



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R

DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

NOVEMBRO– 2025



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO



INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), realizada com os usuários do CEO, Dr. Raimundo Xavier de Araújo é uma estratégia da ouvidoria ativa que busca a análise do funcionamento da instituição e dos serviços utilizados por nossos usuários. Com esta pesquisa podemos identificar o nível de satisfação ou de insatisfação dos mesmos em relação aos nossos serviços e a partir destes dados conhecer as potencialidades e as fragilidades da instituição para podermos intervir nos possíveis problemas encontrados.

Desta forma, respeitamos os princípios da participação popular na construção e desenvolvimento da Política de Saúde, de forma que reorganizamos o funcionamento dos nossos serviços de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários na pesquisa, tendo como objetivo a melhoria dos atendimentos.

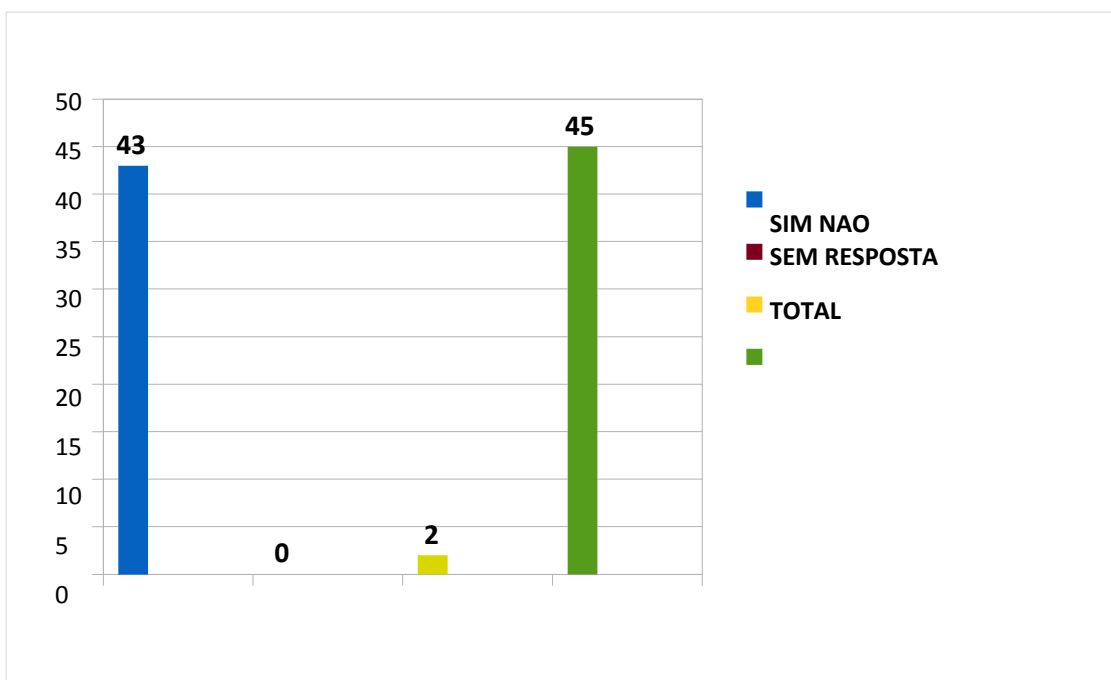
METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no mês de Novembro de 2025 através de um questionário disponibilizado pela técnica/auxiliar de saúde bucal, para ser respondido pelo usuário no final de todo o tratamento. O questionário também é utilizado pela ouvidora na recepção com o mesmo objetivo. Assim, os usuários poderão avaliar o funcionamento do CEO- russas de acordo com a sua disponibilidade em participar, preenchendo o questionário.

