

34
7

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

JUNHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

1359

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,53%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUN/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.016
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	75
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	7,38%

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	40	01	0	75
%	45,33	53,33	1,33	0,00	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	42	0	0	75
%	44,00	56,00	0,00	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	41	0	01	75
%	44,00	54,67	0,00	1,33	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	40	0	0	75
%	46,67	53,33	0,00	0,00	

137

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	36	36	02	01	75
%	48,00	48,00	2,67	1,33	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	35	1	0	75
%	52,00	46,67	1,33	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	34	01	0	75
%	53,33	45,33	1,33	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	34	1	0	75
%	53,33	45,33	1,33	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	50	0	0	75
%	3,33	66,67	0,00	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	38	03	0	75
%	45,33	50,67	4,00	0,00	

739

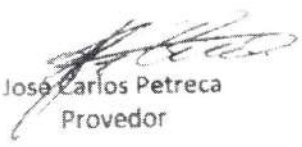


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JUNHO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	349	390	09	02	750
%	46,53	52,00	1,20	0,27	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 739, representando percentualmente o índice de 98,53%.


 José Carlos Petreca
 Provedor


 Maria Vitória de Sena Calderaro
 Assistente de Controller

408

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **98,07%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JUL/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.001
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	83
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	8,29

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	47	35	1	0	83
%	56,63	42,17	1,20	0,00	

842
9

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	49	33	1	0	83
%	59,04	39,76	1,20	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	47	35	0	1	83
%	56,63	42,17	0,00	1,20	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	48	35	0	0	83
%	57,83	42,17	0,00	0,00	

43
7

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	50	33	0	0	83
%	60,24	39,76	0,00	0,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	51	30	1	1	83
%	61,45	36,14	1,20	1,20	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	51	30	1	1	83
%	61,45	36,14	1,20	1,20	

24/8



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – JULHO/2023

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	48	33	1	1	83
%	57,83	39,76	1,20	1,20	

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	48	34	1	0	83
%	57,83	40,96	1,20	0,00	

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

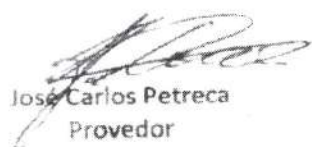
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	41	36	4	2	83
%	49,40	43,37	4,82	2,41	

8

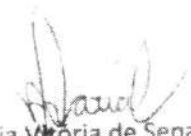
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	480	334	10	6	830
%	57,83	40,24	1,20	0,72	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de **814**, representando percentualmente o índice de **98,07%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

346
8

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
AGOSTO/2023



SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

147

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,12%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

AGO/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

322

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	204	104	5	9	322
%	63,35	32,30	1,55	2,80	

348
7



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AGOSTO/2023

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	200	105	5	12	322
%	62,11	32,61	1,55	3,73	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	191	112	3	16	322
%	59,32	34,78	0,93	4,97	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	192	118	6	6	322
%	59,63	36,65	1,86	1,86	

45

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	110	194	10	8	322
%	34,16	60,25	3,11	2,48	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	188	116	8	10	322
%	58,39	36,02	2,48	3,11	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	192	121	3	6	322
%	59,63	37,58	0,93	1,86	

4

150
9

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	193	115	3	11	322
%	59,94	35,71	0,93	3,42	

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	186	116	9	11	322
%	57,76	36,02	2,80	3,42	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	196	110	10	6	322
%	60,87	34,16	3,11	1,86	

[Handwritten signature]

15



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AGOSTO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.852	1.211	62	95	3.220
%	57,51	37,61	1,93	2,95	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de **3.063**, representando percentualmente o índice de **95,12%**.


 José Carlos Petreca
 Provedor


 Maria Vitória de Sena Calderaro
 Assistente de Controller

152
87

**PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
SETEMBRO/2023**



MOGI DAS CRUZES

**SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES**

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,51%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

SET/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

390

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	332	41	5	12	390
%	85,13	10,51	1,28	3,08	

154

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	325	46	8	11	390
%	83,33	11,80	2,05	2,82	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	297	67	10	16	390
%	76,15	17,18	2,56	4,10	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	328	51	8	3	390
%	84,10	13,08	2,05	0,77	

1558

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	325	49	4	12	390
%	83,33	12,56	1,03	3,08	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	320	51	7	12	390
%	82,05	13,08	1,79	3,08	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	316	59	8	7	390
%	81,03	15,13	2,05	1,79	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	313	58	10	9	390
%	80,26	14,87	2,56	2,31	

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	323	50	6	11	390
%	82,82	12,82	1,54	2,82	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	312	62	11	5	390
%	80,00	15,90	2,82	1,28	

157
8

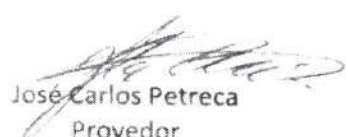


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SETEMBRO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3191	534	77	98	3.900
%	81,82	13,69	1,97	2,51	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **3.725** representando percentualmente o índice de **95,51%**.


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

158
8

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1. – 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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,34%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	OUT/2023
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	481

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	393	69	13	6	481
%	81,70	14,35	2,70	1,25	

160

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	376	79	14	12	481
%	78,17	16,42	2,91	2,49	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	297	156	5	23	481
%	61,75	32,43	1,04	4,78	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	380	84	10	7	481
%	79,00	17,46	2,08	1,46	

161
8

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	369	88	10	14	481
%	76,71	18,30	2,08	2,91	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	90	11	12	481
%	76,51	18,71	2,29	2,49	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	372	93	10	6	481
%	77,34	19,33	2,08	1,25	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	362	94	13	12	481
%	75,26	19,54	2,70	2,49	

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	370	88	9	14	481
%	76,92	18,30	1,87	2,91	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	95	12	11	481
%	75,47	19,75	2,49	2,29	

163
8

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3.650	936	107	117	4.810
%	75,88	19,46	2,22	2,43	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **4.586** representando percentualmente o índice de **95,34%**.



Jose Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NOVEMBRO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,76%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

NOV/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

262

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	224	27	5	6	262
%	85,50	10,31	1,90	2,29	

166
8

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	212	39	5	6	262
%	80,92	14,89	1,90	2,29	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	134	112	5	11	262
%	51,15	42,75	1,90	4,20	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	212	42	3	5	262
%	80,92	16,03	1,15	1,90	

167
8

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	218	35	3	6	262
%	83,21	13,36	1,15	2,29	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	208	42	5	7	262
%	79,39	16,03	1,91	2,67	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	210	44	3	5	262
%	80,15	16,79	1,15	1,91	

168
7

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	206	44	5	7	262
%	78,63	16,79	1,91	2,67	

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	214	36	5	7	262
%	81,68	13,74	1,91	2,67	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	205	45	7	5	262
%	78,24	17,18	2,67	1,91	

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	2.043	466	46	65	2.620
%	77,97	17,79	1,76	2,48	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **2.509** representando percentualmente o índice de **95,76%**.



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

28/12

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DEZEMBRO/2023



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 95,07%.

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA

DEZ/2023

TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:

560

BLOCO DE AVALIAÇÃO

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	370	163	10	17	560
%	66,07	29,10	1,79	3,04	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	362	170	7	21	560
%	64,64	30,36	1,25	3,75	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	310	214	8	28	560
%	55,36	38,21	1,43	5,00	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	169	8	15	560
%	65,71	30,18	1,43	2,68	

[Handwritten signature]

173
8

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	362	172	7	19	560
%	64,64	30,71	1,25	3,39	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	364	168	10	18	560
%	65,00	30,00	1,79	3,21	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	361	174	16	9	560
%	64,46	31,07	2,86	1,61	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	368	165	14	13	560
%	65,71	29,46	2,50	2,32	

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	365	168	11	16	560
%	65,18	30,00	1,96	2,86	

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	168	16	13	560
%	64,82	30,00	2,86	2,32	

175
8

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	3.593	1.731	107	169	5.600
%	64,16	30,91	1,91	3,02	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **5,324** representando percentualmente o índice de **95,07%**.


José Carlos Paiva
Provedor

