



CPSMR
Consórcio Público de Saúde
da Região de Russas

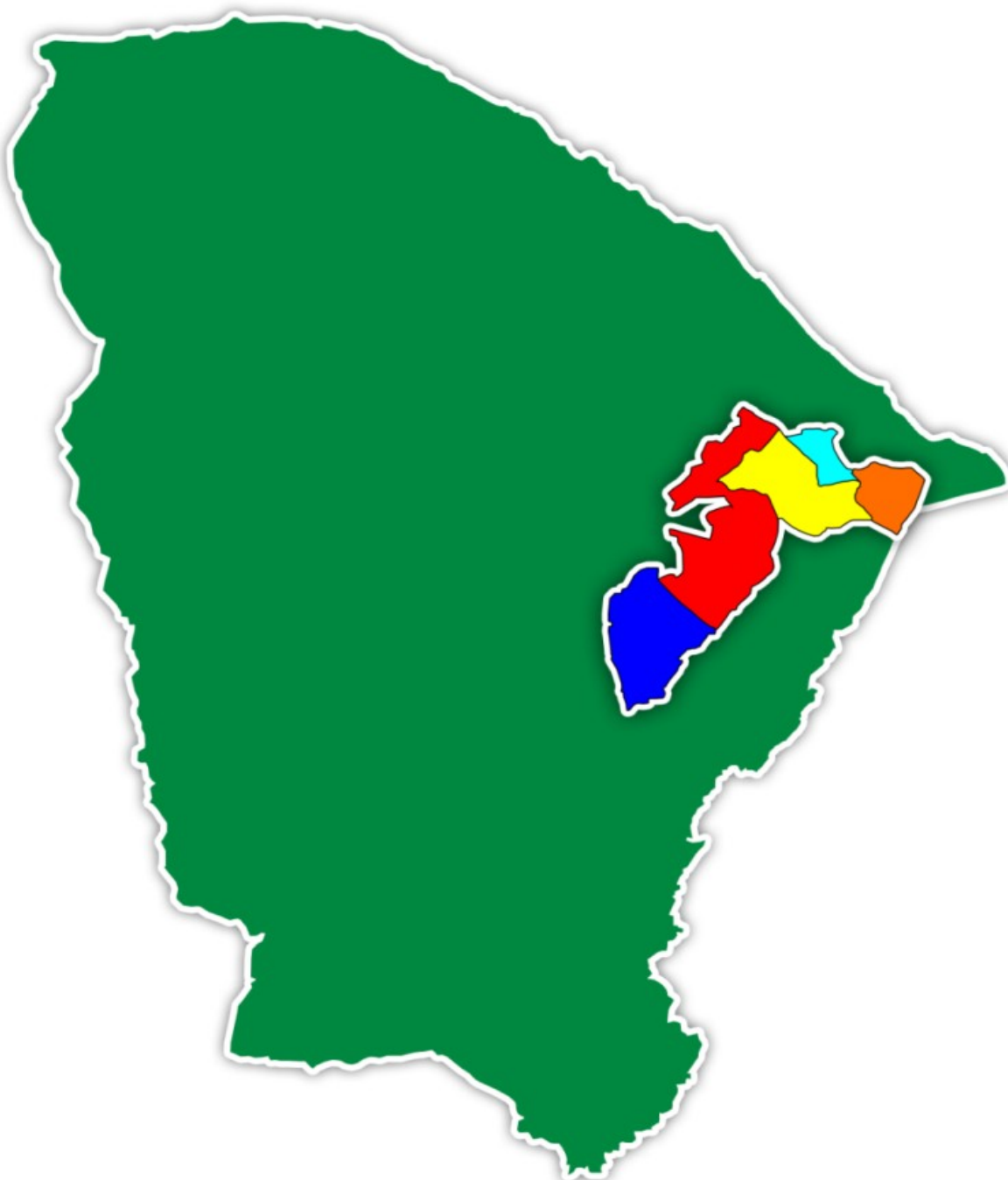
POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO

RELATÓRIO OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



COMPETÊNCIA NOVEMBRO/ 2025

Rua Felipe Santiago Lima 191 – Cidade Universitária - Russas/CE

CEP: 62.900-000 Fone: (88) 3411-2529 policlinica@cpsmrussas.com.br

CÓPIA CONTROLADA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. METODOLOGIA
3. RESULTADOS DA PESQUISA
4. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), é aplicada com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago nas salas de espera para os atendimentos, é uma estratégia da ouvidoria ativa que busca a análise do funcionamento da instituição e dos serviços disponibilizados aos nossos clientes. 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 assim levar ao gestor, onde ele pode analisar e intervir nos possíveis problemas encontrados.

Desta forma, respeitando 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.

Assim, este relatório apresenta a metodologia utilizada para a aplicação da pesquisa, classificará os municípios de origem e demonstra os resultados colhidos.

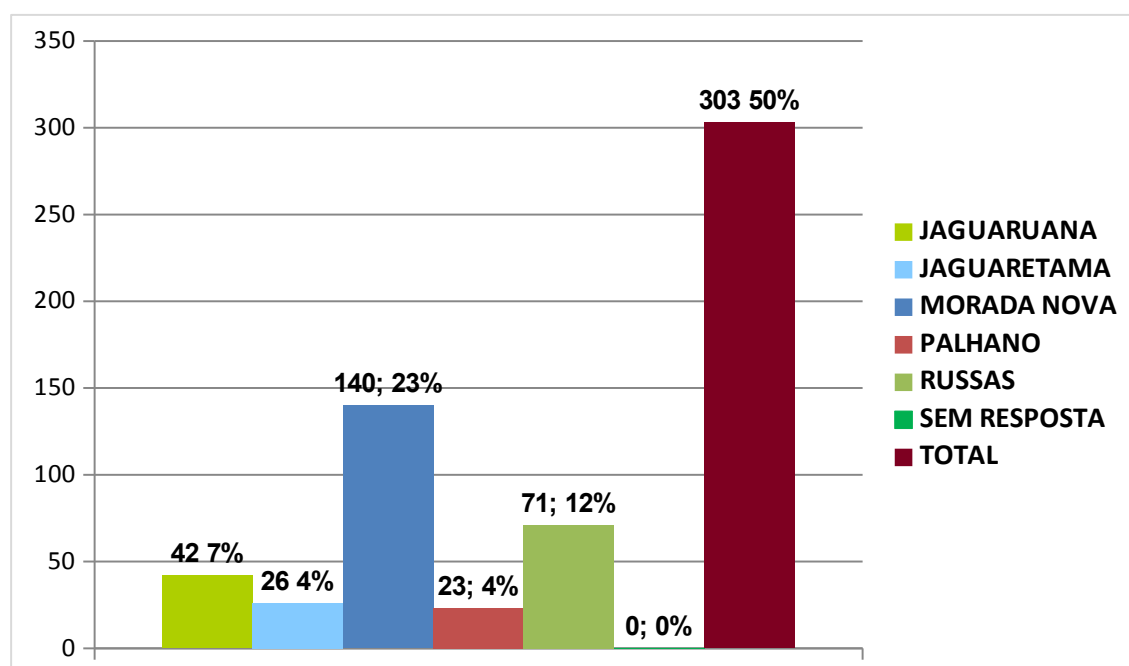
2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, avaliando as respostas colhidas no mês de Novembro de 2025, através de um questionário aplicado no momento em que os clientes aguardam para serem atendidos.

O questionário utilizado busca saber o município de origem e o grau de satisfação dos usuários através das perguntas você foi bem atendido na policlínica? Você gostou dos cuidados prestados pelos profissionais da policlínica? Você indicaria os serviços da policlínica para um familiar ou amigo? Você sabe onde fica a sala da ouvidoria da policlínica? Qual nota você daria a policlínica (de 0 a 10)? E ao final do questionário o usuário pode de forma subjetiva descrever sua sugestão de melhoria ou crítica ao serviço e seu funcionamento.

