

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS

A Pesquisa de Satisfação constitui um indicador de qualidade pactuado no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde do Piauí - SESAPI. Para aprimorar a eficiência do processo avaliativo e ampliar a participação dos usuários, sua aplicação passou a ocorrer de forma digital, a partir de 2024, na Unidade Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa - NMDER, por meio de totem de autoatendimento. Essa modalidade tem se mostrado um recurso ágil, acessível e de fácil interação para o público atendido.

Dentre os indicadores monitorados, destaca-se o *Net Promoter Score* - NPS, ferramenta amplamente utilizada para mensurar a lealdade e satisfação do usuário. O indicador permite identificar a probabilidade de recomendação dos serviços da NMDER a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?”

Com base na nota atribuída, os usuários são classificados em três grupos:

- Promotores (9 e 10): usuários altamente satisfeitos e com forte tendência de recomendação;
- Neutros (7 e 8): usuários satisfeitos, porém menos propensos à recomendação;
- Detratores (0 a 6): usuários insatisfeitos ou que tiveram uma experiência abaixo do esperado.

Essa classificação possibilita uma leitura qualificada do desempenho institucional, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento e orientar ações estratégicas voltadas à melhoria contínua, em consonância com as diretrizes de gestão da qualidade e com o compromisso da NMDER de oferecer um atendimento seguro, humanizado e de excelência.

BUM



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



No mês de outubro de 2025, o NPS da NMDER apresentou resultados distintos entre os pontos de atendimento avaliados. O Ambulatório registrou NPS de 63%, enquanto os demais setores da unidade alcançaram 66%.

Os dois resultados enquadram-se na zona considerada “Boa” para o indicador, evidenciando que a maioria dos usuários demonstra satisfação com os serviços prestados e mantém predisposição positiva para recomendar a unidade. O desempenho reforça a percepção de qualidade assistencial, acolhimento e resolutividade dos serviços, aspectos reconhecidos pelos promotores.

A diferença observada entre o Ambulatório e os demais setores, ainda que discreta, aponta oportunidades específicas de aprimoramento no fluxo ambulatorial. O resultado de 63% indica a necessidade de observar mais atentamente fatores como tempo de espera, comunicação e acompanhamento das demandas dos pacientes, elementos que costumam influenciar diretamente a experiência do usuário.

Já o NPS de 66% nos demais pontos da unidade demonstra estabilidade e manutenção da confiança dos usuários nos serviços assistenciais. Esse desempenho sugere que as ações de melhoria já implementadas têm contribuído para fortalecer a percepção positiva da população atendida.

De modo geral, os resultados de outubro evidenciam um cenário favorável, com boa aceitação dos serviços e tendências de lealdade por parte dos usuários. Entretanto, reforçam também a importância de seguir investindo em estratégias de melhoria contínua, com foco na qualificação do atendimento, na escuta ativa do usuário e na consolidação de práticas que elevem, progressivamente, o nível de satisfação em toda a NMDER.

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.

BUM



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

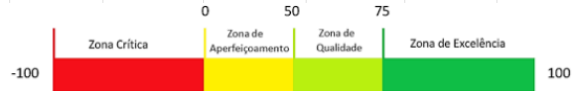
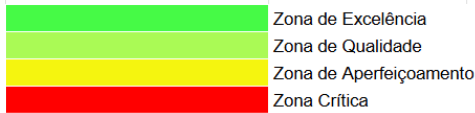


NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)

TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES	NEUTROS	DETRAIRES	NPS			
Outubro								
Geral	156	122	78%	15	10%	19	12%	66%
Ambulatório	64	47	73,4%	10	16%	7	10,9%	63%

Fonte: Sistema Solvis



Teresina-PI, 03 de dezembro de 2025

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Lustosa Mazullo

Gerente da Qualidade e Ouvidoria
Associação Reabilitar



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

Relatório Consolidado

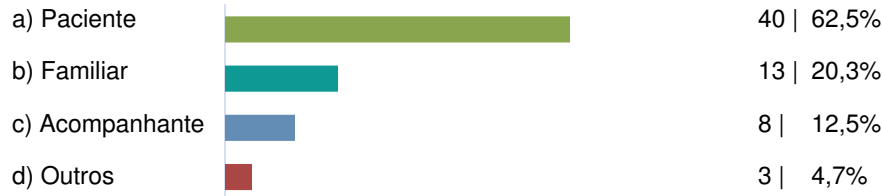
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/10/25 e 31/10/25
- apenas avaliações completas

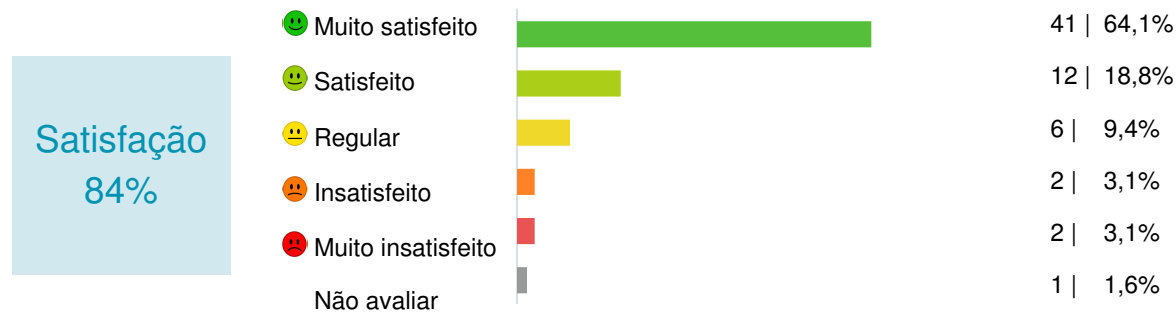
1. Você é:

64 respostas



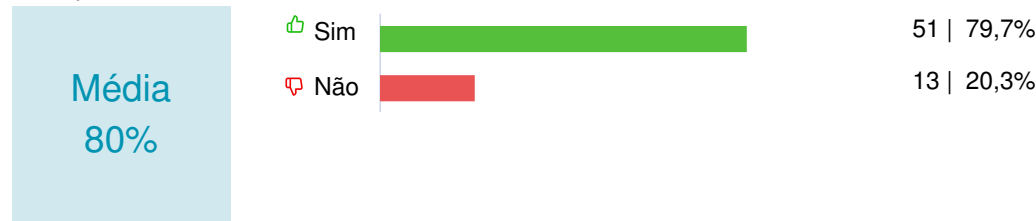
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

64 respostas



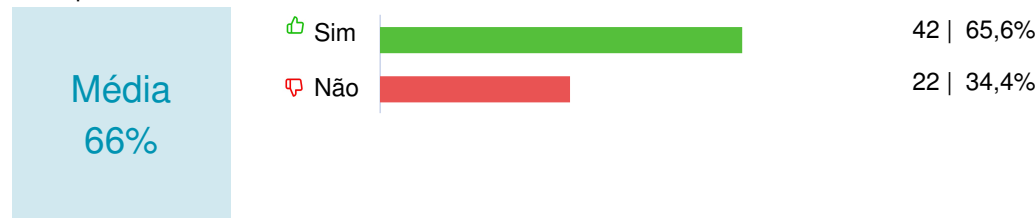
3. Avalie os itens abaixo:

64 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

64 respostas



5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

64 respostas



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

64 respostas



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

64 respostas



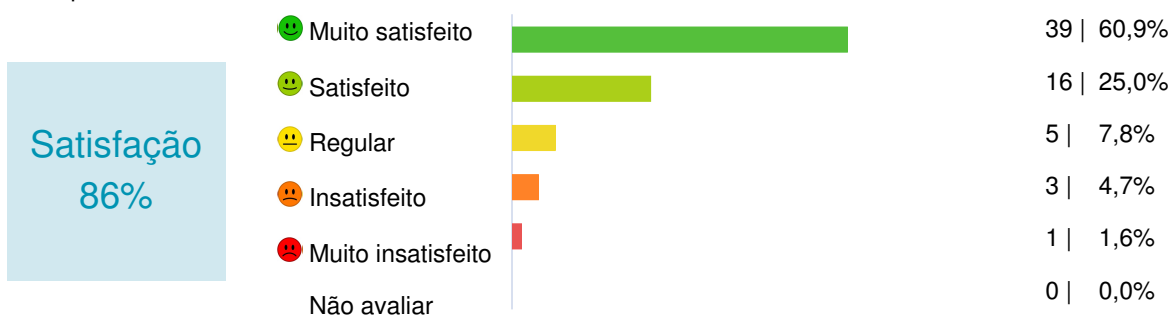
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

64 respostas



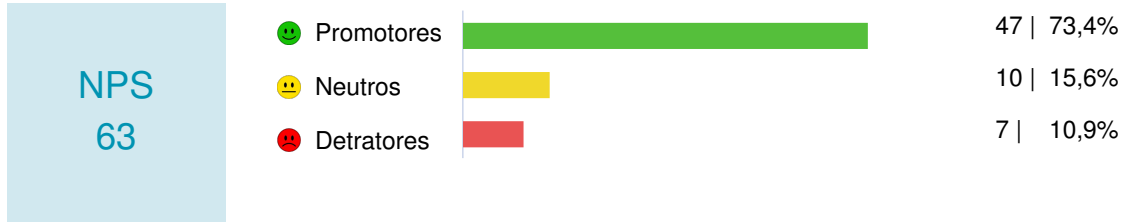
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

64 respostas



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

64 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

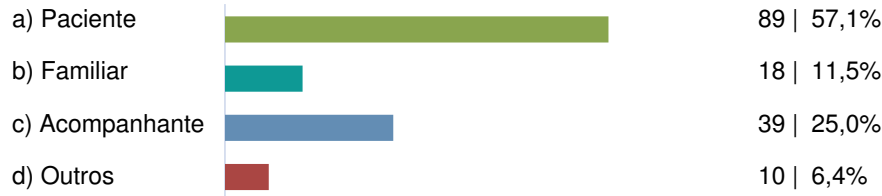
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/10/25 e 31/10/25
- apenas avaliações completas

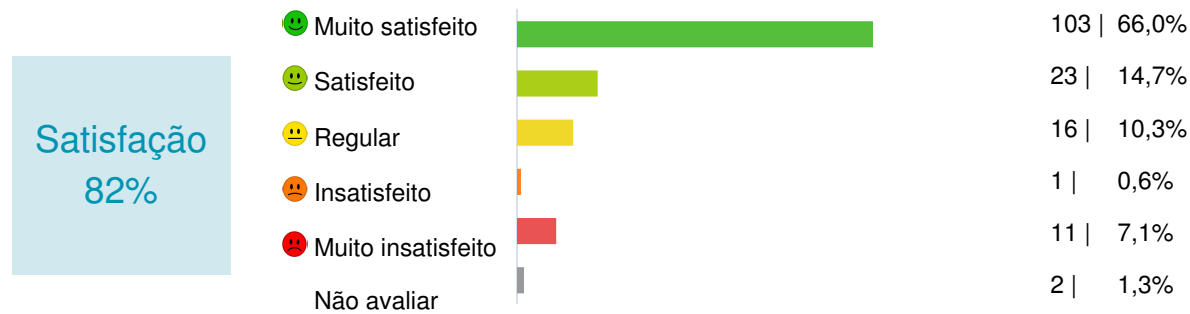
1. Você é:

156 respostas



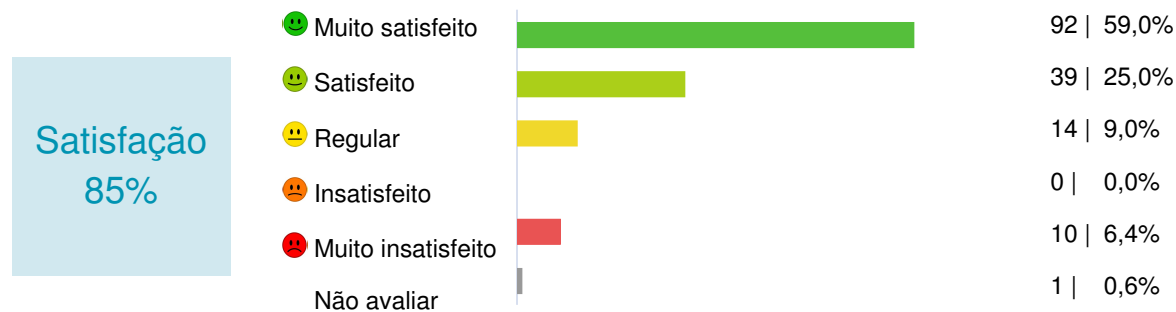
2. Como você avalia a NMDER?

156 respostas



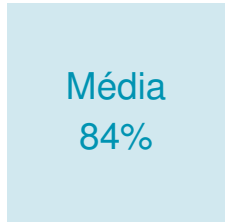
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

156 respostas



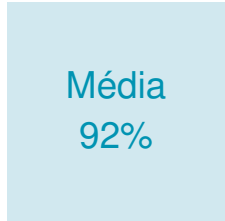
4. Você foi atendido no horário marcado?

156 respostas



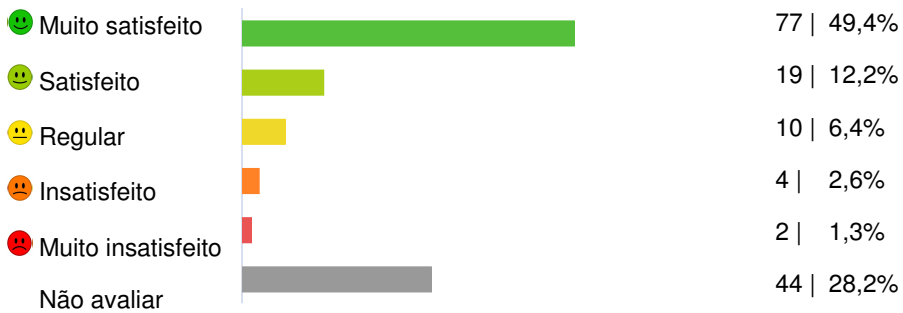
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

156 respostas



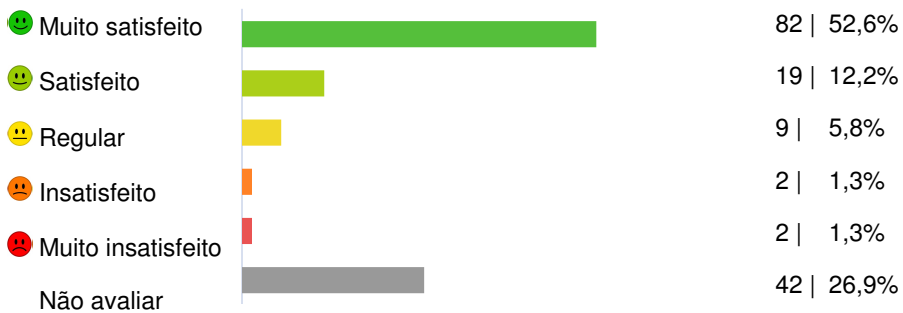
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

156 respostas



7. A limpeza dessa unidade

156 respostas



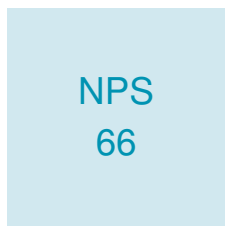
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

156 respostas



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

156 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 32C4246E-D450-45B7-9735-6C2F33EBE6EB

Status: Concluído

Assunto: NMDER - Outubro 2025 - Análise - Pesquisa de Satisfação e Consolidado outubro 2025

Envelope fonte:

Documentar páginas: 11

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 10

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

03/12/2025 14:48:18

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)

Enviado: 03/12/2025 14:51:18

Visualizado: 03/12/2025 15:03:58

Assinado: 03/12/2025 15:04:46

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 03/12/2025 15:03:58

ID: 5fa9ef4c-3575-4d57-aeb9-194500029de9

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	03/12/2025 14:51:19
Entrega certificada	Segurança verificada	03/12/2025 15:03:58
Assinatura concluída	Segurança verificada	03/12/2025 15:04:46
Concluído	Segurança verificada	03/12/2025 15:04:46
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS

A Pesquisa de Satisfação constitui um indicador de qualidade pactuado no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde do Piauí - SESAPI. Para aprimorar a eficiência do processo avaliativo e ampliar a participação dos usuários, sua aplicação passou a ocorrer de forma digital, a partir de 2024, na Unidade Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa - NMDER, por meio de totem de autoatendimento. Essa modalidade tem se mostrado um recurso ágil, acessível e de fácil interação para o público atendido.

Dentre os indicadores monitorados, destaca-se o *Net Promoter Score* - NPS, ferramenta amplamente utilizada para mensurar a lealdade e a satisfação do usuário. O indicador permite identificar a probabilidade de recomendação dos serviços da NMDER a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?”

Com base na nota atribuída, os usuários são classificados em três grupos:

- Promotores (9 e 10): usuários altamente satisfeitos e com forte tendência de recomendação;
- Neutros (7 e 8): usuários satisfeitos, porém menos propensos à recomendação;
- Detratores (0 a 6): usuários insatisfeitos ou que tiveram uma experiência abaixo do esperado.

Essa classificação possibilita uma leitura qualificada do desempenho institucional, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento e orientar ações estratégicas voltadas à melhoria contínua, em consonância com as diretrizes de gestão da qualidade e com o compromisso da NMDER de oferecer um atendimento seguro, humanizado e de excelência.

BLM



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

Bairro Morada do Sol | CEP: 64.056-375
Teresina-Piauí, Brasil
CNPJ: 07.995.466/0004-66

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

No mês de novembro, os resultados do NPS da NMDER evidenciam diferenças relevantes na percepção dos usuários entre os pontos de atendimento da unidade, permitindo uma análise mais direcionada da experiência do paciente.

O Ambulatório apresentou NPS de 75%, indicador classificado como ótimo, refletindo elevado nível de satisfação e recomendação dos usuários. Esse desempenho sugere efetividade nos fluxos assistenciais, organização do atendimento e atuação das equipes, além de maior aderência às práticas de humanização e acolhimento no cuidado ambulatorial.

Nos demais setores, o NPS de 66%, classificado como bom, indica avaliação predominantemente positiva dos serviços prestados, porém, com maior presença de respostas neutras e detratoras quando comparado ao Ambulatório. Esse resultado sinaliza a necessidade de aprofundar a análise dos fatores que impactam a experiência do usuário nesses setores, como tempo de espera, comunicação, conforto e continuidade do cuidado.

A análise dos dados do NPS subsidia o direcionamento de ações de melhoria contínua, com foco na qualificação dos processos assistenciais e administrativos, reforçando o compromisso institucional com a segurança do paciente, a humanização do cuidado e a excelência na prestação dos serviços. O monitoramento sistemático desse indicador permanece alinhado ao Contrato de Gestão com a SESAPI, como instrumento estratégico para avaliação do desempenho institucional.

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.

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



NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRAIRES		NPS
Novembro								
Geral	168	130	77%	19	11%	19	11%	66%
Ambulatório	63	52	83%	6	10%	5	8%	75%

Fonte: Sistema Solvis

Zona de Excelência

Zona de Qualidade

Zona de Aperfeiçoamento

Zona Crítica

Teresina-PI, 16 de dezembro de 2025

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Lustosa Mazullo
Gerente da Qualidade e Ouvidoria
Associação Reabilitar



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

Relatório Consolidado

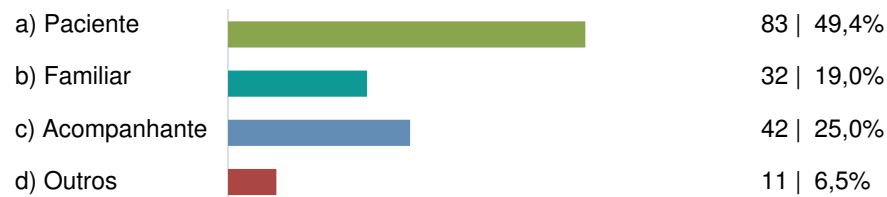
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/11/25 e 30/11/25
- apenas avaliações completas

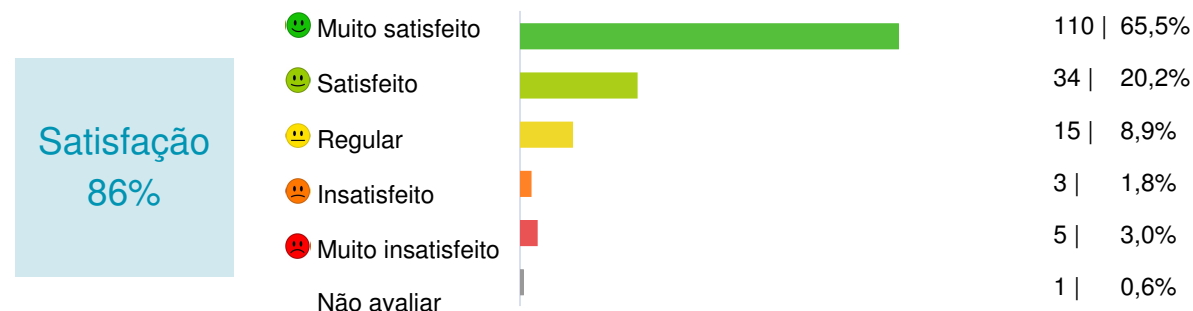
1. Você é:

168 respostas



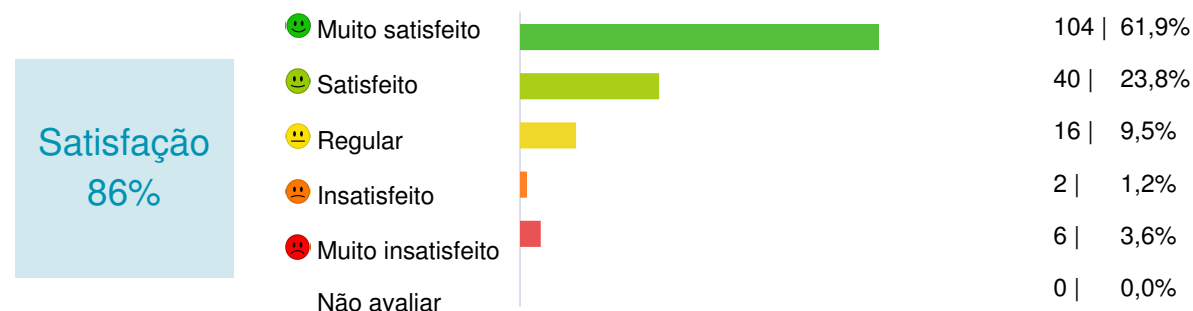
2. Como você avalia a NMDER?

168 respostas



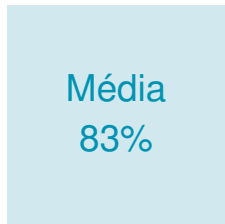
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

168 respostas



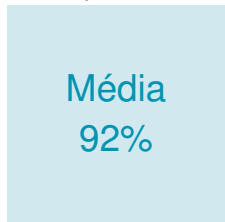
4. Você foi atendido no horário marcado?

168 respostas



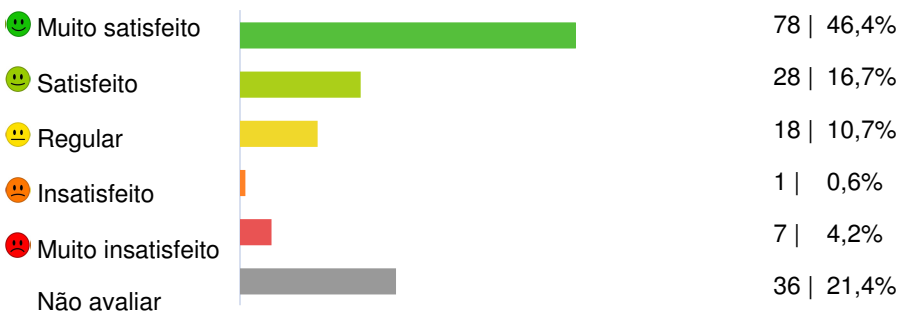
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

168 respostas



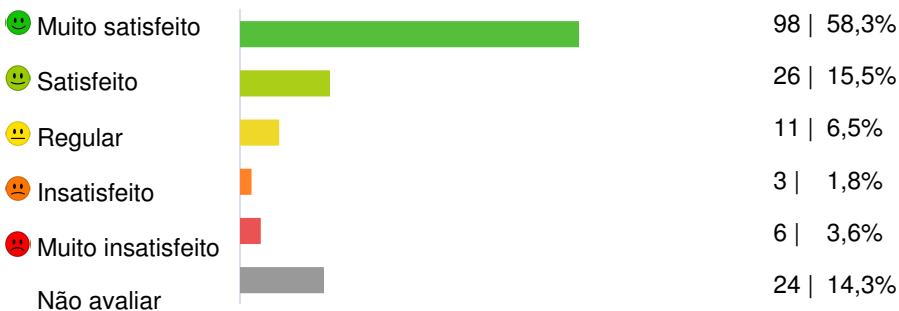
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

168 respostas



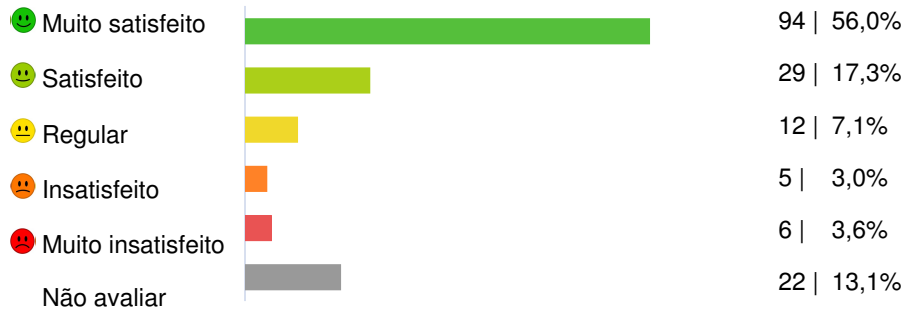
7. A limpeza dessa unidade

168 respostas



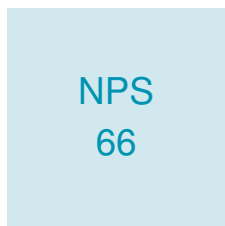
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

168 respostas



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

168 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 01/11/25 e 30/11/25
- apenas avaliações completas

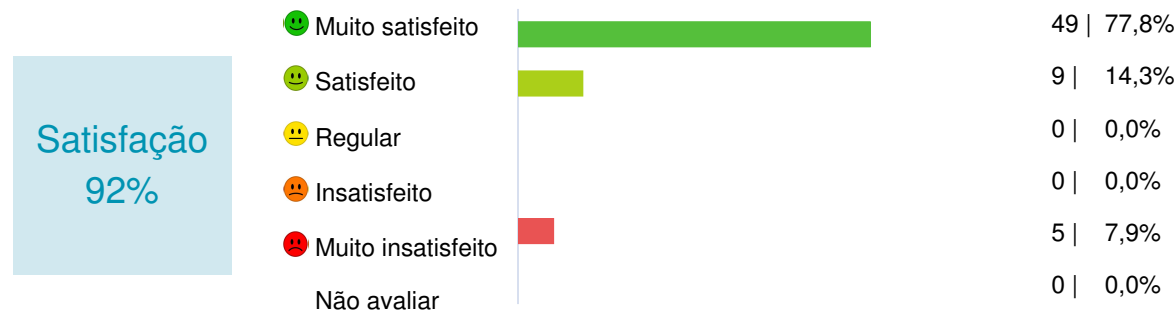
1. Você é:

63 respostas



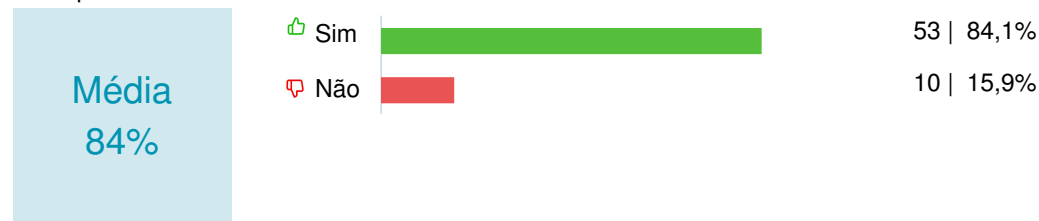
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

63 respostas



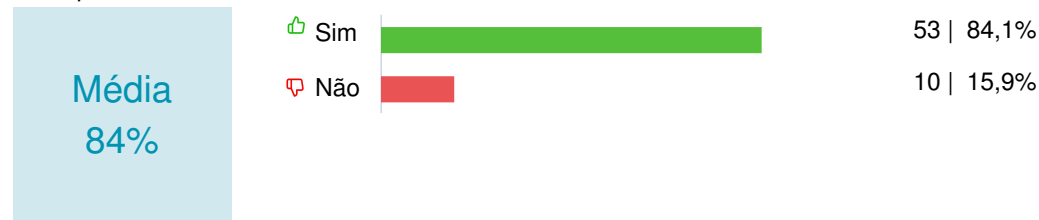
3. Avalie os itens abaixo:

63 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

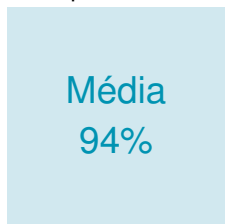
63 respostas



BLM

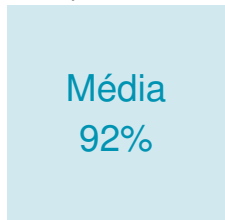
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

63 respostas



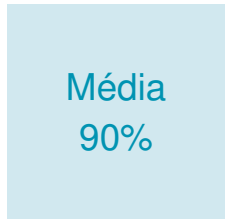
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

63 respostas



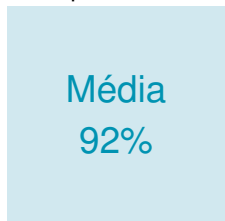
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

63 respostas



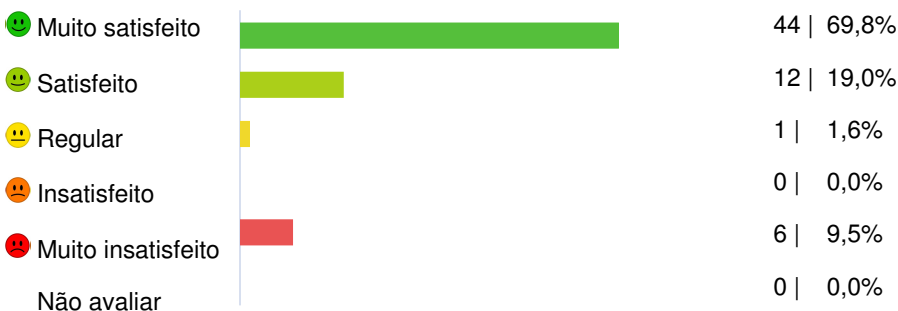
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

63 respostas



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

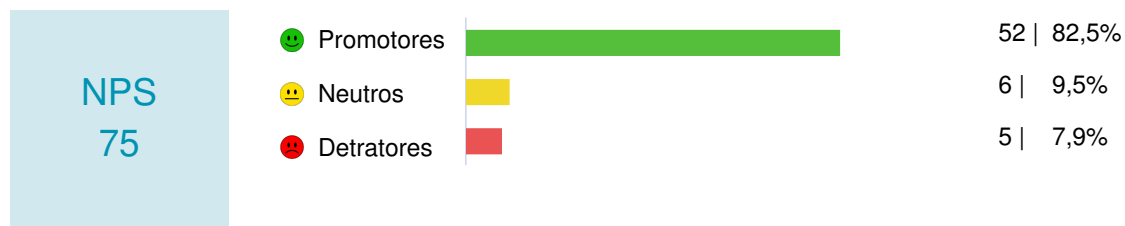
63 respostas



BLM

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

63 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 38D1B525-D090-4791-BC40-9E95B8EBBC25

Status: Concluído

Assunto: NMDER - Novembro 2025 - Análise - Pesquisa de Satisfação.

Envelope fonte:

Documentar páginas: 11

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 10

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

17/12/2025 09:09:13

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)

Enviado: 17/12/2025 09:11:17

Visualizado: 17/12/2025 09:11:57

Assinado: 17/12/2025 09:12:55

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 17/12/2025 09:11:57

ID: 1fb32f3f-7b38-497e-ad35-c05ddeceb2f2

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	17/12/2025 09:11:17
Entrega certificada	Segurança verificada	17/12/2025 09:11:57
Assinatura concluída	Segurança verificada	17/12/2025 09:12:55
Concluído	Segurança verificada	17/12/2025 09:12:55
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS

A Pesquisa de Satisfação constitui um indicador de qualidade pactuado no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde do Piauí - SESAPI. Para aprimorar a eficiência do processo avaliativo e ampliar a participação dos usuários, sua aplicação passou a ocorrer de forma digital, a partir de 2024, na Unidade Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa - NMDER, por meio de totem de autoatendimento. Essa modalidade tem se mostrado um recurso ágil, acessível e de fácil interação para o público atendido.

Dentre os indicadores monitorados, destaca-se o *Net Promoter Score* - NPS, ferramenta amplamente utilizada para mensurar a lealdade e a satisfação do usuário. O indicador permite identificar a probabilidade de recomendação dos serviços da NMDER a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?”

Com base na nota atribuída, os usuários são classificados em três grupos:

- Promotores (9 e 10): usuários altamente satisfeitos e com forte tendência de recomendação;
- Neutros (7 e 8): usuários satisfeitos, porém menos propensos à recomendação;
- Detratores (0 a 6): usuários insatisfeitos ou que tiveram uma experiência abaixo do esperado.

Essa classificação possibilita uma leitura qualificada do desempenho institucional, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento e orientar ações estratégicas voltadas à melhoria contínua, em consonância com as diretrizes de gestão da qualidade e com o compromisso da NMDER de oferecer um atendimento seguro, humanizado e de excelência.



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

Bairro Morada do Sol | CEP: 64.056-375
Teresina-Piauí, Brasil
CNPJ: 07.995.466/0004-66

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

Em dezembro de 2025, a NMDER apresentou desempenho positivo no indicador NPS, alcançando 78% no Consolidado Geral (demais setores), resultado que reflete um elevado nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços prestados pela unidade.

Destaca-se, de forma ainda mais expressiva, o desempenho do Ambulatório, que atingiu NPS de 84%, classificando-se como um patamar de excelência. Esse resultado evidencia a efetividade dos processos assistenciais, a qualidade do atendimento ofertado e o fortalecimento da relação entre profissionais e usuários nesse ponto de atenção.

A diferença positiva entre o NPS do Ambulatório e o Consolidado Geral indica que as práticas adotadas nesse setor podem servir como referência para os demais serviços da unidade, subsidiando ações de melhoria contínua e disseminação de boas práticas.

De modo geral, os resultados de dezembro reforçam o compromisso da NMDER com a humanização do cuidado, a segurança do paciente e a experiência do usuário, além de contribuírem para o monitoramento contínuo da qualidade assistencial, conforme pactuado nos instrumentos de gestão e avaliação da SESAPI.

A análise dos resultados do NPS orienta a definição de ações voltadas à melhoria contínua, com ênfase no aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos, fortalecendo o compromisso institucional com a segurança do paciente, a humanização do cuidado e a excelência na prestação dos serviços. O acompanhamento sistemático desse indicador mantém-se alinhado ao Contrato de Gestão com a SESAPI, consolidando-se como um instrumento estratégico para a avaliação do desempenho institucional.

Ressalta-se que a Gestão da Qualidade e a Ouvidoria SUS da NMDER realizaram a análise das respostas abertas, sendo identificados os principais motivos apontados pelos detratores, bem como o encaminhamento e a tratativa das demandas apresentadas, em articulação com os gestores das áreas críticas indicadas pelos usuários.

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



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



NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRAItores		NPS
Dezembro								
Geral	237	199	84%	24	10%	14	6%	78%
Ambulatório	140	126	90%	6	4%	8	6%	84%
Fonte: Sistema Solvis								

Zona de Excelência	Zona de Qualidade	Zona de Aperfeiçoamento	Zona Crítica
--------------------	-------------------	-------------------------	--------------

Teresina-PI, 15 de janeiro de 2026

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Lustosa Mazullo
Gerente da Qualidade e Ouvidoria
Associação Reabilitar



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

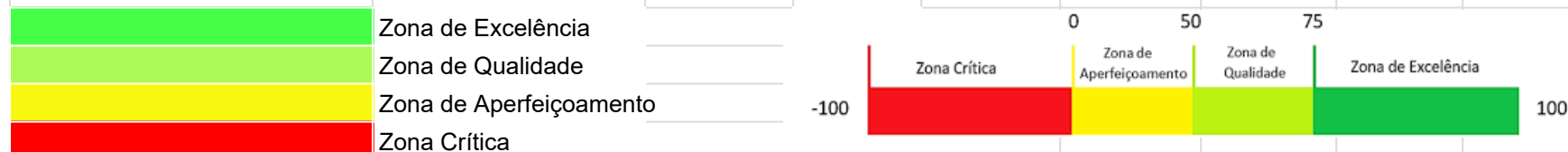
NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER

TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (*Net Promoter Score*)

TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Janeiro								
Geral	119	77	65%	18	15%	24	20%	45%
Ambulatório	19	17	90%	1	5%	1	5%	85%
Fevereiro								
Geral	95	65	68,4%	16	16,8%	14	14,7%	54%
Ambulatório	25	16	64%	2	8%	7	28%	36%
Março								
Geral	114	74	65%	20	18%	20	18%	47%
Ambulatório	11	5	46%	3	27%	3	27%	19%
Abril								
Geral	83	55	66%	15	18%	13	15%	51%
Ambulatório	21	13	62%	2	9,5%	6	28,5%	34%
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%
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%
Outubro								
Geral	156	122	78%	15	10%	19	12%	66%
Ambulatório	64	47	73,4%	10	16%	7	10,9%	63%
Novembro								
Geral	168	130	77%	19	11%	19	11%	66%
Ambulatório	63	52	83%	6	10%	5	8%	75%
Dezembro								
Geral	237	199	84%	24	10%	14	6%	78%
Ambulatório	140	126	90%	6	4%	8	6%	84%

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

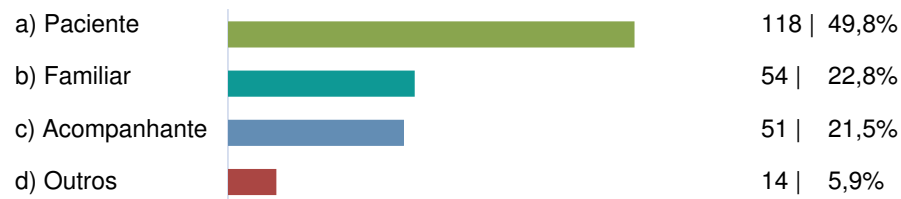
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/12/25 e 31/12/25
- apenas avaliações completas

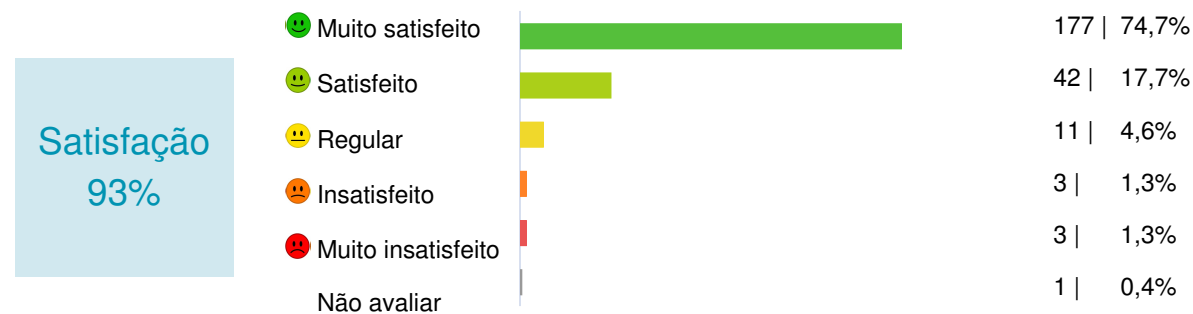
1. Você é:

237 respostas



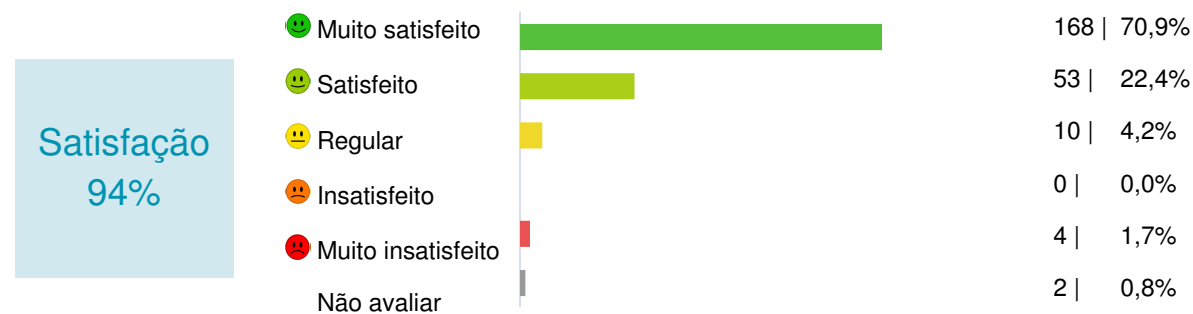
2. Como você avalia a NMDER?

237 respostas



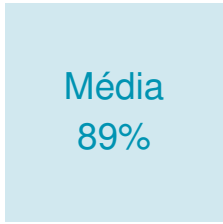
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

237 respostas



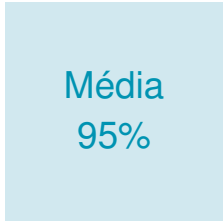
4. Você foi atendido no horário marcado?

237 respostas



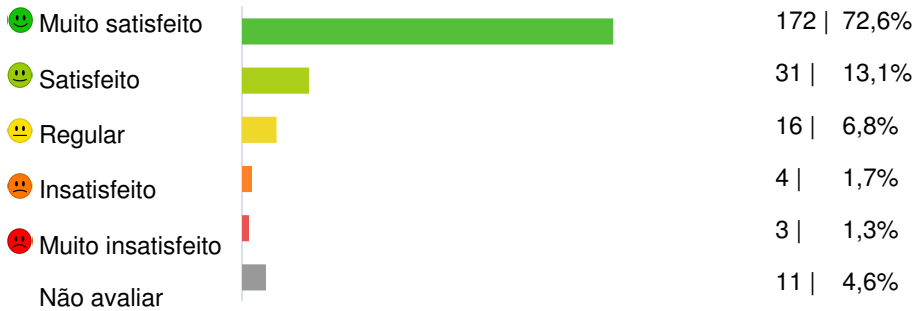
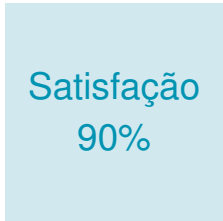
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

237 respostas



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

237 respostas



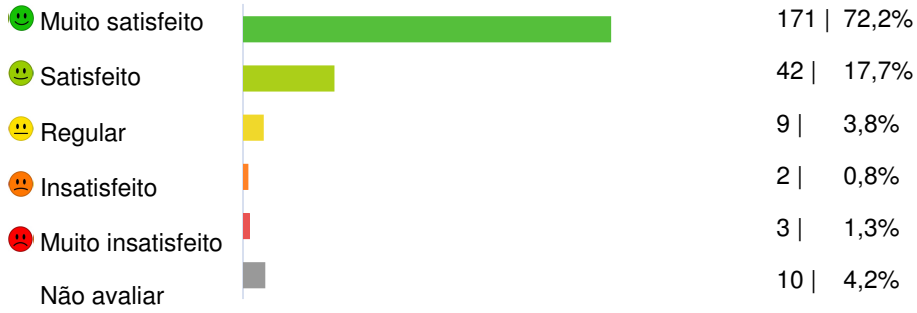
7. A limpeza dessa unidade

237 respostas



8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

237 respostas



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

237 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 01/12/25 e 31/12/25
- apenas avaliações completas

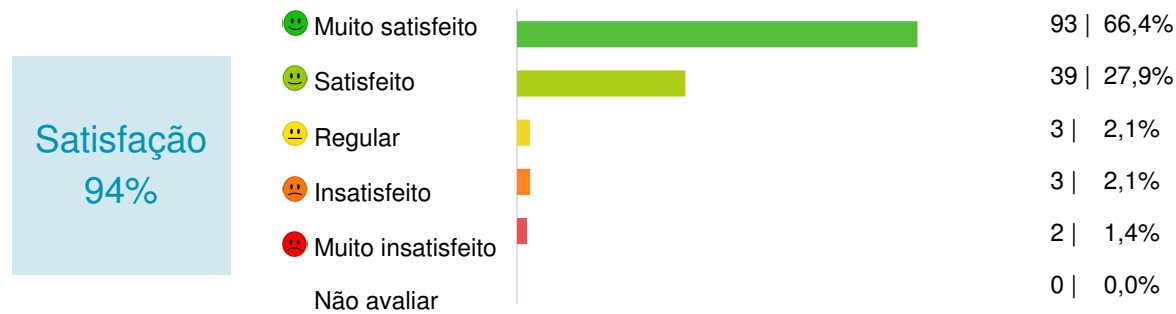
1. Você é:

140 respostas



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

140 respostas



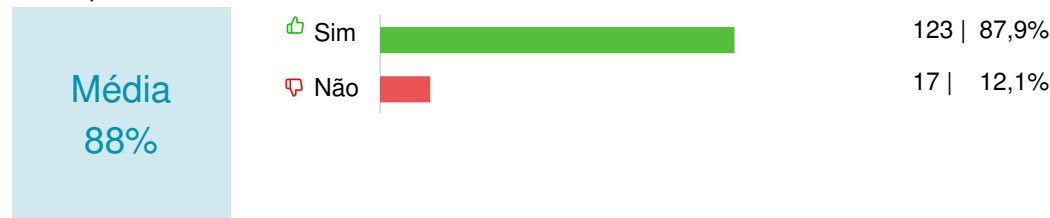
3. Avalie os itens abaixo:

140 respostas



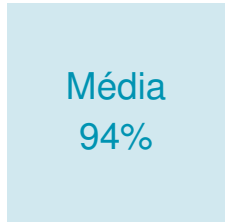
4. Você foi atendido no horário marcado?

140 respostas



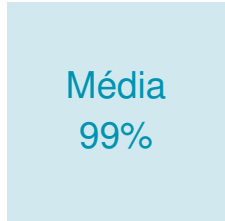
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

140 respostas



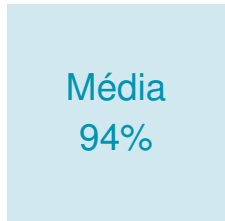
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

140 respostas



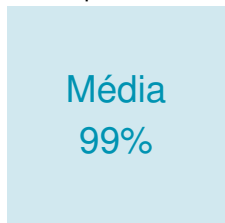
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

140 respostas



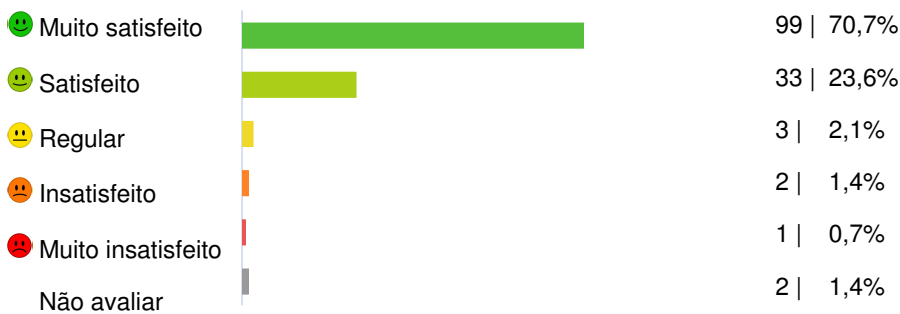
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

140 respostas



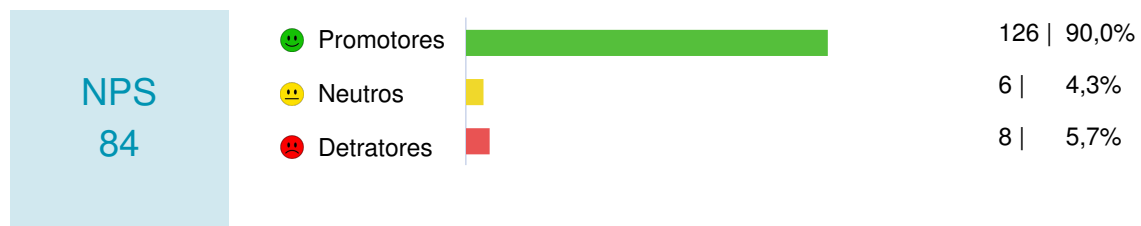
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

140 respostas



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

140 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: ACFFBFE1-4212-4172-B0C4-DBA0B23D52C7

Status: Concluído

Assunto: NMDER - Análise Pesquisa de Satisfação de Pacientes

Envelope fonte:

Documentar páginas: 12

Assinaturas: 1

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

19/01/2026 08:26:30

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

Enviado: 19/01/2026 08:30:46

Visualizado: 19/01/2026 08:38:24

Assinado: 19/01/2026 08:38:44

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/01/2026 08:38:24

ID: e6c64f0e-de8e-41ee-993c-7c842a9ab172

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

19/01/2026 08:30:46

Entrega certificada

Segurança verificada

19/01/2026 08:38:24

Assinatura concluída

Segurança verificada

19/01/2026 08:38:44

Concluído

Segurança verificada

19/01/2026 08:38:44

Eventos de pagamento

Status

Carimbo de data/hora

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico