



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

**Programa Saúde:
Serviços de Odontologia**

Ouvidoria Sesc-DF

Sesc

Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

06 Nível de Satisfação com o Atendimento

11 Satisfação com os Serviços Odontológicos

13 Resultados por Unidades

21 Formulário

Pesquisa de Satisfação Odontologia

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes com os Serviços de Odontologia em 2022, realizou uma pesquisa quantitativa por telefone e pelo WhatsApp com os clientes que concluíram o tratamento odontológico.

A coleta de dados ocorreu durante todo o ano de 2022 e contamos com a participação de 639 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Acesso, Atendimento, Percepção da Qualidade, Estrutura, Ampliação de Oferta (Especialidades e Horários) e Nível de Satisfação com os Serviços Odontológicos.

O relatório apresenta os resultados gerais em gráficos e a partir da página 13 constam os resultados por unidades em tabelas.

Ao final do relatório incluímos o questionário submetido aos participantes.

Além da análise de satisfação dos itens questionados, calcula-se o índice NPS (Net Promoter Score). Esse índice se origina com uma escala de zero a dez, em que o respondente deve responder se recomendaria ou não o serviço para outra pessoa. A partir desse índice, classifica-se as pessoas como sendo detratoras (não estão dispostas a recomendar) caso deem uma nota de zero a 6; passivas (satisfeitas com o serviço, mas sem entusiasmo) se derem nota 7 ou 8; e promotoras, caso em que deram nota 9 ou 10.

A porcentagem de promotores menos o de detratores é o resultado do índice, que classifica a instituição ou o serviço prestado em quatro categorias:

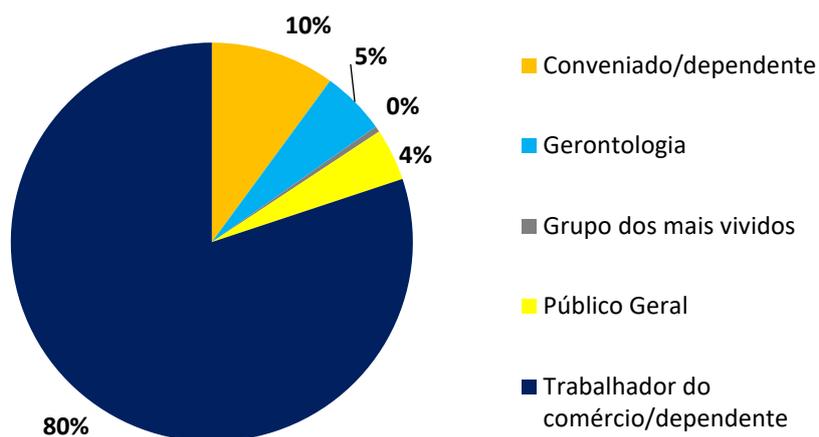
- zona crítica: de -100% a -1%;

- zona de melhoria: entre 0% e 49%;
- zona de qualidade: entre 50% e 74%; e
- zona de excelência: acima de 75%.

Perfil dos respondentes

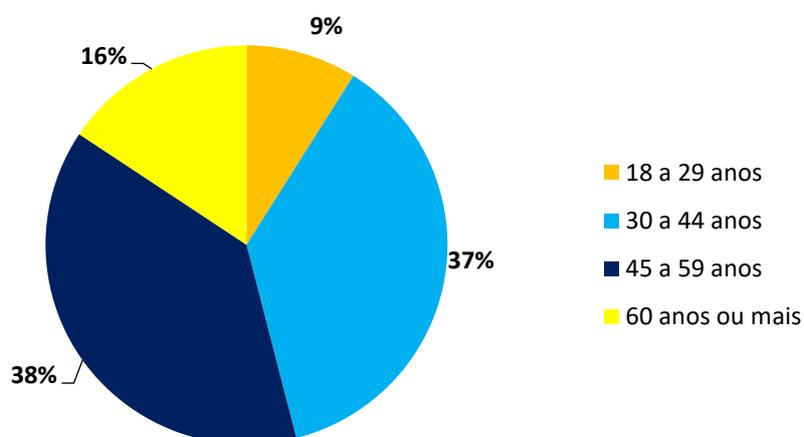
Os serviços odontológicos estão sendo utilizados por 80% dos trabalhadores de comércio e seus dependentes.

Qual a sua relação com o Sesc?

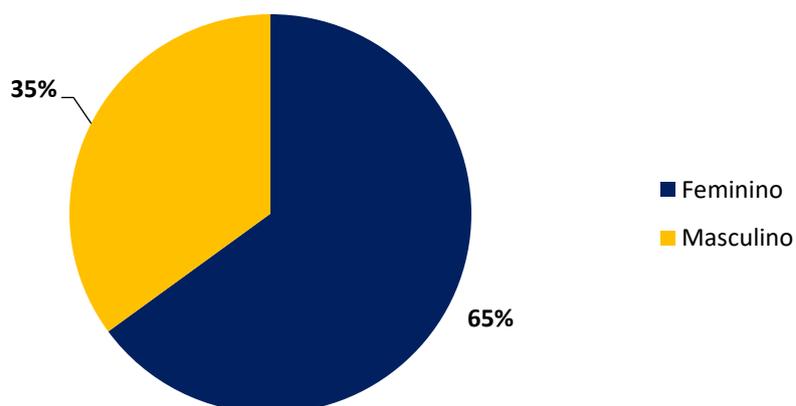


A maioria dos entrevistados tem entre 30 e 59 anos e 65% são mulheres. É importante ressaltar que nesta pesquisa estão representadas as opiniões de pacientes e responsáveis; 75% são de pacientes e 35% de responsáveis.

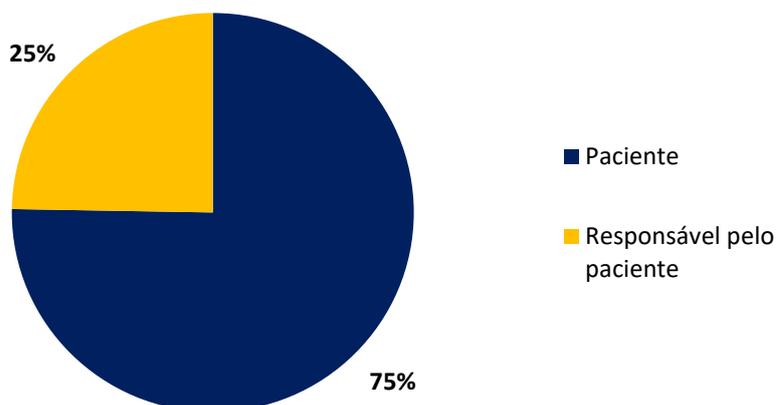
Qual sua faixa etária?



Sexo



Durante o tratamento odontológico você foi:

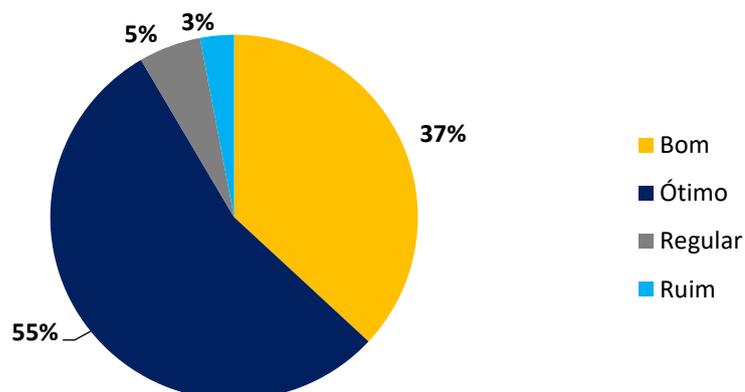


Nível de satisfação com o atendimento

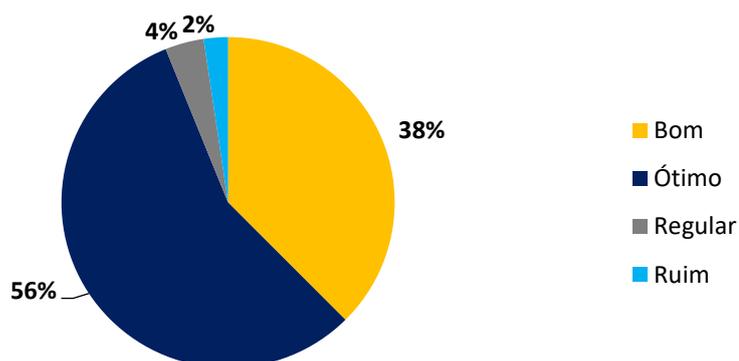
Em geral, os serviços odontológicos apresentaram bons resultados em todos os quesitos, desde a marcação até o atendimento clínico.

Em geral, o acolhimento na reunião de boas-vindas virtual foi avaliado como ótimo por 55% dos participantes e como boa por 37%.

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual?

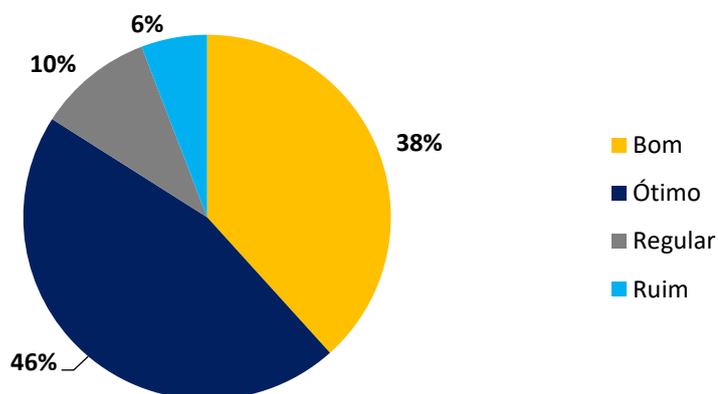


Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual?



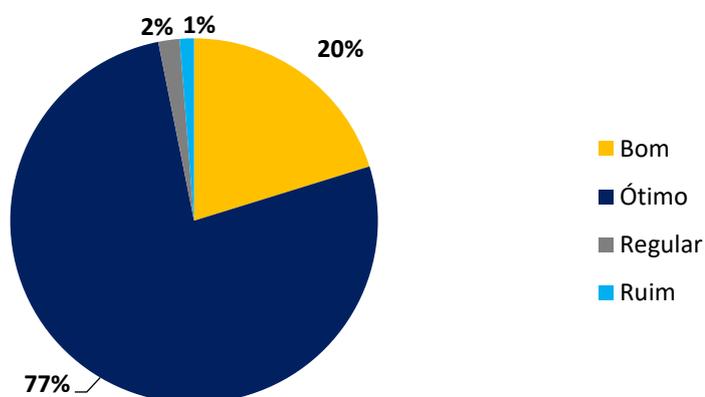
O pré-agendamento odontológico recebeu 84% como ótimo ou bom na avaliação.

Como você avalia o Pré-agendamento odontológico realizado pela internet?



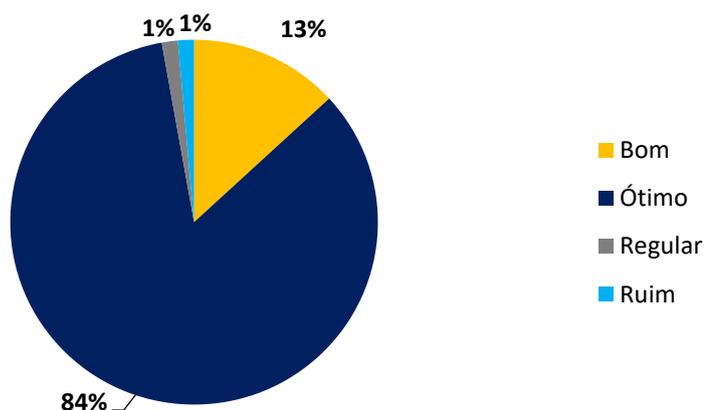
A maioria dos respondentes avaliou como ótimo a atenção e cortesia da recepção da saúde.

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde?

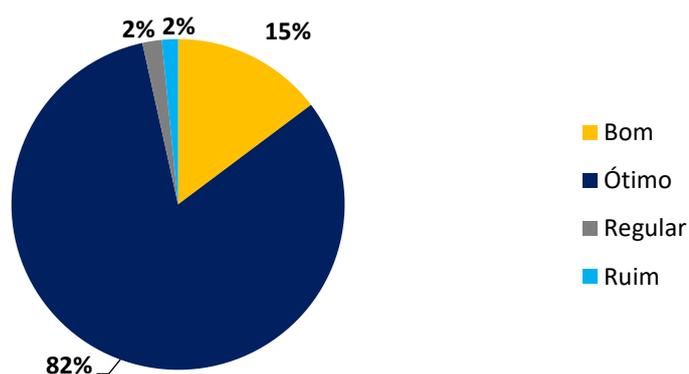


A avaliação geral quanto à cortesia recebida da equipe clínica e as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico são ótimas. 82% afirmam que as orientações recebidas pelos dentistas ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal.

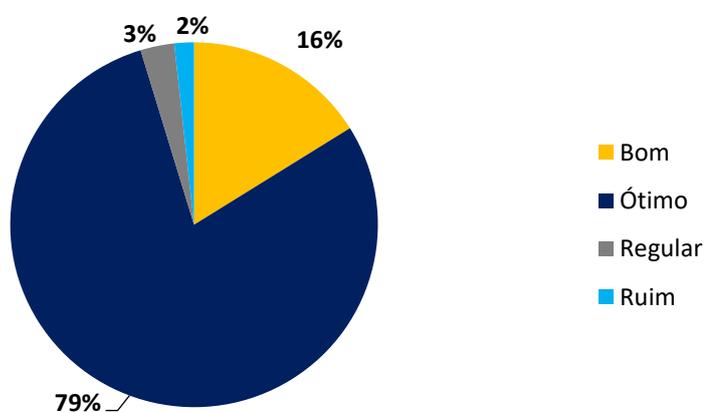
E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica
(dentistas e auxiliares)?



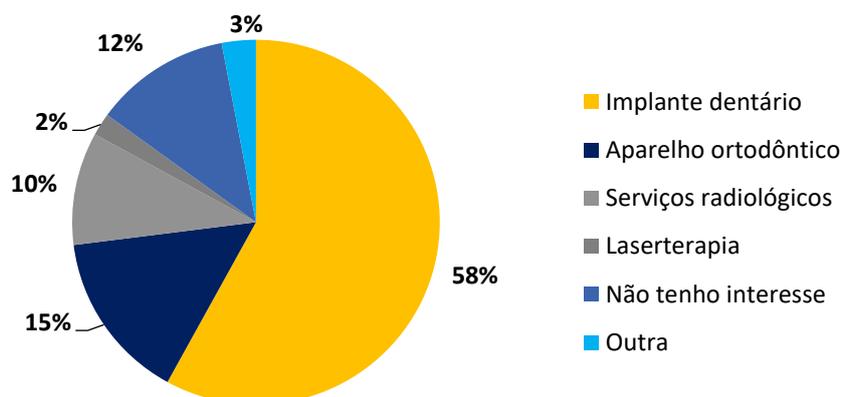
Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico?



Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados?



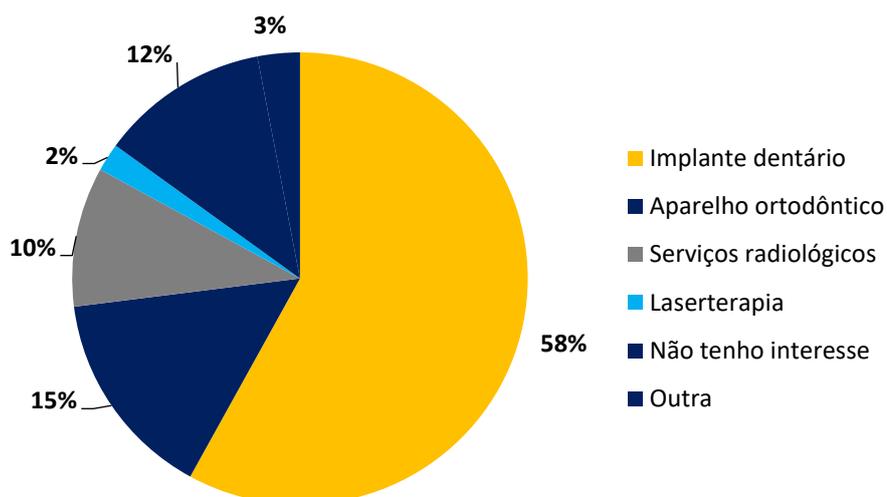
Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios?



Os serviços que as pessoas mais têm interesse que o Sesc ofereça são implante dentário, com 58% da preferência, aparelho ortodôntico e serviços radiológicos.

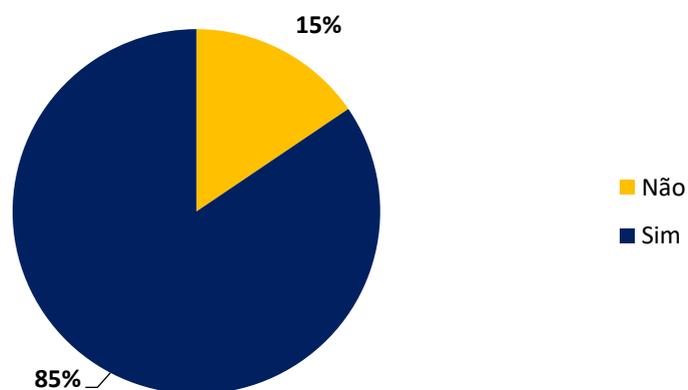
Quanto aos horários, 85% desejam que o Sesc ofereça consultas noturnas e 2% desejam consultas aos sábados pela manhã.

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça?

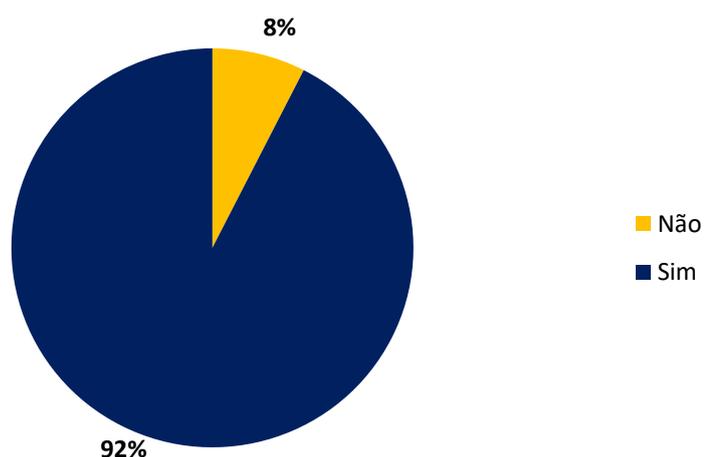


Com relação ao tempo gasto para receber a atenção em saúde necessária, 55,5% consideram ruim e 27,2% regular.

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno?



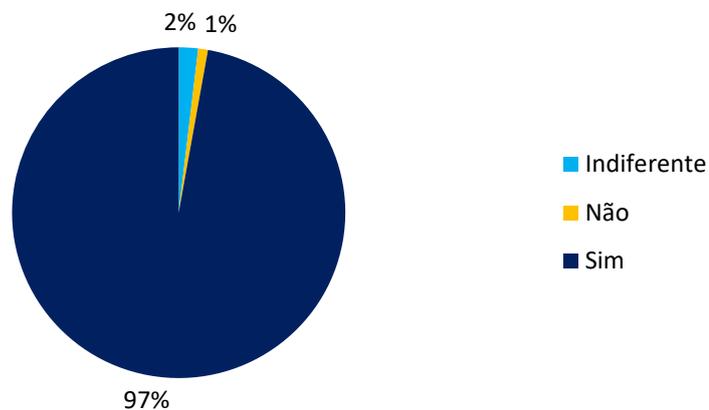
E aos sábados pela manhã?



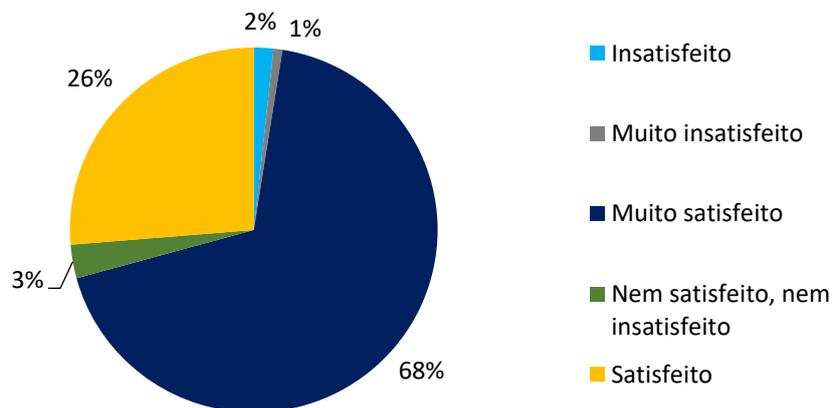
Satisfação com os serviços odontológicos

A satisfação com o serviço odontológico foi excelente para 68% que declararam estarem muito satisfeitos. As orientações recebidas dos dentistas ajudaram 97% dos respondentes a melhorar os cuidados com a saúde bucal. Índice NPS de 82% classificando o serviço na zona de excelência.

As orientações recebidas pelos(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal?



De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço odontológico?



Resultados por Unidades

Qual a sua relação com o Sesc?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presidente Dutra | Tag. Norte |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|
| Trabalhador do comércio/dependente | 80% | 87% | 82% | 64% | 66% | 61% | 85% |
| Conveniado/dependente | 10% | 4% | 8% | 21% | 16% | 23% | 11% |
| Gerontologia | 5% | 2% | 6% | 0% | 15% | 10% | 2% |
| Grupo dos mais vividos | 1% | 1% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Público Geral | 4% | 6% | 2% | 15% | 3% | 6% | 2% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Qual sua faixa etária?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presidente Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|
| 18 a 29 anos | 9% | 5% | 13% | 6% | 16% | 0% | 6% |
| 30 a 44 anos | 37% | 45% | 32% | 48% | 22% | 29% | 43% |
| 45 a 59 anos | 38% | 37% | 38% | 36% | 34% | 48% | 39% |
| 60 anos ou mais | 16% | 13% | 17% | 10% | 28% | 23% | 12% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Sexo?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Feminino | 65% | 65% | 64% | 61% | 70% | 71% | 71% |
| Masculino | 35% | 35% | 36% | 39% | 30% | 29% | 29% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Em qual unidade o tratamento odontológico foi realizado?

| Unidades Sesc | Contagem | Percentual |
|-----------------------|----------|------------|
| Sesc Estação 504 Sul | 156 | 24% |
| Sesc Ceilândia | 219 | % |
| Sesc Guará | 67 | % |
| Sesc Taguatinga Norte | 132 | % |
| Sesc Gama | 33 | % |
| Sesc Presidente Dutra | 31 | % |
| Total | 639 | 100% |

Durante o tratamento odontológico você foi:

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|---------------------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Paciente | 75% | 60% | 95% | 82% | 70% | 94% | 57% |
| Responsável pelo paciente | 25% | 40% | 5% | 18% | 30% | 6% | 43% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Ótimo | 55% | 45% | 63% | 52% | 80% | 55% | 41% |
| Bom | 37% | 49% | 35% | 21% | 13% | 16% | 47% |
| Regular | 5% | 5% | 1% | 18% | 3% | 23 | 7% |
| Ruim | 3% | 1% | 1% | 9% | 4% | 6% | 5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| | Percentual | Percentual | Percentual | Percentual | Percentual | Percentual | Percentual |
| Ótimo | 56% | 48% | 64% | 55% | 78% | 52% | 44% |
| Bom | 38% | 49% | 33% | 27% | 18% | 26% | 47% |
| Regular | 4% | 3% | 2% | 15% | 0% | 13% | 5% |
| Ruim | 2% | 0% | 1% | 3% | 4% | 9% | 4% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Como você avalia o pré-agendamento odontológico realizado pela internet?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| Ótimo | 46% | 28% | 54% | 46% | 74% | 39% | 39% |
| Bom | 38% | 53% | 35% | 30% | 13% | 23% | 45% |
| Regular | 10% | 15% | 8% | 12% | 9% | 26% | 5% |
| Ruim | 6% | 4% | 3% | 12% | 4% | 12% | 11% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Ótimo | 77% | 77% | 82% | 64% | 89% | 59% | 70% |
| Bom | 20% | 22% | 16% | 33% | 6% | 35% | 26% |
| Regular | 2% | 1% | 1% | 3% | 1% | 6% | 2% |
| Ruim | 1% | 0% | 1% | 0% | 4% | 0% | 2% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica (dentistas e auxiliares)?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Ótimo | 84% | 85% | 89% | 82% | 86% | 61% | 79% |
| Bom | 13% | 14% | 10% | 15% | 9% | 29% | 16% |
| Regular | 1% | 1% | 0% | 3% | 1% | 0% | 4% |
| Ruim | 1% | 0% | 1% | 0% | 4% | 10% | 1% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Ótimo | 82% | 87% | 83% | 85% | 84% | 56% | 80% |
| Bom | 15% | 12% | 16% | 12% | 10% | 35% | 15% |
| Regular | 2% | 1% | 1% | 3% | 0% | 3% | 5% |
| Ruim | 1% | 0% | 0% | 0% | 6% | 6% | 0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Ótimo | 79% | 83% | 81% | 76% | 86% | 59% | 75% |
| Bom | 16% | 15% | 15% | 21% | 7% | 29% | 20% |
| Regular | 3% | 1% | 3% | 3% | 3% | 6% | 4% |
| Ruim | 2% | 1% | 1% | 0% | 4% | 6% | 1% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Ótimo | 89% | 92% | 94% | 82% | 88% | 74% | 81% |
| Bom | 10% | 7% | 5% | 18% | 7% | 23% | 17% |
| Regular | 1% | 1% | 0% | 0% | 3% | 3% | 1% |
| Ruim | 1% | 0% | 1% | 0% | 2% | 1% | 1% |
| Total | 101% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-------------------------------|-------|---------|-----------|------|-------|---------------|------------|
| Implante dentário | % | % | % | % | % | % | % |
| Aparelho ortodôntico | % | % | % | % | % | % | % |
| Serviços radiológicos | % | % | % | % | % | % | % |
| Laserterapia | % | % | % | % | % | % | % |
| Não tenho interesse em nenhum | % | % | % | % | % | % | % |

| | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Outra | % | | | | | | |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|----------------------|--------------|----------------|------------------|-------------|--------------|----------------------|-------------------|
| Sim | 85% | 84% | 82% | 85% | 99% | 87% | 82% |
| Não | 15% | 16% | 18% | 15% | 1% | 13% | 18% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

E aos sábados pela manhã

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|----------------------|--------------|----------------|------------------|-------------|--------------|----------------------|-------------------|
| Sim | 92% | 90% | 92% | 91% | 93% | 100% | 95% |
| Não | 8% | 10% | 8% | 9% | 7% | 0% | 5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

As orientações recebidas pelo(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presidente Dutra | Tag Norte |
|----------------------|--------------|----------------|------------------|-------------|--------------|-------------------------|------------------|
| Sim | 97% | 98% | 99% | 94% | 96% | 90% | 96% |
| Não | 1% | 1% | 0% | 0% | 4% | 0% | 1% |
| Indiferente | 2% | 1% | 1% | 6% | 0% | 10% | 13% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

De uma forma geral, quanto satisfeito você está com o nosso serviço odontológico?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presidente Dutra | Tag. Norte |
|----------------------------------|--------------|----------------|------------------|-------------|--------------|-------------------------|-------------------|
| Muito satisfeito | 68% | 74% | 68% | 48% | 79% | 45% | 67% |
| Satisfeito | 26% | 23% | 31% | 46% | 13% | 25% | 27% |
| Nem satisfeito, nem insatisfeito | 3% | 2% | 0% | 6% | 4% | 16% | 4% |
| Insatisfeito | 2% | 1% | 1% | 0% | 0% | 6% | 4% |
| Muito insatisfeito | 1% | 0% | 0% | 0% | 4% | 6% | 0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual a probabilidade de você recomendar as refeições do Sesc-DF para amigos e parentes?

| Unidades Sesc | GERAL | 504 Sul | Ceilândia | Gama | Guará | Presid. Dutra | Tag. Norte |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| 0 | 1% | 1% | 1% | 0% | 3% | 3% | 2% |
| 1 | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2 | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| 3 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5 | 2% | 0% | 0% | 6% | 3% | 3% | 3% |
| 6 | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0% |
| 7 | 1% | 0% | 1% | 9% | 0% | 6% | 2% |
| 8 | 9% | 6% | 8% | 9% | 7% | 16% | 12% |
| 9 | 17% | 13% | 19% | 24% | 3% | 10% | 23% |
| 10 | 69% | 77% | 71% | 52% | 84% | 58% | 57% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contagem | 639 | 156 | 219 | 33 | 67 | 31 | 132 |

Formulário



1

Qual a sua relação com o Sesc? *

- Trabalhador do comércio/dependente
- Conveniado/dependente
- Gerontologia
- Grupo dos mais vividos
- Público Geral

2

Qual sua faixa etária? *

- 18 a 29 anos
- 30 a 44 anos
- 45 a 59 anos
- 60 anos ou mais

3

Sexo: *

- Masculino
- Feminino

4

Em qual unidade o tratamento odontológico foi realizado? *

- Sesc Estação 504 Sul
- Sesc Ceilândia
- Sesc Guará
- Sesc Taguatinga Norte
- Sesc Gama
- Sesc Presidente Dutra
- Unidades Móveis

5

Durante o tratamento odontológico você foi: *

- Paciente
- Responsável pelo paciente

6

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

7

Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Como você avalia o Pré-agendamento odontológico realizado pela internet? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

10

E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica (dentistas e auxiliares)? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

11

Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

12

Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

13

Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

14

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça? *

- Implante dentário
- Aparelho ortodôntico
- Serviços radiológicos
- Laserterapia
- Não tenho interesse em nenhum desses serviços
- Outra

15

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno? *

- Sim
- Não

16

E aos sábados pela manhã? *

- Sim
- Não

17

As orientações recebidas pelos(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal? *

- Sim
- Não
- Indiferente

18

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço odontológico? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

19

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

20

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual é a probabilidade de você recomendar os serviços odontológicos do Sesc para amigos e parentes? *

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|