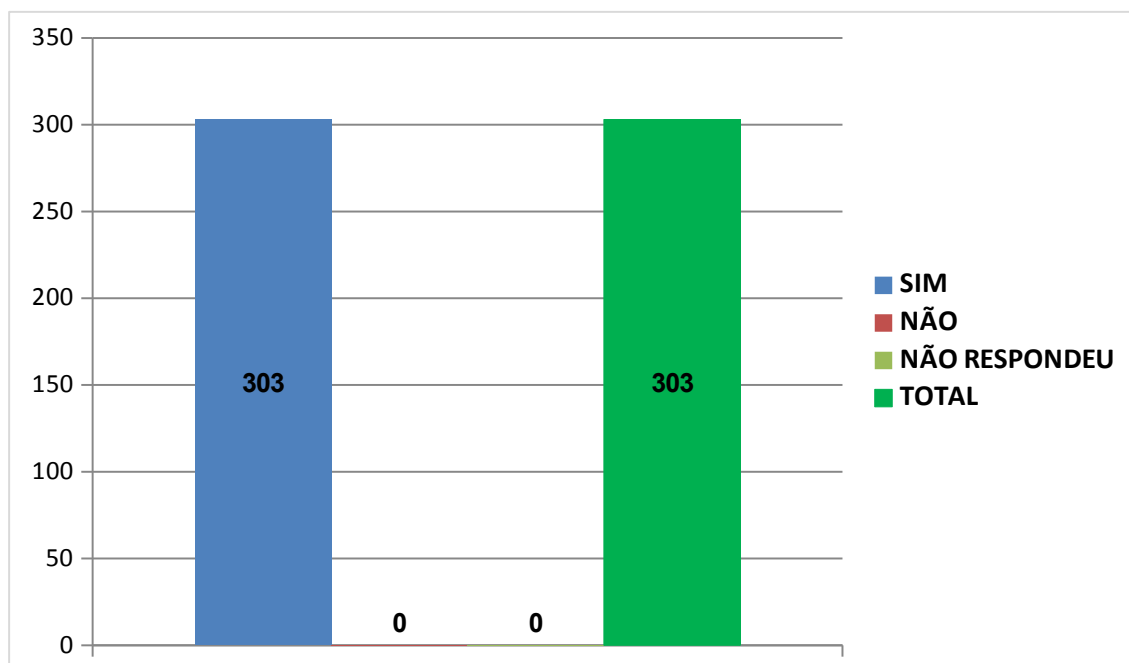
3. RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação aplicada durante o mês Novembro de 2025, contou com a participação de 303 munícipes da Área Descentralizada de Saúde de Russas. Em relação ao número de pesquisados, obtivemos um maior percentual no município de Morada nova com 140 pessoas equivalentes a um percentual de 23% e um menor número de participações ficou com o município de Palhano 4% com 23 participações. Assim como descrito nos gráficos abaixo:

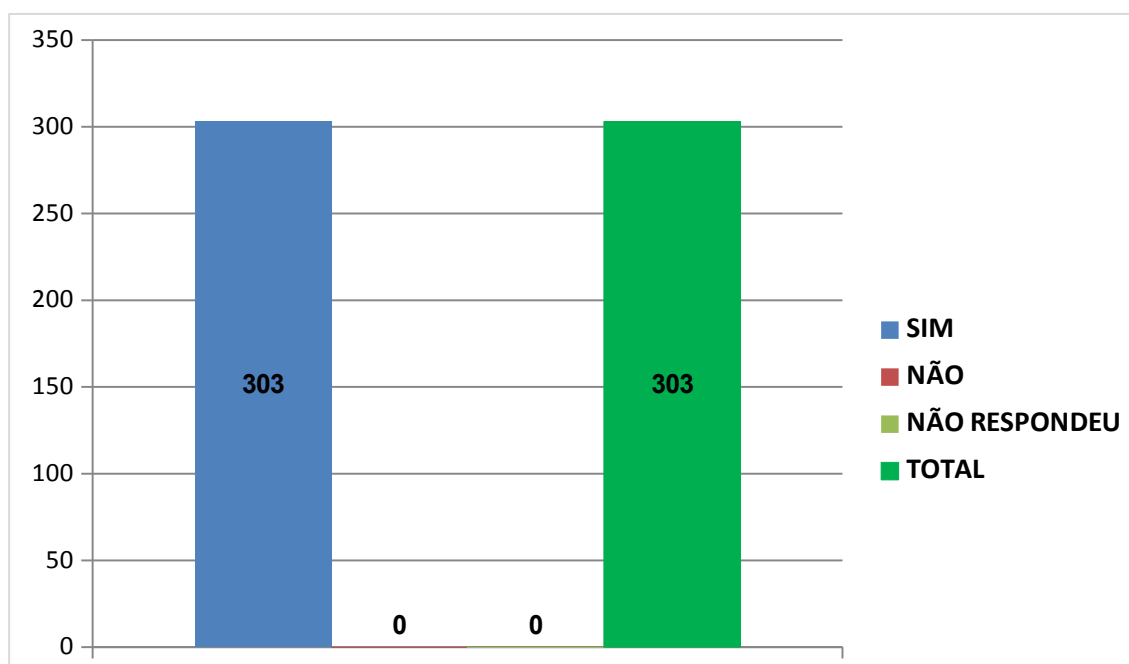


Em continuidade com a tabulação dos dados, abaixo apresentaremos as respostas das cinco perguntas relativas ao formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários em relação aos serviços prestados pela Policlínica Dr. José Martins de Santiago.

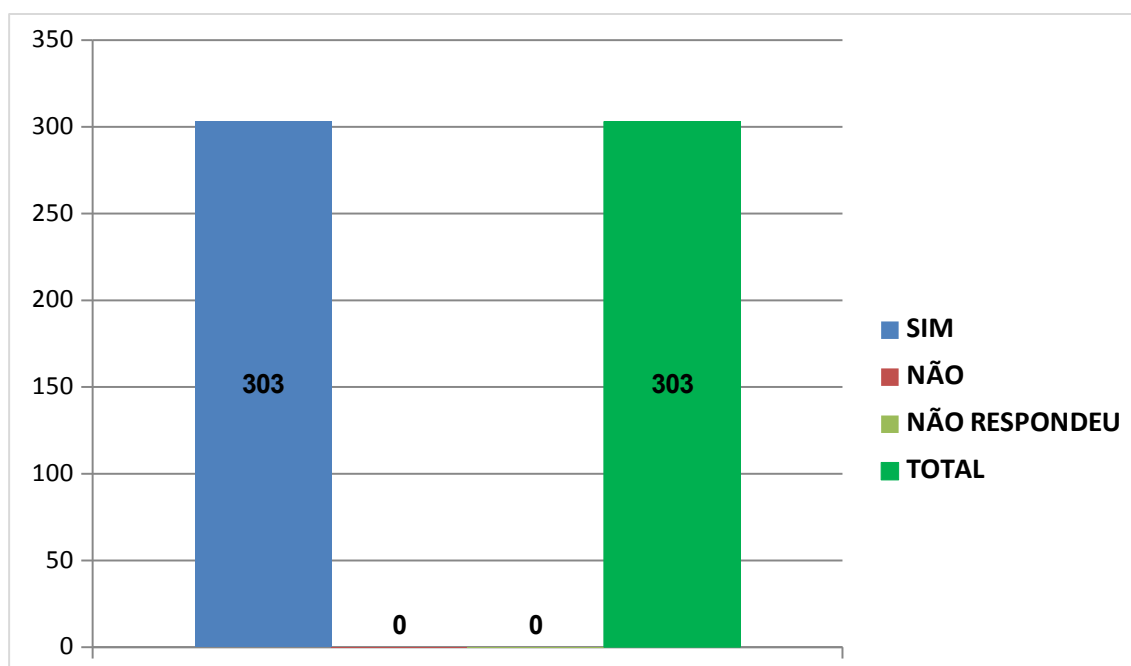
PERGUNTA 1 – VOCÊ FOI BEM ATENDIDO AQUI NA POLICLÍNICA



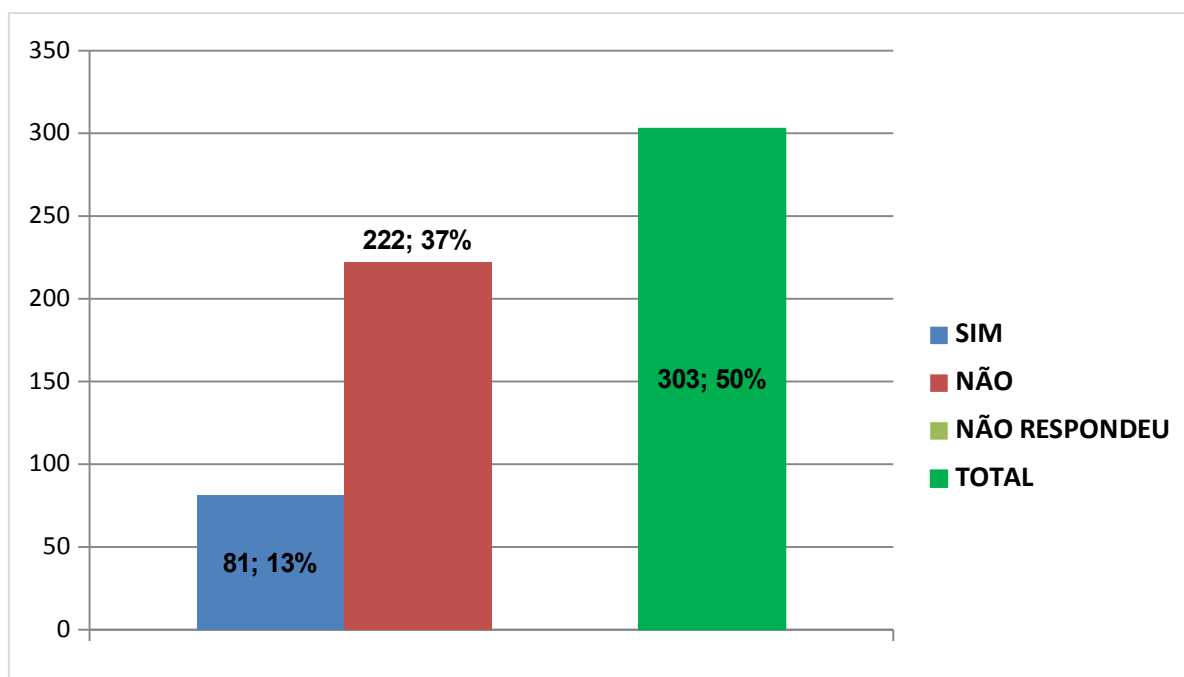
**PERGUNTA 2 – VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADOS PELOS
PROFISSIONAIS DA POLICLÍNICA?**



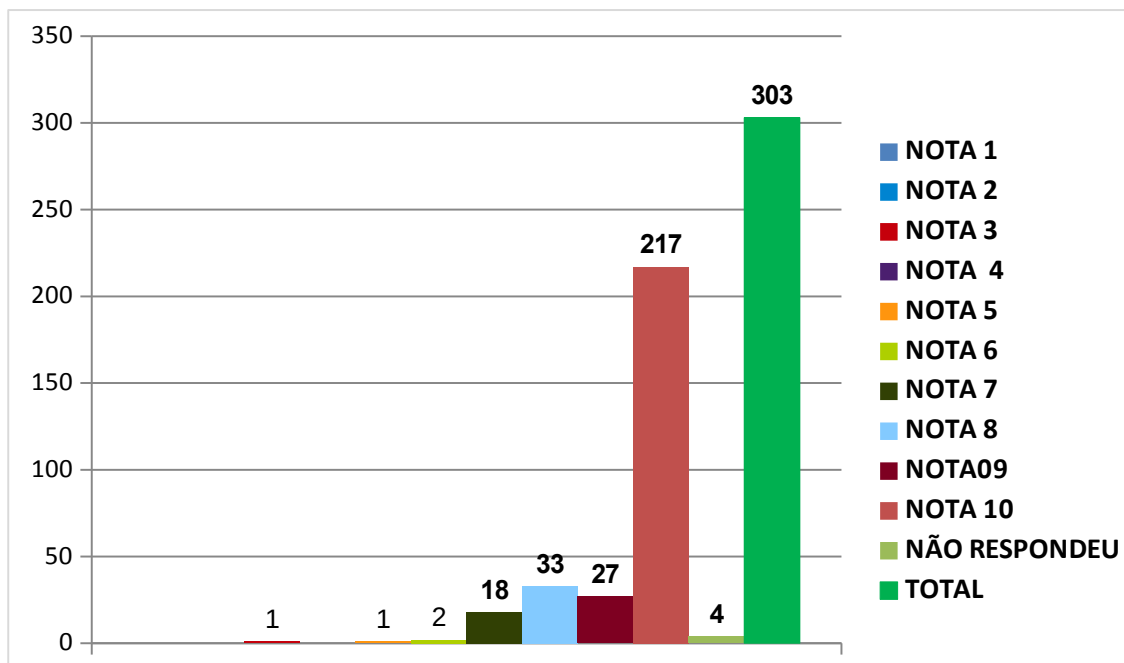
PERGUNTA 3- VOCÊ INDICARIA OS SERVIÇOS DA POLICLÍNICA PARA UM FAMILIAR OU AMIGO?



PERGUNTA 4-VOCÊ SABE ONDE FICA A SALA DA OUVIDORIA DA POLICLÍNICA?



PERGUNTA 5- QUAL NOTA VOCÊ DARIA A POLICLÍNICA (DE 0 A 10)?



Das notas atribuídas:

0,66% (2) dos entrevistados avaliaram a policlinica de russas com nota 6.

10,89% (33) dos entrevistados avaliaram a policlinica de russas com nota 8.

8,91% (27) dos entrevistados avaliaram a policlinica de russas com nota 9.

71,61% (217) dos entrevistados avaliaram a policlinica de russas com nota 10.

1,32% (4) dos entrevistados não avaliaram a policlinica de russas.

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

CONCLUSÃO

Diante do exposto concluímos que o índice de satisfação apresentado pelos usuários que responderam ao questionário foi satisfatório, chegando a 100% na pergunta de número um, a qual questiona se eles foram bem atendidos na Policlínica, quando questionado se gostaram dos cuidados prestados pelos profissionais que atendem na policlínica apresentaram um índice de 100% de satisfação, 100% dos participantes gostaram dos cuidados prestados pelos profissionais da policlínica e indicaria os serviços da instituição para familiares ou amigos, quando questionados sobre a localização da sala da ouvidoria, apenas 13% sabiam a localização, as notas apresentadas pelos usuários afirmam que existe um grande índice de satisfação.

Após cálculo, chegou-se um NPS de 79,21% no mês de Novembro, sendo considerado excelente.

Desse modo, dos 303 clientes que realizaram a pesquisa de Satisfação e avaliaram com notas, 244 ficaram satisfeitos atribuindo notas 9 e 10.