O questionário utilizado busca saber o município de origem, nome do profissional que realizou atendimento e sua técnica/auxiliar. Em relação ao grau de satisfação dos usuários é realizado cinco perguntas, onde o usuário deve ter como resposta sim ou não. A primeira pergunta, busca saber se o usuário foi bem atendido(a) no CEO-R? A segunda pergunta: Se o usuário gostou dos cuidados prestados pelos profissionais do CEO-R? terceira pergunta: A limpeza do CEO-R esta satisfatória? quarta pergunta: Você indicaria os serviços do CEO-R para um familiar ou amigo? Quinta pergunta: Qual nota você daria para o CEO-R? E ao final do questionário o usuário pode de forma subjetiva descrever sua sugestão de melhoria ou crítica ao serviço e seu funcionamento.

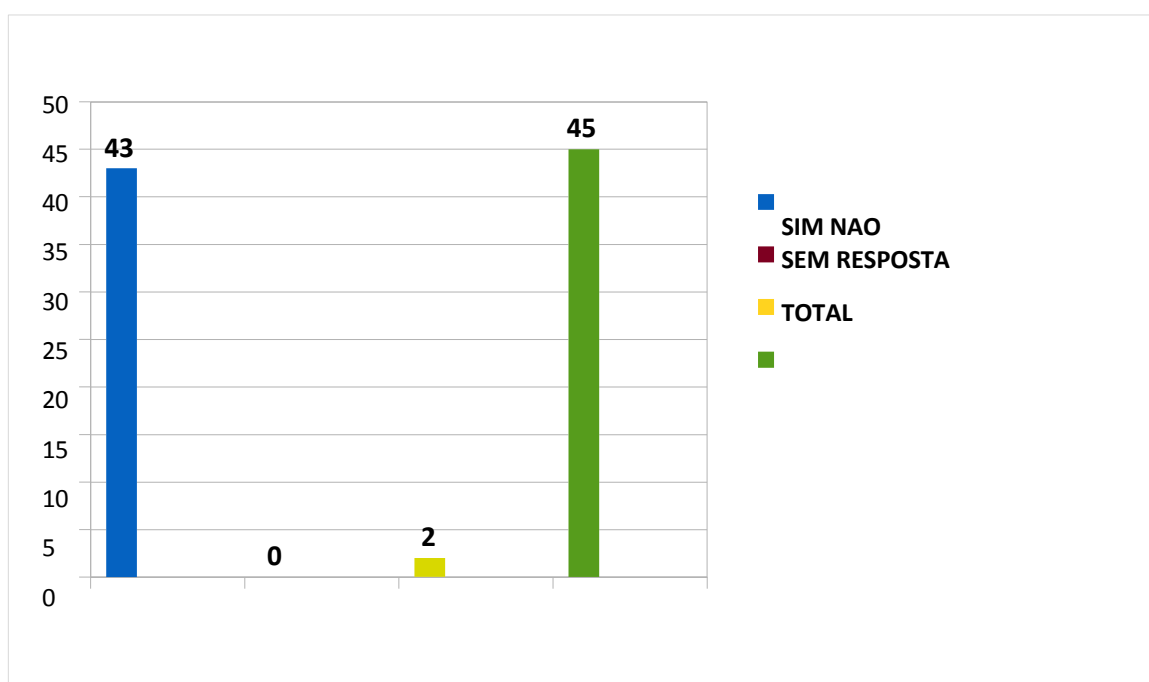


PERGUNTA 1 – VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NO CEO-R?



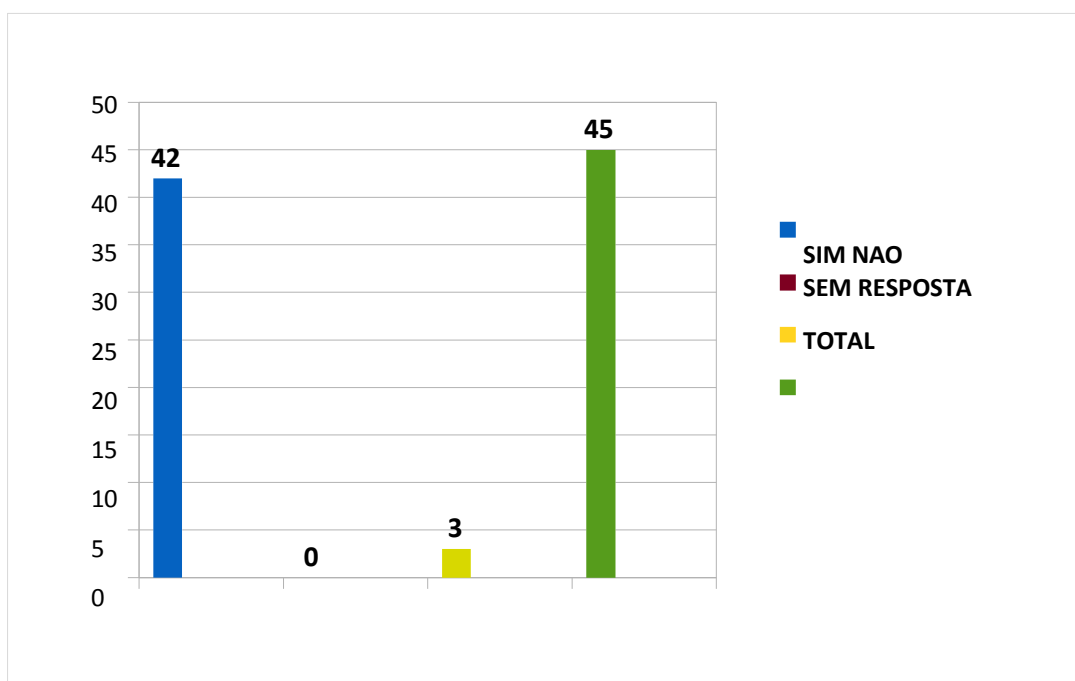


PERGUNTA 2-VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADO PELOS PROFISSIONAIS DO CEO-R?



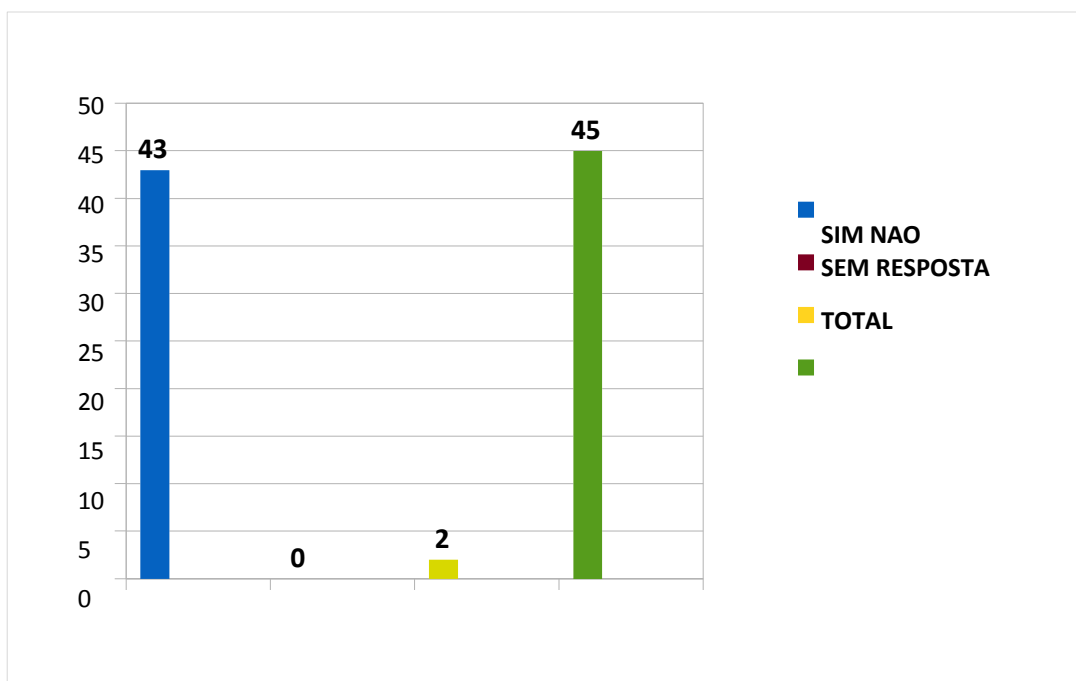


PERGUNTA 3- A LIMPEZA DO CEO-R ESTA SATISFATÓRIA?



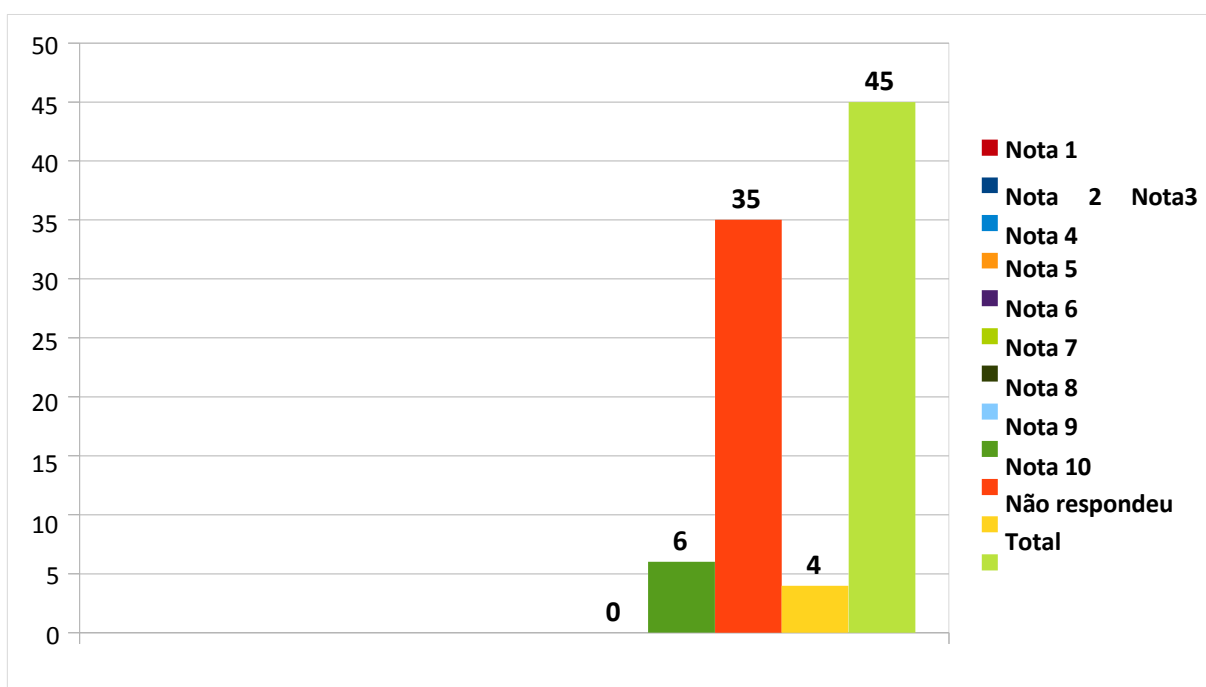


PERGUNTA 4- VOCÊ INDICARIA O SERVIÇO DO CEO-R PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?





PERGUNTA 5- QUAL NOTA VOCÊ DARIA PARA O CEO-R (DE 0 A 10)?



Das notas atribuídas:

(0) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 8**.

13,3% (6) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 9**.

77,77% (35) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 10**.

4,4% (2) dos entrevistados não avaliaram o CEO-R



✓ Escala NPS

Escala NPS (Net Promoter Score) é uma métrica criada para medir a satisfação dos clientes. É colocado uma escala de 0 a 10 e o cliente dá a nota de acordo com seu grau de satisfação. Após isso, as notas são classificadas em:

Os Detratores são os clientes que atribuem nota de 0 a 6. Os neutros notas de 7 a 8 e os promotores nota 9 e 10.

O NPS é calculado da seguinte forma: % clientes promotores (notas 9 e 10) – % clientes detratores (notas de 0 a 6) = NPS

Após calcular o NPS classifica-o da seguinte maneira:

Entre -100 e -1: NPS ruim

Entre 0 e 49: NPS razoável

Entre 50 e 74: NPS muito bom

Entre 75 e 100: NPS excelente

Após cálculo, chegou-se um **NPS de 91,07%** no mês de novembro, sendo considerado **excelente**.

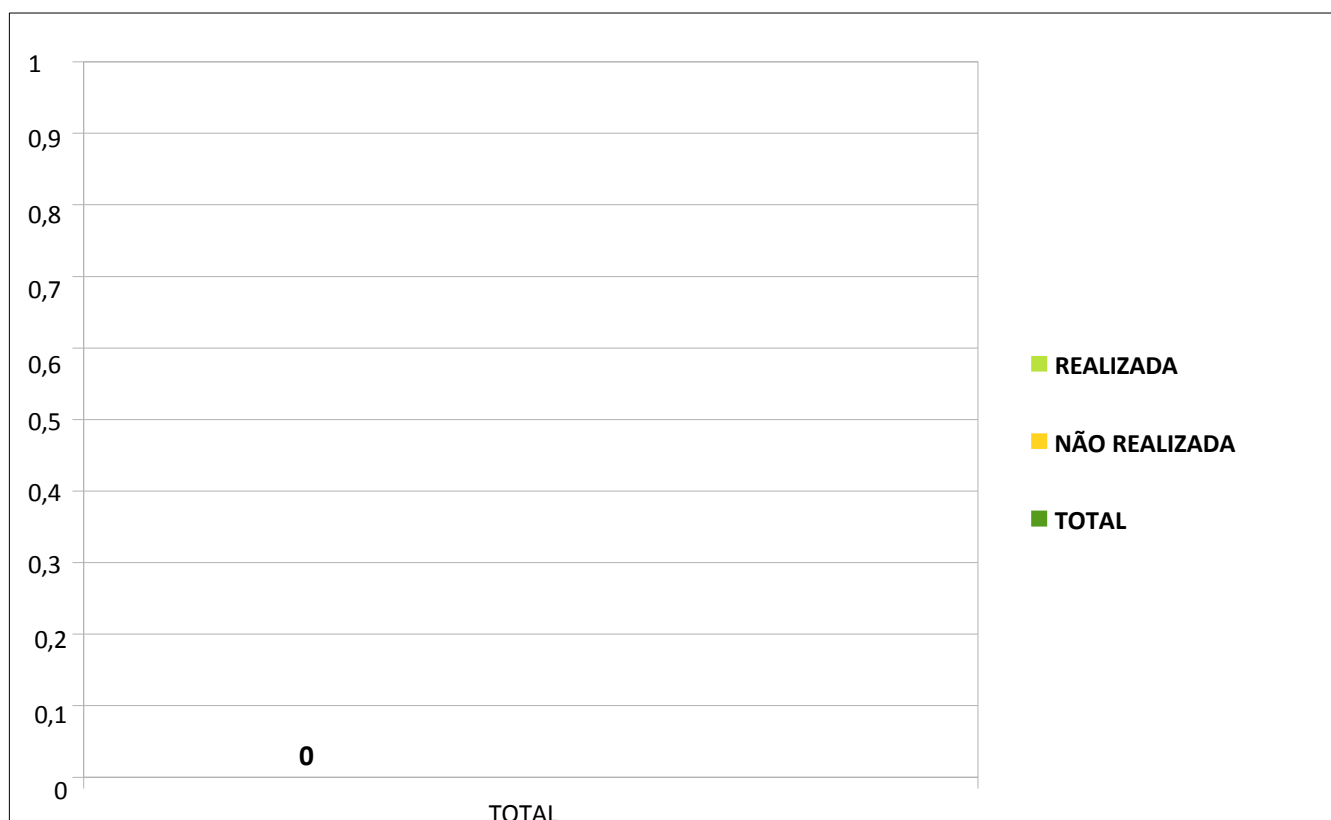
Desse modo, dos **45 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação e avaliaram com notas, **41 ficaram satisfeitos**.



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

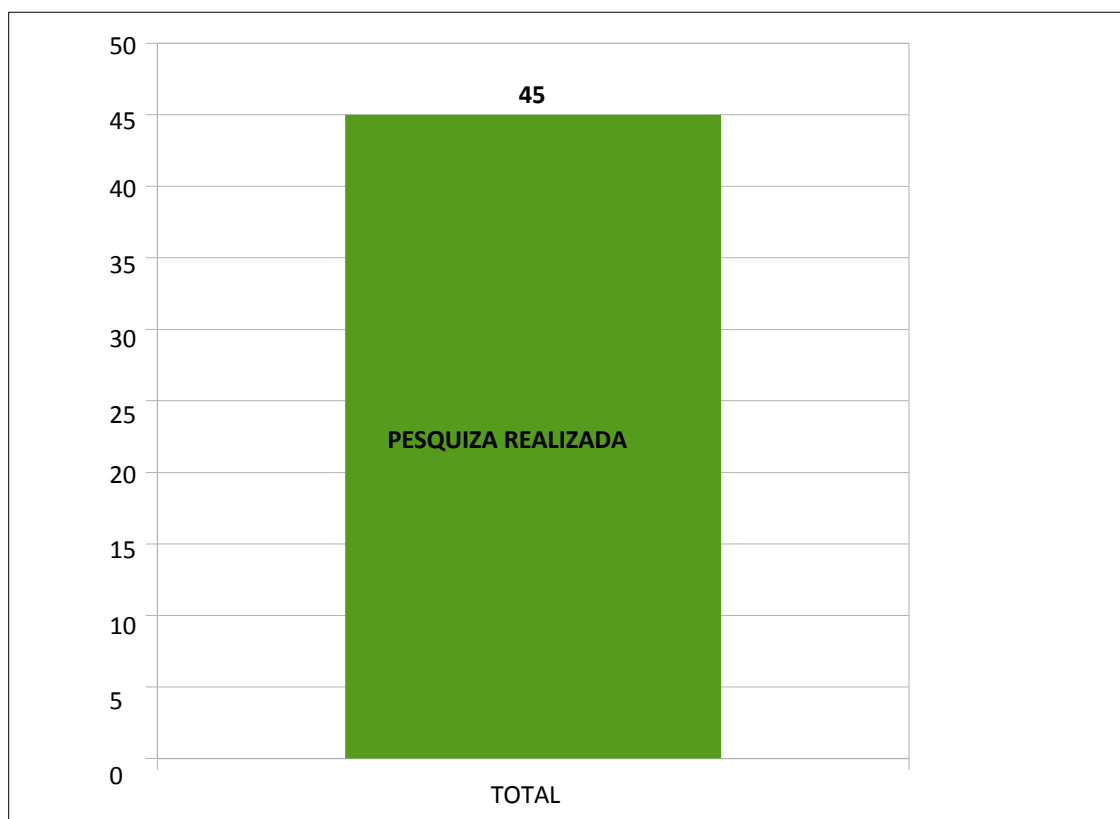


QUANTIDADE DE SUGESTÕES





QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS





CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO



ELOGIOS, SUGESTÕES E COMENTÁRIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

“Muito bom atendimento”

“Ta ótimo o atendimento”

“Tudo perfeito”

“Ótimo atendimento”

“Eu aconselho qualquer pessoa fazer procedimento no CEO, é maravilhoso, obrigado a todos”

“Atendimento no CEO foi excelente os atendimentos são muitos bons”

“Fui muito bem atendida”

“Gostei de tudo”

“Tudo esta ótimo, perfeito”



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO



CONCLUSÃO

Esta pesquisa foi aplicada no mês de Novembro de 2025, com os usuários do CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo. Obtivemos no total 45 participações de usuários dos cinco municípios consorciados, contendo, em sua maioria, o município de Morada nova com 20 participantes e com menor número de participante Palhano com apenas 7 participação.

Desse modo concluímos que os dados encontrado indicaram eficiência no serviço prestado, facilmente detectado pelos dados gráficos apresentados, bem como pelos elogios e agradecimentos pelo tratamento que recebem na instituição.

Russas, CE

Geogina Candice da Silva Oliveira

Ouvidora do CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

