



***INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL E DESENVOLVIMENTO SOCIAL***

***INDICADORES DE SATISFAÇÃO
CENTRO DE ESPECIALIDADES CARIOCA -
CCE***

SUMÁRIO

- *MOTIVAÇÃO E ESTRUTURA DO PROJETO*
- *PRIMEIRO ATENDIMENTO*
- *ATENDIMENTO INICIAL E RECEPÇÃO*
- *AValiação DA EQUIPE TÉCNICA*
- *AValiação DA UNIDADE COMO UM TODO*

MOTIVAÇÃO E ESTRUTURA DO PROJETO

OBJETIVO

Monitorar o atendimento e o serviço prestado por TODAS as unidades administradas pelo IDEIAS, identificando a satisfação em relação a diversos atributos considerados estratégicos para auxiliar na gestão das unidades.

Pretendemos, ainda, avaliar o NPS (Net Promoter Score) que servirá como referência comparativa entre as unidades.

METODOLOGIA

A Pesquisa é do tipo quantitativa, levantando percentuais para as variáveis estudadas a partir de questionário estruturado previamente elaborado.

As entrevistas serão realizadas através de autopreenchimento ou aplicadas pela equipe do IDEIAS.

POPULAÇÃO

A população pesquisada é definida como pessoas que receberam atendimento em alguma das unidades administradas pelo IDEIAS (CCE).

ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

A área pesquisada é definida como as Cidades do Rio de Janeiro, Angra dos Reis e Niterói.

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Foram realizadas 824 entrevistas e a margem de erro para projeção dos dados é estimada em +/- 3,48%.

PERÍODO

Entre os dias 08 de agosto de 2024 e 30 de agosto de 2024.

ATENDIMENTO E RECEPÇÃO



ATENDIMENTO E RECEPÇÃO

AVALIAÇÃO DA LIMPEZA DOS AMBIENTES



Base Total: 824 entrevistas

5. No geral, como o(a) Sr.(a) julga a limpeza dos ambientes?

ATENDIMENTO E RECEPÇÃO

AVALIAÇÃO DA LIMPEZA DOS AMBIENTES

BOM + MUITO BOM



Base Total: 8803 entrevista

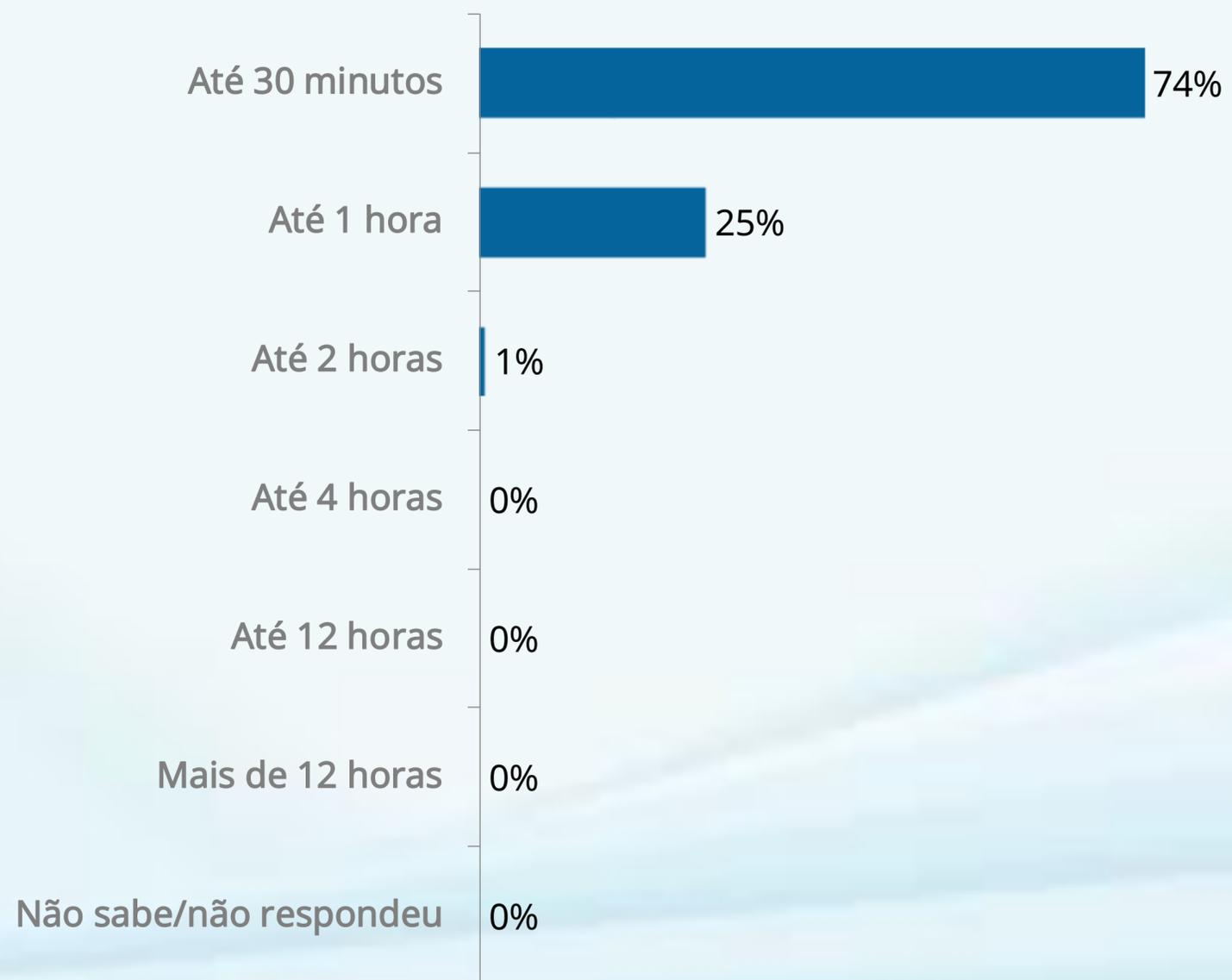
5. No geral, como o(a) Sr.(a) julga

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA



AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

O TEMPO QUE LEVOU PARA RECEBER ATENDIMENTO MÉDICO

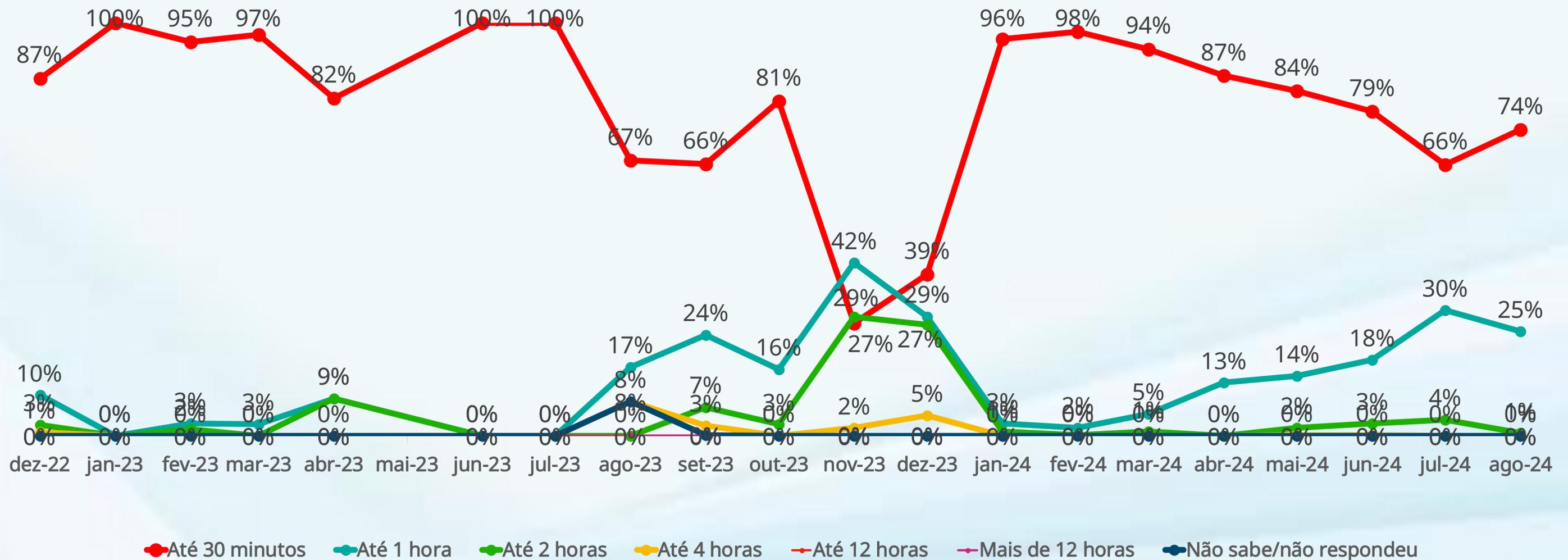


Base Total: 824 entrevistas

6. Quanto tempo levou para receber o atendimento médico?

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

O TEMPO QUE LEVOU PARA RECEBER ATENDIMENTO MÉDICO

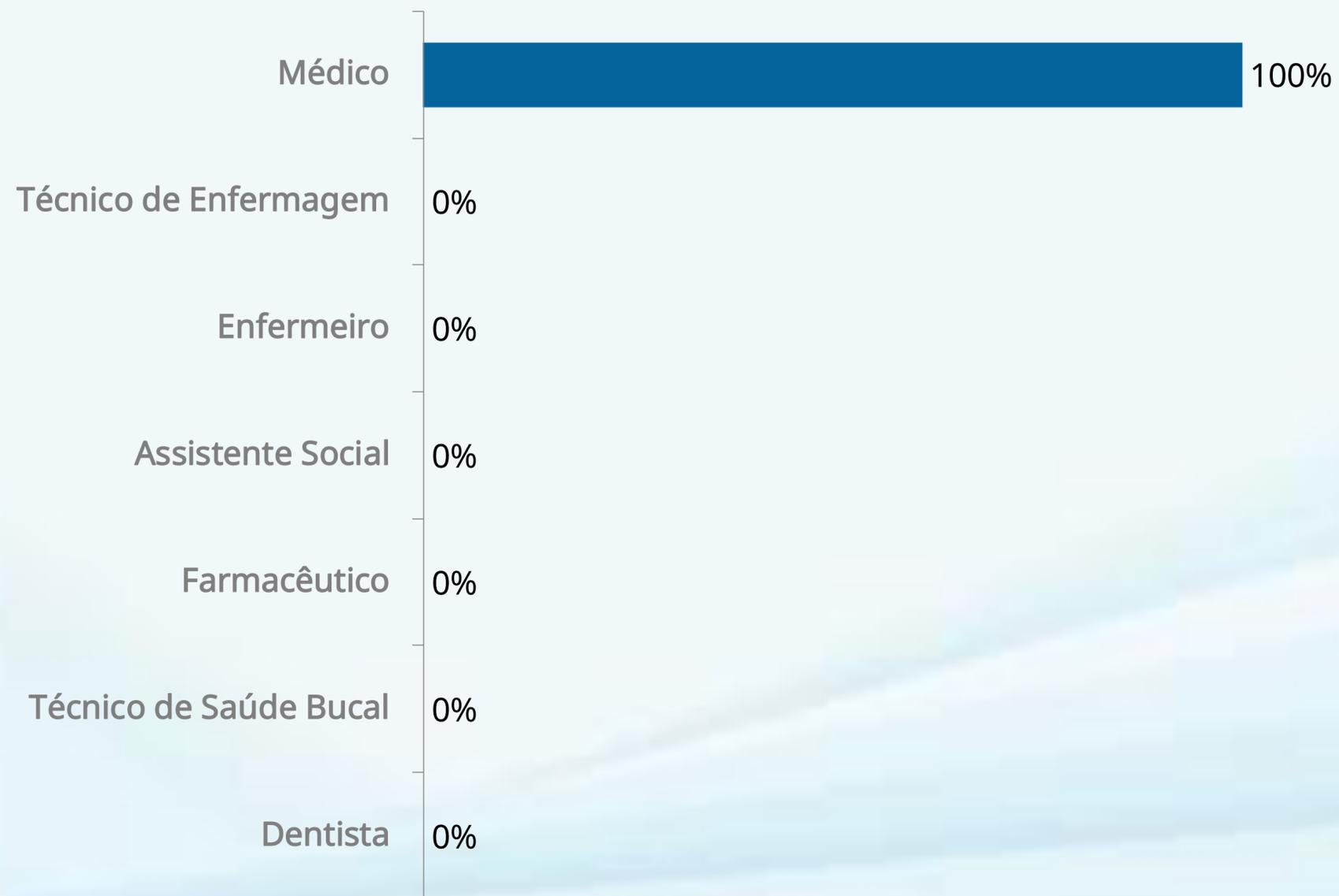


Base Total: 8803 entrevista

6. Quanto tempo levou para rece

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

PROFISSIONAIS QUE TEVE CONTATO ATÉ O MOMENTO

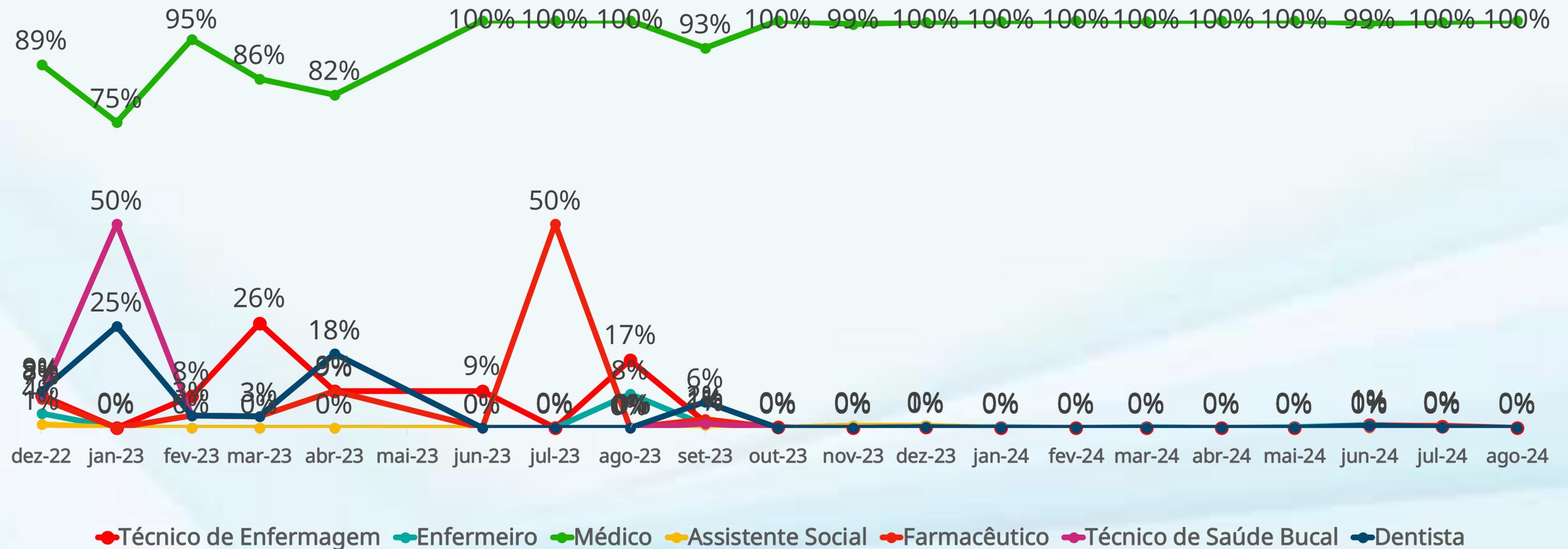


Base Total: 824 entrevistas

8. Com quais destes profissionais o(a) Sr.(a) teve contato até o momento?

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

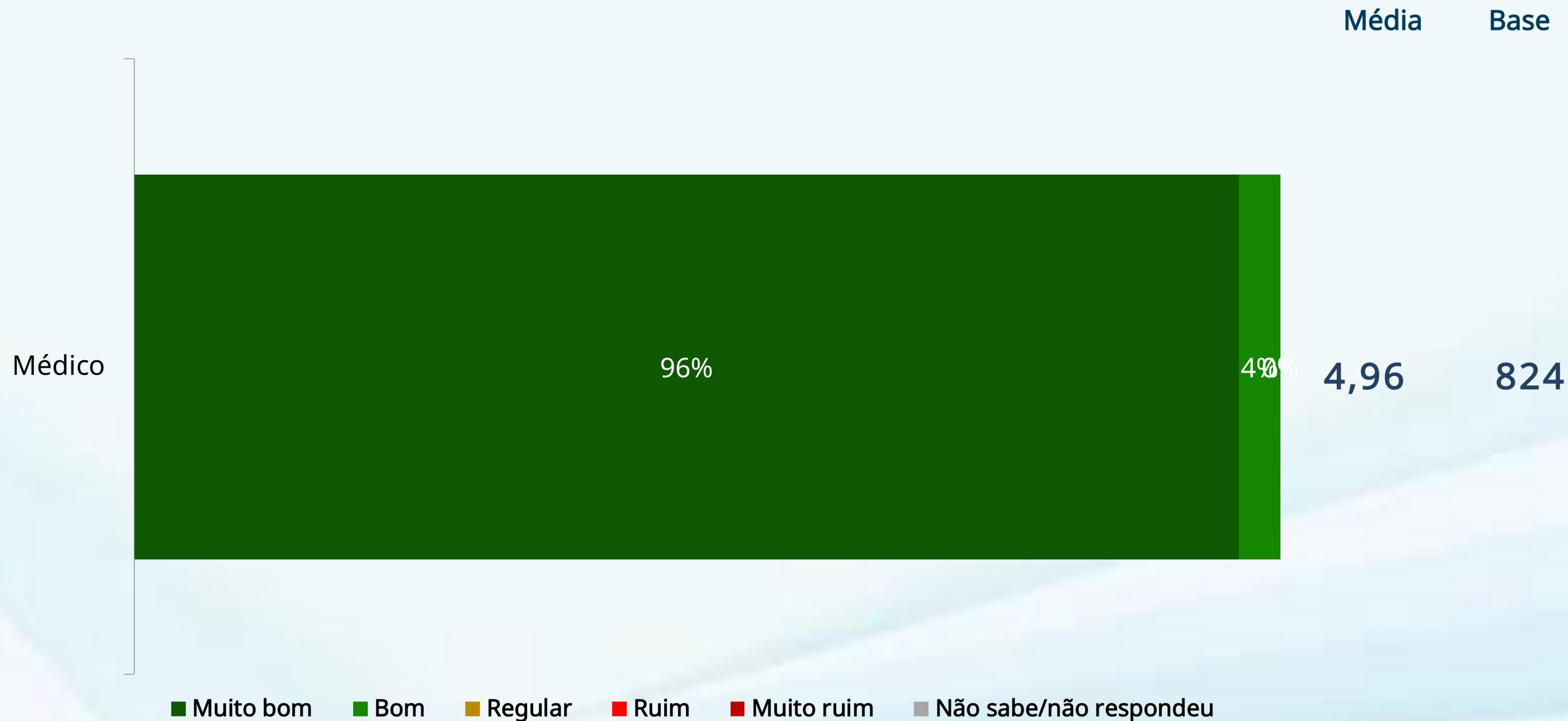
PROFISSIONAIS QUE TEVE CONTATO ATÉ O MOMENTO



Base Total: 8803 entrevistas

8. Com quais destes profissionais c

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

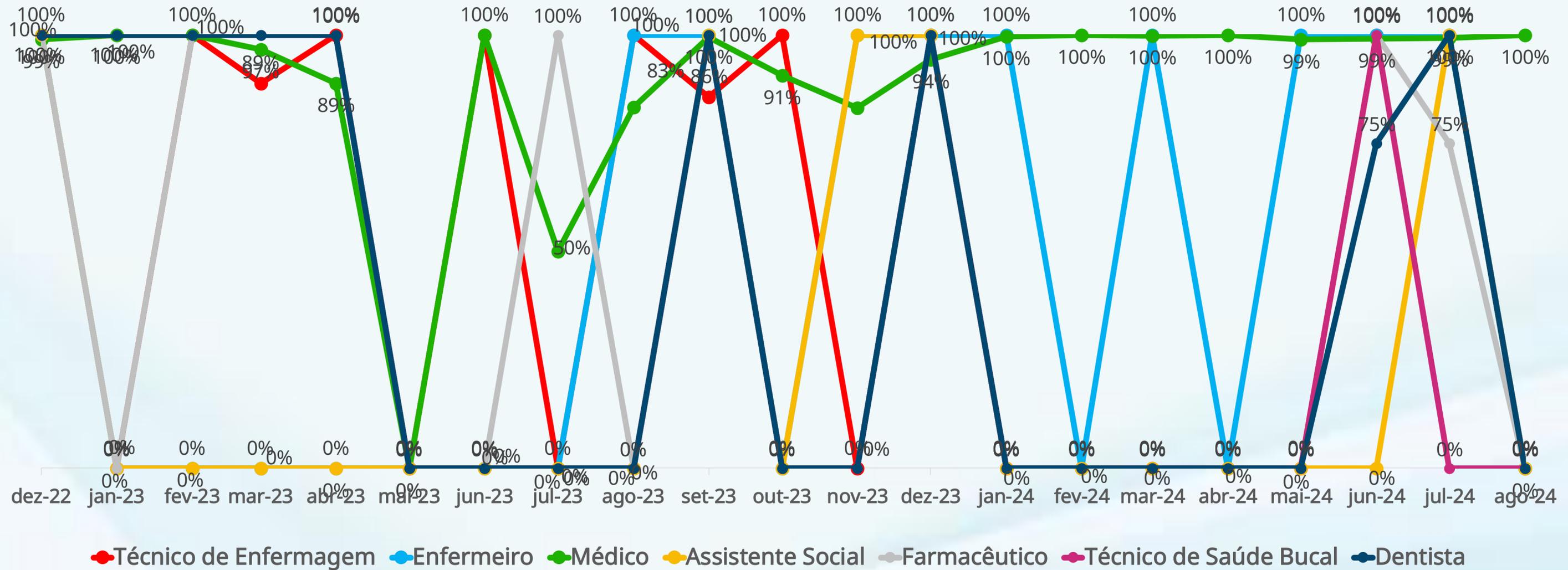


Base Total: 824 entrevistas

9. Técnico de Enfermagem / 10. Enfermeiro / 11. Médico / 12. Assistente Social / 13. Farmacêutico / 14. Técnico de Saúde Bucal / 15. Dentista

AVALIAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

BOM + MUITO BOM



Base Total: 8803 entrevistas

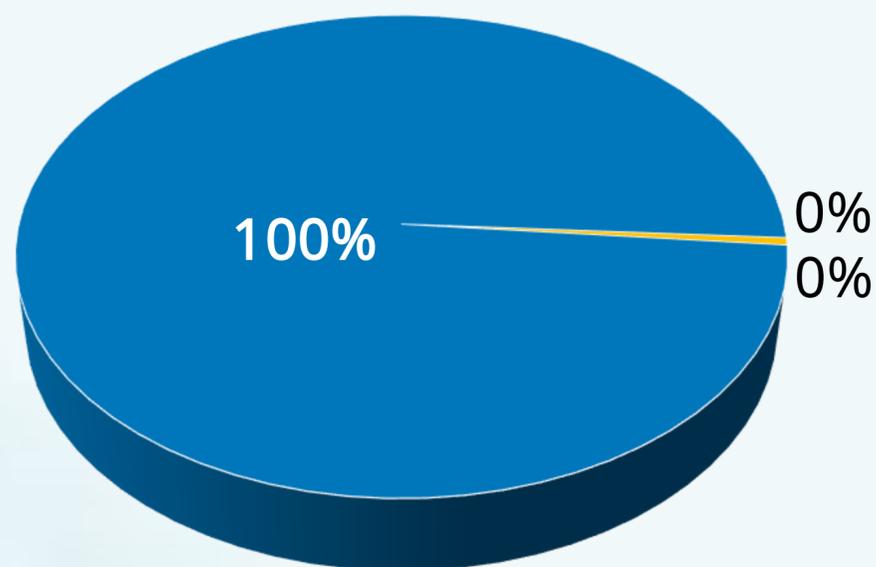
9. Técnico de Enfermagem / 10. Enfermeiro / 11. Médico / 12. Assistente Social / 13. Farmacêutico / 14. Técnico de Saúde Bucal / 1

AVALIAÇÃO DA UNIDADE COMO UM TODO

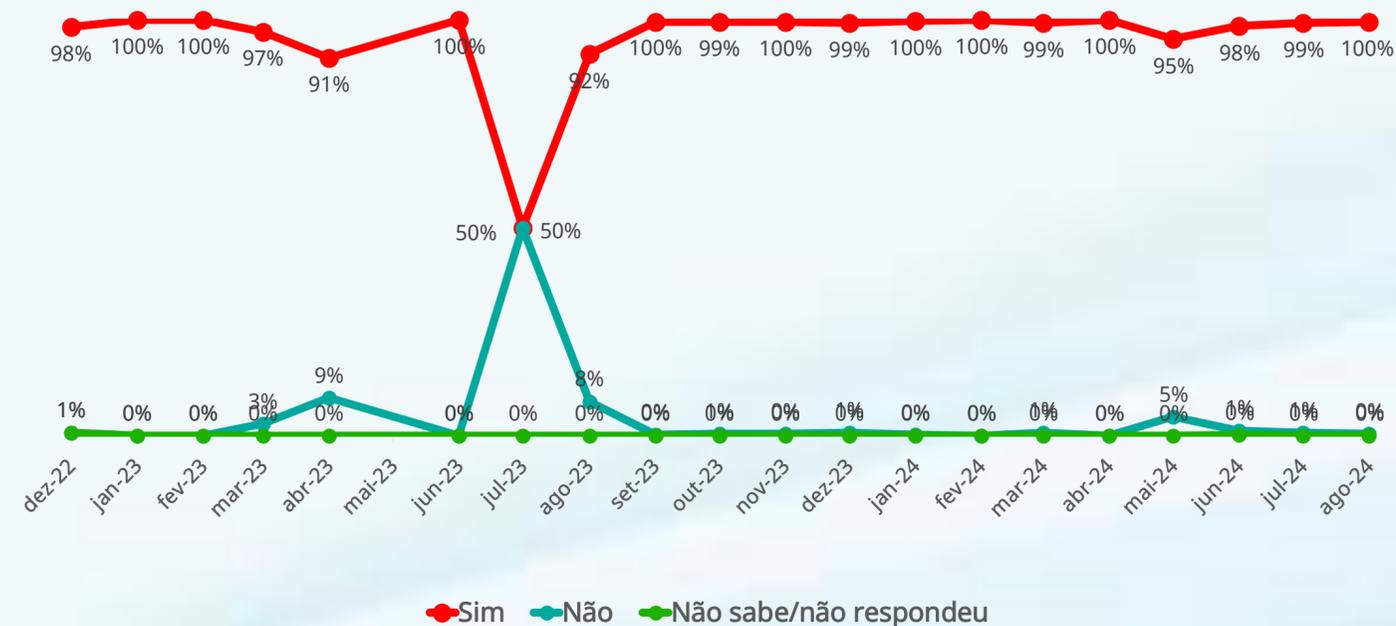


AVALIAÇÃO DA UNIDADE COMO UM TODO

SE SENTIU SEGURANÇA / CONFIANÇA NA EQUIPE DE SAÚDE



■ Sim ■ Não ■ Não sabe/não respondeu

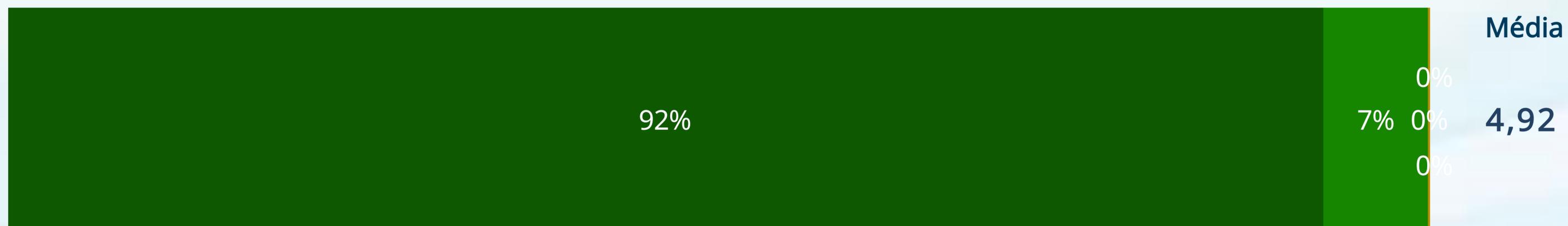


Base Total: 824 entrevistas

17. O(a) Sr.(a) sentiu segurança/confiança na equip

AVALIAÇÃO DA UNIDADE COMO UM TODO

AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS QUE TEVE SOBRE O ESTADO DE SAÚDE

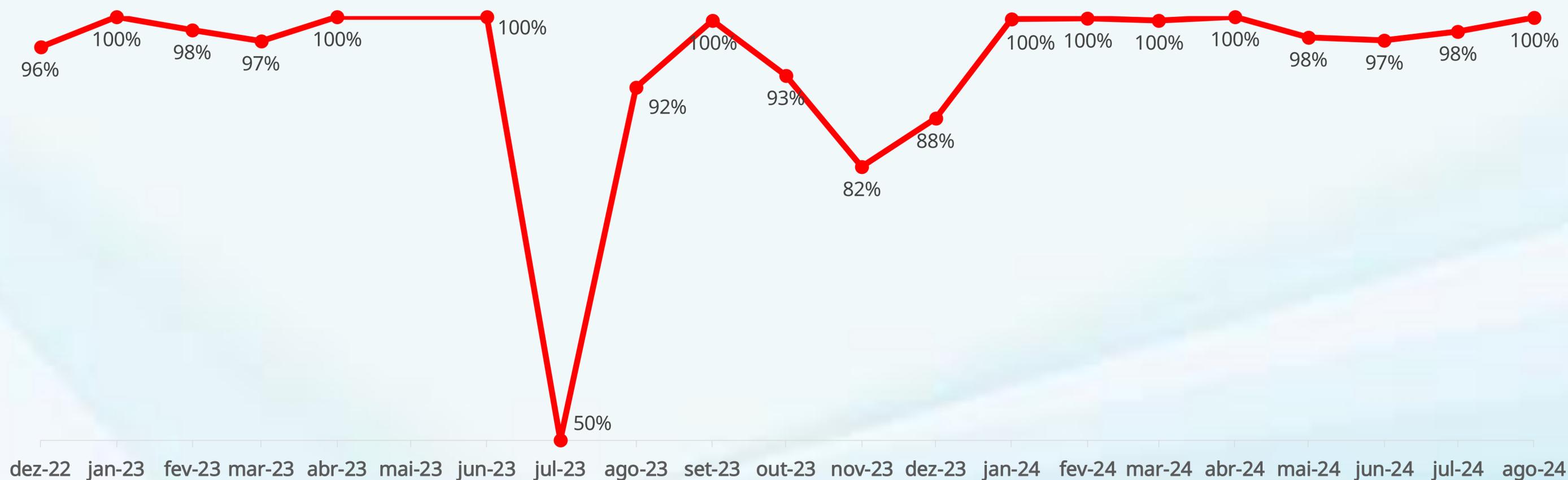


■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim ■ Não sabe/não respondeu

AVALIAÇÃO DA UNIDADE COMO UM TODO

AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS QUE TEVE SOBRE O ESTADO DE SAÚDE

BOM + MUITO BOM



Base Total: 8803 entrevistas

18. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações e esclarecimentos que

OBRIGADO!

Contato GERP:
CLENILSON SANTOS
clenilson@gerp.com.br

 (21) 2516-8020 / (21) 2518-8020

Gerp
Desde 1983