



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?”.

Durante o 3º trimestre de 2025, o NPS médio do Ceir foi de 78%, resultado que demonstra elevado nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços prestados pela instituição. Esse desempenho reflete a consistência do cuidado ofertado e a boa percepção do público quanto à qualidade do atendimento.

Em julho, o índice registrado foi de 75%, indicando uma avaliação positiva por parte dos usuários, embora haja margem para aprimoramento em aspectos que impactam diretamente a experiência do paciente.

No mês de agosto, observou-se o melhor desempenho do trimestre, com NPS de 83%, sinalizando maior engajamento e reconhecimento dos usuários quanto à eficiência e humanização do atendimento. Esse resultado está relacionado a ações de melhoria contínua e ajustes operacionais implementados no período.

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

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



Por fim, em setembro, o NPS retornou ao patamar de 75%, o que sugere a necessidade de investigar eventuais fatores pontuais, tais como aumento na demanda, limitações ou mudanças de processo, que possam ter influenciado a redução na satisfação em comparação ao mês anterior.

De modo geral, o trimestre apresentou indicadores estáveis e satisfatórios, o índice manteve-se acima de 75% em todos os meses, o que posiciona o Ceir dentro da zona de excelência conforme a metodologia NPS.

Segue a planilha com dados consolidados e, em anexo, o relatório completo da pesquisa de satisfação de cada mês.

ASSOCIAÇÃO REABILITAR								
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Julho	217	181	83,4%	17	7,8%	19	8,8%	75%
Agosto	132	117	88,6%	7	5,3%	8	6,06%	83%
Setembro	284	232	81,69%	32	11,3%	20	7,04%	75%

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

Teresina/PI, 17 de outubro 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: B1FBAD0F-668F-4A67-9727-0E8CCEA7987E
Assunto: Pesquisa de Satisfação de Pacientes Atendidos 3º trimestre 2025 - Ceir
Envelope fonte:
Documentar páginas: 2
Certificar páginas: 4
Assinatura guiada: Ativado
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

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
17/10/2025 15:25:02

Portador: Jhonatas Moraes de Souza
jhonatas.souza@reabilitar.org.br

Local: DocuSign

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)	 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 177.107.30.46	Enviado: 17/10/2025 15:34:03 Visualizado: 17/10/2025 15:49:18 Assinado: 17/10/2025 15:49:42

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Aceito: 17/10/2025 15:49:18
ID: fc27e9e7-1d6c-4994-bcd0-b0c0c67f92b7

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 15:34:03
Entrega certificada	Segurança verificada	17/10/2025 15:49:18
Assinatura concluída	Segurança verificada	17/10/2025 15:49:42
Concluído	Segurança verificada	17/10/2025 15:49:42
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Julho	217	181	83,4%	17	7,8%	19	8,8%	75%
Agosto	132	117	88,6%	7	5,3%	8	6,06%	83%
Setembro	284	232	81,69%	32	11,3%	20	7,04%	75%

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

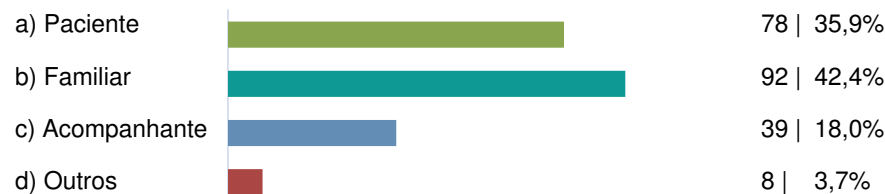
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

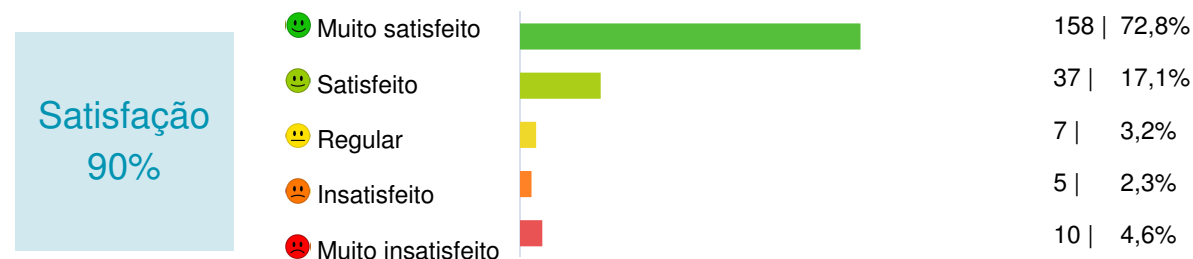
1. Você é:

217 respostas



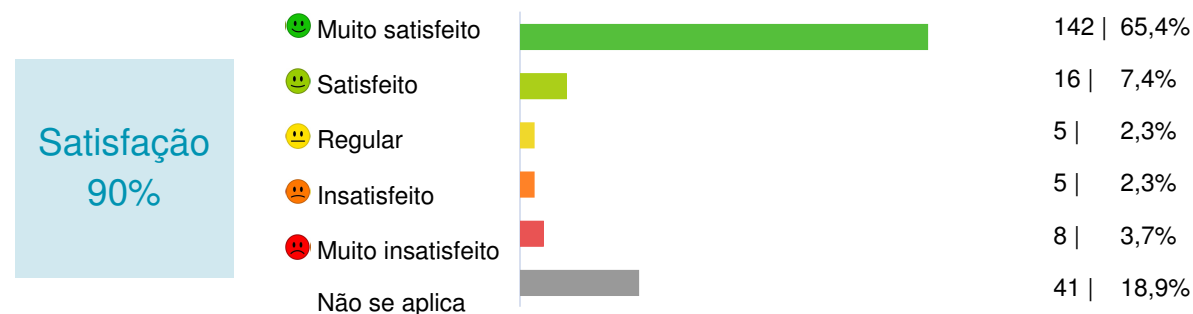
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

217 respostas



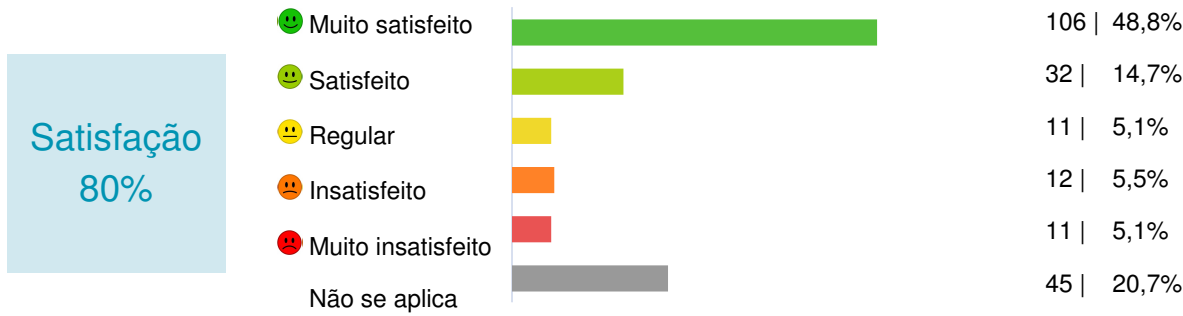
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

217 respostas



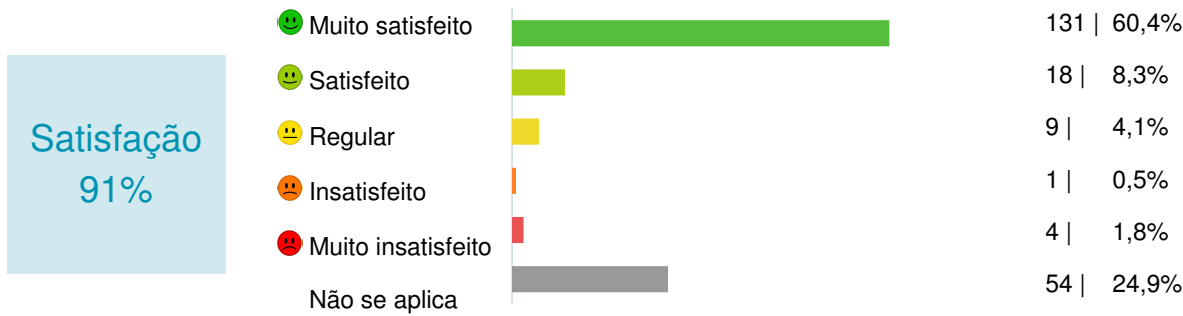
4. Tempo de espera para os atendimentos

217 respostas



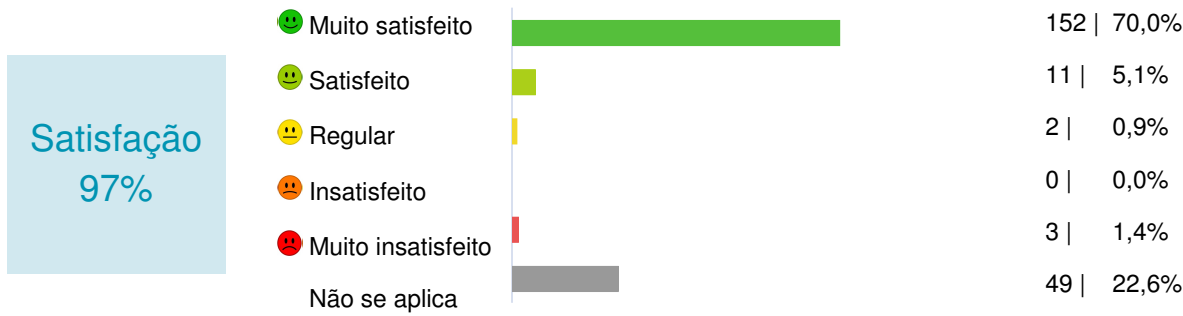
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

217 respostas



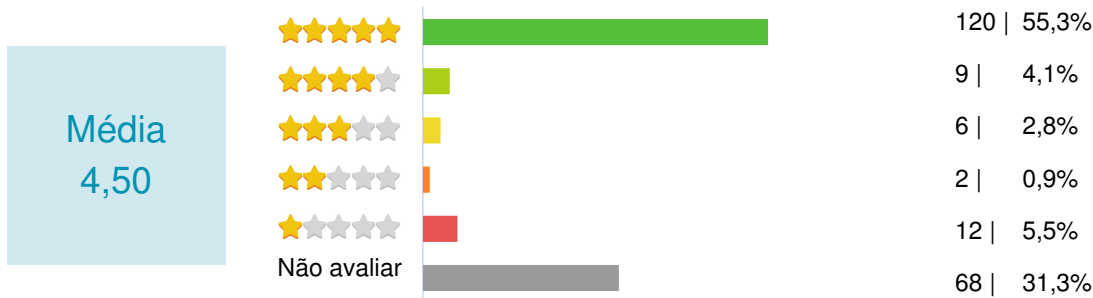
6. Limpeza dessa unidade

217 respostas



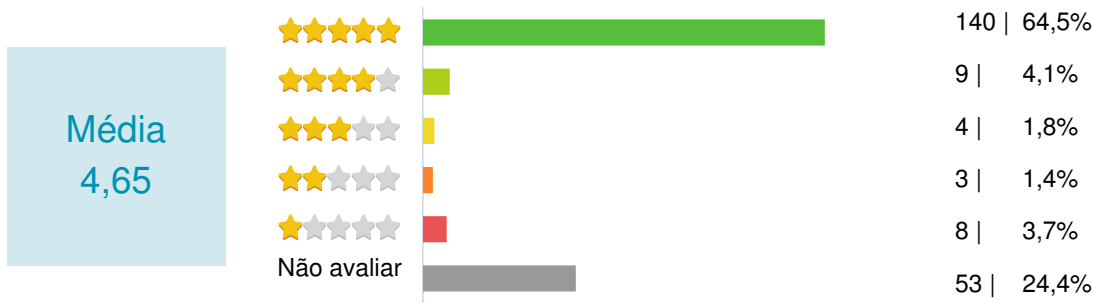
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

217 respostas



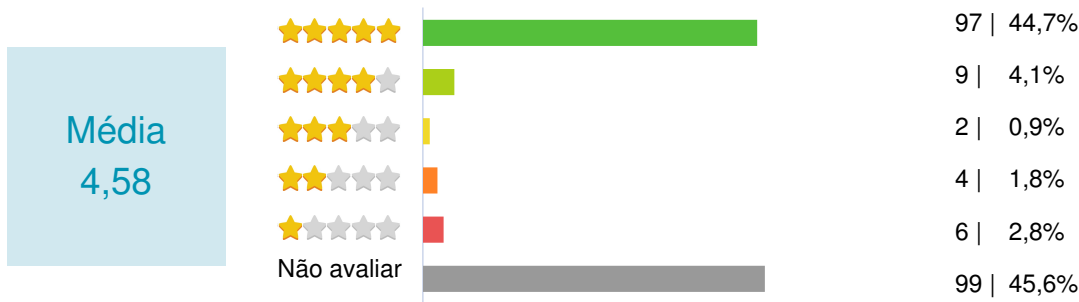
8. Consulta Médica

217 respostas



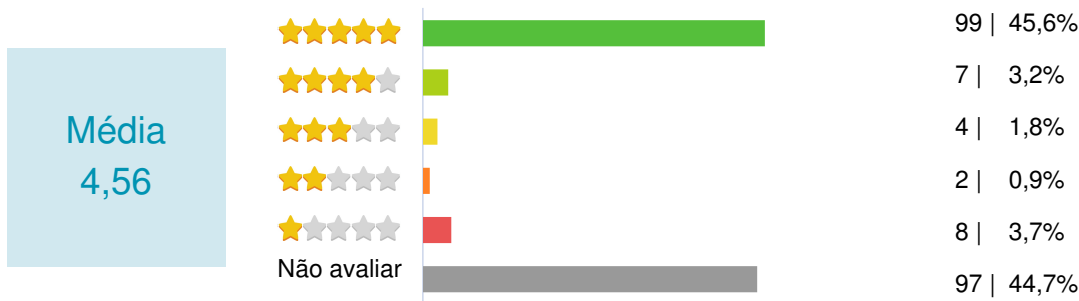
9. Consulta Nutrição

217 respostas



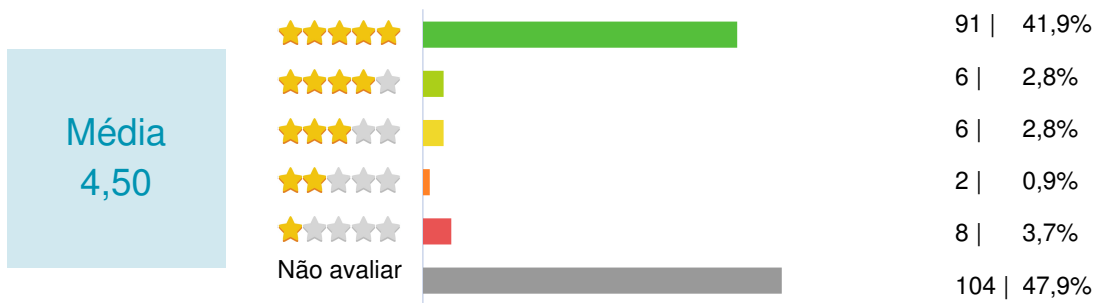
10. Fisioterapia Solo

217 respostas



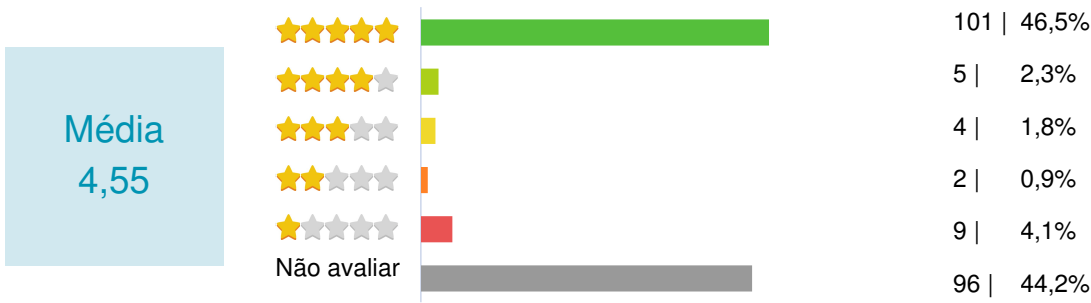
11. Fisioterapia Aquática

217 respostas



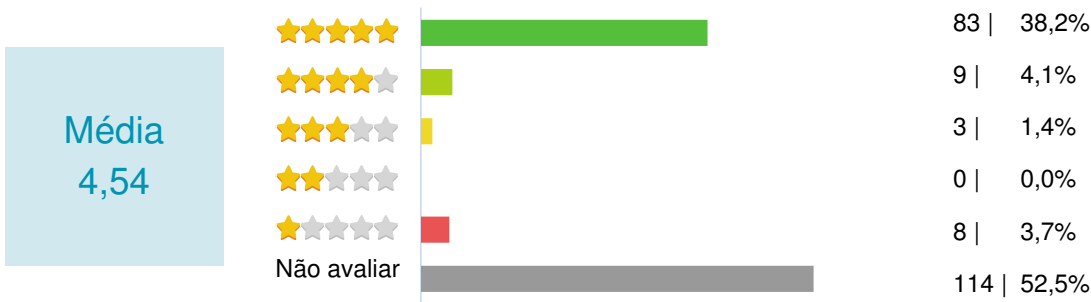
12. Fonoaudiologia

217 respostas



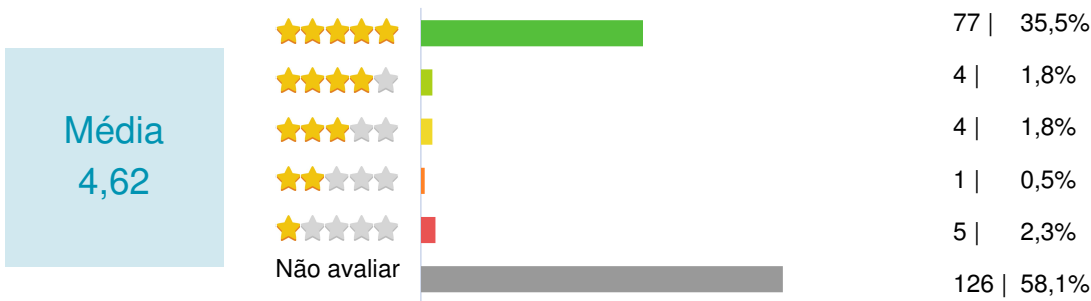
13. Arte Reabilitação

217 respostas



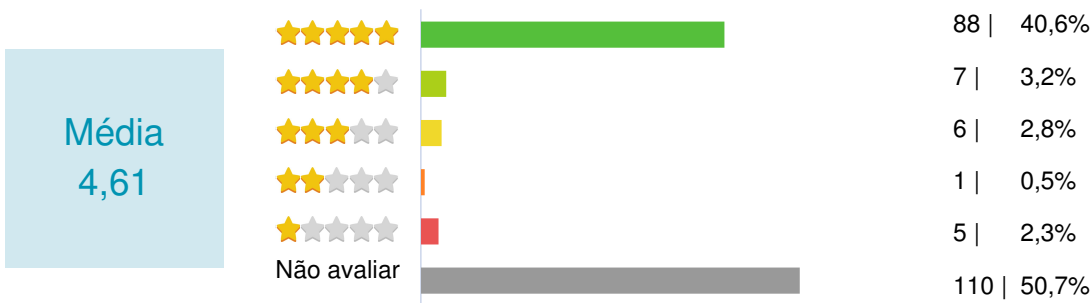
14. Musicoterapia

217 respostas



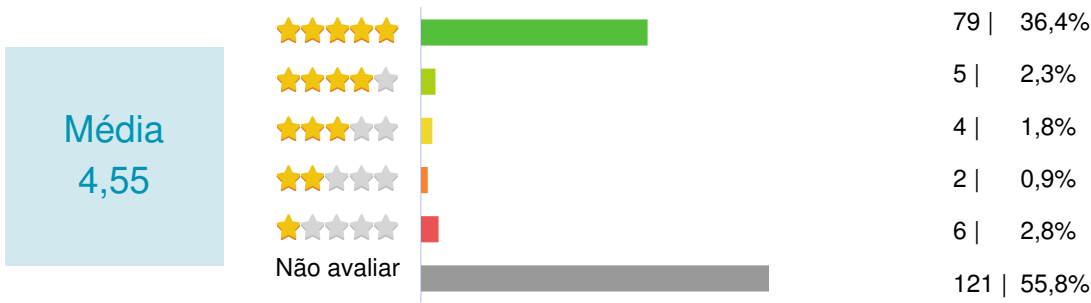
15. Psicologia

217 respostas



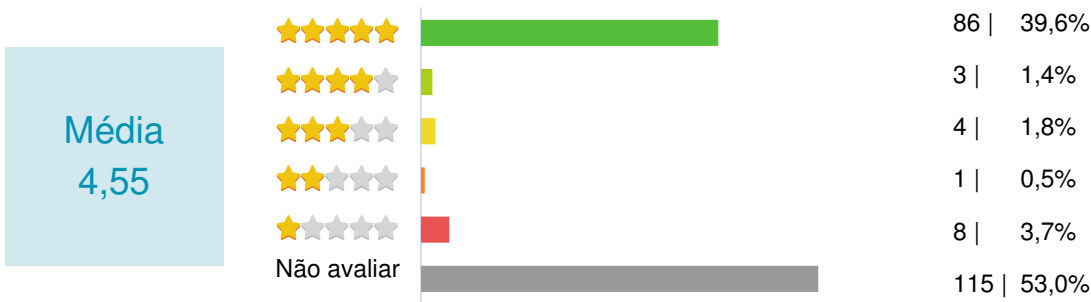
16. Reabilitação Desportiva

217 respostas



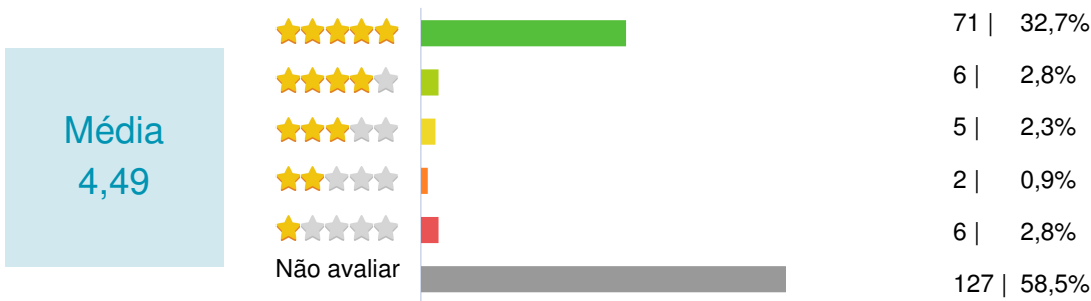
17. Terapia Ocupacional

217 respostas



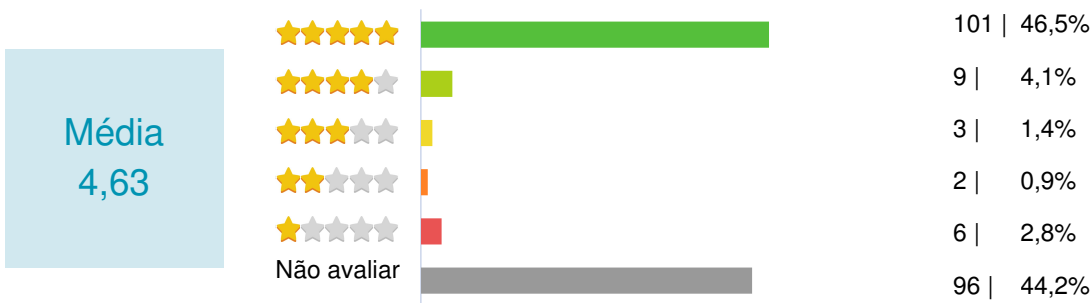
18. Pedagogia

217 respostas



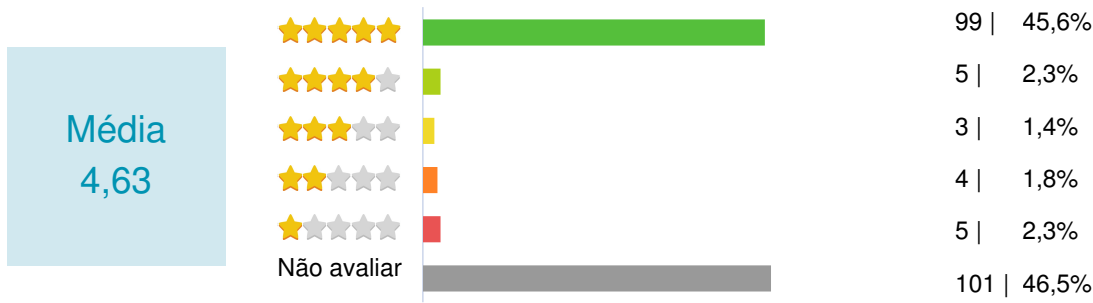
19. Serviço Social

217 respostas



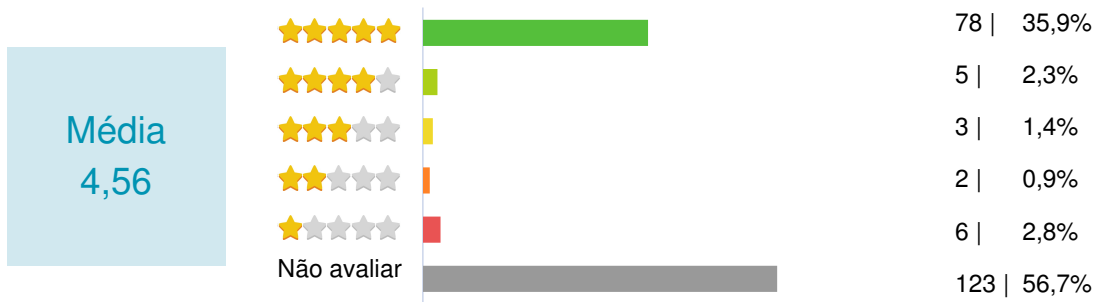
20. Exames Radiológicos

217 respostas



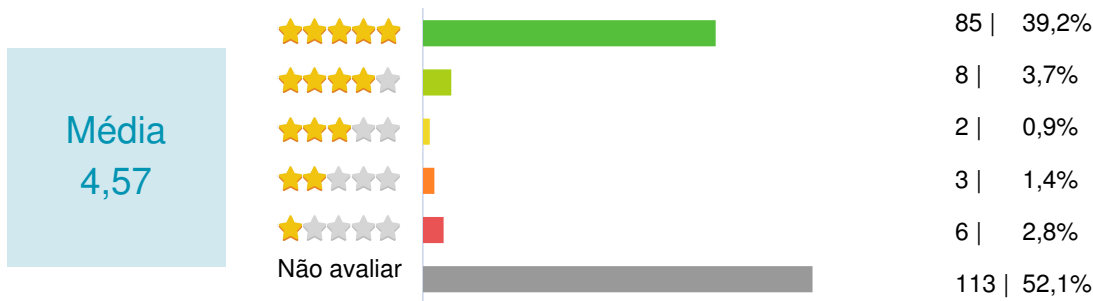
21. Exames Laboratoriais

217 respostas



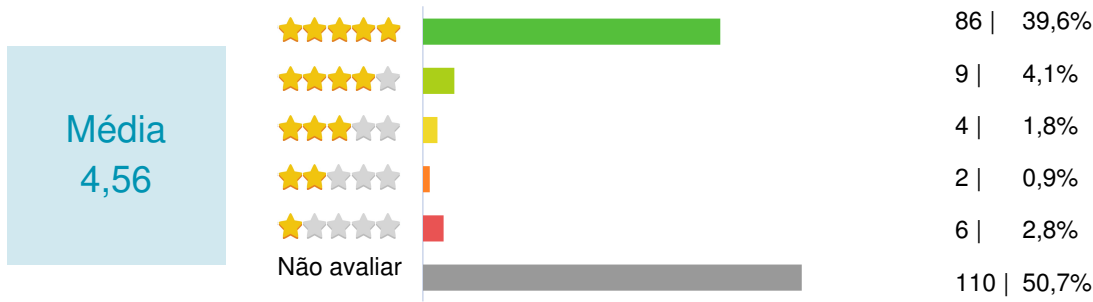
22. Oficina Ortopédica

217 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

217 respostas



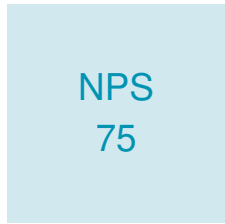
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

217 respostas



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

217 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

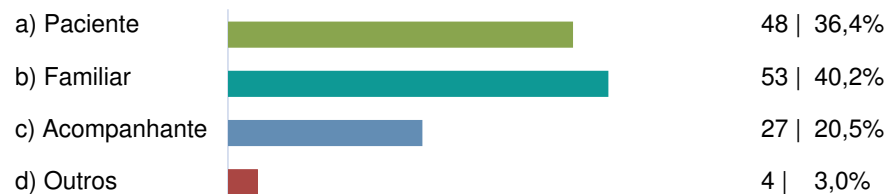
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

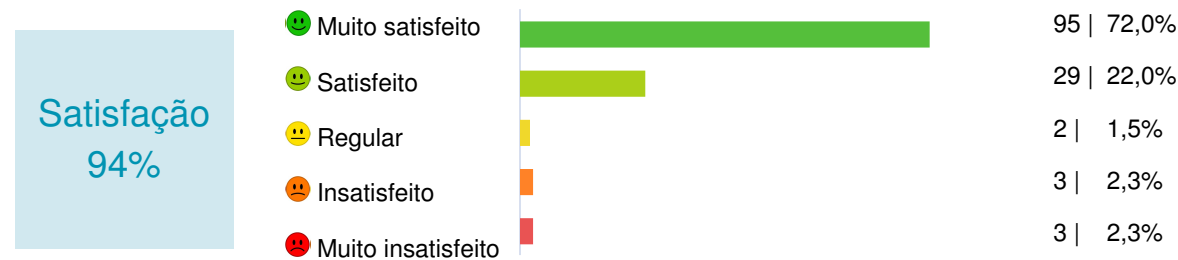
1. Você é:

132 respostas



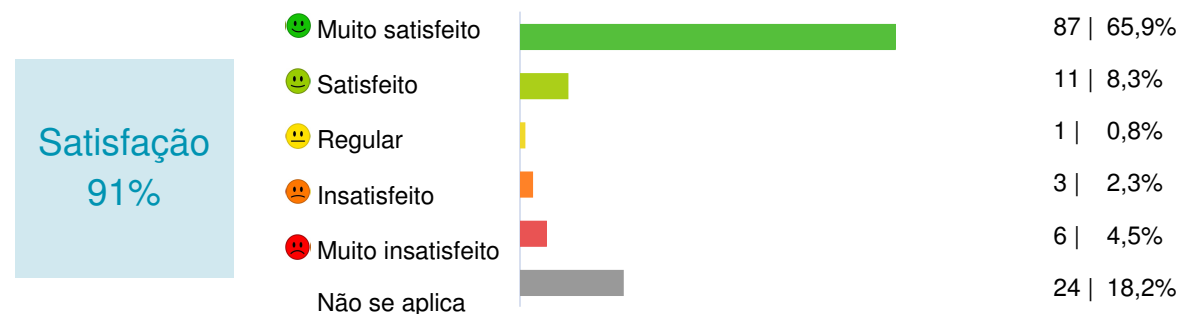
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

132 respostas



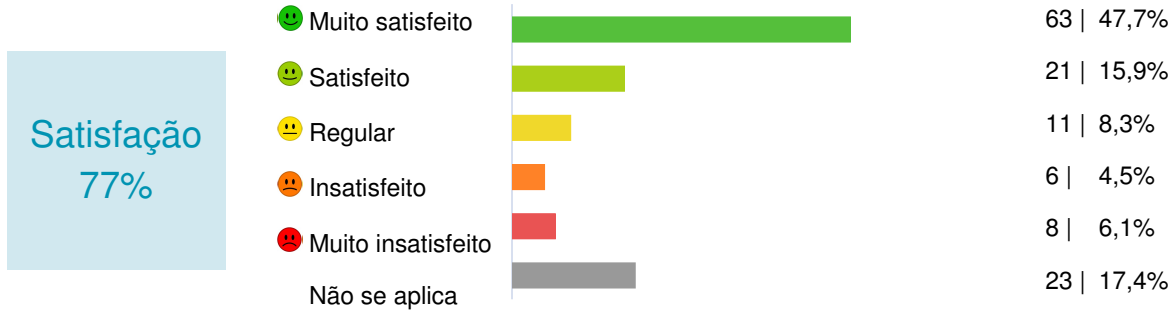
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

132 respostas



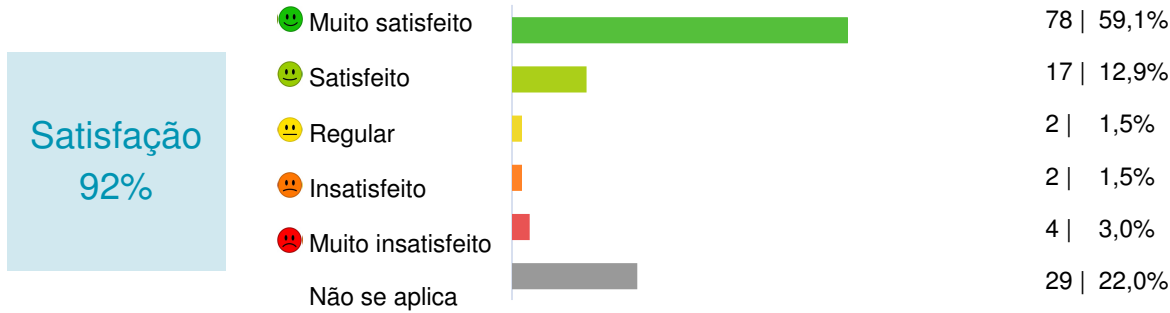
4. Tempo de espera para os atendimentos

132 respostas



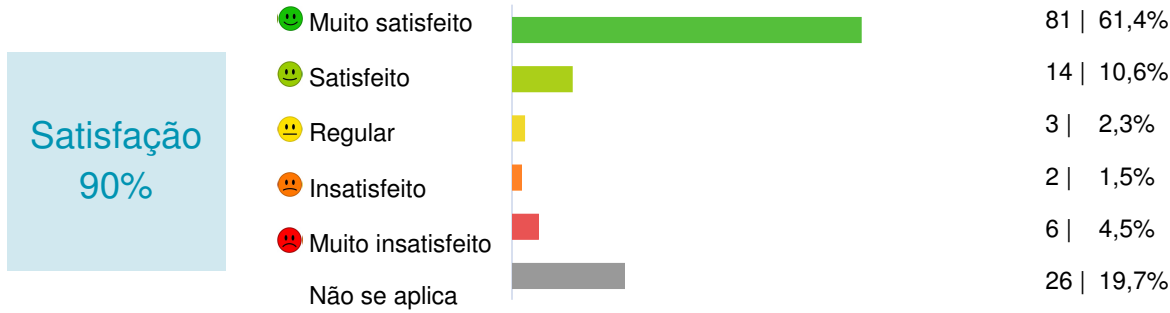
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

132 respostas



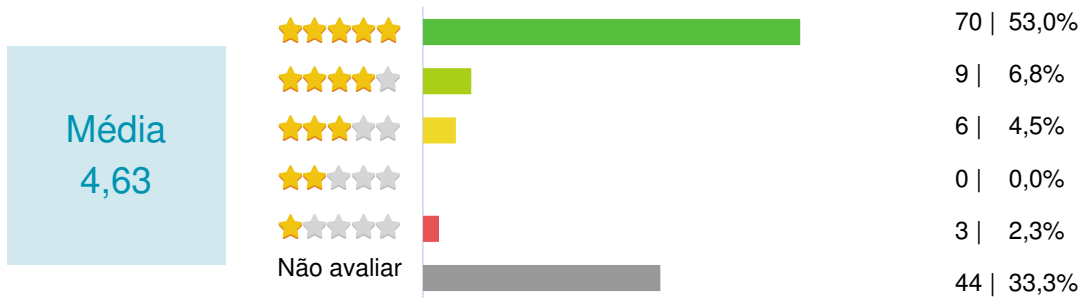
6. Limpeza dessa unidade

132 respostas



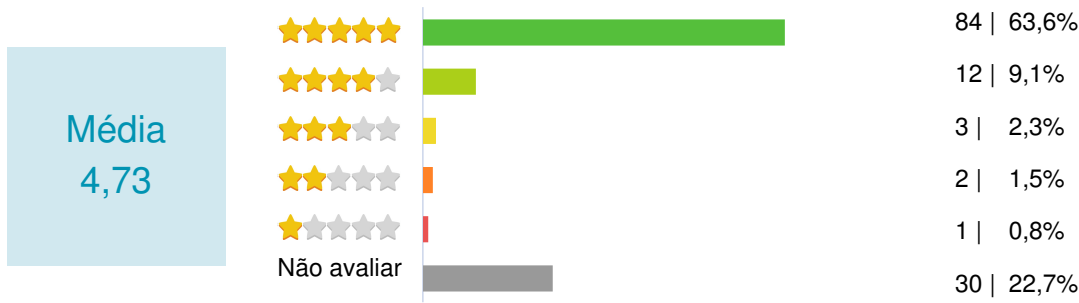
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

132 respostas



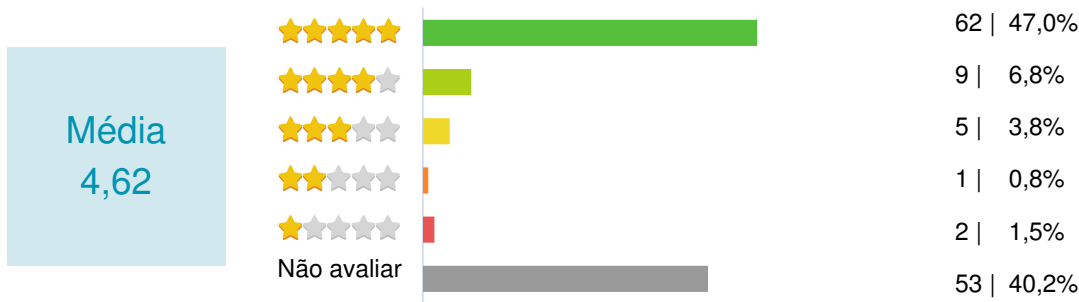
8. Consulta Médica

132 respostas



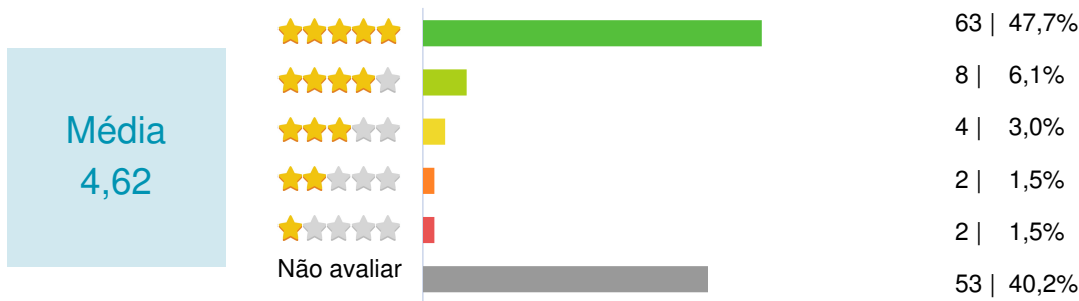
9. Consulta Nutrição

132 respostas



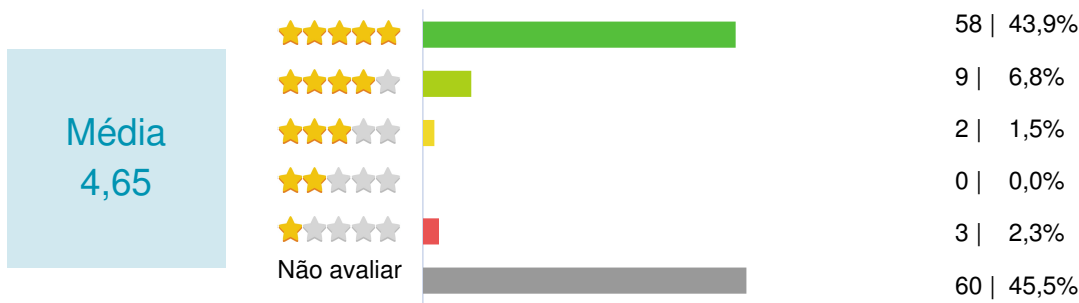
10. Fisioterapia Solo

132 respostas



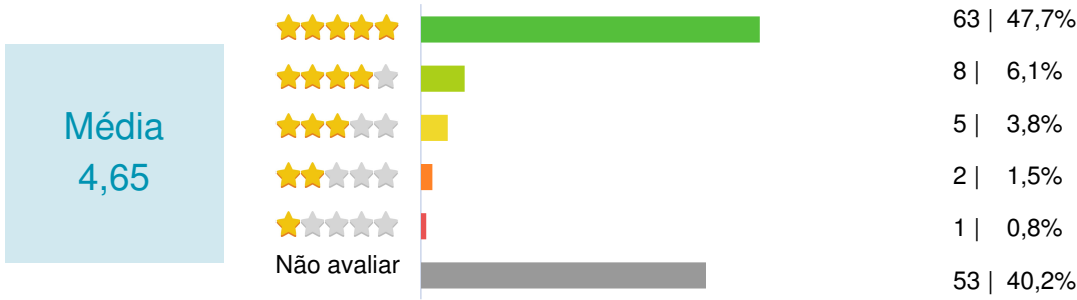
11. Fisioterapia Aquática

132 respostas



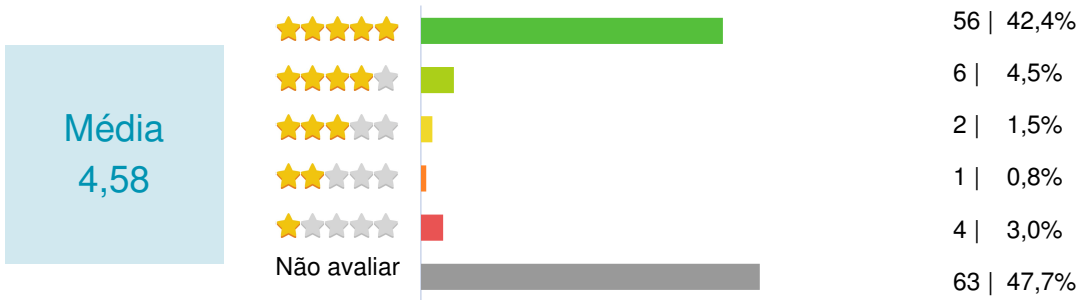
12. Fonoaudiologia

132 respostas



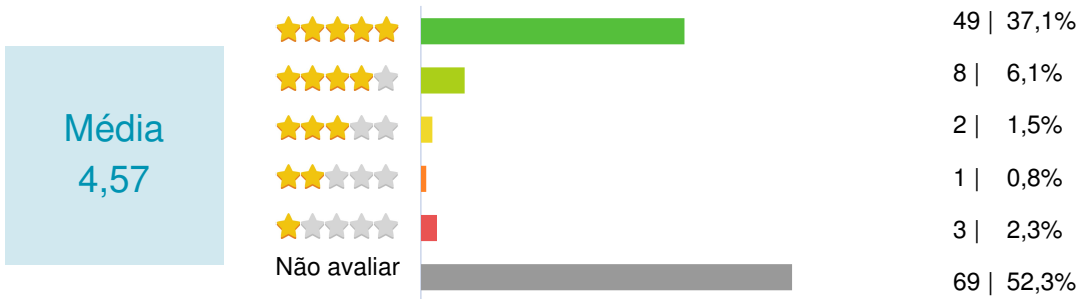
13. Arte Reabilitação

132 respostas



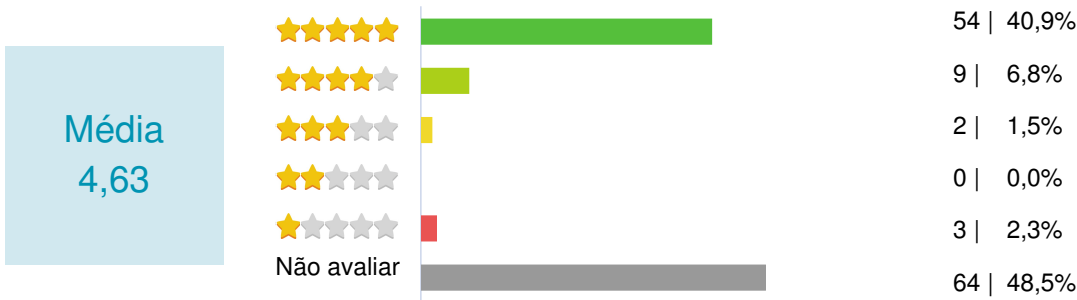
14. Musicoterapia

132 respostas



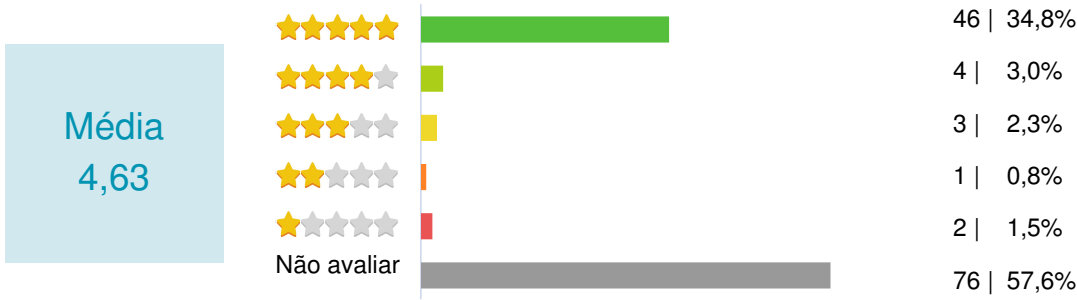
15. Psicologia

132 respostas



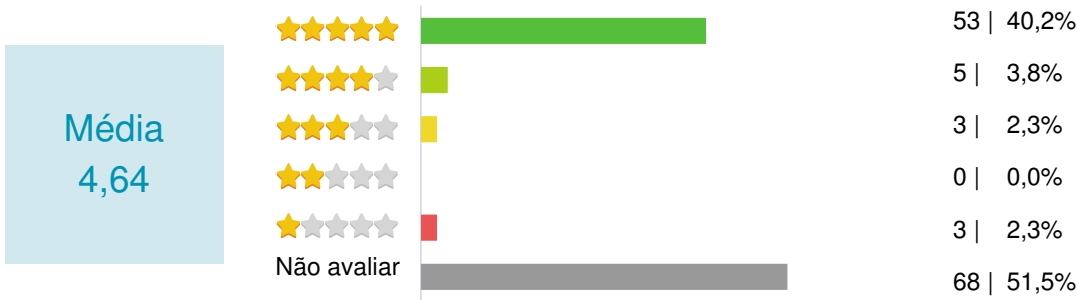
16. Reabilitação Desportiva

132 respostas



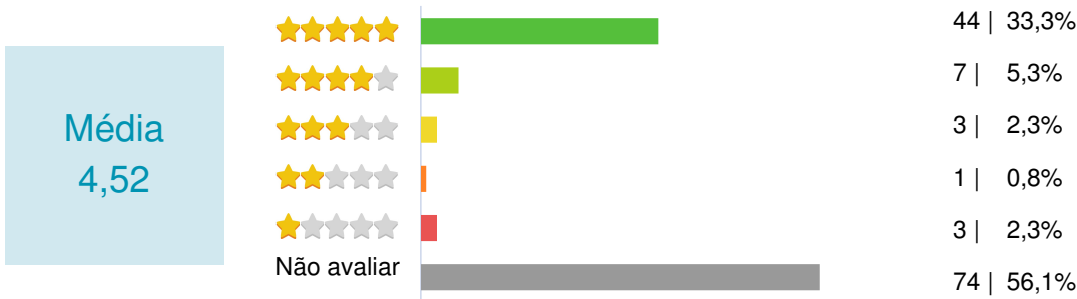
17. Terapia Ocupacional

132 respostas



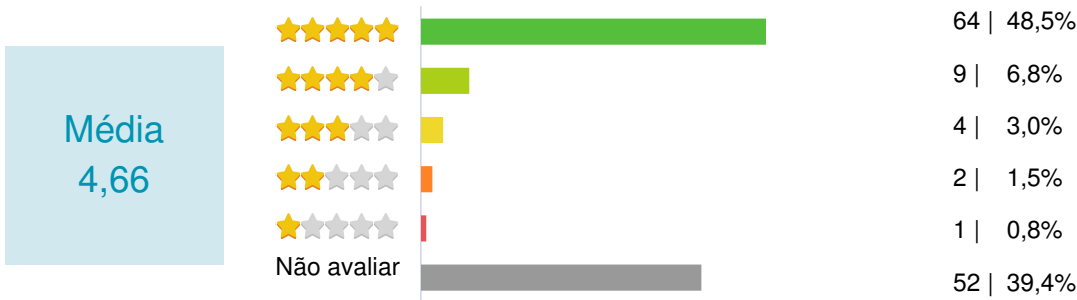
18. Pedagogia

132 respostas



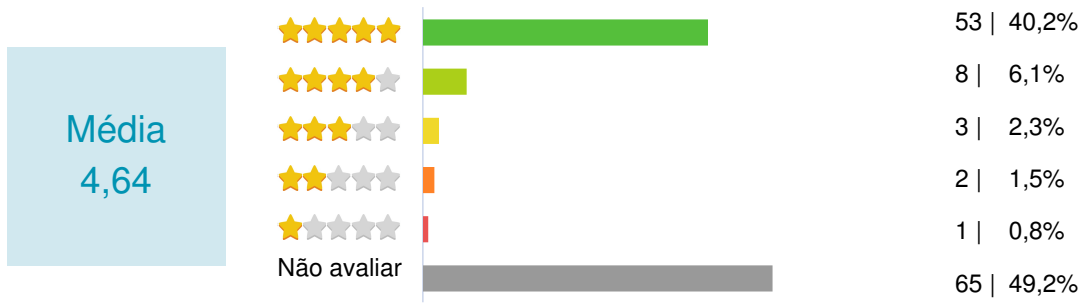
19. Serviço Social

132 respostas



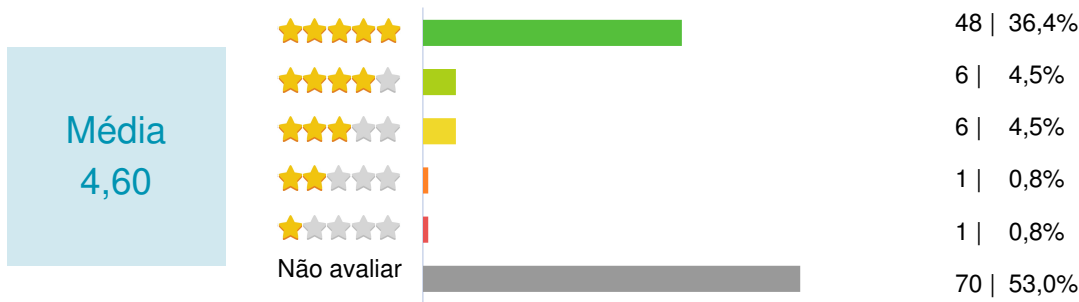
20. Exames Radiológicos

132 respostas



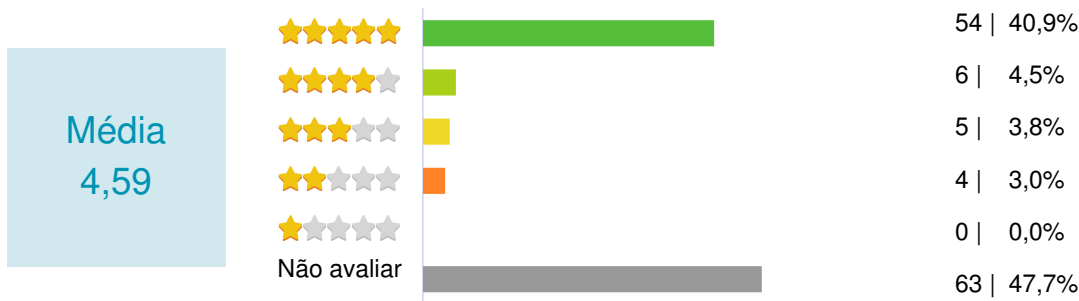
21. Exames Laboratoriais

132 respostas



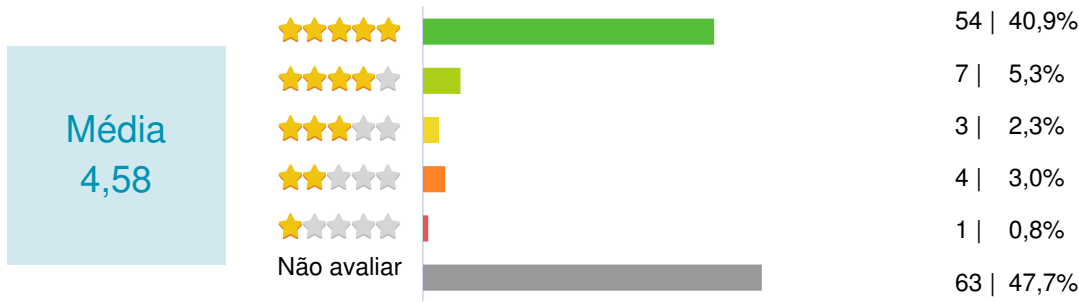
22. Oficina Ortopédica

132 respostas



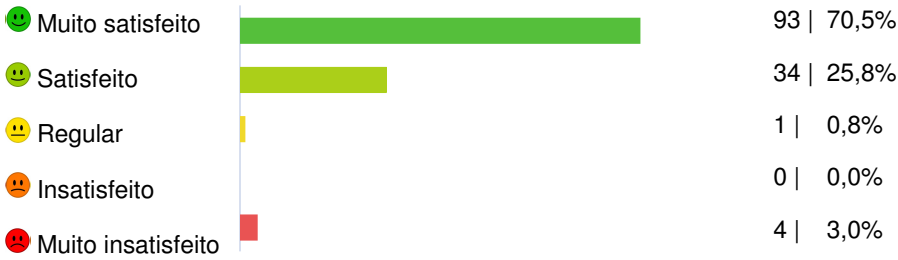
23. Programa Saúde Auditiva

132 respostas



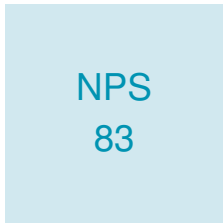
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

132 respostas



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

132 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

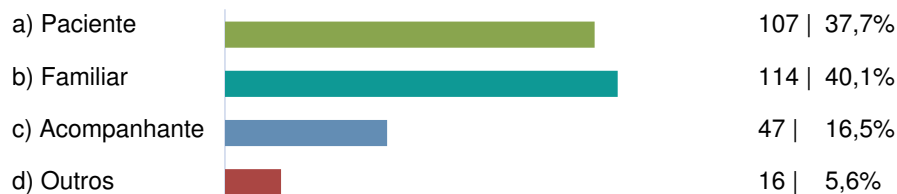
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

- avaliações entre 01/09/25 e 30/09/25
- apenas avaliações completas

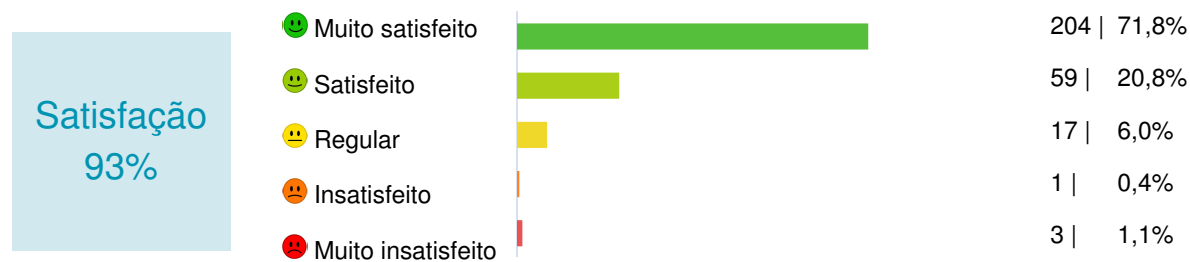
1. Você é:

284 respostas



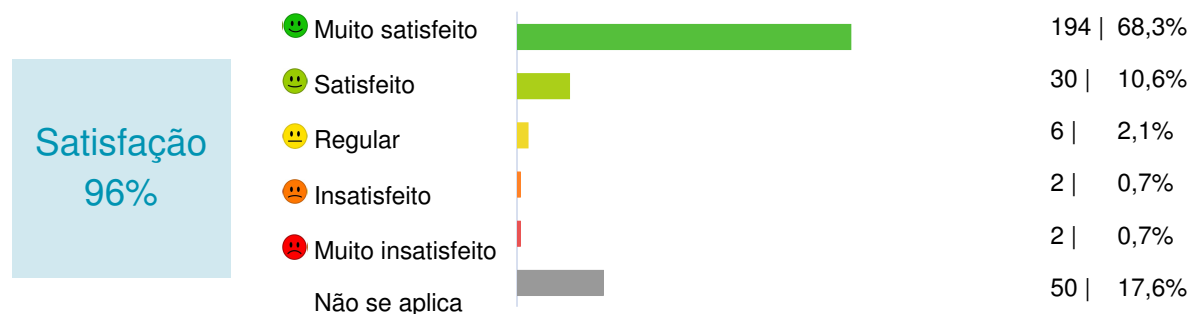
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

284 respostas



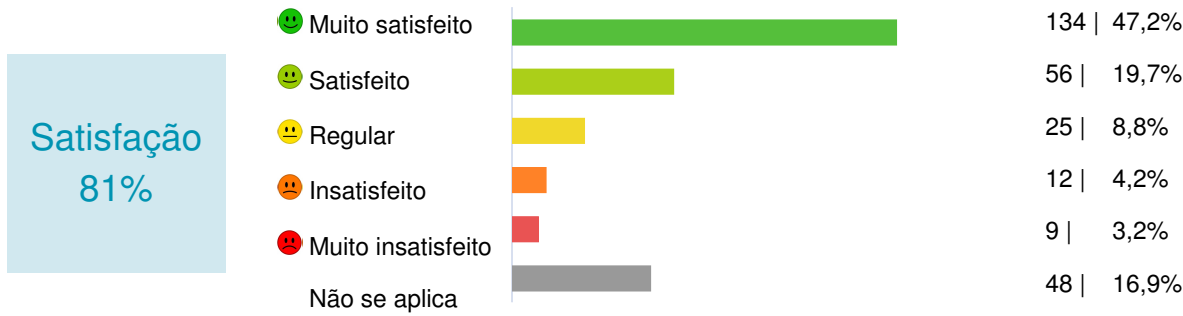
3. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

284 respostas



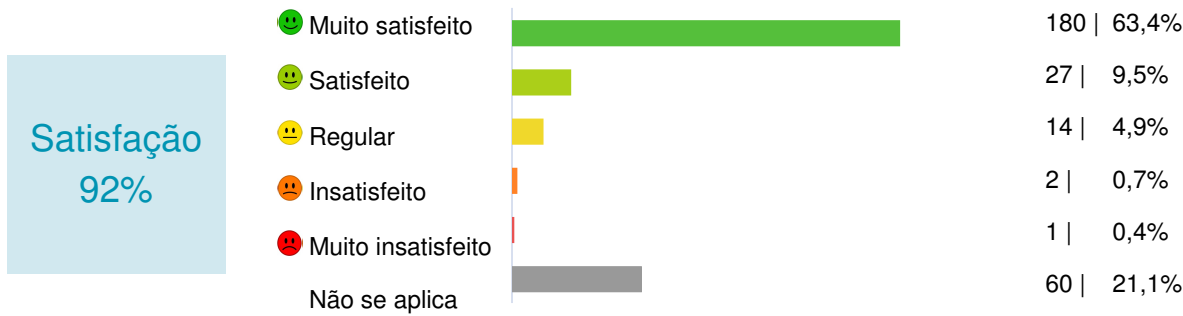
4. Tempo de espera para os atendimentos

284 respostas



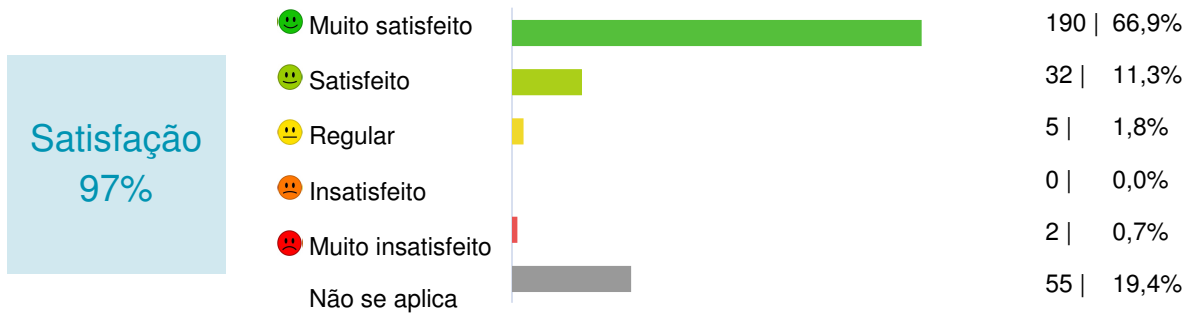
5. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

284 respostas



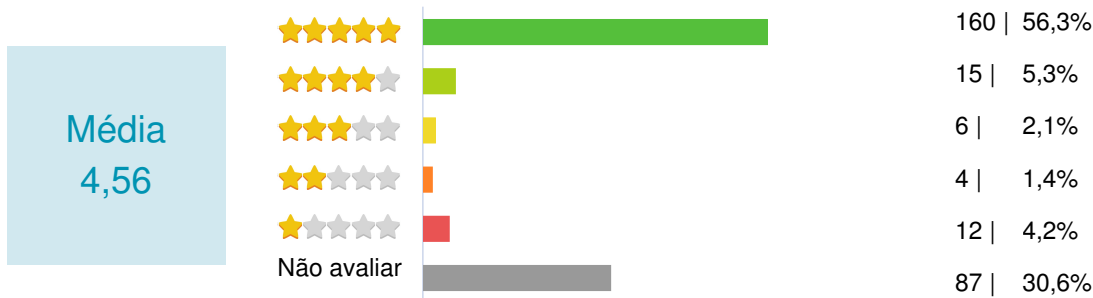
6. Limpeza dessa unidade

284 respostas



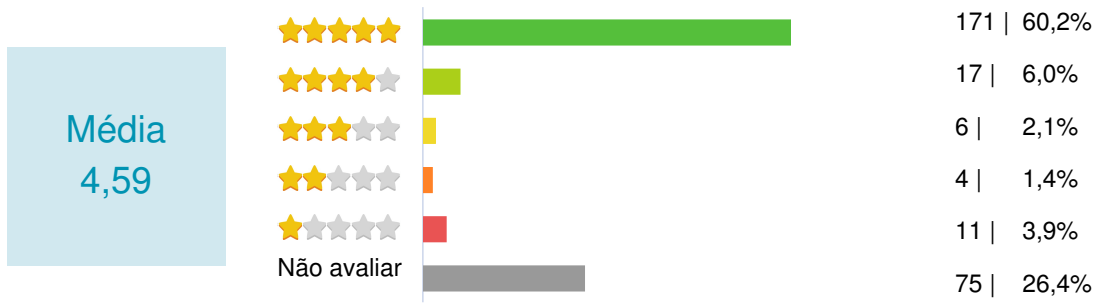
7. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

284 respostas



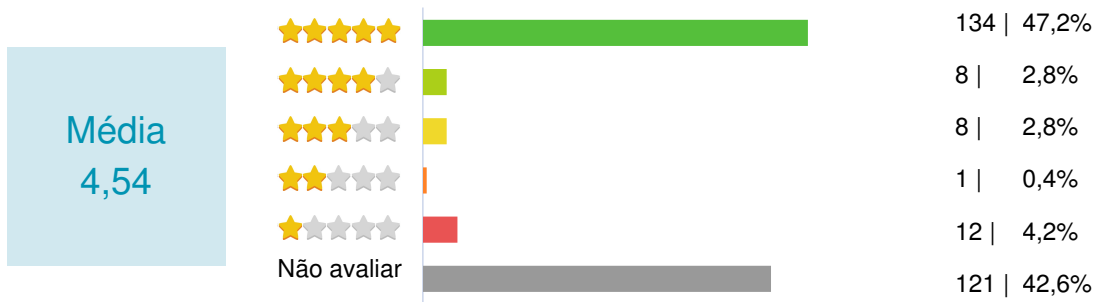
8. Consulta Médica

284 respostas



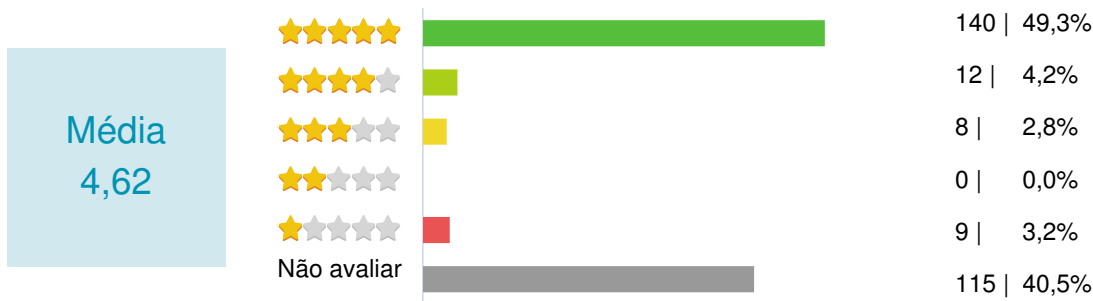
9. Consulta Nutrição

284 respostas



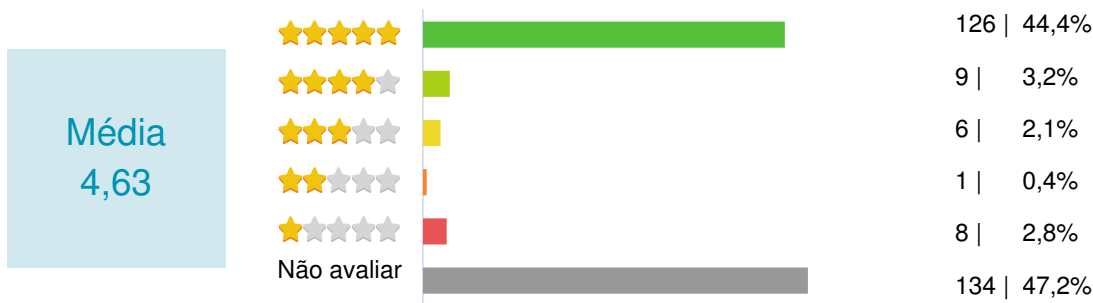
10. Fisioterapia Solo

284 respostas



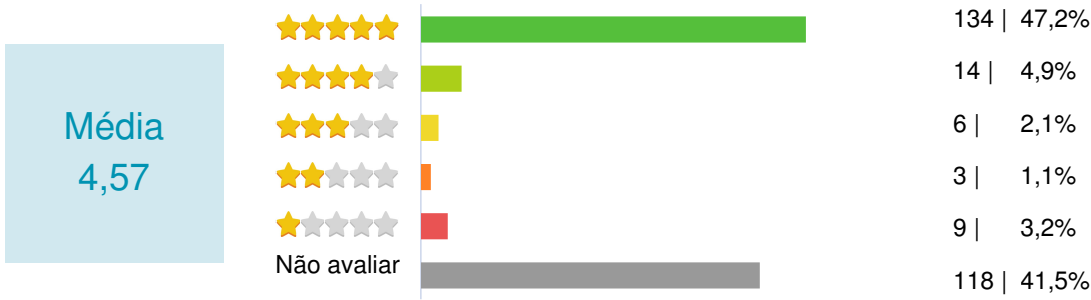
11. Fisioterapia Aquática

284 respostas



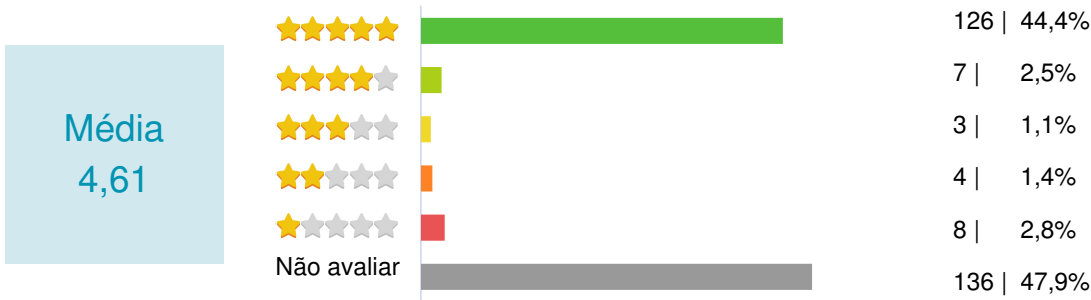
12. Fonoaudiologia

284 respostas



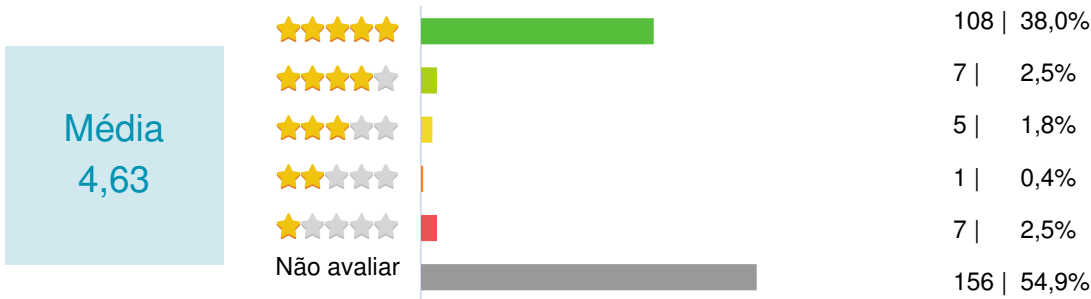
13. Arte Reabilitação

284 respostas



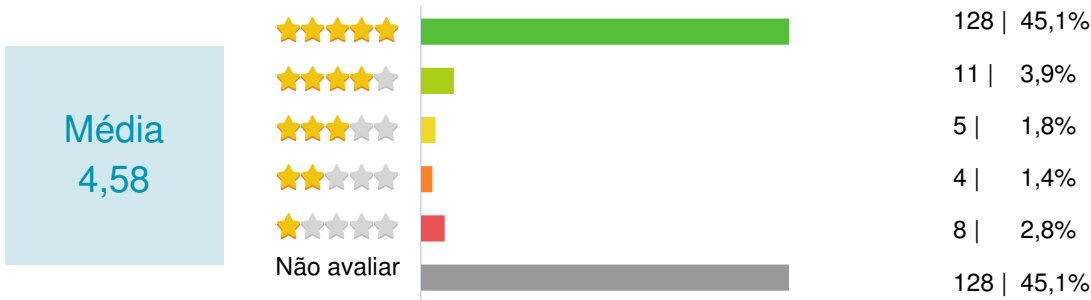
14. Musicoterapia

284 respostas



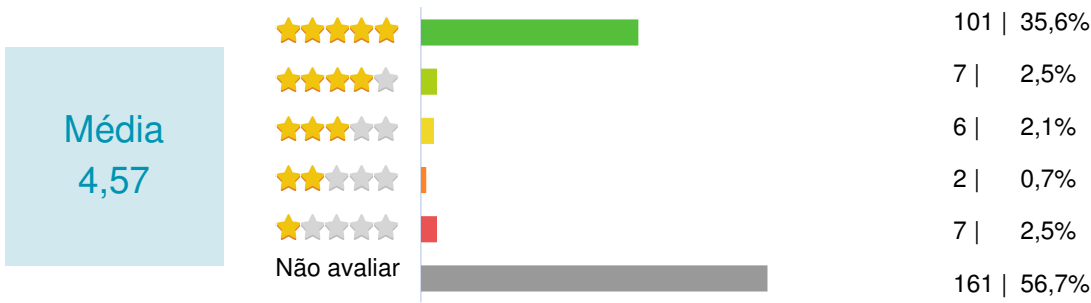
15. Psicologia

284 respostas



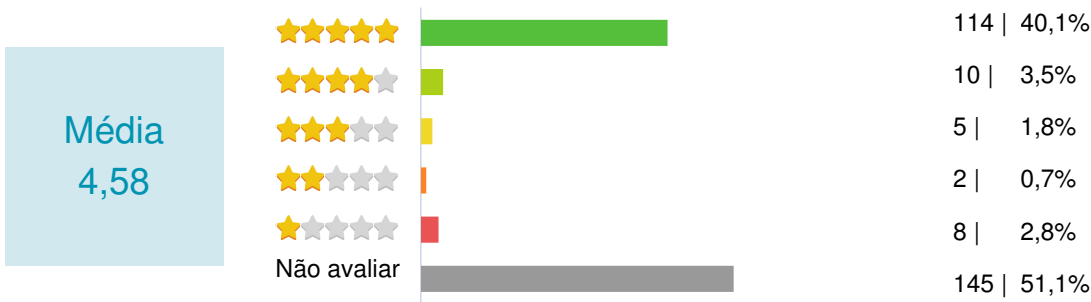
16. Reabilitação Desportiva

284 respostas



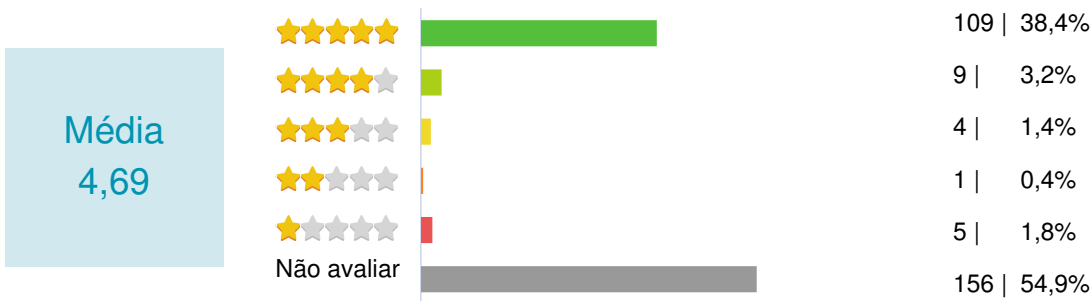
17. Terapia Ocupacional

284 respostas



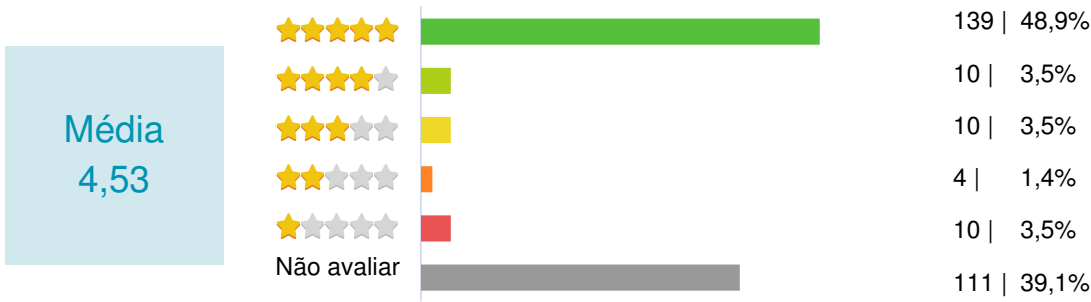
18. Pedagogia

284 respostas



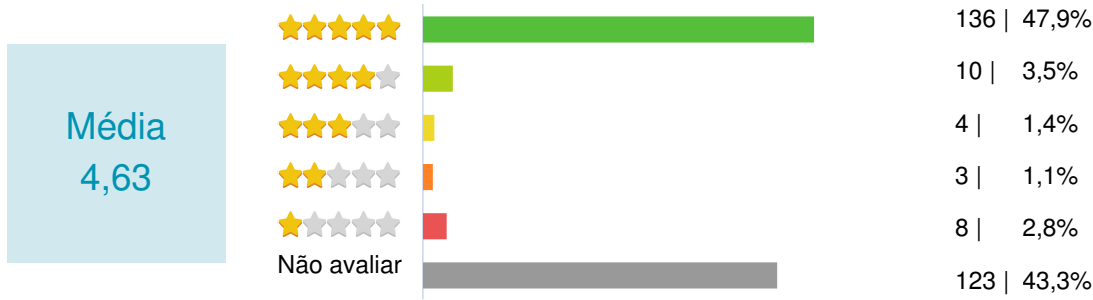
19. Serviço Social

284 respostas



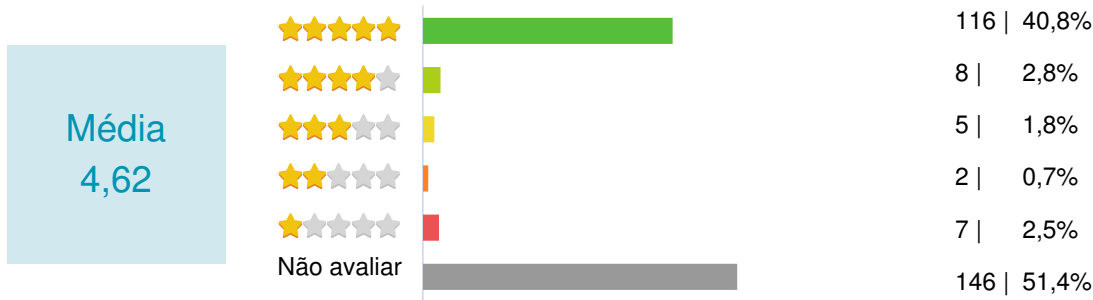
20. Exames Radiológicos

284 respostas



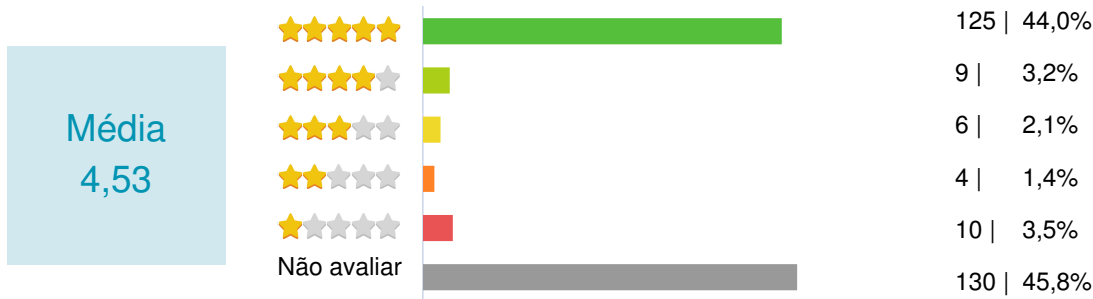
21. Exames Laboratoriais

284 respostas



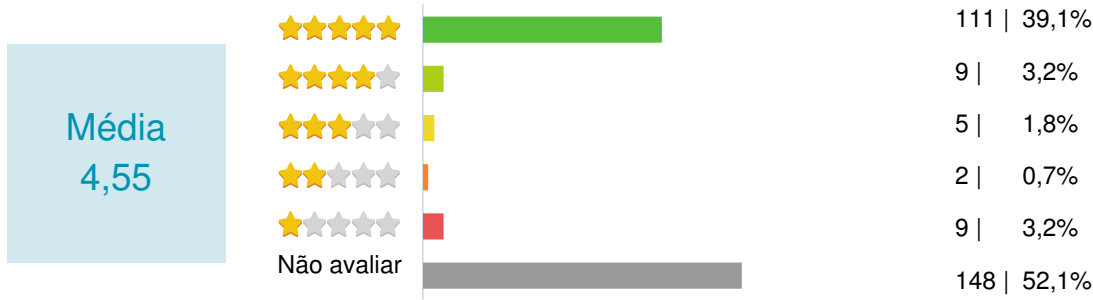
22. Oficina Ortopédica

284 respostas



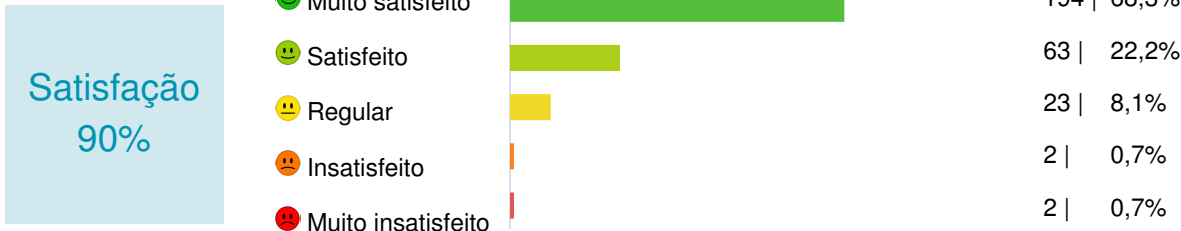
23. Programa Saúde Auditiva

284 respostas



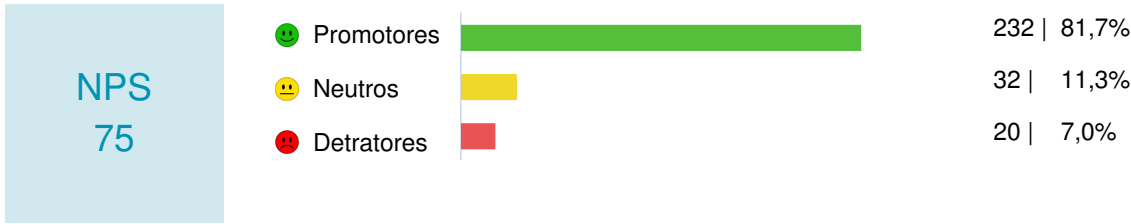
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

284 respostas



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

284 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível