

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MAIO/2022



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Maio/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **95,94%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAI/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.092
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	37
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	3,38

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	6	3	0	37
%	75,67	16,22	8,11	0,00	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

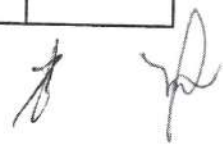
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	8	1	0	37
%	75,68	21,62	2,70	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	23	13	1	0	37
%	62,16	35,14	2,70	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	7	1	0	37
%	78,38	18,92	2,70	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

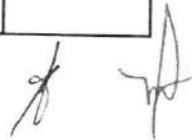
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	4	0	1	37
%	86,49	10,81	0,00	2,70	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	7	1	0	37
%	78,38	18,92	2,70	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	11	1	0	37
%	67,57	29,73	2,70	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	8	2	1	37
%	70,27	21,62	5,41	2,70	

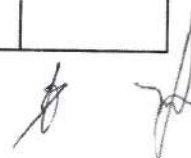
9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	5	1	0	36*
%	83,33	13,89	2,78	0,00	

*Uma pessoa deixou de responder

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

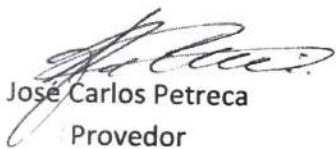
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	6	2	0	37
%	78,37	16,22	5,41	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	279	75	13	2	369
%	75,61	20,33	3,52	0,54	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de 354, representando percentualmente o índice de 95,94%



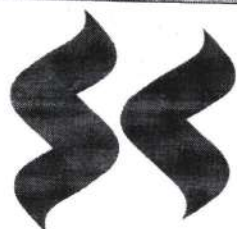
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JUNHO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Junho/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 96,09%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUN/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.044
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	23
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	2,20

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	4	1	0	23
%	78,26	17,39	4,35	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	1	2	0	23
%	86,95	4,35	8,70	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	4	0	1	23
%	78,26	17,39	0,00	4,35	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	1	0	0	23
%	95,65	4,35	0,00	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

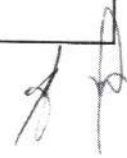
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	2	0	2	23
%	82,60	8,70	0,00	8,70	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	4	1	0	23
%	78,26	17,39	4,35	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	1	0	0	23
%	95,65	4,35	0,00	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	3	0	0	23
%	86,96	13,04	0,00	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	2	0	0	23
%	91,30	8,70	0,00	0,00	

*Uma pessoa deixou de responder

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	1	2	0	23
%	86,95	4,35	8,70	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	198	23	6	3	230
%	86,09	10,00	2,61	1,30	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de 221, representando percentualmente o índice de 96,09%


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitoria de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Julho/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **96,09%**

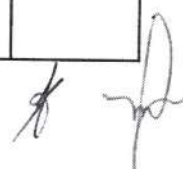
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUL/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.014
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	41
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	4,04

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	08	01	0	41
%	78,05	19,51	2,44	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	04	02	0	41
%	85,36	9,76	4,88	0,00	

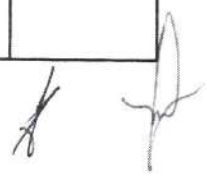
3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	06	02	01	40*
%	77,50	15,00	5,00	2,50	

*01 paciente não respondeu

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	03	01	0	41
%	90,24	7,32	2,44	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	04	0	02	41
%	85,36	9,76	0,00	4,88	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	06	01	0	41
%	82,93	14,63	2,44	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	05	0	0	41
%	87,80	12,20	0,00	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

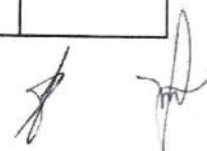
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	06	01	0	41
%	82,93	14,63	2,44	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	04	0	0	41
%	90,24	9,76	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

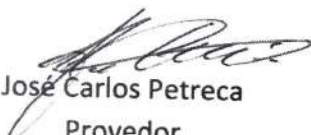
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	02	05	0	41
%	82,92	4,88	12,20	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	345	48	13	03	409
%	84,35	11,74	3,18	0,73	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **393**, representando percentualmente o índice de **96,09%**



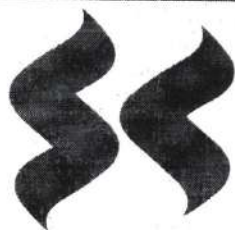
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AGOSTO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Agosto/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **99,22%**

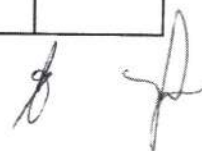
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	AGO/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.031
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	26
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	2,52

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	0	0	01	26
%	96,15	0,00	0,00	3,85	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

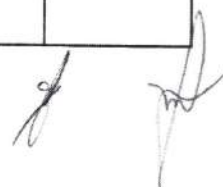
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	02	0	0	26
%	92,31	7,69	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	02	0	0	26
%	92,31	7,69	0,00	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	02	0	0	26
%	92,31	7,69	0,00	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

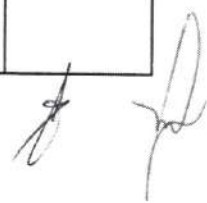
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	0	0	0	26
%	100,00	0,00	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	01	0	0	26
%	96,15	3,85	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	01	0	0	26
%	96,15	3,85	0,00	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

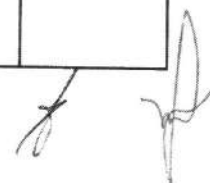
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	23	03	0	0	26
%	88,46	11,54	0,00	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	01	0	0	26
%	96,15	3,85	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	03	01	0	26
%	84,61	11,54	3,85	0,00	



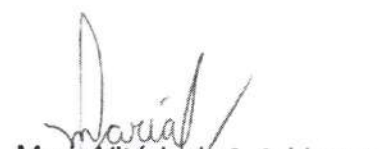
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	243	15	01	01	260
%	93,46	5,76	0,39	0,39	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **258**, representando percentualmente o índice de **99,22%**



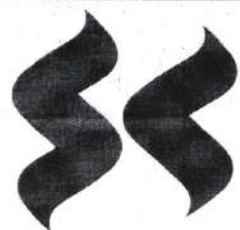
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SETEMBRO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Setembro/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,80%**

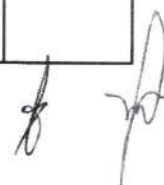
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	SET/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	31
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	25
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	80,64

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	3	0	0	25
%	88,00	12,00	0,00	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

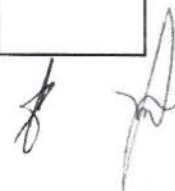
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	6	1	0	25
%	72,00	24,00	4,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	17	7	1	0	25
%	68,00	28,00	4,00	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	5	0	0	24
%	79,17	20,83	0,00	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

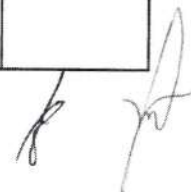
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	5	0	0	25
%	80,00	20,00	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	5	0	0	25
%	80,00	20,00	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	4	0	0	25
%	84,00	16,00	0,00	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

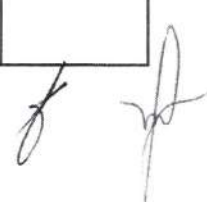
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	7	0	0	25
%	72,00	28,00	0,00	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	4	1	0	25
%	80,00	16,00	4,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

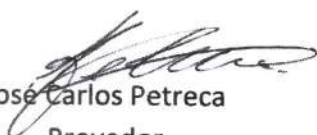
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	6	0	0	25
%	76,00	24,00	0,00	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	194	52	3	0	249
%	77,91	20,88	1,21	0,00	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **246**, representando percentualmente o índice de **98,80%**



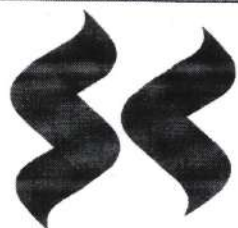
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Outubro/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **97,83%**

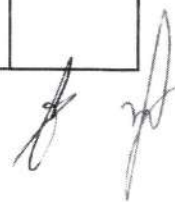
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	OUT/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.010
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	23
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	2,27

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	3	1	0	23
%	82,61	13,04	4,35	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	4	0	0	23
%	82,61	17,39	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	14	8	1	0	23
%	60,87	34,78	4,35	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	20	3	0	0	23
%	86,96	13,04	0,00	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

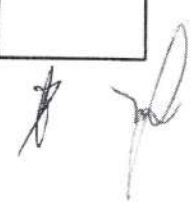
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	5	0	0	23
%	78,26	21,74	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	17	6	0	0	23
%	73,91	26,09	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	3	2	0	23
%	78,26	13,04	8,70	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

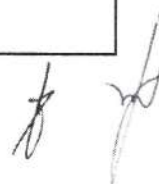
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	4	1	0	23
%	78,26	17,39	4,35	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	4	0	0	23
%	82,61	17,39	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

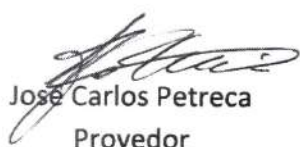
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	4	0	0	23
%	82,61	17,39	0,00	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	181	44	5	0	230
%	78,70	19,13	2,17	0,00	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de 225, representando percentualmente o índice de 97,83%



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NOVEMBRO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Novembro/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **71,43%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	NOV/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	987
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	35
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	3,54

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	2	3	6	35
%	68,56	5,71	8,56	17,17	

[Handwritten signature]

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

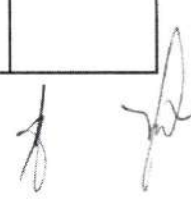
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	3	6	7	35
%	54,29	8,57	17,14	20,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	2	4	10	35
%	54,29	5,71	11,43	28,57	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	7	4	2	35
%	62,86	20,00	11,43	5,71	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

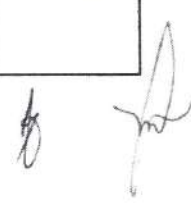
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	2	7	5	35
%	60,00	5,71	20,00	14,29	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	4	5	5	35
%	60,00	11,42	14,29	14,29	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	4	7	3	35
%	60,00	11,43	20,00	8,57	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

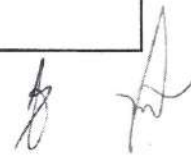
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	18	7	5	5	35
%	51,42	20,00	14,29	14,29	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	4	3	6	35
%	62,86	11,43	8,57	17,14	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	19	9	4	3	35
%	54,29	25,71	11,43	8,57	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	206	44	48	52	350
%	58,86	12,57	13,71	14,86	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **250**, representando percentualmente o índice de **71,43%**



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DEZEMBRO/2022



SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Dezembro/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **91,64%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	DEZ/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	955
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	401
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	41,98

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	297	82	18	4	401
%	74,06	20,45	4,49	1,00	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

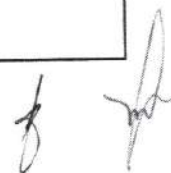
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	288	89	16	8	401
%	71,82	22,19	3,99	2,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	223	128	30	20	401
%	55,61	31,92	7,48	4,99	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	295	79	21	6	401
%	73,56	19,70	5,24	1,50	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

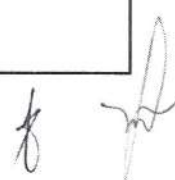
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	314	64	13	10	401
%	78,30	15,96	3,24	2,49	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	275	91	27	8	401
%	68,58	22,69	6,73	2,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	273	113	10	5	401
%	68,08	28,18	2,49	1,25	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

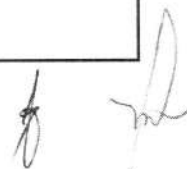
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	245	93	44	19	401
%	61,10	23,19	10,97	4,74	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	298	83	14	6	401
%	74,31	20,70	3,49	1,50	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	238	107	41	15	401
%	59,35	26,68	10,22	3,74	



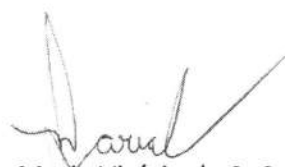
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.746	929	234	101	4.010
%	68,47	23,17	5,84	2,52	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **3.675**, representando percentualmente o índice de **91,64%**



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller