

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 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 Ceir, 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 do Ceir a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Ceir 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 subsidia a análise do desempenho institucional e orienta ações de melhoria contínua, alinhadas às práticas de gestão da qualidade e ao compromisso com a excelência no atendimento prestado pelo Ceir.

No mês de outubro de 2025, o índice registrado foi de 81%, resultado que reflete um nível excelente de satisfação e lealdade por parte dos usuários. Conforme a metodologia





SECRETARIA DA SAÚDE - SESAPI



do NPS, pontuações acima de 75% são consideradas de excelência, demonstrando forte propensão dos usuários a recomendarem o serviço para amigos e familiares.

O resultado obtido é fruto do comprometimento das equipes assistenciais e administrativas, evidenciando que as ações de melhoria contínua, a qualificação do atendimento e a escuta ativa do usuário têm gerado impactos positivos na experiência das pessoas atendidas. A análise da distribuição entre promotores, neutros e detratores indica predominância de usuários altamente satisfeitos, consolidando a confiança no trabalho desenvolvido pela instituição.

Esse desempenho reforça o alinhamento do Ceir aos princípios de qualidade, humanização e segurança do paciente, além de servir como indicador estratégico para o planejamento de novas iniciativas voltadas ao aprimoramento dos processos, do cuidado e do relacionamento com o usuário.

O monitoramento contínuo do NPS permanece como uma ferramenta essencial para a gestão, permitindo identificar oportunidades de evolução e manter o foco nas necessidades e expectativas dos usuários atendidos.

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
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
Fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
Março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Maior	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%
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%
Outubro	314	272	86,62%	23	7,32%	19	6,1%	81%

Fonte: Sistema Solvis

LEGENDA

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



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

BUM



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



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, é feito o compartilhamento dos resultados com as equipes assistenciais e administrativas, reconhecendo os bons desempenhos, e também são realizadas ações preventivas para manter ou elevar os níveis de satisfação nos próximos meses.

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Mazullo

Gerente da Qualidade, Segurança do Paciente e Ouvidoria
Associação Reabilitar



Relatório Consolidado

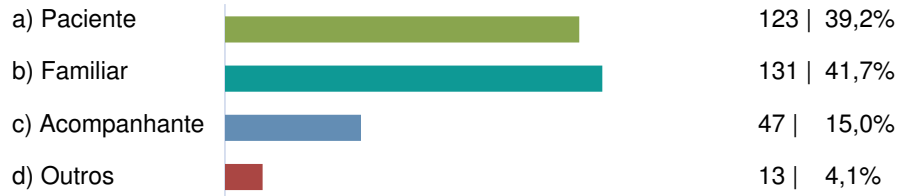
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

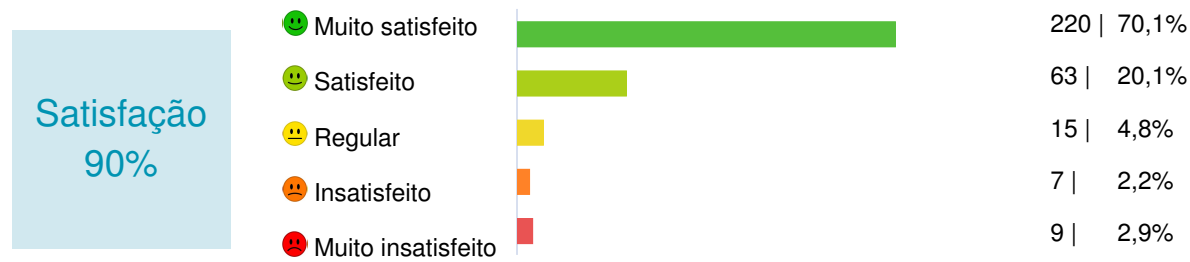
1. Você é:

314 respostas



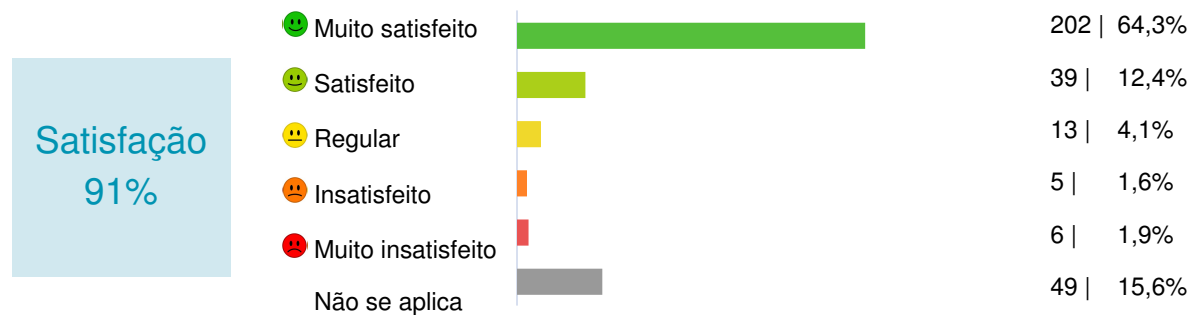
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

314 respostas



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

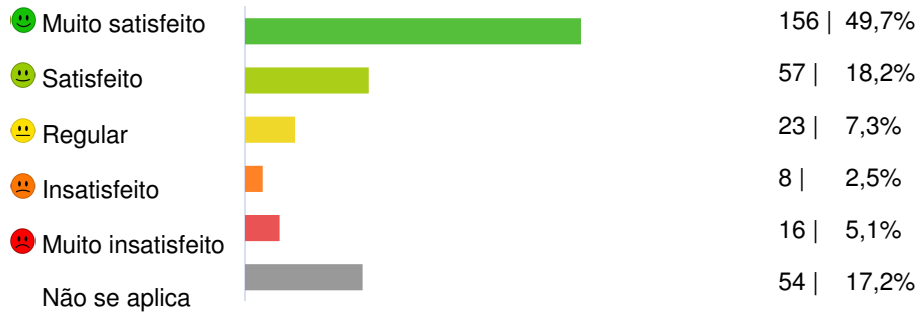
314 respostas



4. Tempo de espera para os atendimentos

314 respostas

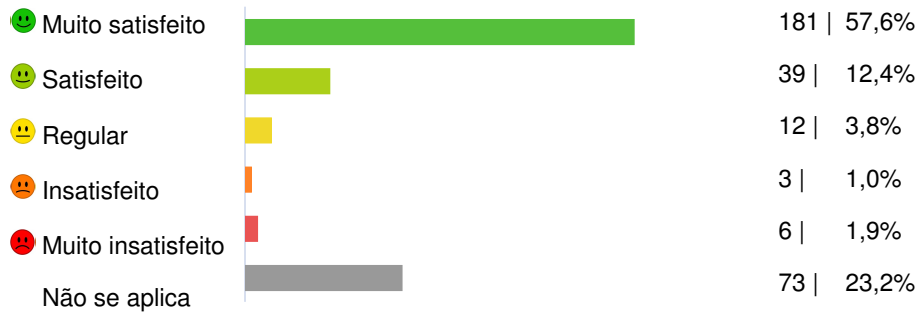
Satisfação
82%



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

314 respostas

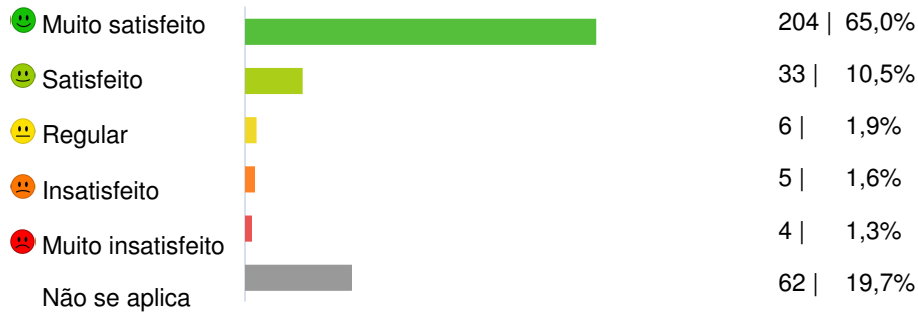
Satisfação
91%



6. Limpeza dessa unidade

314 respostas

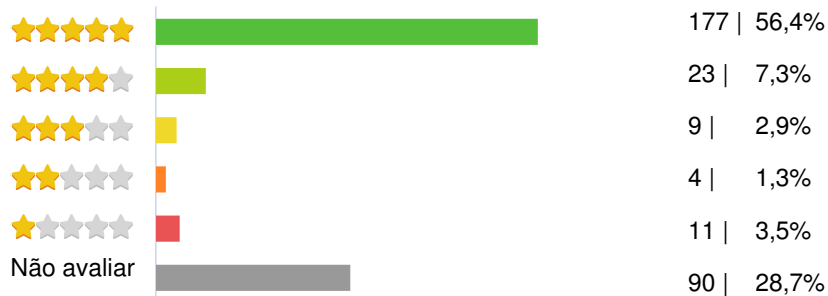
Satisfação
94%



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

314 respostas

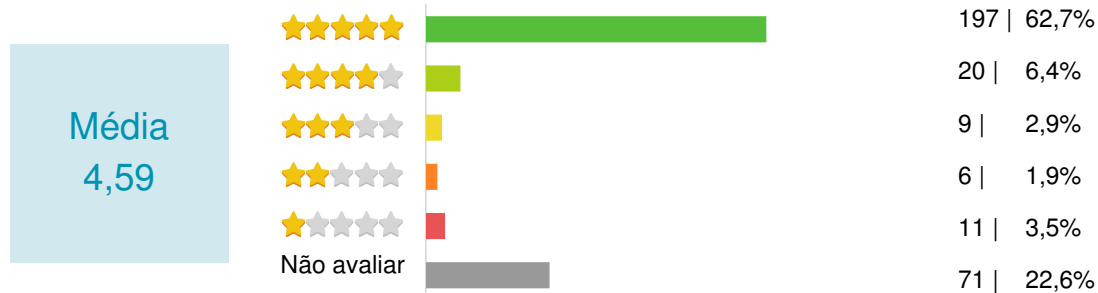
Média
4,57



BUM

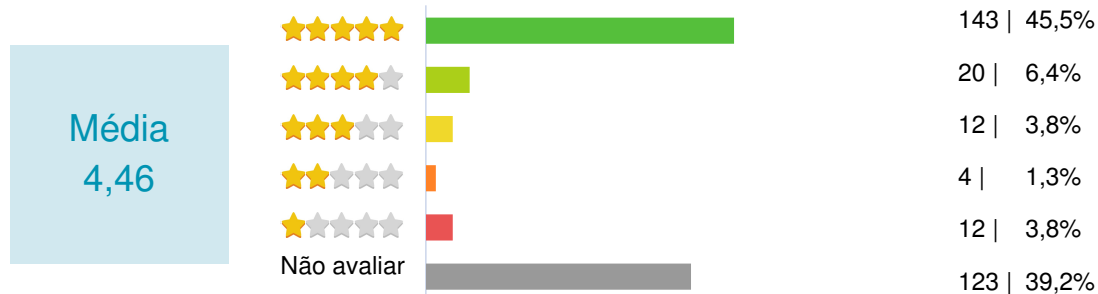
8. Consulta Médica

314 respostas



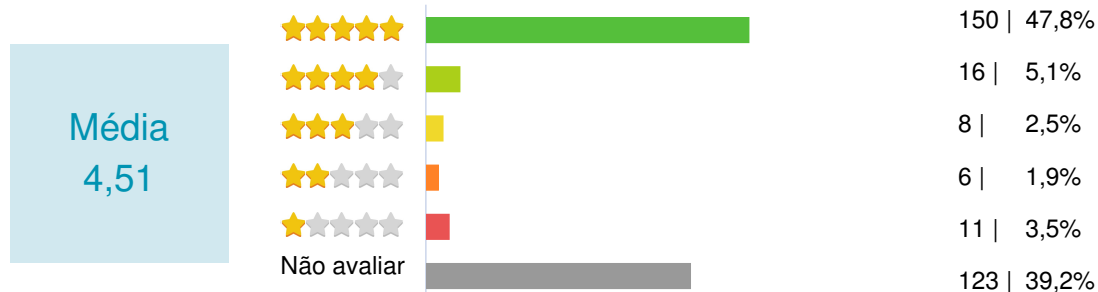
9. Consulta Nutrição

314 respostas



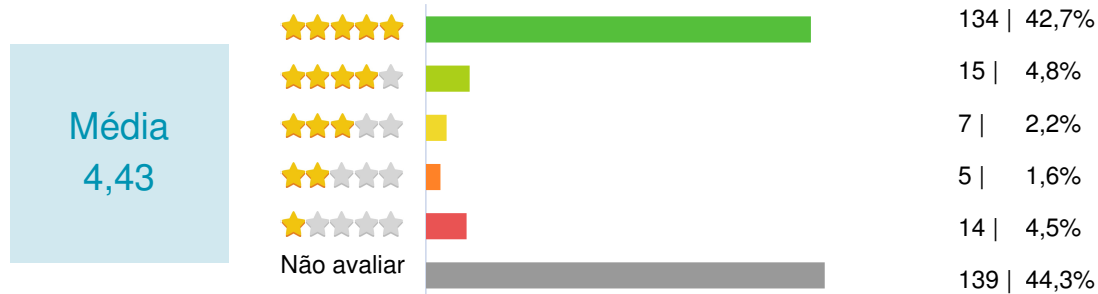
10. Fisioterapia Solo

314 respostas



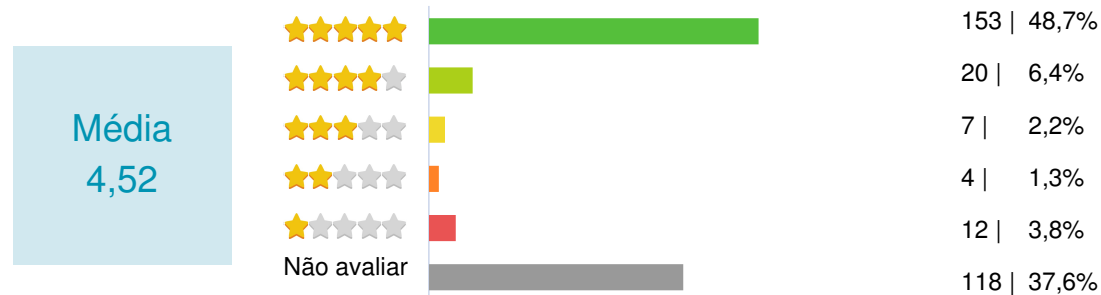
11. Fisioterapia Aquática

314 respostas



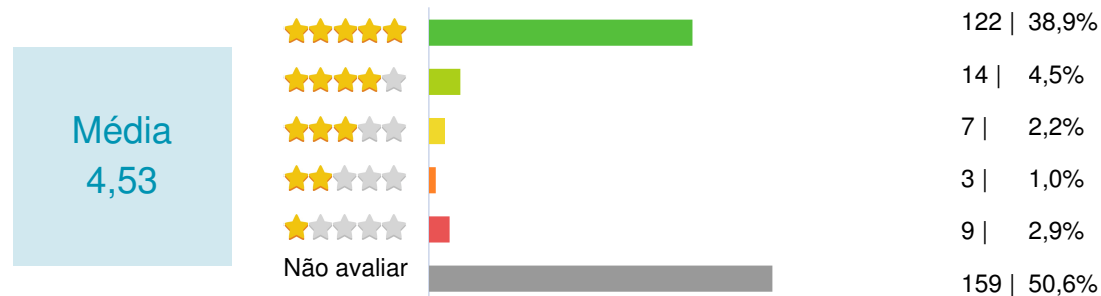
12. Fonoaudiologia

314 respostas



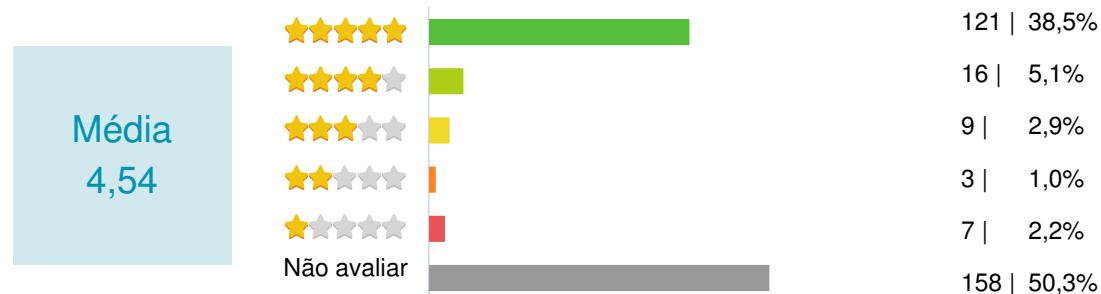
13. Arte Reabilitação

314 respostas



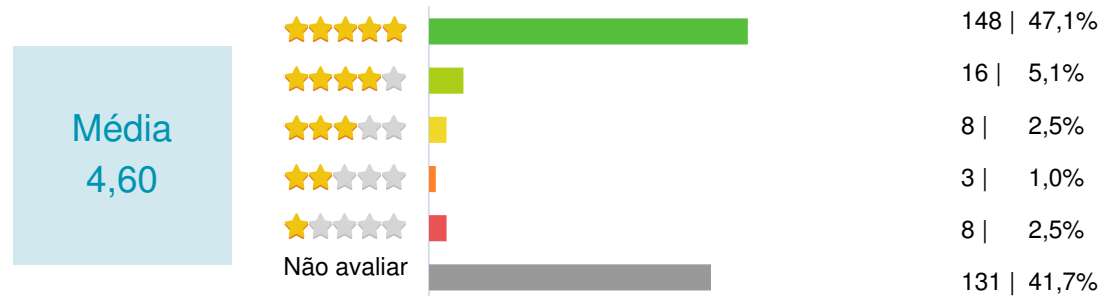
14. Musicoterapia

314 respostas



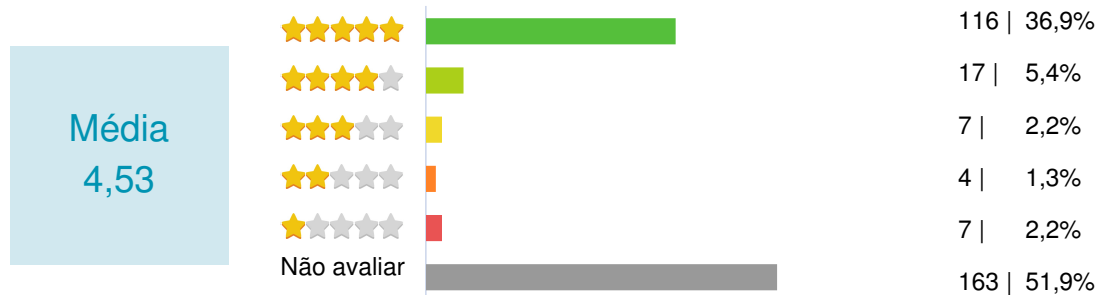
15. Psicologia

314 respostas



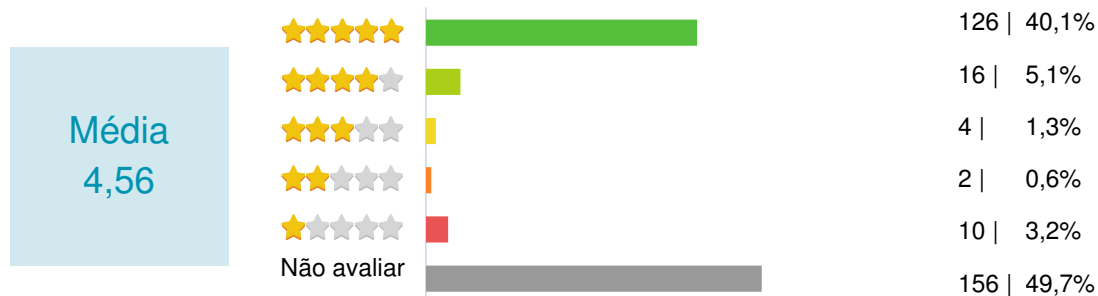
16. Reabilitação Desportiva

314 respostas



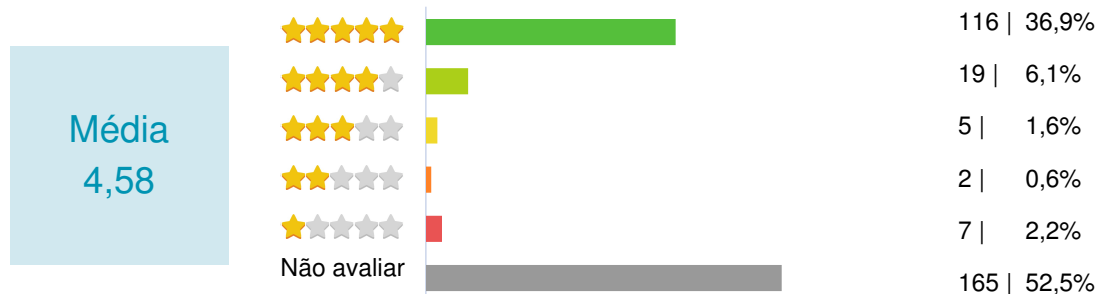
17. Terapia Ocupacional

314 respostas



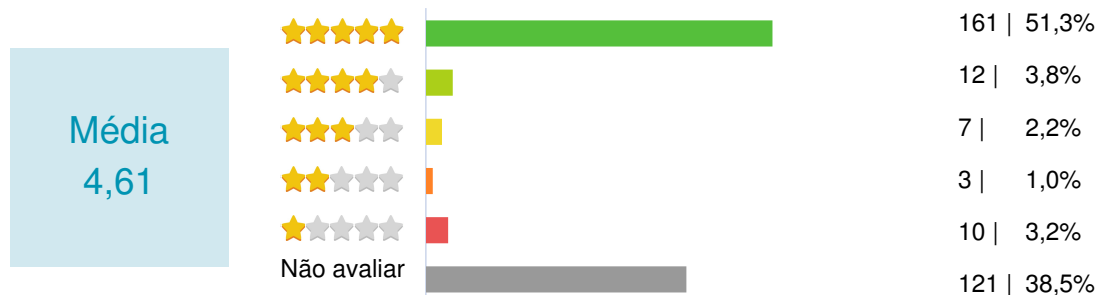
18. Pedagogia

314 respostas



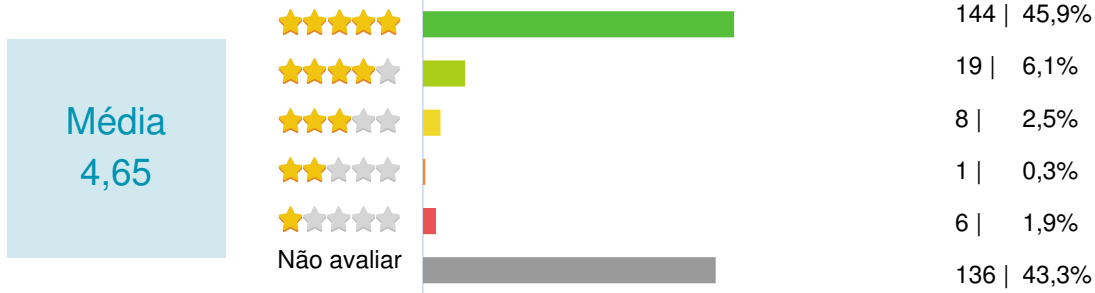
19. Serviço Social

314 respostas



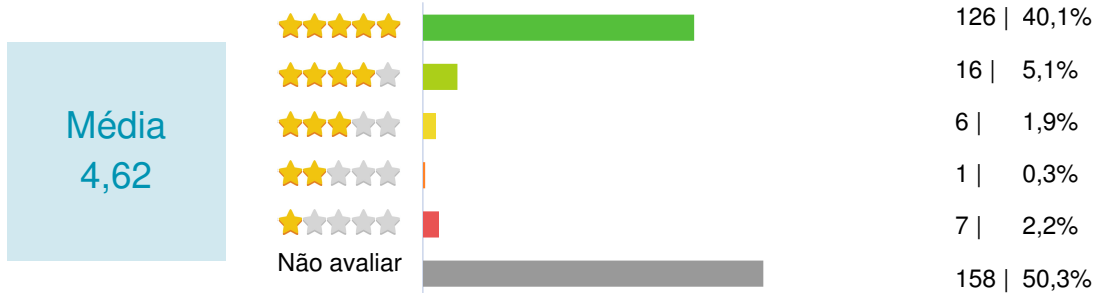
20. Exames Radiológicos

314 respostas



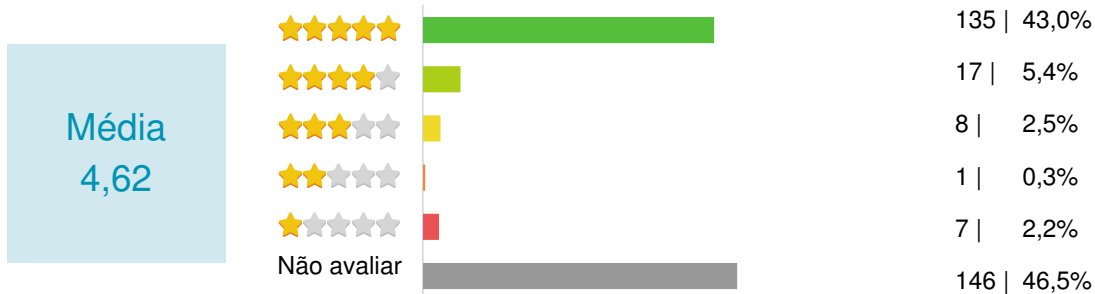
21. Exames Laboratoriais

314 respostas



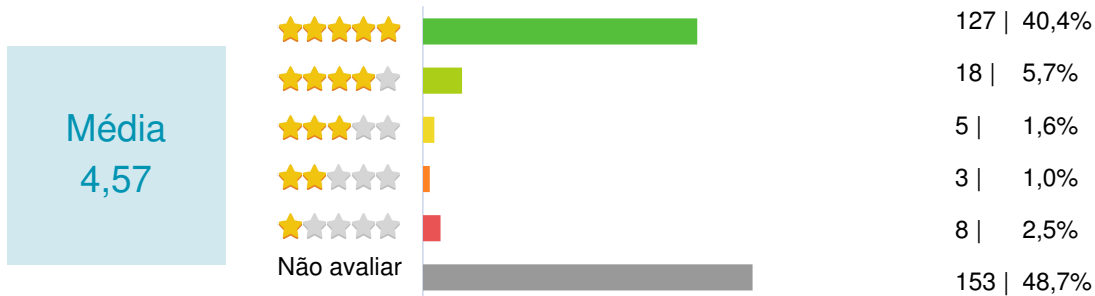
22. Oficina Ortopédica

314 respostas



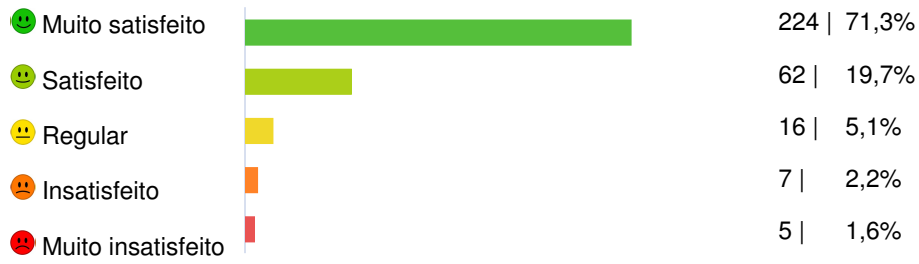
23. Programa Saúde Auditiva

314 respostas



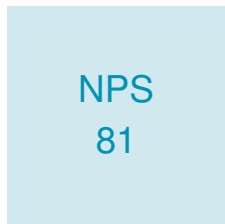
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

314 respostas



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

314 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 5937637F-29B5-461D-95F7-564A85741767
 Assunto: CEIR - Outubro 2025 - Análise - Pesquisa de Satisfação e Consolidado outubro 2025
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 12
 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
 03/12/2025 13:50:01
 Portador: Jhonatas Moraes de Souza
 jhonatas.souza@reabilitar.org.br
 Local: DocuSign

Eventos do signatário

Bruna Lustosa Mazullo
 bruna.mazullo@reabilitar.org.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinatura

Bruna Lustosa Mazullo

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 177.107.30.46

Registro de hora e data

Enviado: 03/12/2025 13:53:06
 Reenviado: 03/12/2025 14:51:33
 Visualizado: 03/12/2025 15:24:00
 Assinado: 03/12/2025 15:24:31

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 03/12/2025 15:24:00
 ID: 02a7ae98-5327-458b-9122-b02756ce76fa

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 13:53:06
Envelope atualizado	Segurança verificada	03/12/2025 14:33:46
Entrega certificada	Segurança verificada	03/12/2025 15:24:00
Assinatura concluída	Segurança verificada	03/12/2025 15:24:31
Concluído	Segurança verificada	03/12/2025 15:24:31
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 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 Ceir, 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 do Ceir a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Ceir 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 subsidia a análise do desempenho institucional e orienta ações de melhoria contínua, alinhadas às práticas de gestão da qualidade e ao compromisso com a excelência no atendimento prestado pelo Ceir.

No mês de novembro de 2025, o Ceir alcançou um NPS de 87%, resultado que evidencia um elevado nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços prestados pela unidade.

BLM





SECRETARIA DA SAÚDE - SESAPI



Esse desempenho posiciona o Ceir na zona de excelência da metodologia NPS, refletindo a percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento, à resolutividade dos serviços ofertados e ao compromisso institucional com a humanização e a segurança do paciente.

O resultado alcançado demonstra a efetividade das ações de melhoria contínua implementadas pela gestão, bem como o engajamento das equipes multiprofissionais na promoção de uma assistência qualificada, centrada no usuário e alinhada às diretrizes pactuadas no Contrato de Gestão com a SESAPI.

O monitoramento contínuo do NPS permanece como uma ferramenta essencial para a gestão, permitindo identificar oportunidades de evolução e manter o foco nas necessidades e expectativas dos usuários atendidos.

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
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
Fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
Março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Maiο	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%
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%
Outubro	314	272	86,62%	23	7,32%	19	6,1%	81%
Novembro	105	92	87,6%	12	11,4%	1	1,0%	87%

Fonte: Sistema Solvis



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 à melhoria contínua e à garantia da



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

BLM



SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI



qualidade dos serviços prestados aos usuários. Além disso, é feito o compartilhamento dos resultados com as equipes assistenciais e administrativas, reconhecendo os bons desempenhos, e também são realizadas ações preventivas para manter ou elevar os níveis de satisfação nos próximos meses.

Teresina - PI, 16 de dezembro de 2025

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Mazullo

Gerente da Qualidade, Segurança do Paciente 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

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

Relatório Consolidado

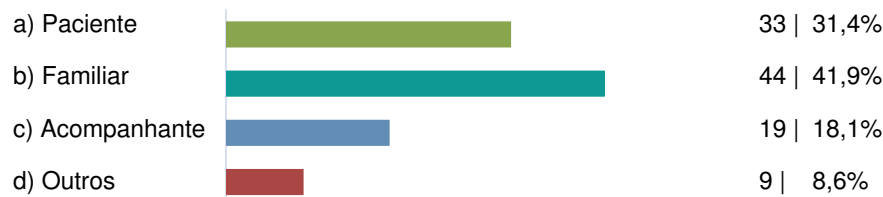
Pesquisa: Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/02/2025)

Filtros:

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

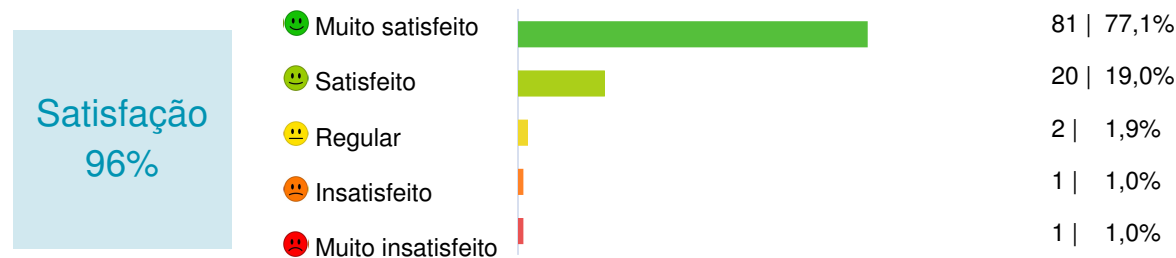
1. Você é:

105 respostas



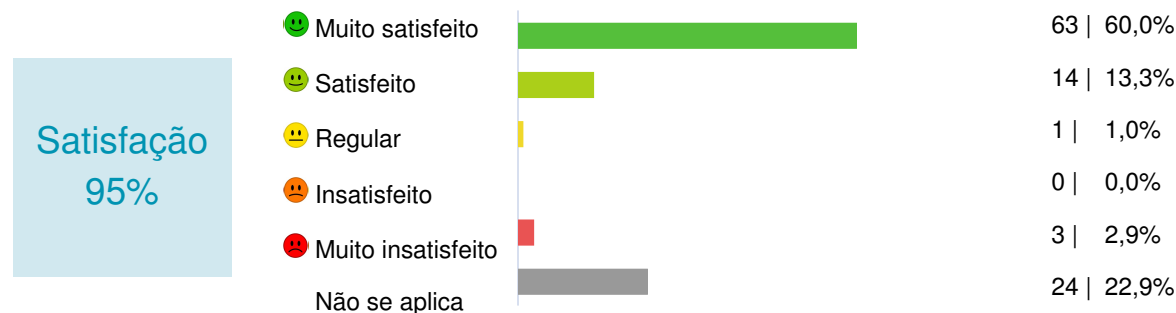
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

105 respostas



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

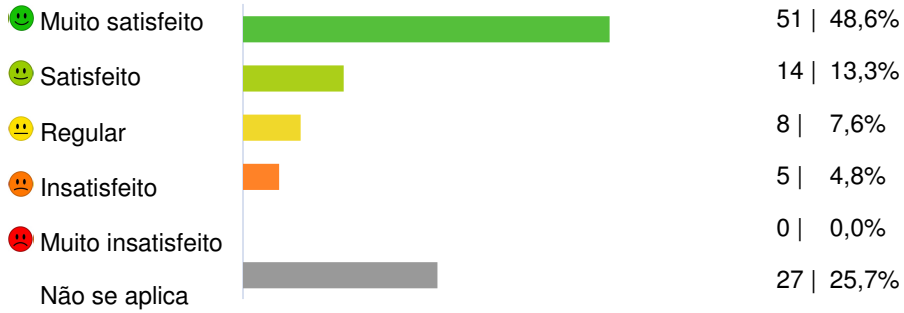
105 respostas



4. Tempo de espera para os atendimentos

105 respostas

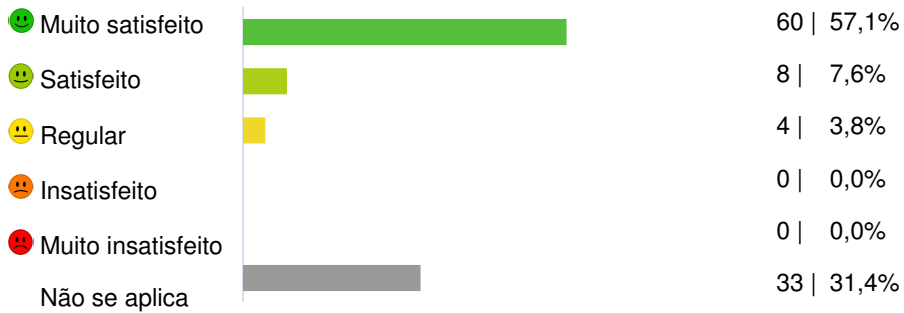
Satisfação
83%



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

105 respostas

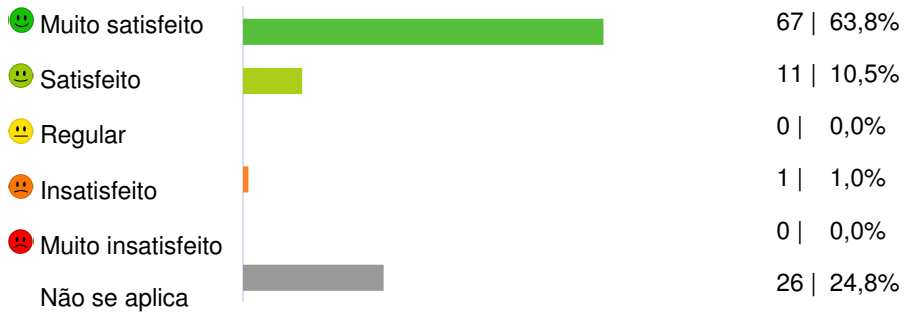
Satisfação
94%



6. Limpeza dessa unidade

105 respostas

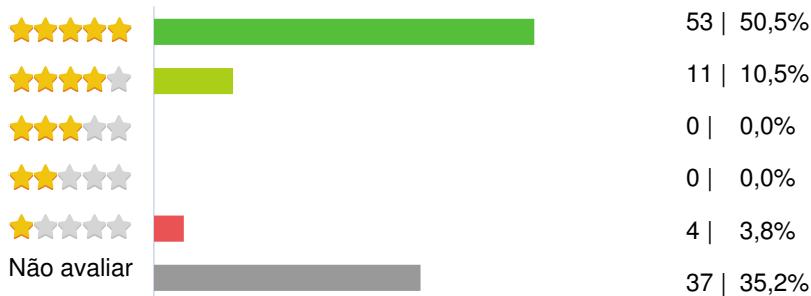
Satisfação
99%



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

105 respostas

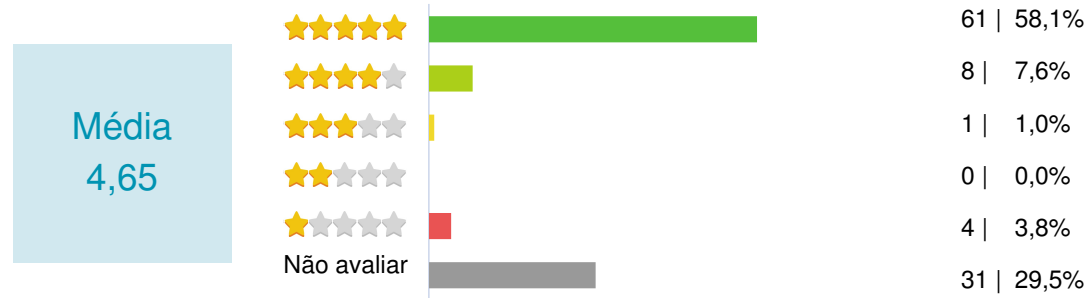
Média
4,60



BLM

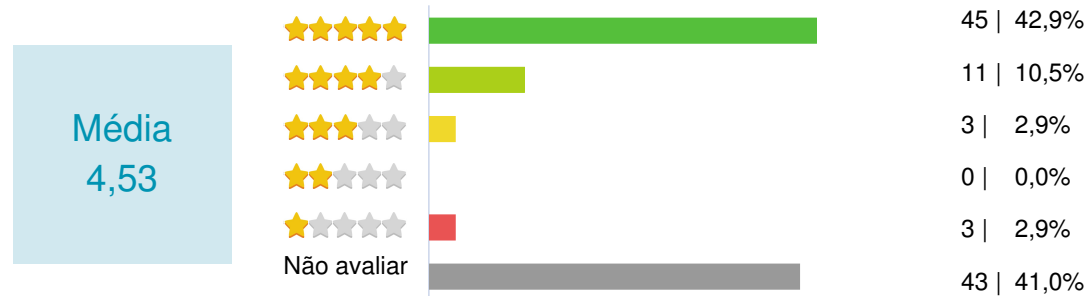
8. Consulta Médica

105 respostas



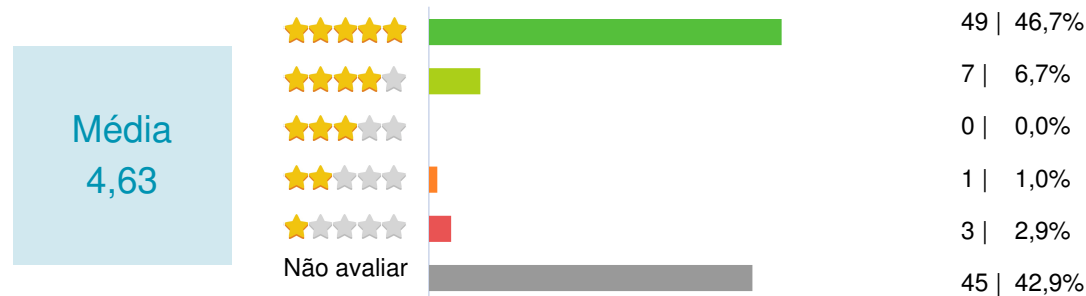
9. Consulta Nutrição

105 respostas



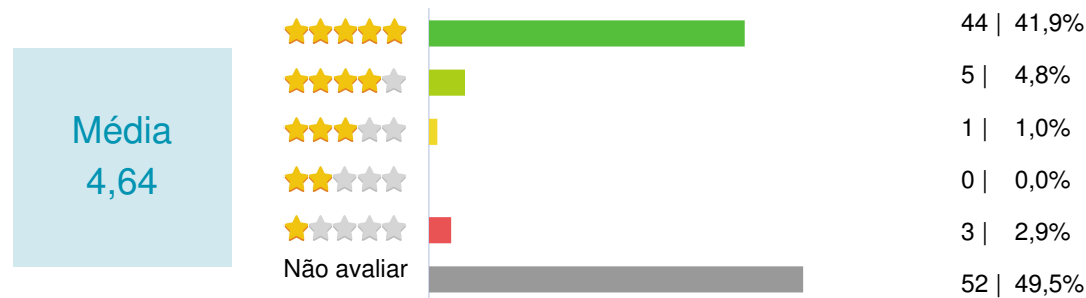
10. Fisioterapia Solo

105 respostas



11. Fisioterapia Aquática

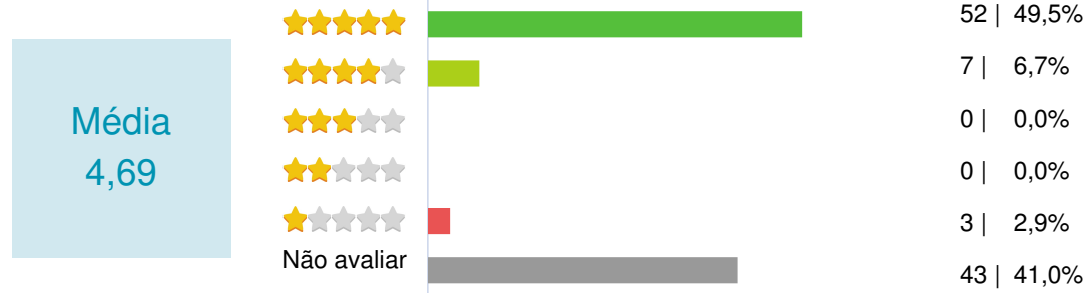
105 respostas



BLM

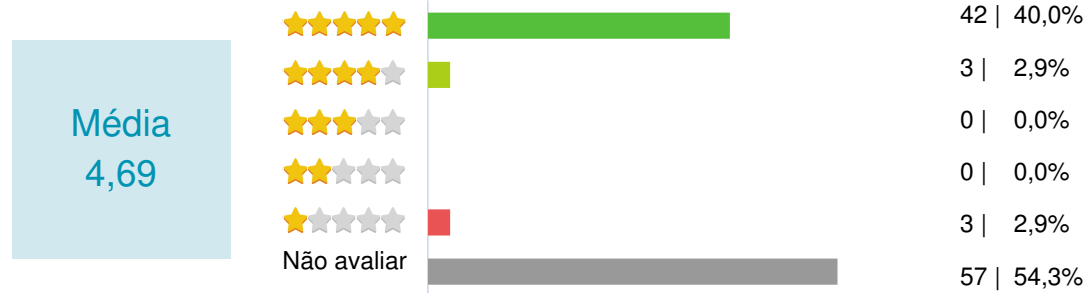
12. Fonoaudiologia

105 respostas



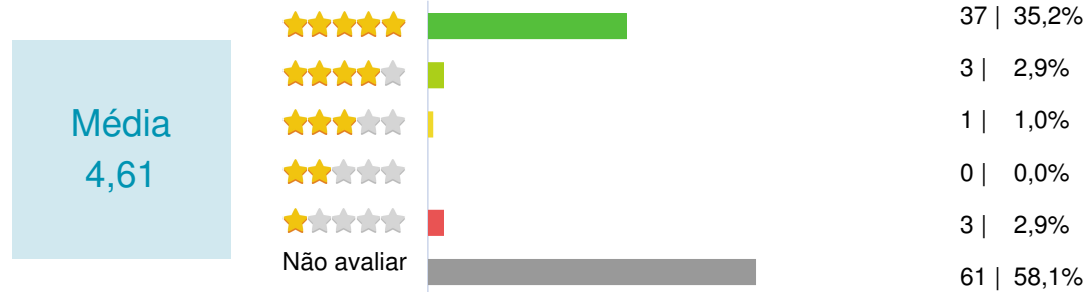
13. Arte Reabilitação

105 respostas



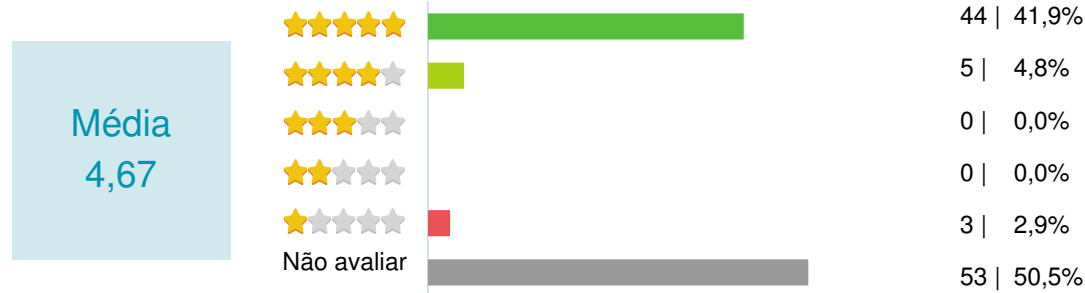
14. Musicoterapia

105 respostas



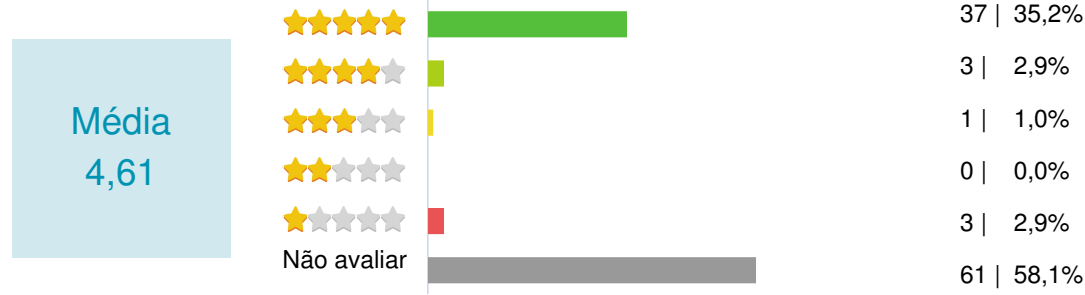
15. Psicologia

105 respostas



16. Reabilitação Desportiva

105 respostas



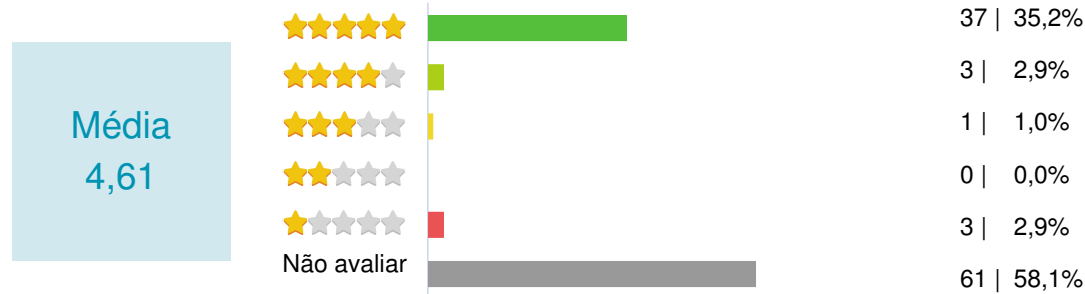
17. Terapia Ocupacional

105 respostas



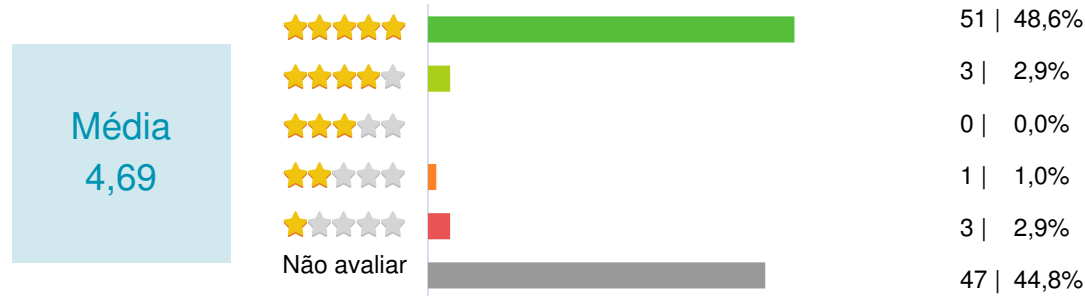
18. Pedagogia

105 respostas



19. Serviço Social

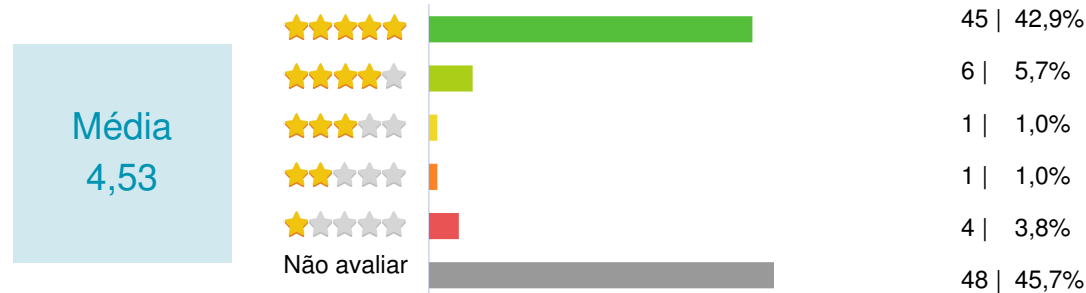
105 respostas



BLM

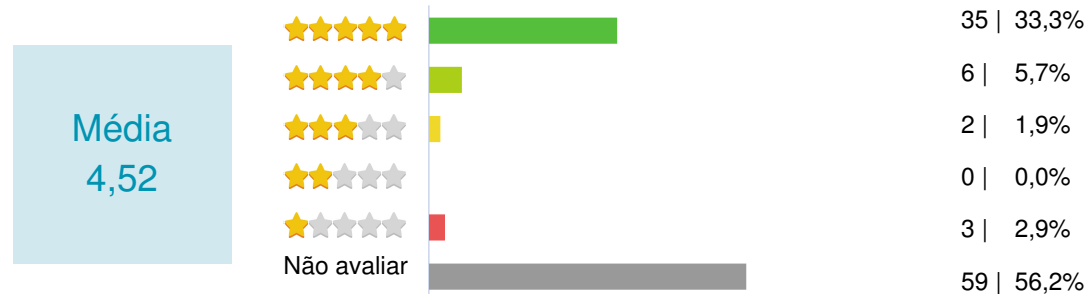
20. Exames Radiológicos

105 respostas



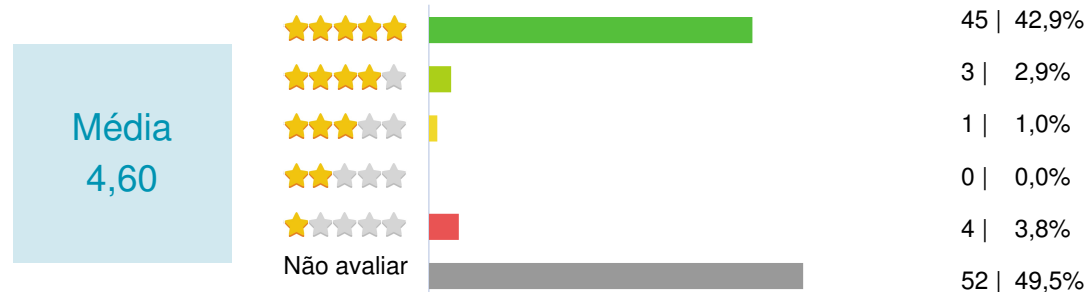
21. Exames Laboratoriais

105 respostas



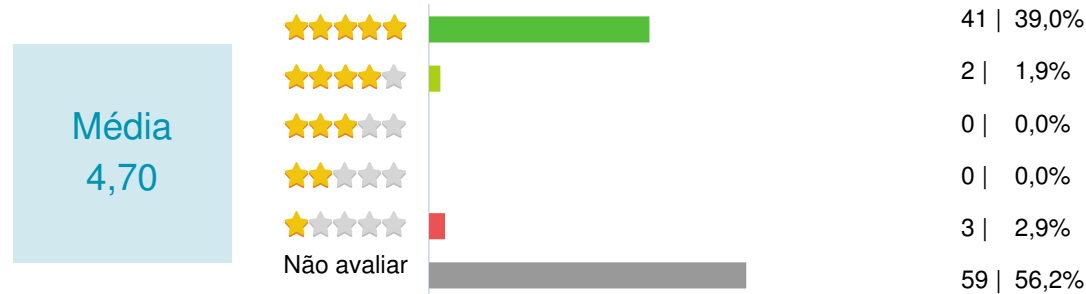
22. Oficina Ortopédica

105 respostas



23. Programa Saúde Auditiva

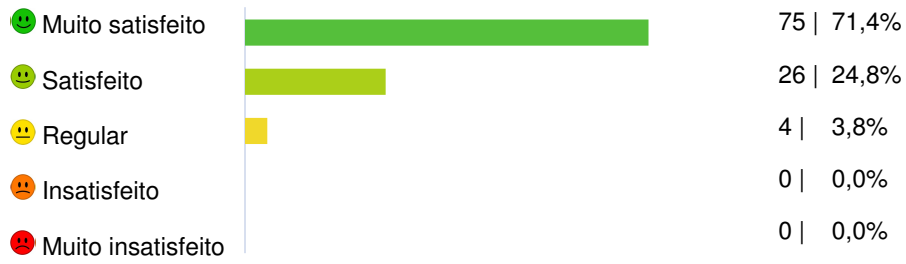
105 respostas



BLM

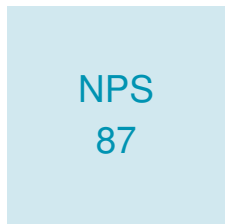
24. Como você avalia o impacto e a abordagem humanizada do apoio oferecido pelos voluntários no CEIR? (Considerar aspectos como as atividades realizadas; interação com os usuários e o suporte fornecido).

105 respostas



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

105 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 3821713B-1A31-4C58-9EB4-AEC7569EF7FD

Status: Concluído

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

Envelope fonte:

Documentar páginas: 12

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 11

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

16/12/2025 10:21:20

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: 16/12/2025 10:25:03

Visualizado: 17/12/2025 09:06:12

Assinado: 17/12/2025 09:06:48

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 17/12/2025 09:06:12

ID: 2d051473-1680-4f92-aacf-7f3428f6611f

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	16/12/2025 10:25:03
Entrega certificada	Segurança verificada	17/12/2025 09:06:12
Assinatura concluída	Segurança verificada	17/12/2025 09:06:48
Concluído	Segurança verificada	17/12/2025 09:06:48
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

SECRETARIA
DA SAÚDE - SESAPI

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 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 Centro Integrado de Reabilitação - Ceir, 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 do Ceir a outras pessoas, por meio da seguinte pergunta norteadora:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Ceir 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 subsidia a análise do desempenho institucional e orienta ações de melhoria contínua, alinhadas às práticas de gestão da qualidade e ao compromisso com a excelência no atendimento prestado pelo Ceir.

No mês de dezembro de 2025, o Ceir alcançou NPS de 75%, indicador que reflete um elevado nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços prestados. Conforme a metodologia do NPS, o resultado posiciona a unidade na zona de



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



qualidade, evidenciando uma percepção positiva quanto à assistência ofertada, à resolutividade do cuidado e à experiência vivenciada pelos pacientes e acompanhantes.

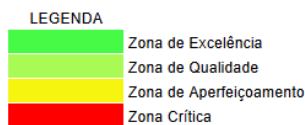
O desempenho observado demonstra a consolidação de práticas voltadas à humanização do atendimento, à qualificação das equipes multiprofissionais e à melhoria contínua dos processos assistenciais, mesmo em um período caracterizado por menor demanda e desafios operacionais típicos do final do ano. A análise das manifestações dos usuários reforça o reconhecimento do compromisso institucional com a segurança do paciente, o acolhimento e a efetividade do cuidado em reabilitação.

O Ceir mantém o monitoramento sistemático desse indicador como ferramenta estratégica de gestão da qualidade, utilizando os resultados para subsidiar planos de ação, fortalecer pontos positivos e direcionar melhorias, em consonância com as diretrizes da SESAPI e com os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS.

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
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
Fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
Março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Mai	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%
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%
Outubro	314	272	86,62%	23	7,32%	19	6,1%	81%
Novembro	105	92	87,62%	12	11,4%	1	1,0%	87%
Dezembro	76	61	80,26%	11	14,47%	4	5,26%	75%

Fonte: Sistema Solvis



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



A Gestão da Qualidade da Associação Reabilitar analisa os resultados e os respectivos indicadores da pesquisa de satisfação para o desdobramento em planos de ação, com os responsáveis pelos setores, visando à melhoria contínua e à garantia da qualidade dos serviços prestados aos usuários. Além disso, é feito o compartilhamento dos resultados com as equipes assistenciais e administrativas, reconhecendo os bons desempenhos, e também são realizadas ações preventivas para manter ou elevar os níveis de satisfação nos próximos meses.

Bruna Lustosa Mazullo

Bruna Mazullo

Gerente da Qualidade, Segurança do Paciente 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

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

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO - CEIR

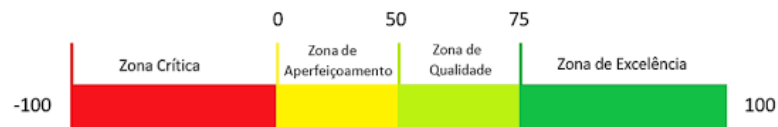
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)

MESES	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Janeiro	59	42	71,2%	5	8,5%	12	20,3%	51%
Fevereiro	129	104	81%	13	10%	12	9%	71%
Março	239	208	87,0%	20	8,4%	11	5%	82%
Abril	219	205	93,6%	6	2,7%	8	4%	90%
Maiο	246	221	89,8%	12	4,9%	13	5%	85%
Junho	216	195	90,3%	12	5,6%	9	4%	86%
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%
Outubro	314	272	86,62%	23	7,32%	19	6,1%	81%
Novembro	105	92	87,62%	12	11,4%	1	1,0%	87%
Dezembro	76	61	80,3%	11	14,5%	4	5,3%	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 <i>Net Promoter Score</i> 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 Pesquisa Geral - Satisfação (a partir de 01/12/2025)

Filtros:

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

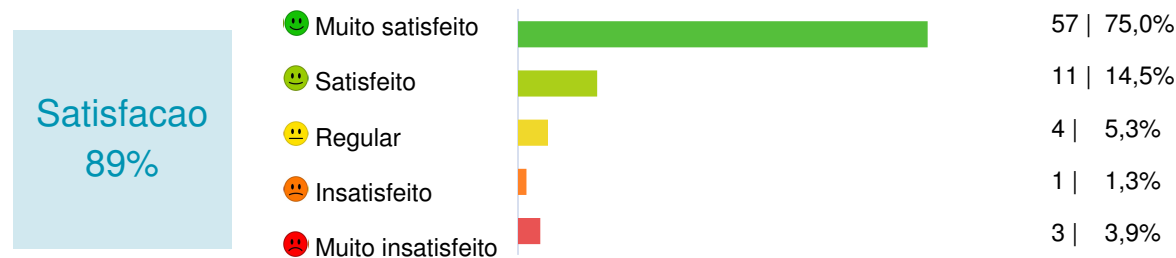
1. Você é:

76 respostas



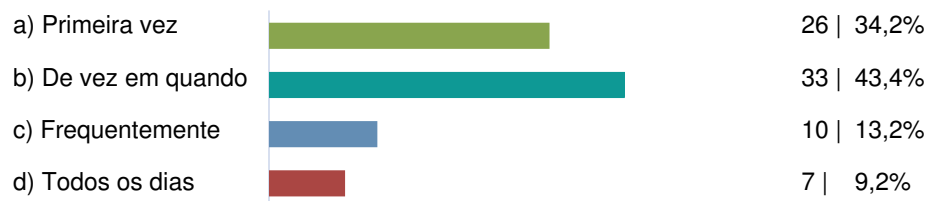
2. De um modo geral, como você avalia o Ceir?

76 respostas



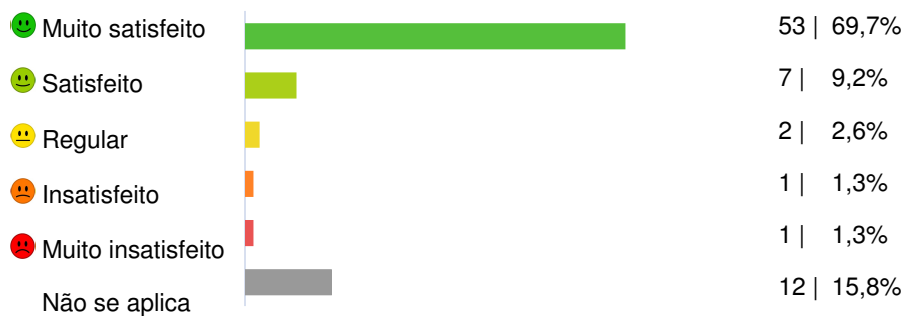
3. Com que frequência você utiliza os serviços do CEIR?

76 respostas



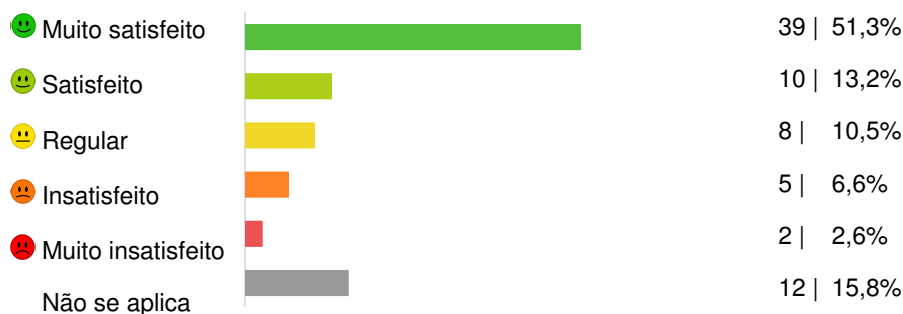
4. Avalie os itens abaixo: - Serviços prestados nas Recepções

76 respostas



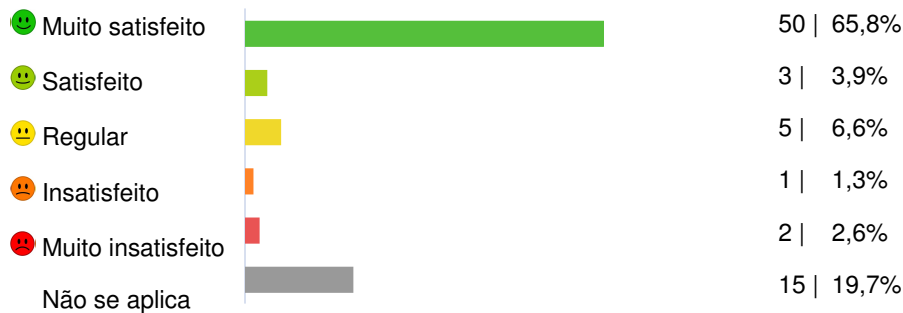
5. Tempo de espera para os atendimentos

76 respostas



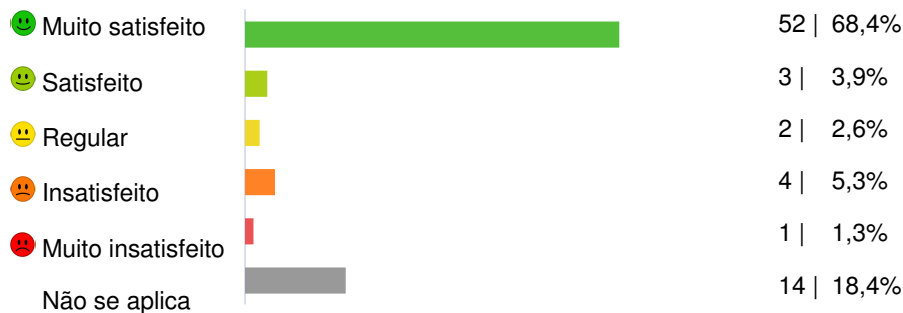
6. Está satisfeito com os serviços prestados pela Equipe de Apoio aos cadeirantes/ Maqueiros

76 respostas



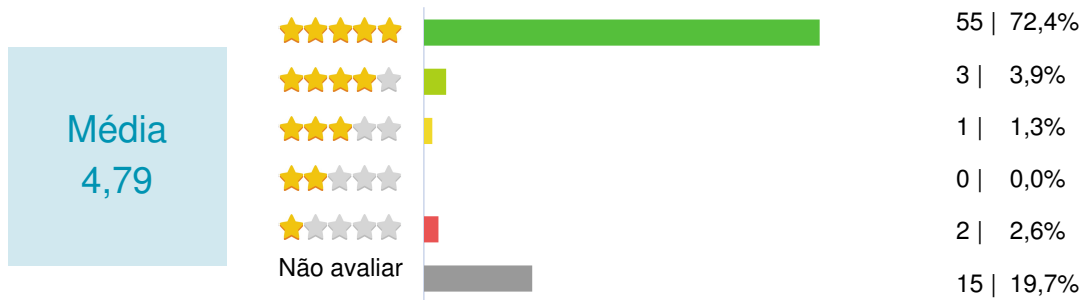
7. Limpeza dessa unidade

76 respostas



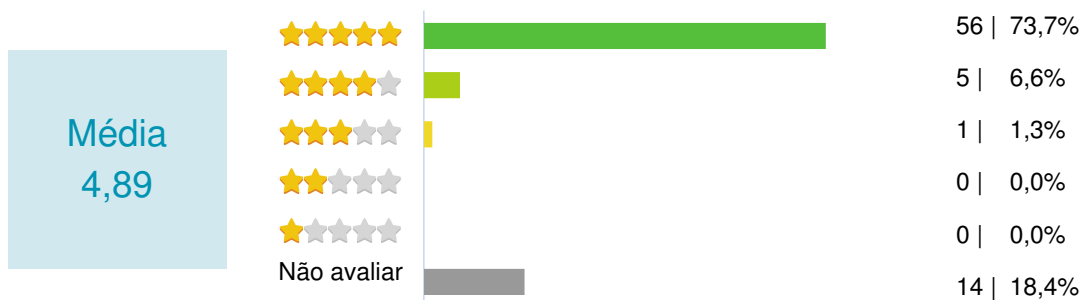
8. Quanto à orientação recebida, interesse na solução de problemas, postura profissional, cortesia como você avalia os seguintes serviços: - Enfermagem

76 respostas



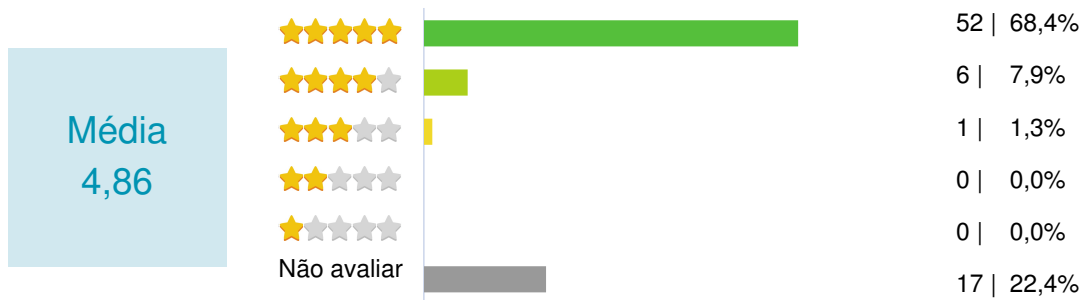
9. Consulta Médica

76 respostas



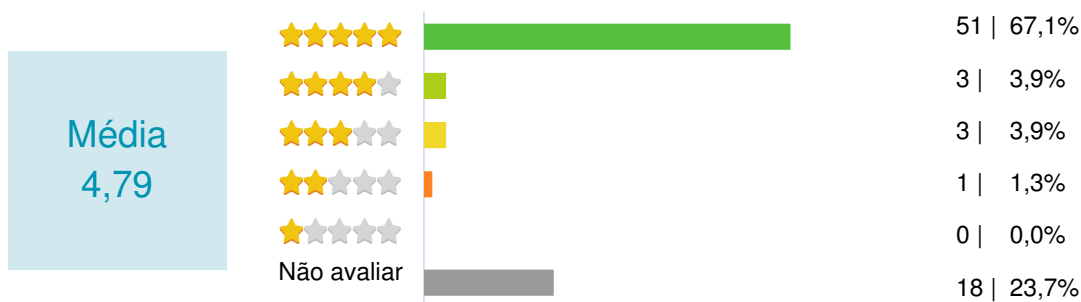
10. Consulta Nutrição

76 respostas



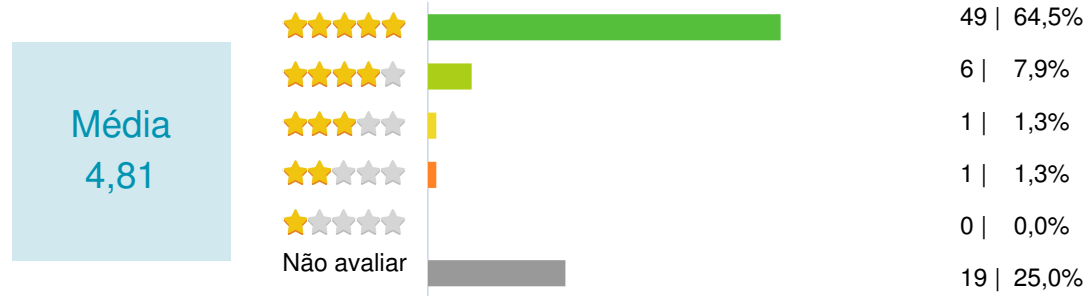
11. Fisioterapia Solo

76 respostas



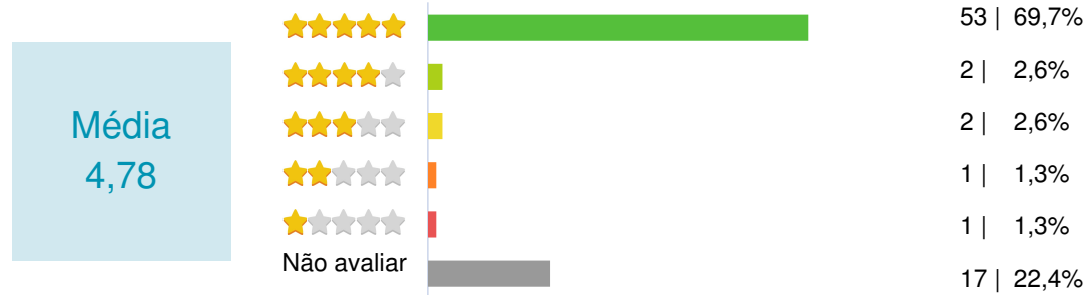
12. Fisioterapia Aquática

76 respostas



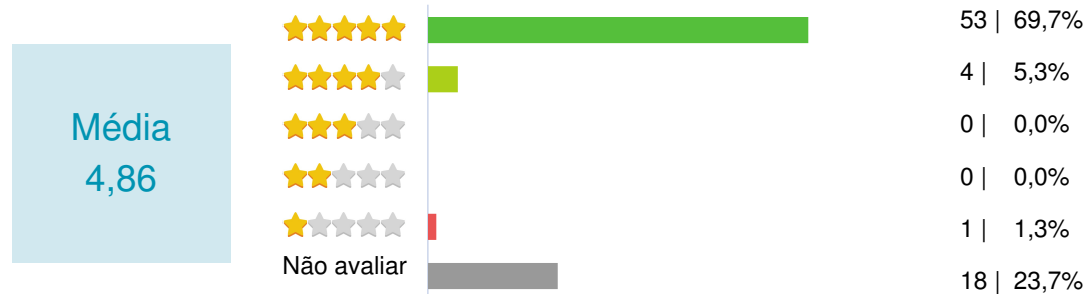
13. Fonoaudiologia

76 respostas



14. Arte Reabilitação

76 respostas



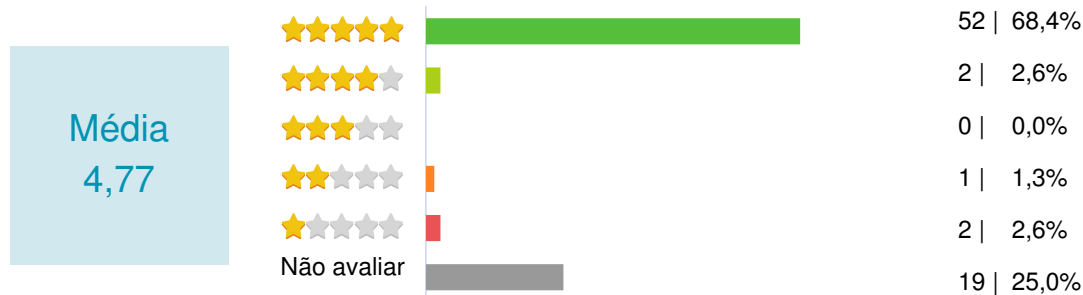
15. Musicoterapia

76 respostas



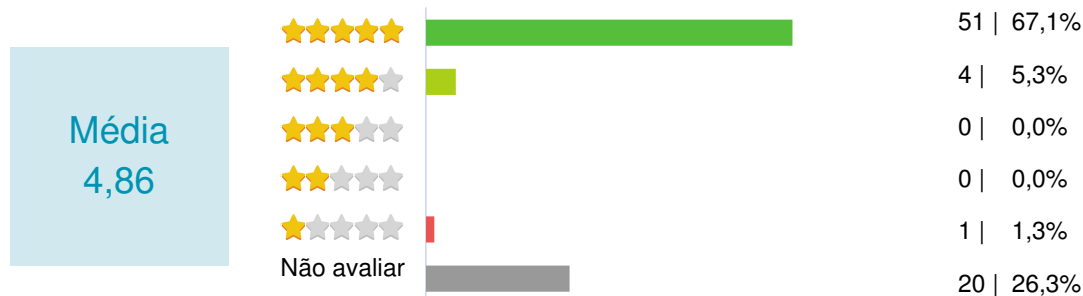
16. Psicologia

76 respostas



17. Reabilitação Desportiva

76 respostas



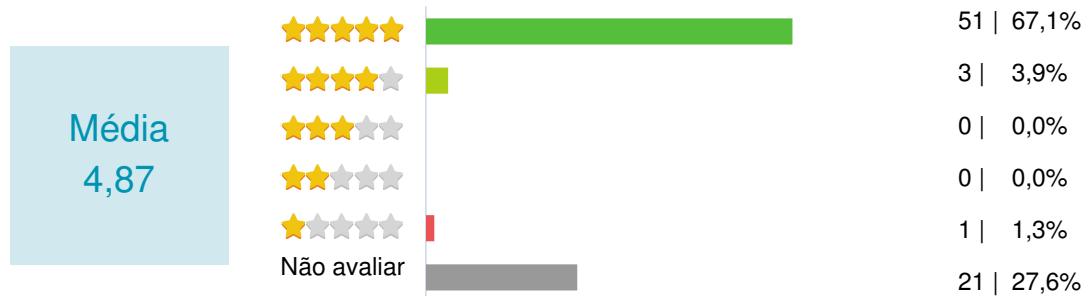
18. Terapia Ocupacional

76 respostas



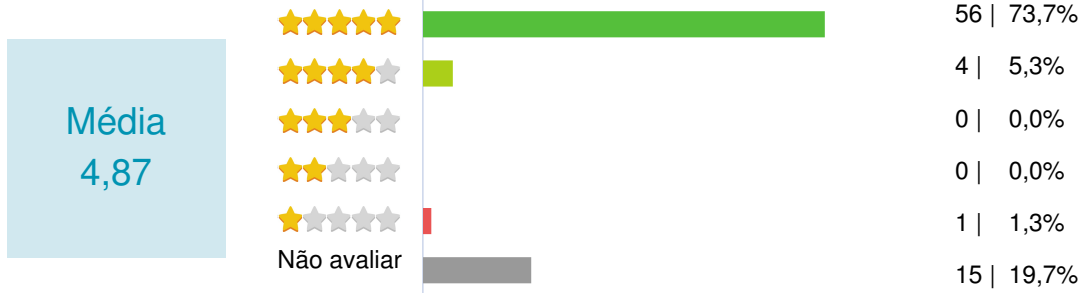
19. Pedagogia

76 respostas



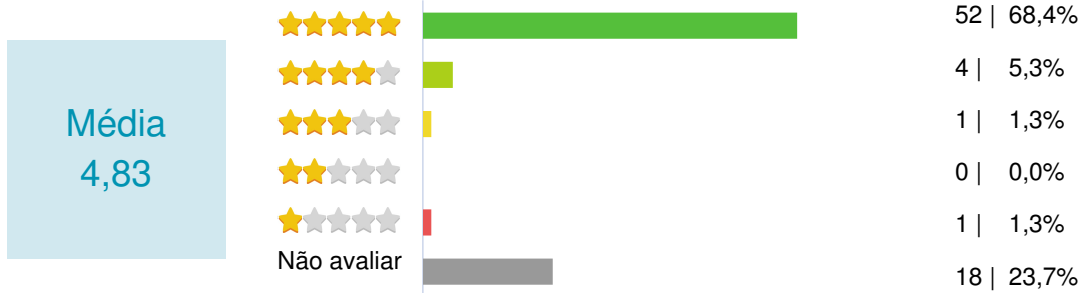
20. Serviço Social

76 respostas



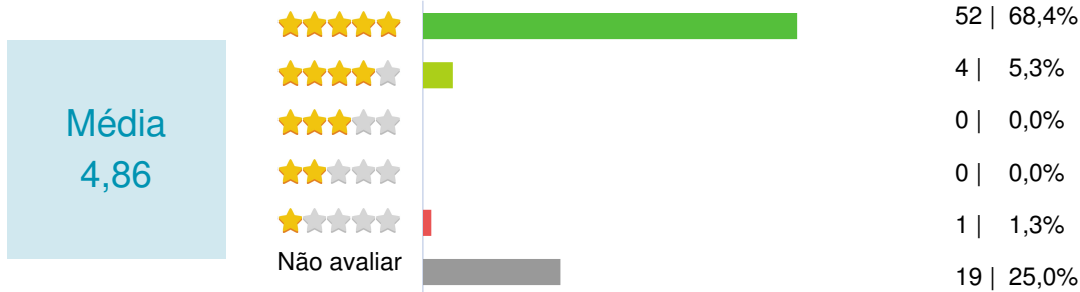
21. Exames Radiológicos

76 respostas



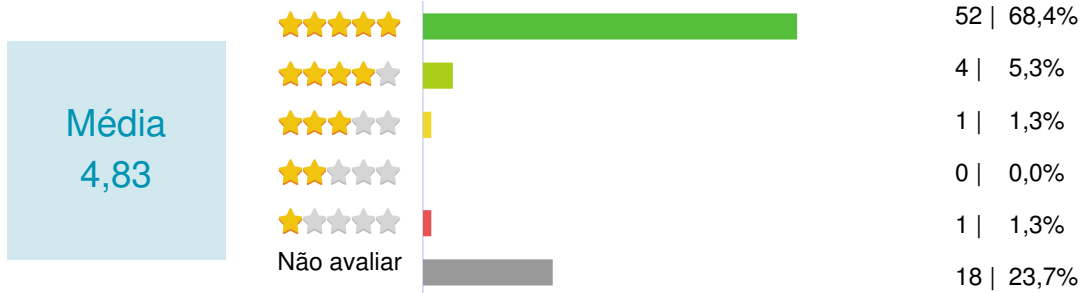
22. Exames Laboratoriais

76 respostas



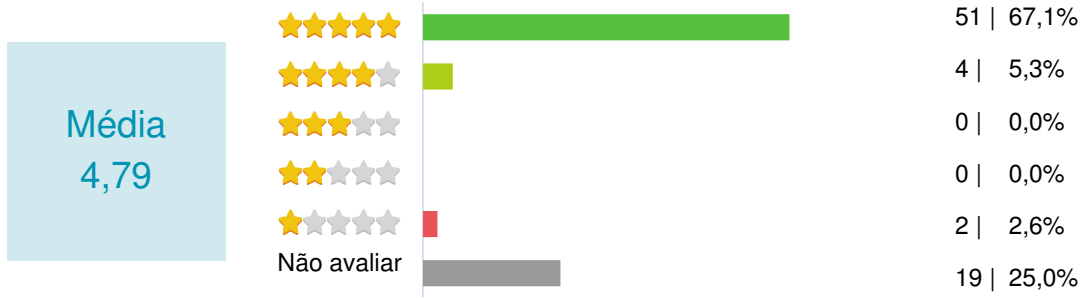
23. Oficina Ortopédica

76 respostas



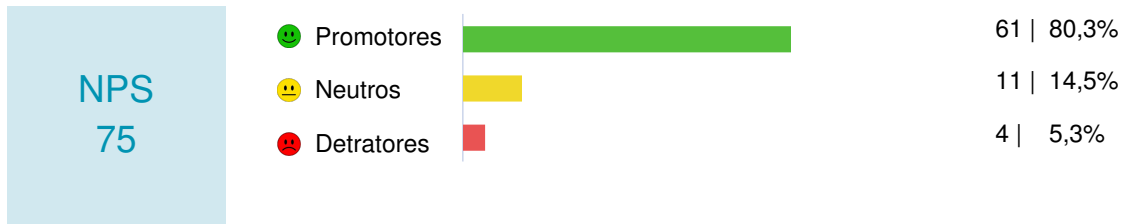
24. Programa Saúde Auditiva

76 respostas



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

76 respostas



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

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: DECC3FCD-6721-45BF-ACE6-AFAA43C87DA9

Status: Concluído

Assunto: CEIR - 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 08:23:27

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: 19/01/2026 08:26:22

Visualizado: 19/01/2026 08:34:48

Assinado: 19/01/2026 08:36:43

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.30.46

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/01/2026 08:34:48

ID: e0f82d48-720b-4a69-a941-7a6be03e1769

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 08:26:23
Entrega certificada	Segurança verificada	19/01/2026 08:34:48
Assinatura concluída	Segurança verificada	19/01/2026 08:36:43
Concluído	Segurança verificada	19/01/2026 08:36:43
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		