respostas



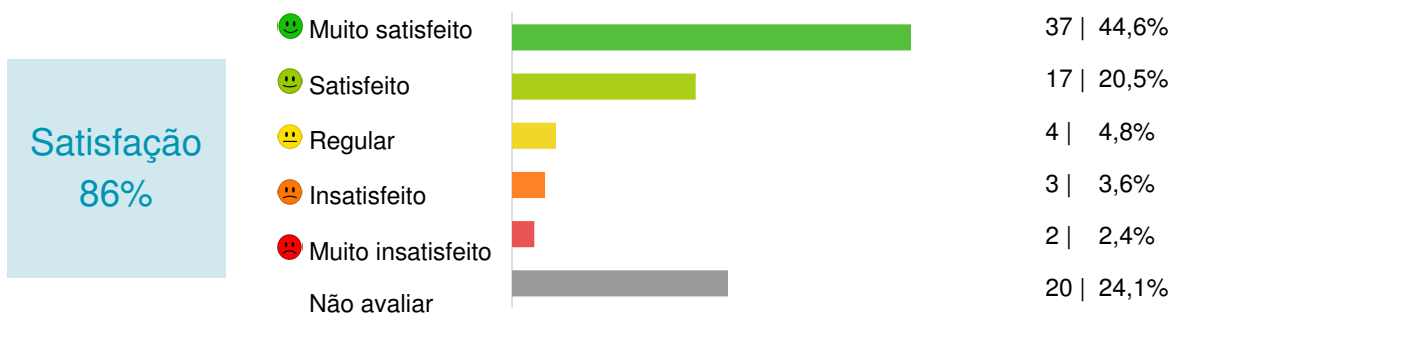
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

83 respostas



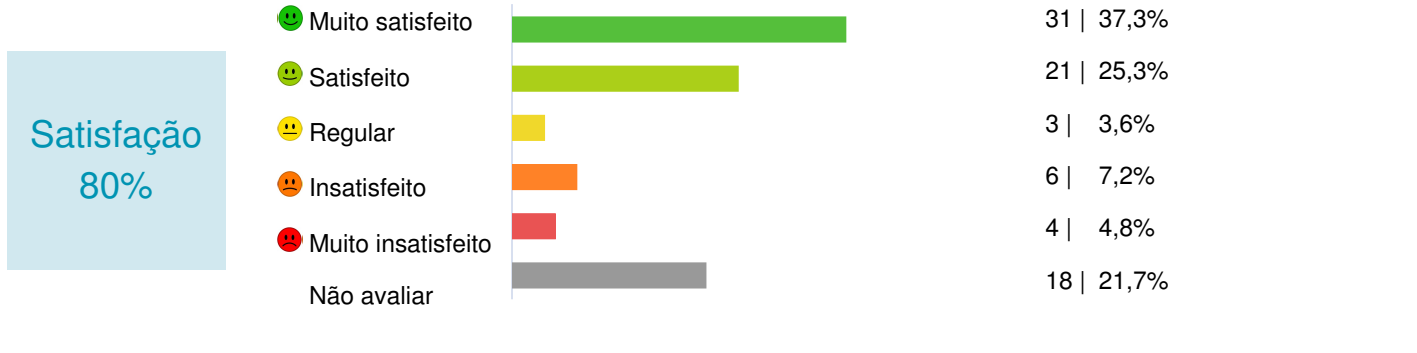
7. A limpeza dessa unidade

83 respostas



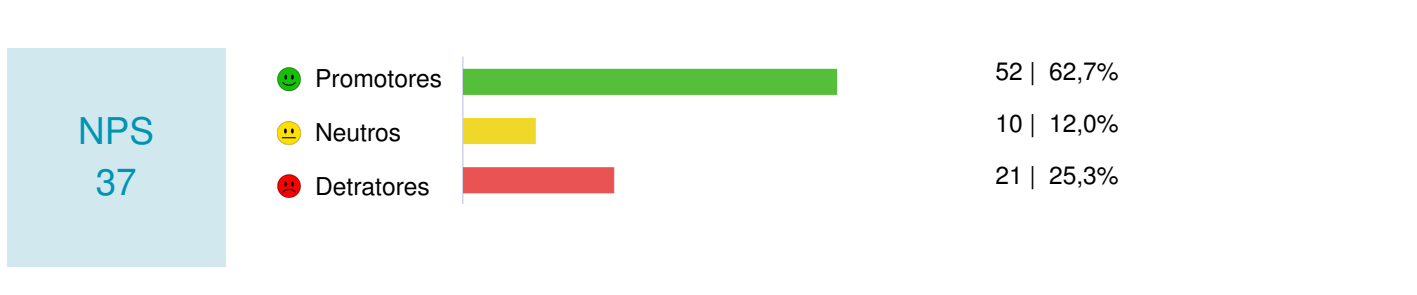
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

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

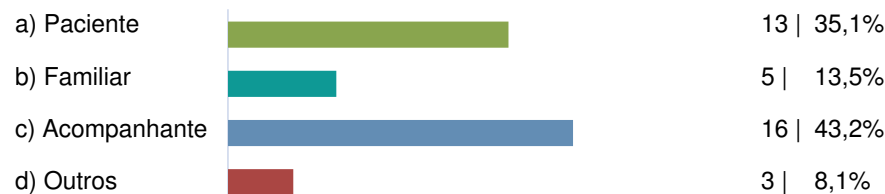
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/07/25 e 31/07/25
- apenas avaliações completas

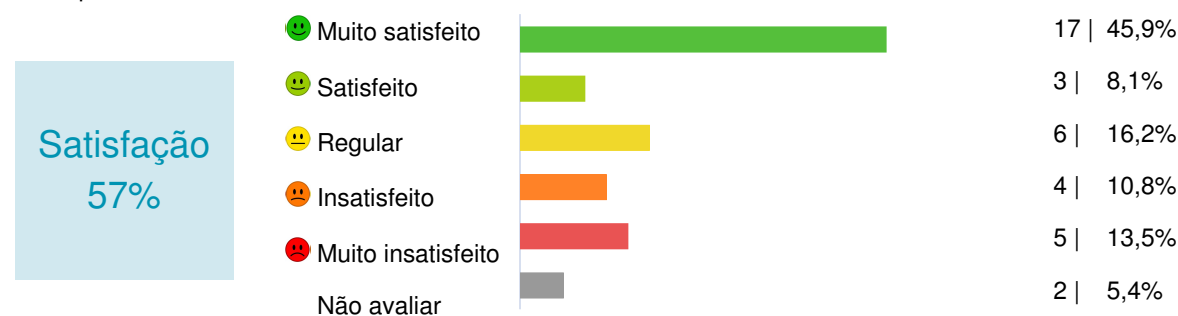
1. Você é:

37 respostas



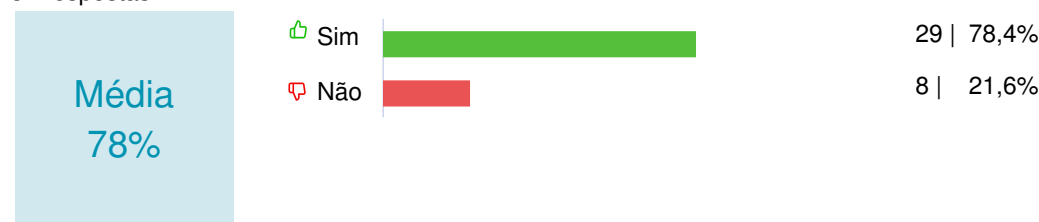
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

37 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

37 respostas



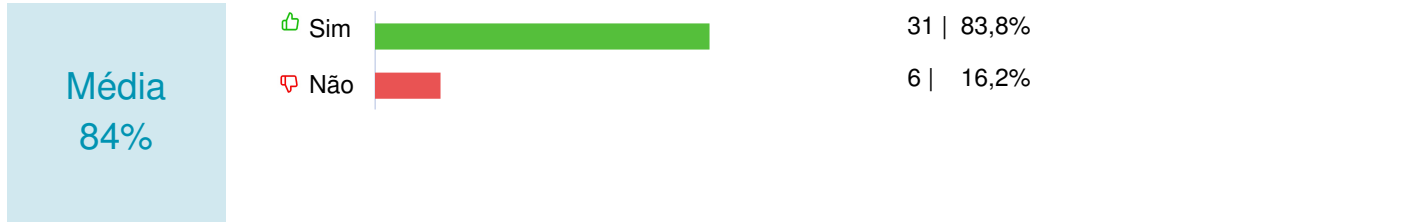
4. Você foi atendido no horário marcado?

37 respostas



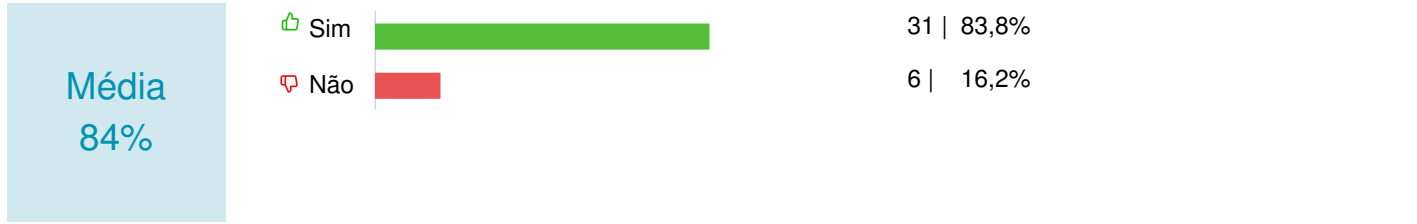
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

37 respostas



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

37 respostas



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

37 respostas



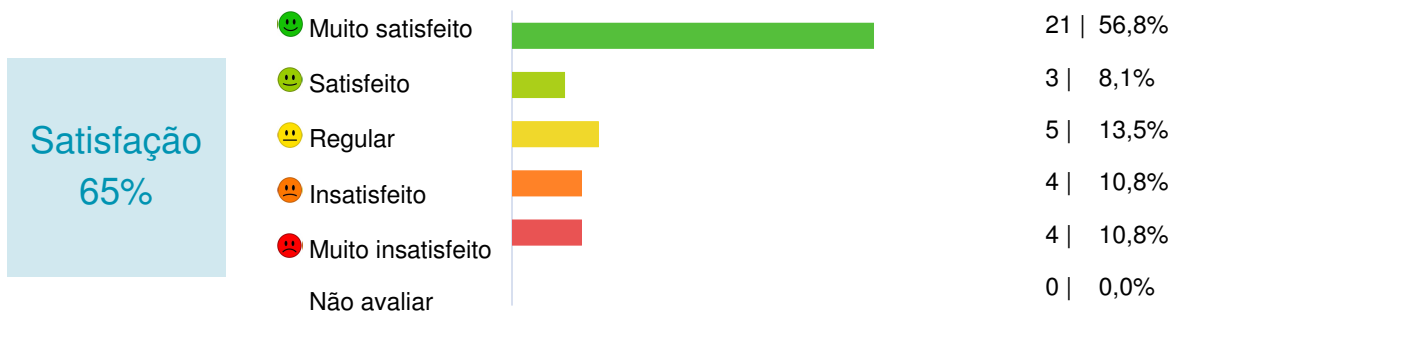
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

37 respostas



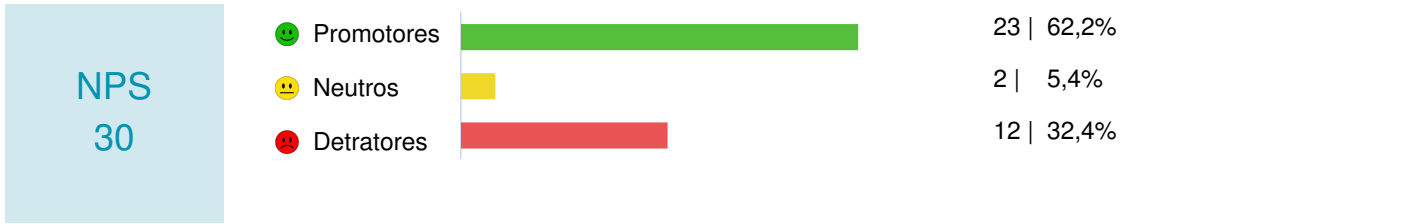
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

37 respostas



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

37 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

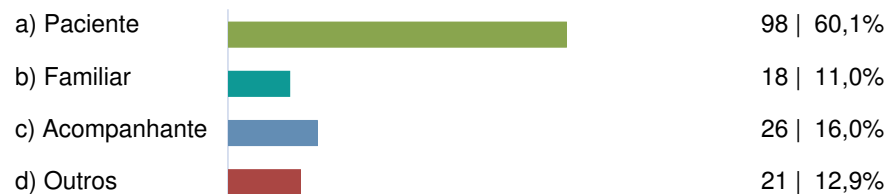
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/08/25 e 31/08/25
- apenas avaliações completas

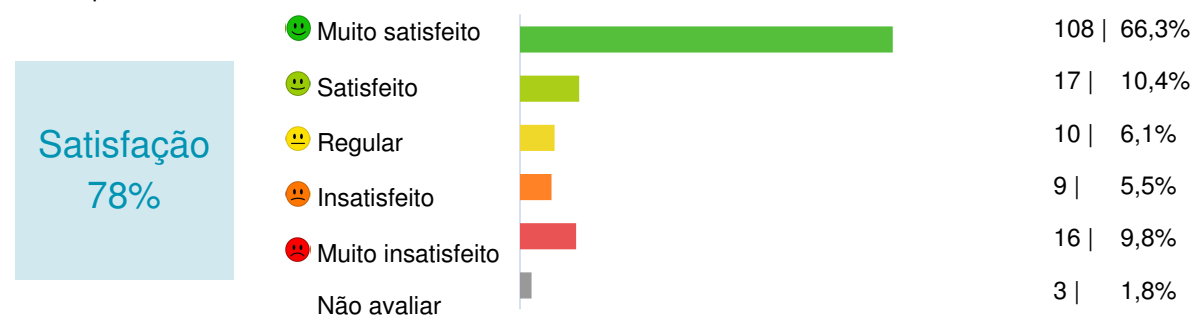
1. Você é:

163 respostas



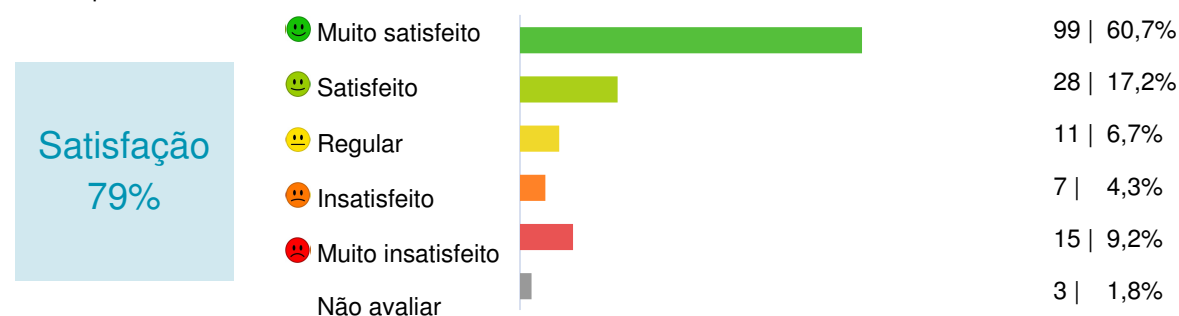
2. Como você avalia a NMDER?

163 respostas



3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

163 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

163 respostas



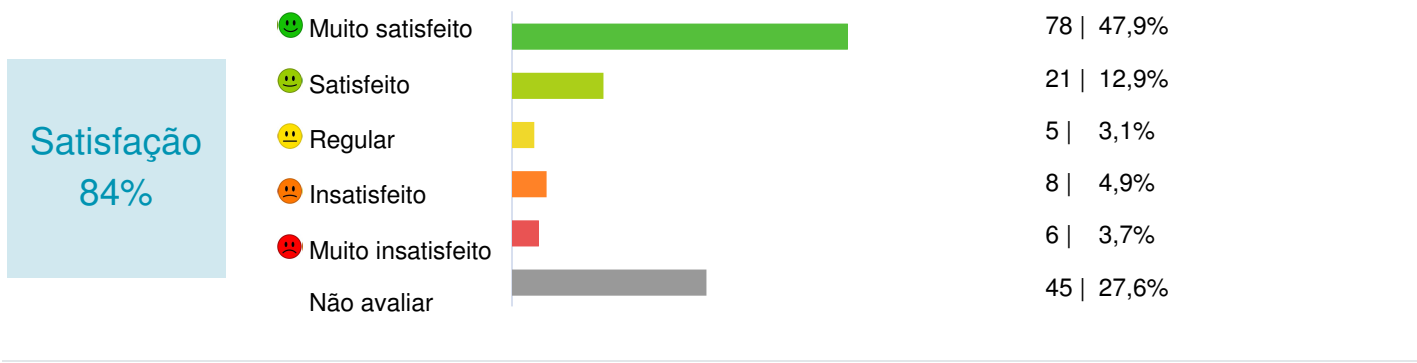
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

163 respostas



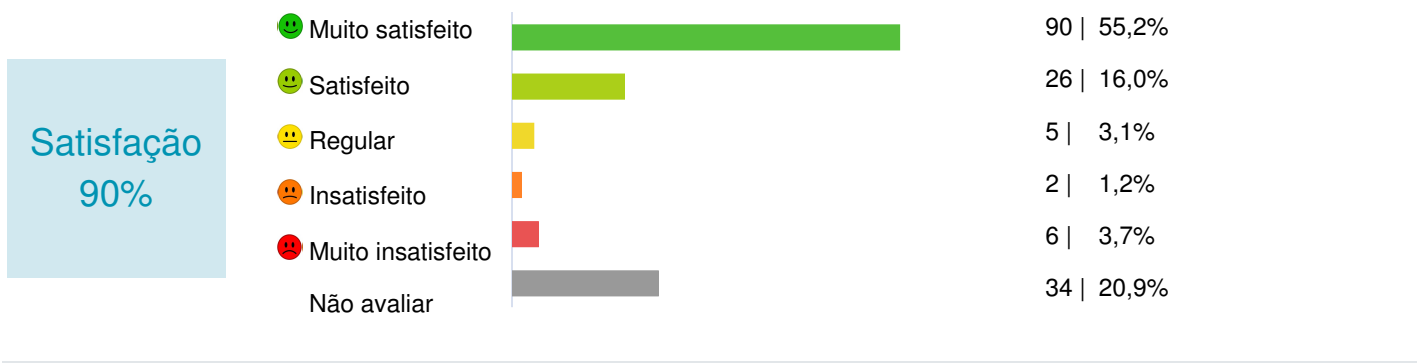
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

163 respostas



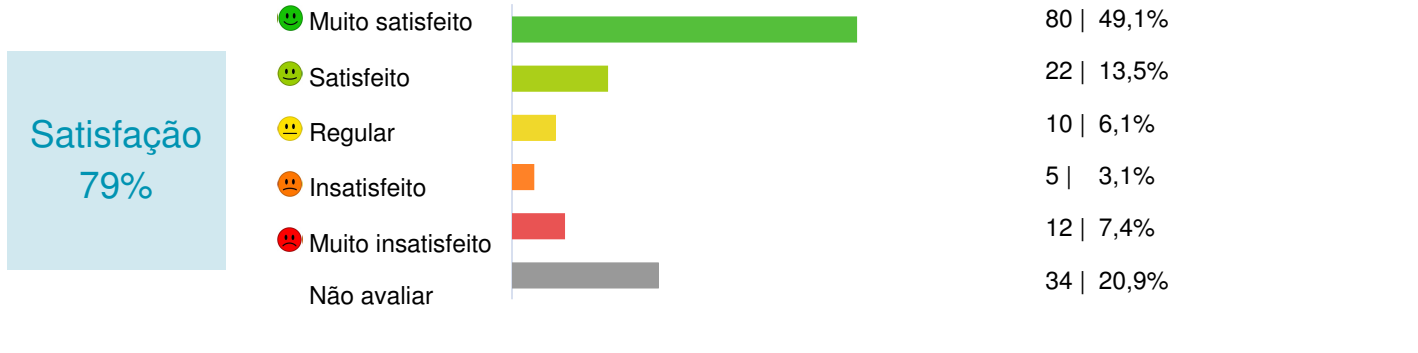
7. A limpeza dessa unidade

163 respostas



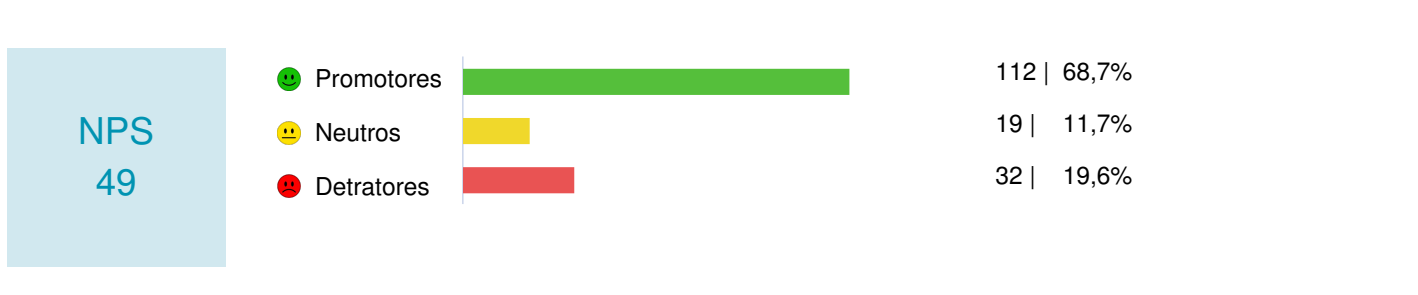
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

163 respostas



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

163 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

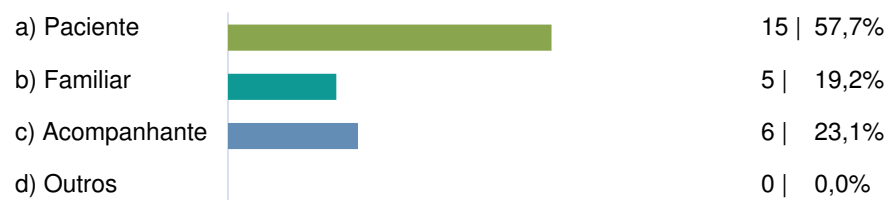
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/08/25 e 31/08/25
- apenas avaliações completas

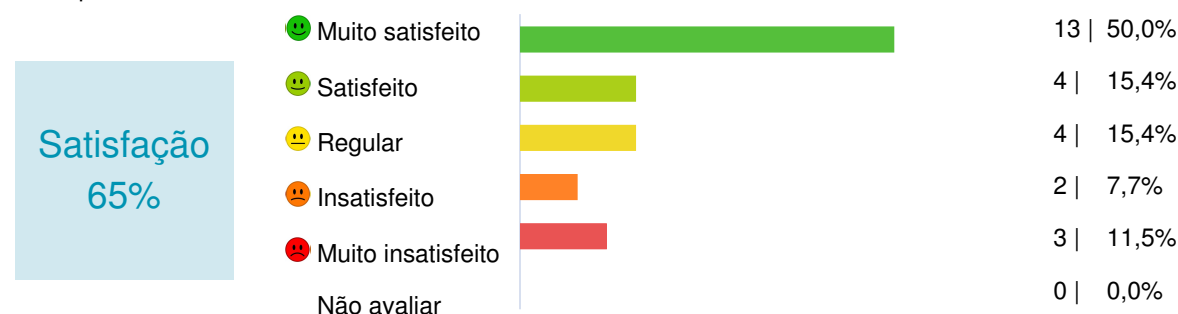
1. Você é:

26 respostas



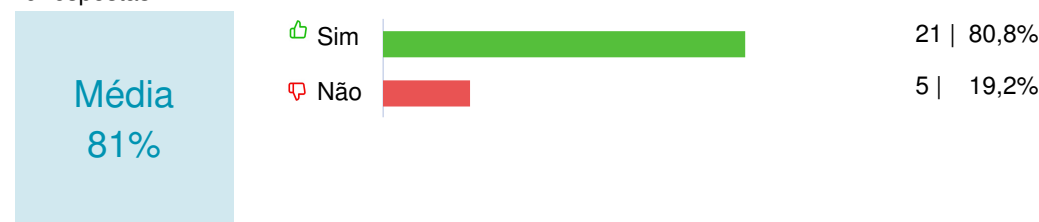
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

26 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

26 respostas



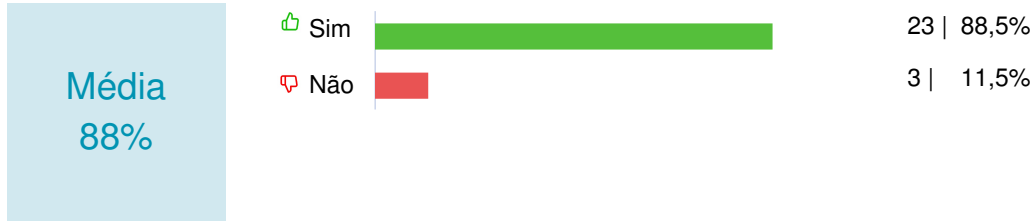
4. Você foi atendido no horário marcado?

26 respostas



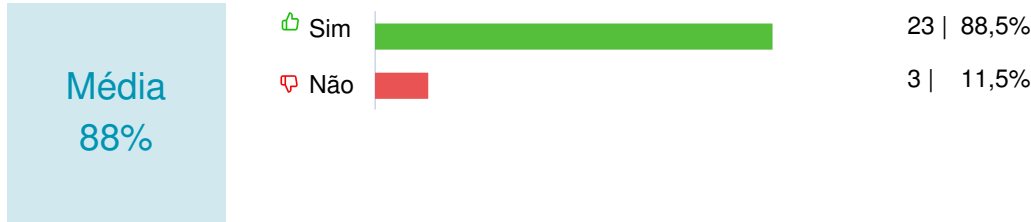
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

26 respostas



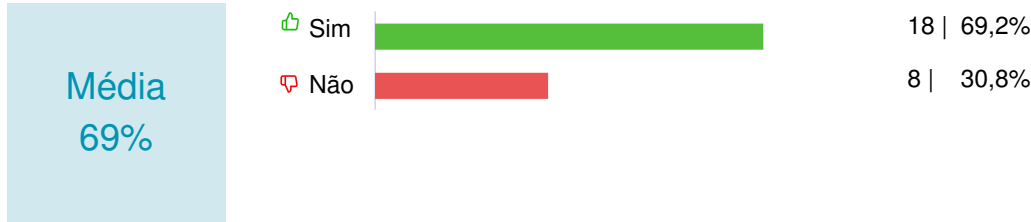
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

26 respostas



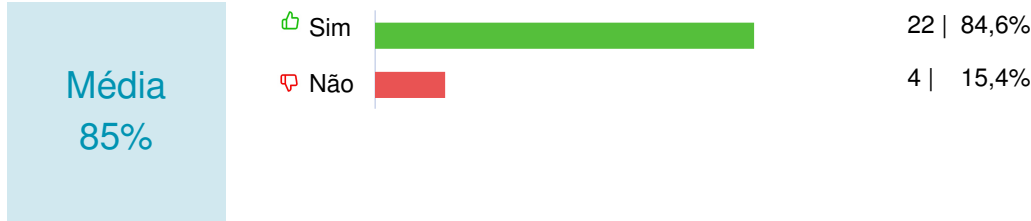
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

26 respostas



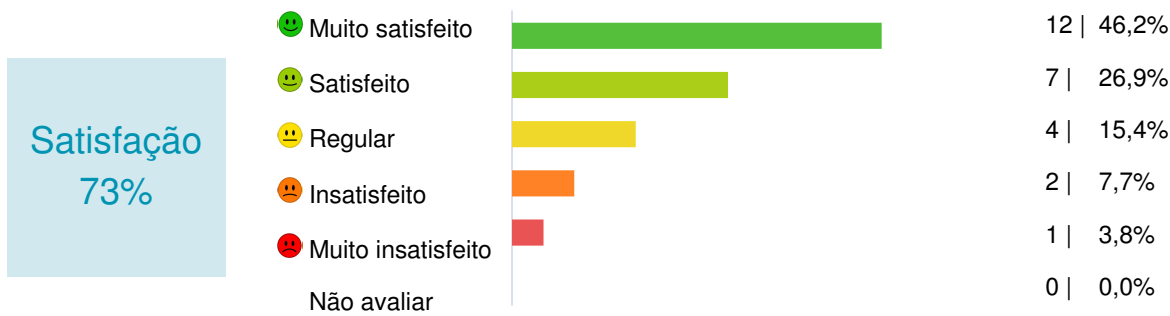
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

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

Relatório Consolidado

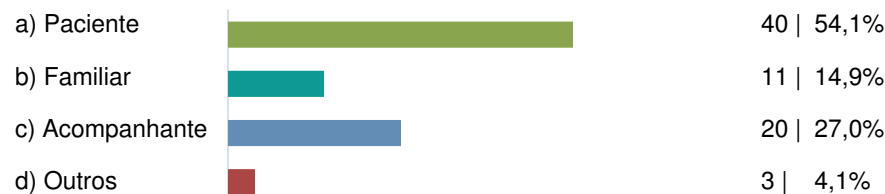
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/09/25 e 30/09/25
- apenas avaliações completas e com algum texto

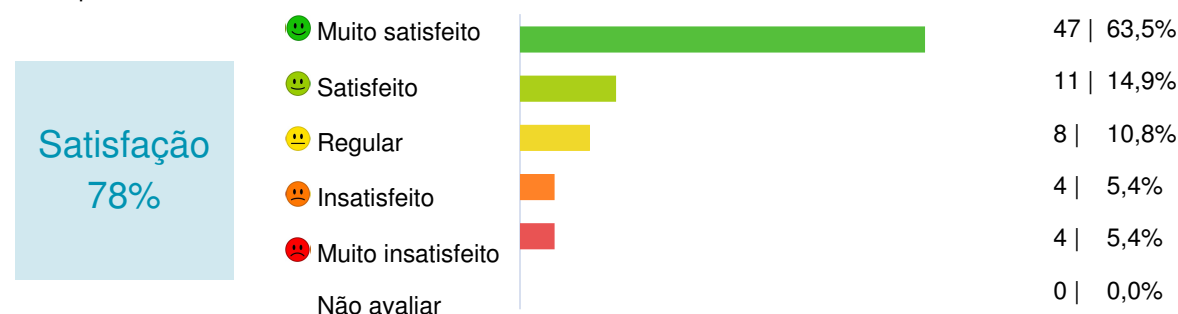
1. Você é:

74 respostas



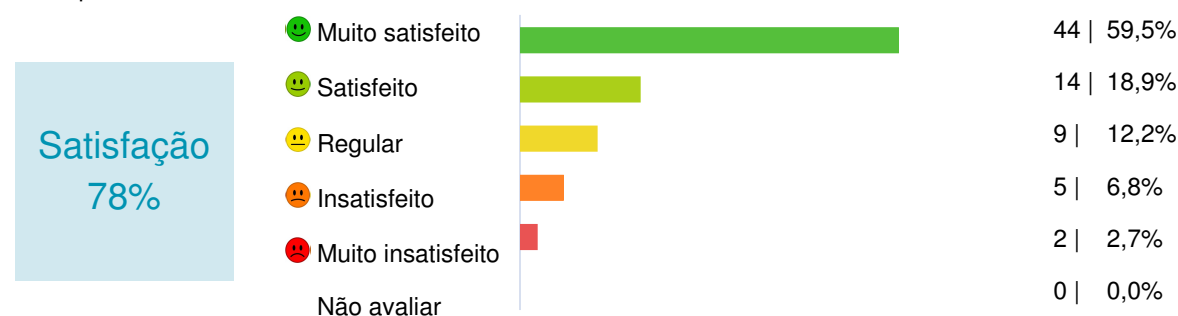
2. Como você avalia a NMDER?

74 respostas



3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

74 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

74 respostas



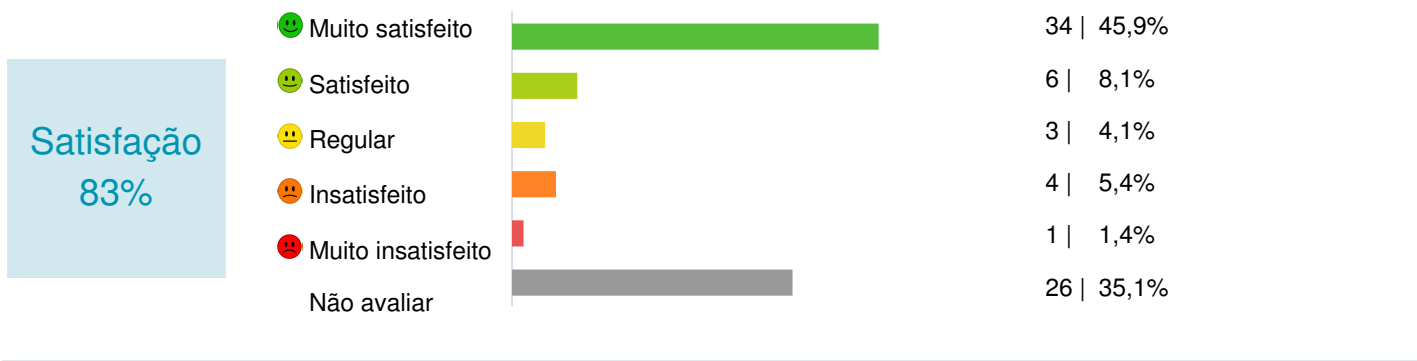
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

74 respostas



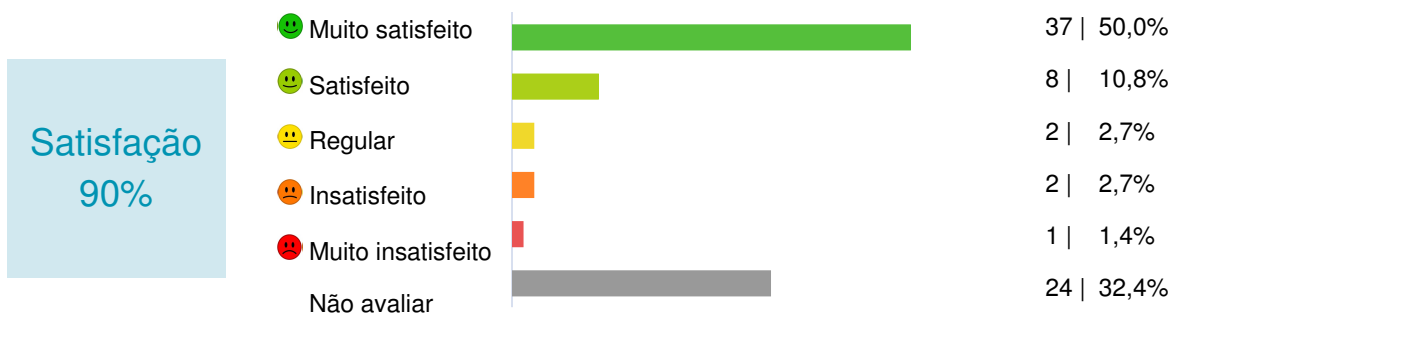
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

74 respostas



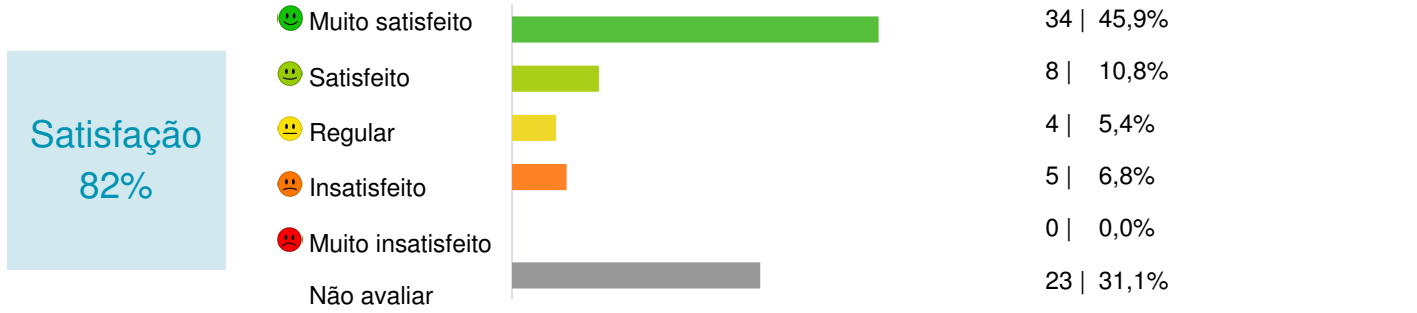
7. A limpeza dessa unidade

74 respostas



8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

74 respostas



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

74 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

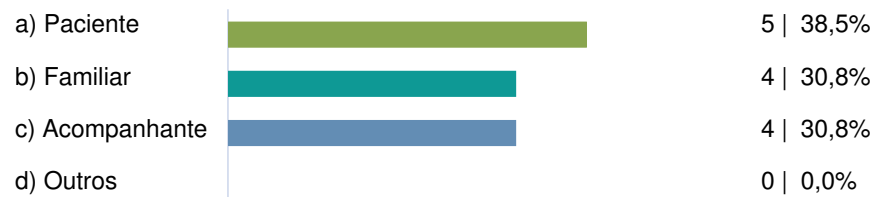
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/09/25 e 30/09/25
- apenas avaliações completas e com algum texto

1. Você é:

13 respostas



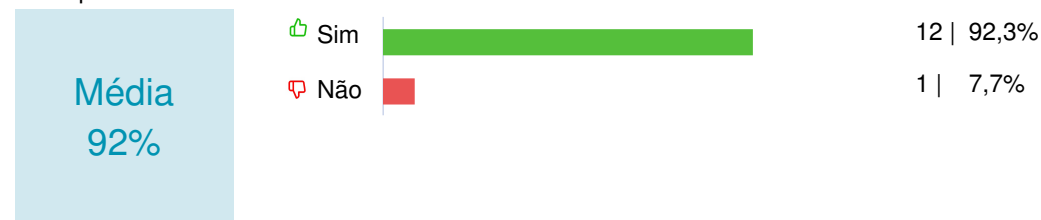
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

13 respostas



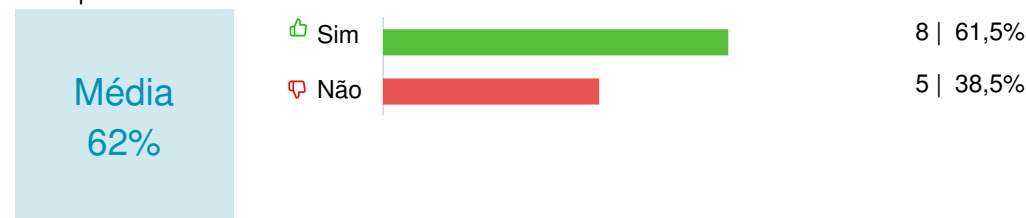
3. Avalie os itens abaixo:

13 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

13 respostas



5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

13 respostas



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

13 respostas



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

13 respostas



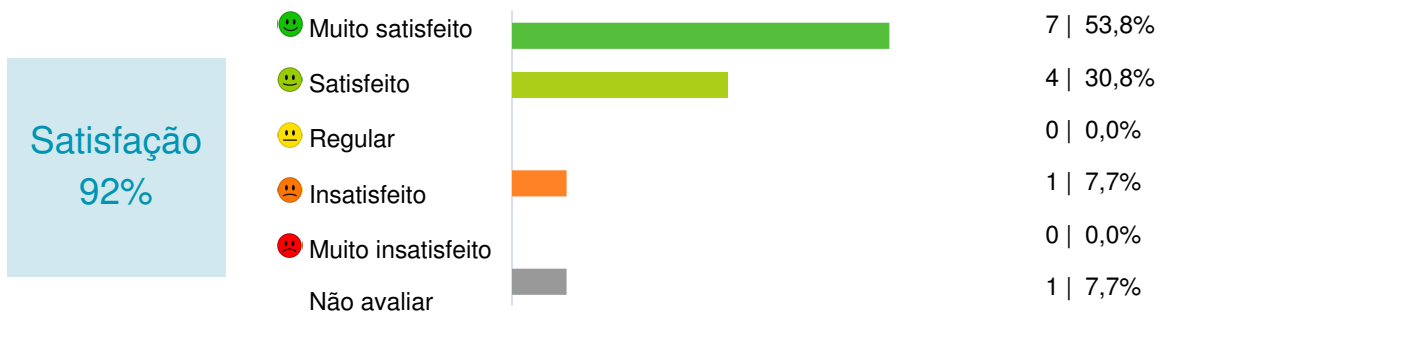
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

13 respostas



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

13 respostas



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

13 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível