RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R

DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

JUNHO-2026

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.

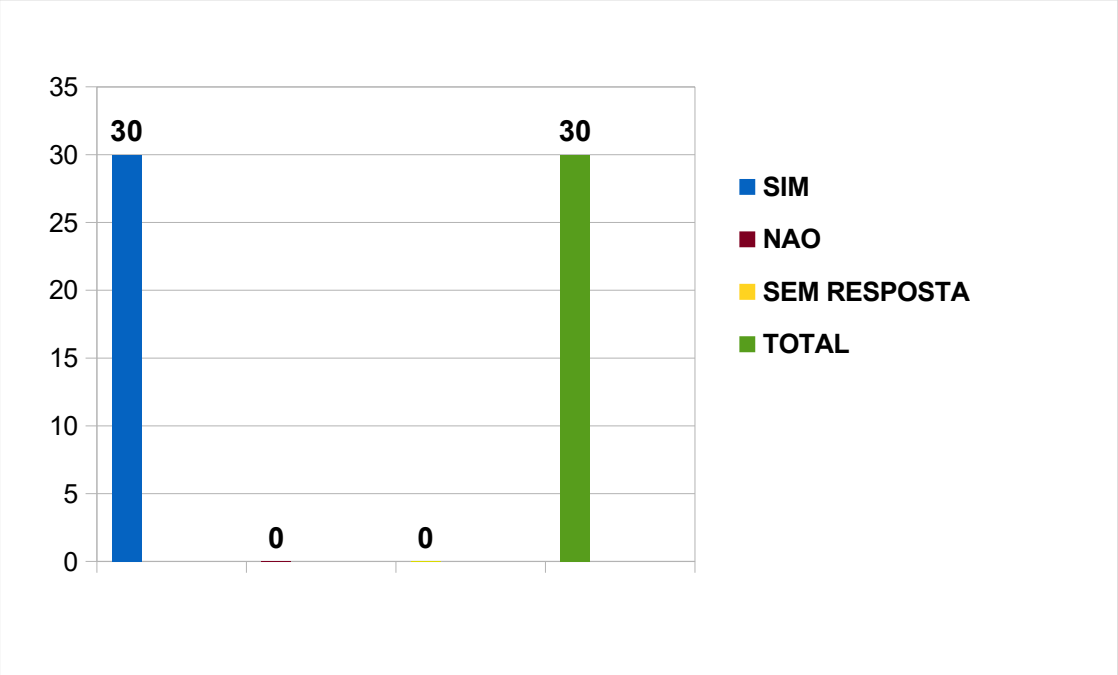
Desta forma, respeitamos os princípios da participação popular na construção e desenvolvimento da Política de Saúde, de forma que reorganizamos o funcionamento dos nossos serviços de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários na pesquisa, tendo como objetivo a melhoria dos atendimentos.

METODOLOGIA

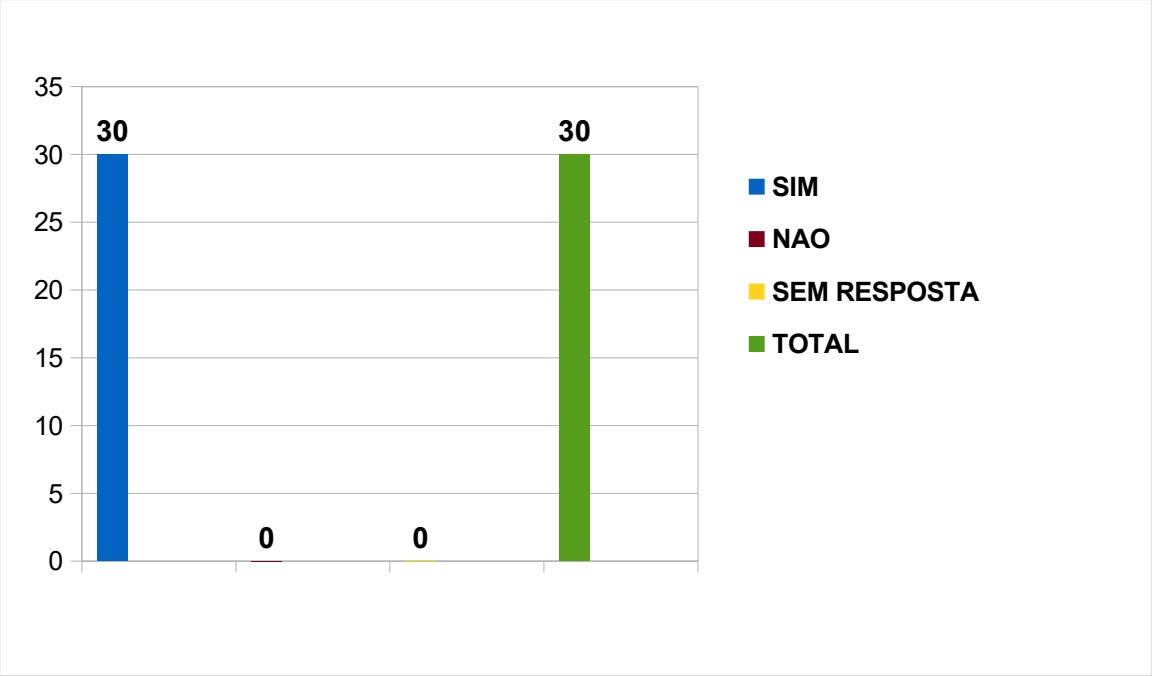
A pesquisa foi realizada no mês de junho de 2026 através de um questionário disponibilizado pela técnica/auxiliar de saúde bucal, para ser respondido pelo usuário no final de todo o tratamento. O questionário também e utilizado pela ouvidora na recepção com o mesmo objetivo. Assim, os usuários poderão 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.

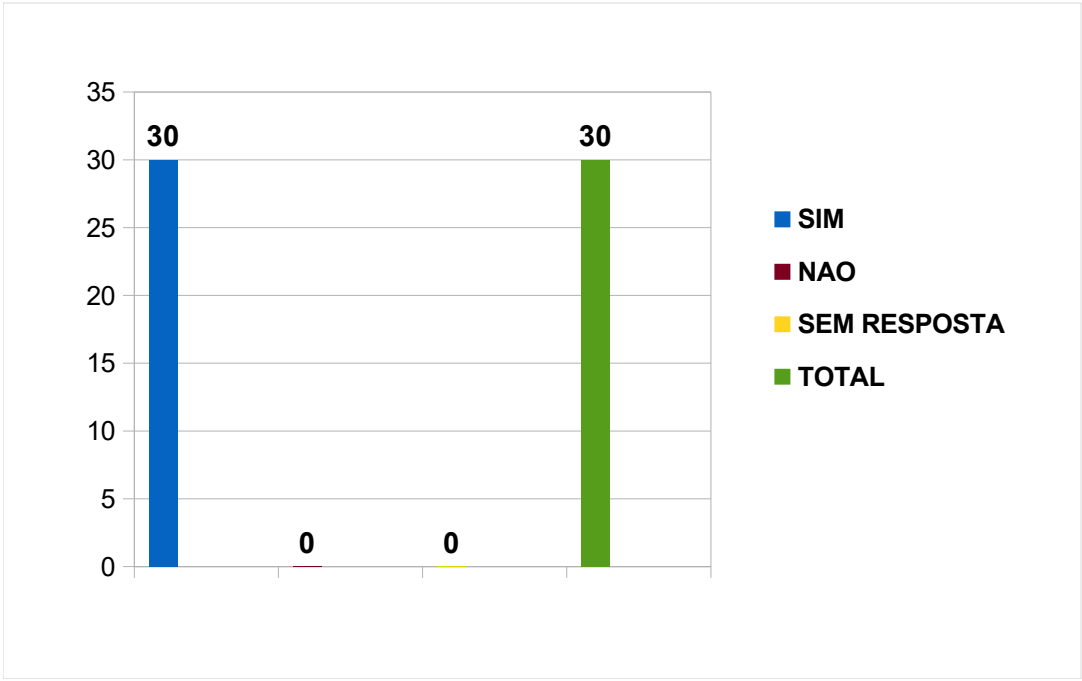
PERGUNTA 1 – VOCÊ FOI BEM ATENDIDO NO CEO-R?



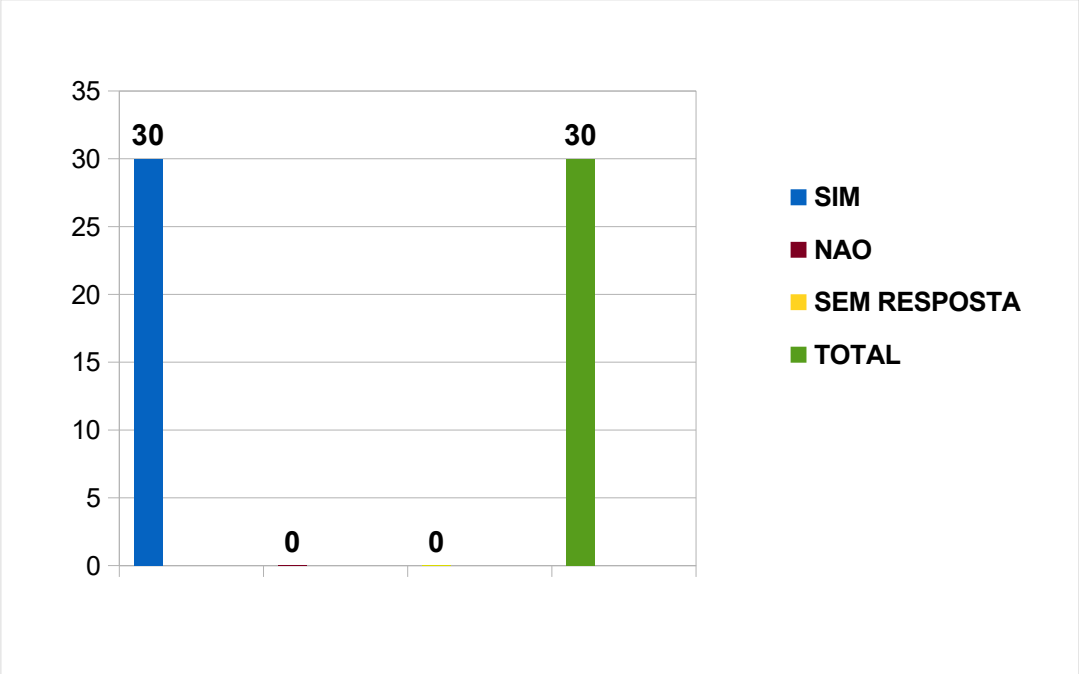
PERGUNTA 2-VOCÊ GOSTOU DOS CUIDADOS PRESTADO PELOS PROFISSIONAIS DO CEO-R?



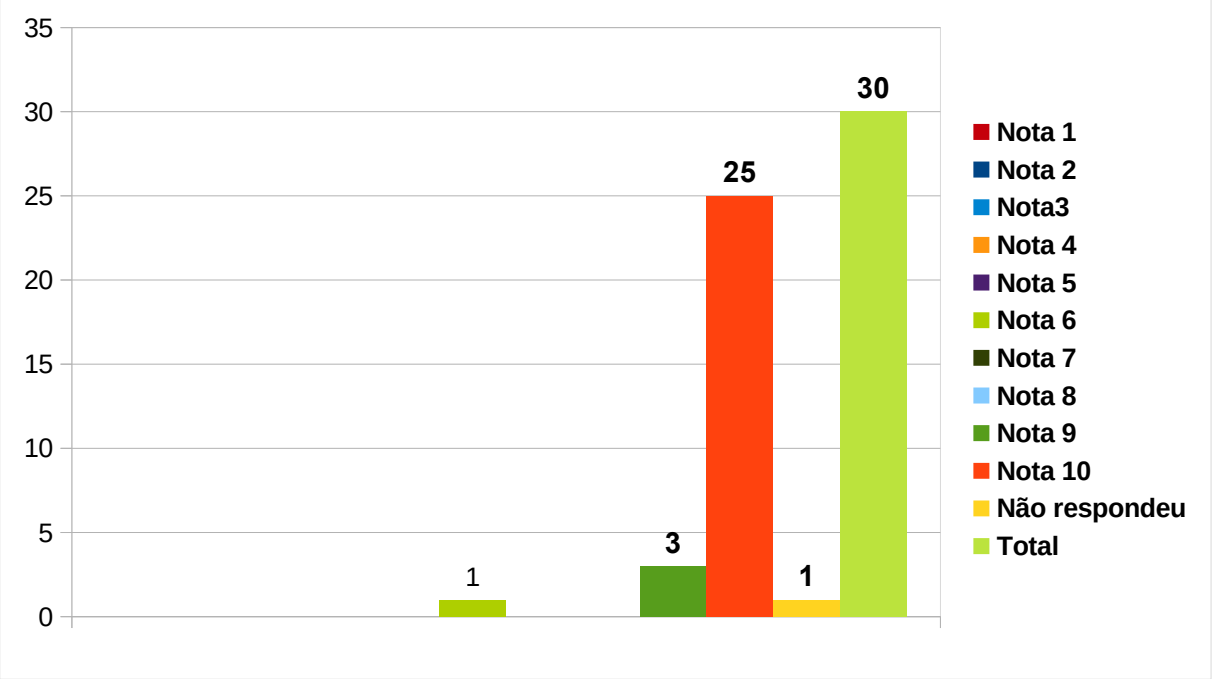
PERGUNTA 3- A LIMPEZA DO CEO-R ESTA SATISFATÓRIA?



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:

3,33%(01) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 6**.

10,00%(03) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 9**.

83,33%(25) dos entrevistados avaliaram o CEO-R com **nota 10**.

✓ **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

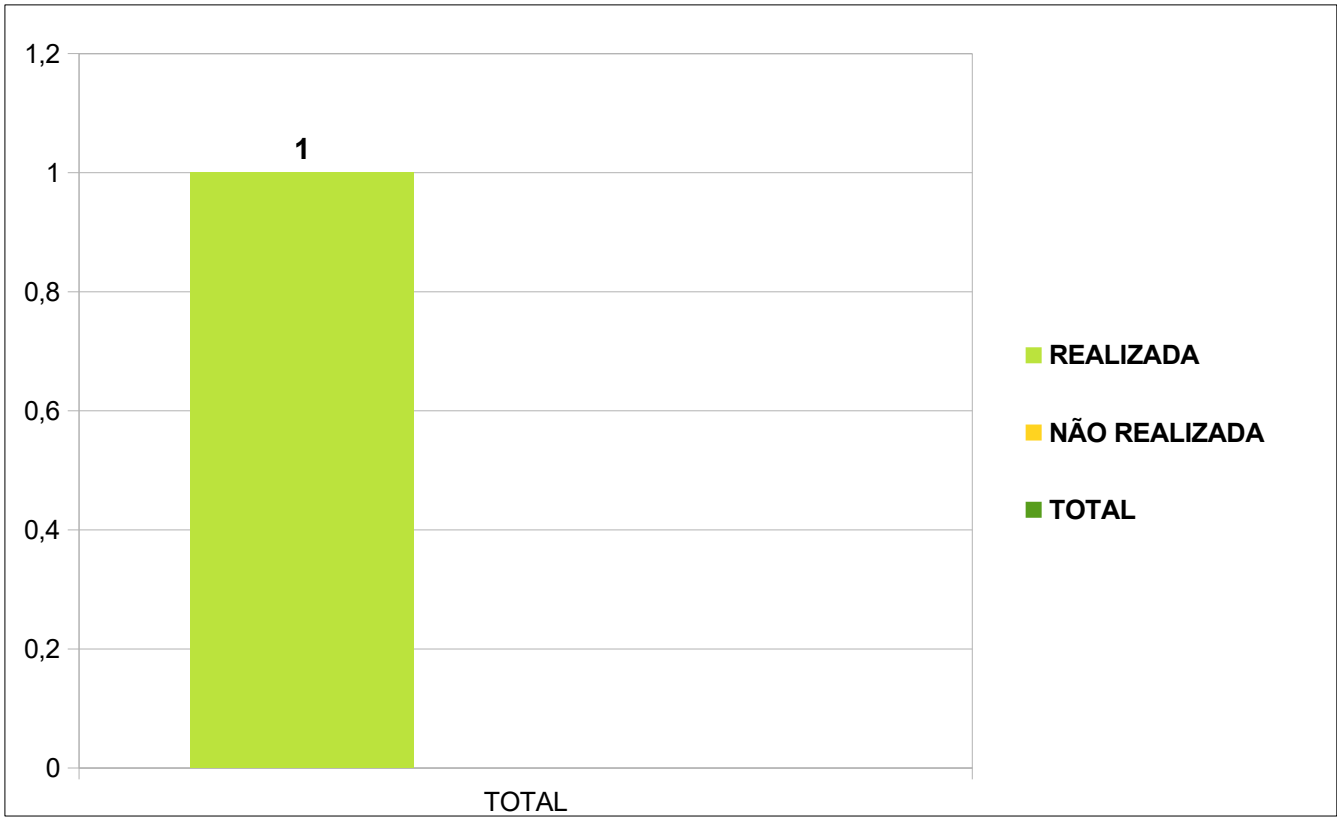
Entre 50 e 74: NPS muito bom

Entre 75 e 100: NPS excelente

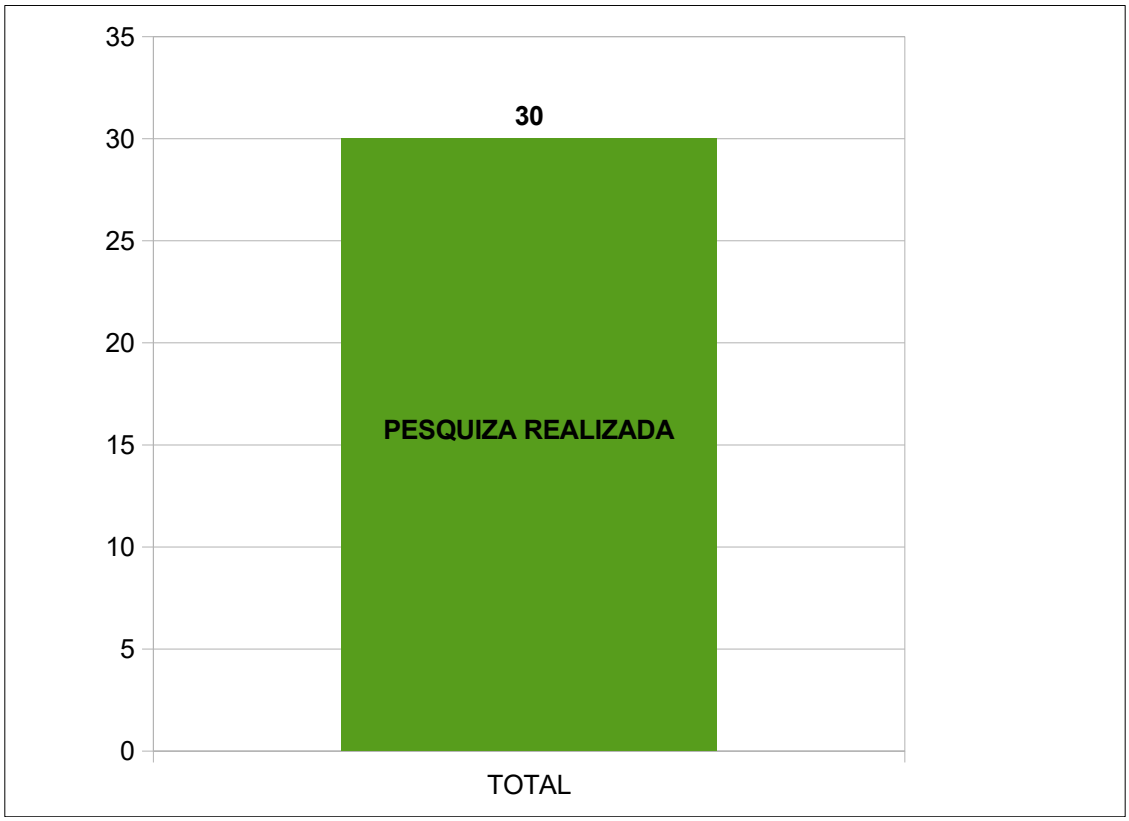
Após cálculo, chegou-se um **NPS de 90 %** no mês de junho, sendo considerado **excelente.**

Desse modo, dos **30 clientes** que realizaram a pesquisa de Satisfação e avaliaram com notas 28 ficaram satisfeitos com o serviço prestado.

QUANTIDADE DE SUGESTÕES



QUANTITATIVO MENSAL DE PESQUISAS REALIZADAS



ELOGIOS, SUGESTÕES E COMENTÁRIOS DEIXADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

"Servir café e chá para pacientes e acompanhantes"

"Atendimento excelente"

"Ótimos profissionais Dra. Glaubia e auxiliar Marcia"

CONCLUSÃO

Esta pesquisa foi aplicada no mês de junho de 2026, com os usuários do CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo. Obtivemos no total 30 participações de usuários dos cinco municípios consorciados, contendo, em sua maioria, o município de Russa com 13 participantes e com menor número de participante Jaguaruana com apensa 1.

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