



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ  
CPSMIC

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

FELIPE SAMPAIO ALENCAR  
OUVIDOR

OUTUBRO/2025



**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**  
**CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ**  
**CPSMIC**

## **INTRODUÇÃO**

A pesquisa de satisfação é realizada para medir a percepção/satisfação do cliente/usuário dos serviços oferecidos pela Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes e Centro de Especialidades Odontológicas Eduardo Peixoto de Medeiro e é feita pela Ouvidoria ativa do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Icó, utilizando o Net Promoter Score – NPS, indicador usado para medir o nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços oferecidos

O objetivo é identificar o nível de satisfação e/ou insatisfação dos mesmos em relação aos serviços ofertados pelas Unidades, bem como suas fragilidades, para que possamos criar/melhorar estratégias, de aprimoramento na qualidade dos serviços e, conseqüentemente, aumentar a fidelização do cliente e o engajamento dos colaboradores.

## **METODOLOGIA**

O método utilizado foi o Net Promoter Score - NPS é um indicador usado para medir o nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços oferecidos.

Ele é calculado com base nas respostas a uma pergunta simples

É colocada 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 em três grupos:

**Promotores** - nota 9 ou 10: pessoas muito satisfeitas e que recomendariam o serviço.

**Neutros** - nota 7 ou 8: pessoas satisfeitas, mas sem tanto entusiasmo.

**Detratores** - nota de 0 a 6: pessoas insatisfeitas ou com experiências negativas.

O NPS é calculado subtraindo o percentual de detratores do percentual de promotores:

**NPS = % de Promotores – % de Detratores**

O resultado varia de **-100 a +100**. Quanto mais alto o valor, melhor é a percepção dos usuários sobre o serviço. De modo geral, resultados acima de **70** são considerados excelentes.

(\*) Classificação baseada nas faixas de referência do Net Promoter System (Reichheld & Markey, 2011), conforme adotado por Bain & Company, Satmetrix e Qualtrics.



**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**  
**CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ**  
**CPSMIC**

**RESULTADO DA PESQUISA**

Esta pesquisa de satisfação foi aplicada durante o mês Outubro de 2025 e contou com a participação de 100 munícipes da Área Descentralizada de Saúde de Icó, correspondentes aos municípios de Baixo, Cedro, Icó, Lavras da Mangabeira, Orós e Umari.

Desse modo concluímos que os dados encontrados indicaram eficiência no serviço prestado, facilmente detectado pelos dados gráficos abaixo:

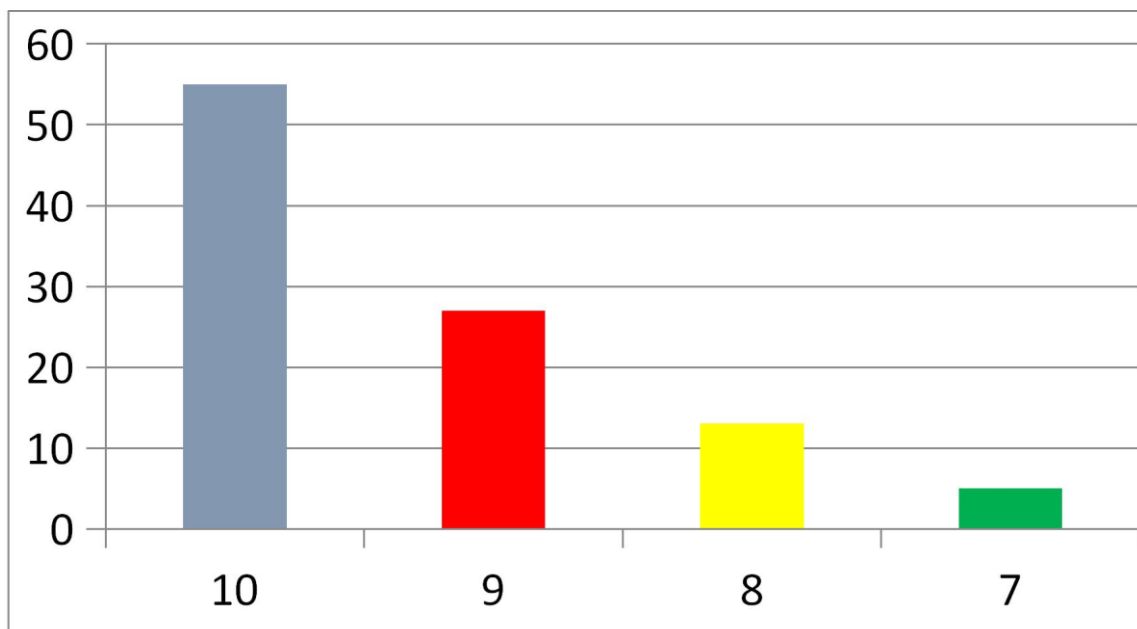


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ  
CPSMIC

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS EDUARDO PEIXOTO DE  
MEDEIROS

NPS: 82 PARTICIPANTES: 100

EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE  
VOCÊ RECOMENDAR O SERVIÇO A UM AMIGO OU FAMILIAR?



Das notas atribuídas:

- 5,0% (5) dos entrevistados atribuíram nota 7.
- 13,0% (13) dos entrevistados atribuíram nota 8.
- 27,0% (27) dos entrevistados atribuíram nota 9.
- 55,0% (55) dos entrevistados atribuíram nota 10.

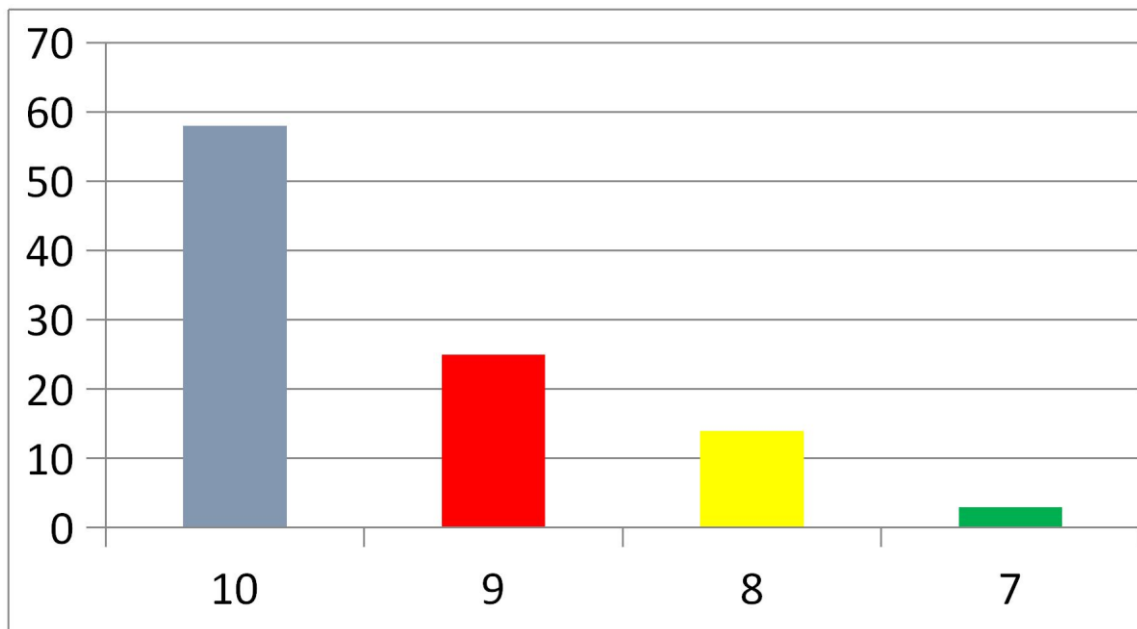


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ  
CPSMIC

**POLICLÍNICA DR. SEBASTIÃO LIMEIRA GUEDES**

**NPS: 83 - PARTICIPANTES: 100**

**EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE  
VOCÊ RECOMENDAR O SERVIÇO A UM AMIGO OU FAMILIAR?**



Das notas atribuídas:

- 3,0% (3) dos entrevistados atribuíram nota 7.
- 14,0% (14) dos entrevistados atribuíram nota 8.
- 25,0% (25) dos entrevistados atribuíram nota 9.
- 58,0% (58) dos entrevistados atribuíram nota 10.