



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

**Programa Saúde:
Serviços Médicos**

Ouvidoria Sesc-DF

Sesc

Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

06 Atendimento

08 Acesso

09 Percepção do Cliente

12 Nível de Satisfação com os
Serviços de Alimentação

13 Resultados por Unidades

22 Formulário

Pesquisa de Satisfação Serviço Médico

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes com os Serviços Médicos em 2022, realizou uma pesquisa quantitativa por telefone e pelo WhatsApp com os clientes que foram atendidos pelas equipes de saúde nas diversas Unidades Operacionais.

A coleta de dados ocorreu durante todo o ano de 2022 e contamos com a participação de 697 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Acesso, Atendimento, Pontualidade, Clareza das Informações e/ou orientações, Percepção de Valor e Nível de Satisfação com os Serviços de Nutrição.

O relatório apresenta os resultados gerais em gráficos e a partir da página 19 constam os resultados por unidades em tabelas.

Com início na página 30, constam as respostas opcionais quanto as perguntas:

17/18. De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço médico? *Por quê?*

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:

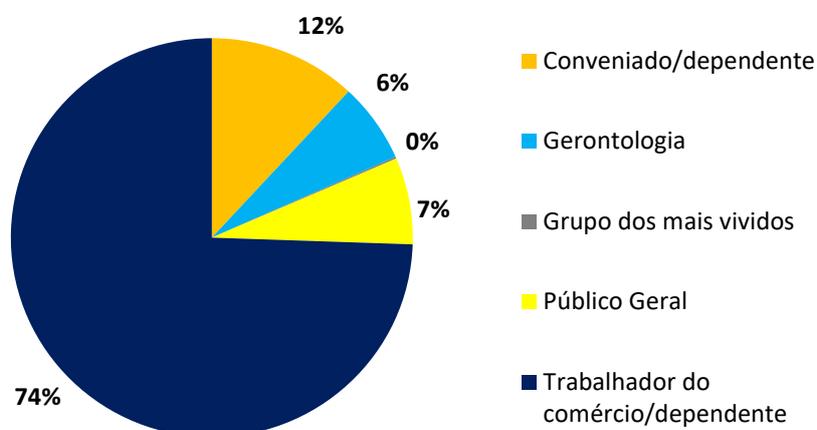
- zona crítica: de -100% a -1%;
- zona de melhoria: entre 0% e 49%;
- zona de qualidade: entre 50% e 74%; e
- zona de excelência: acima de 75%.

Perfil dos respondentes

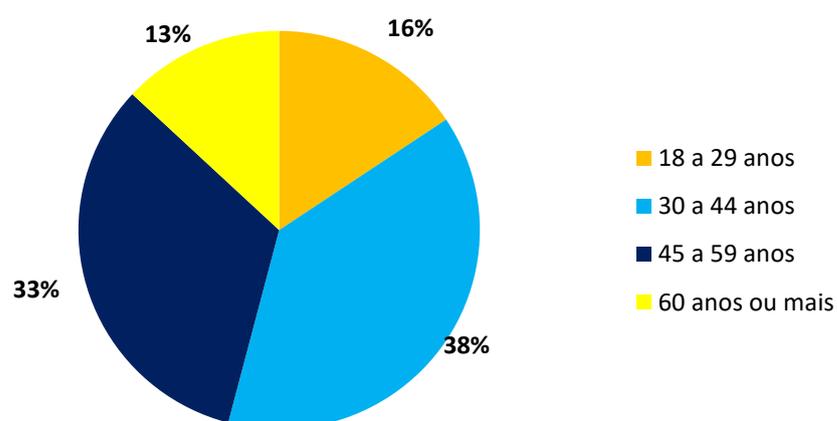
Os serviços médicos prestados pelo Sesc são utilizados majoritariamente pelos trabalhadores do comércio, mostrando que a empresa está cumprindo com sua função de auxílio a este grupo.

O público mais atendido é de mulheres, 79%. A faixa etária predominante está entre 30 e 59 anos. 49% dos pacientes frequentam as instalações do Sesc há mais de 5 anos.

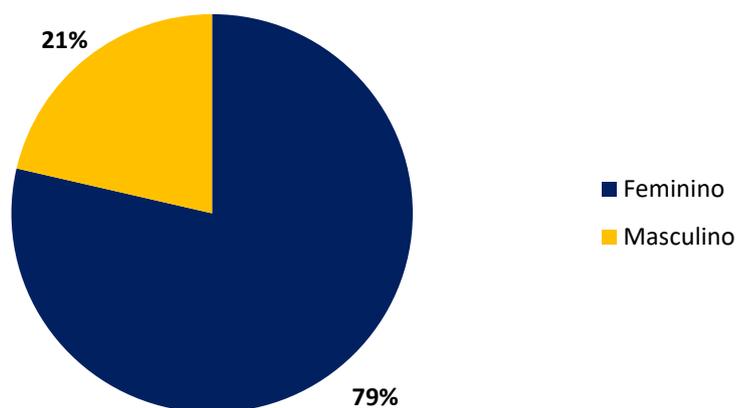
Qual a sua relação com o Sesc?



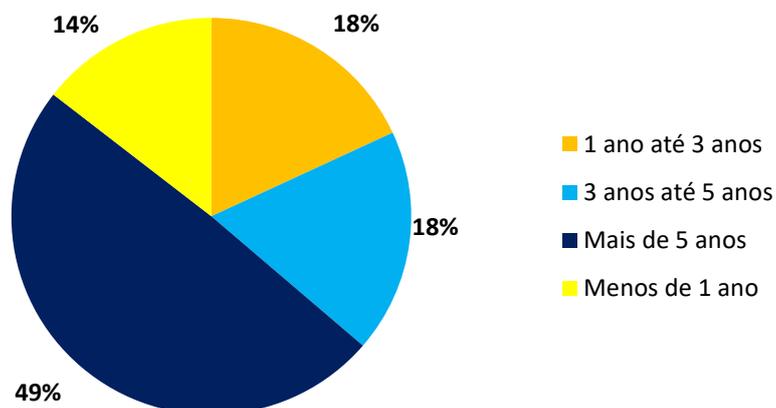
Qual sua faixa etária?



Sexo:



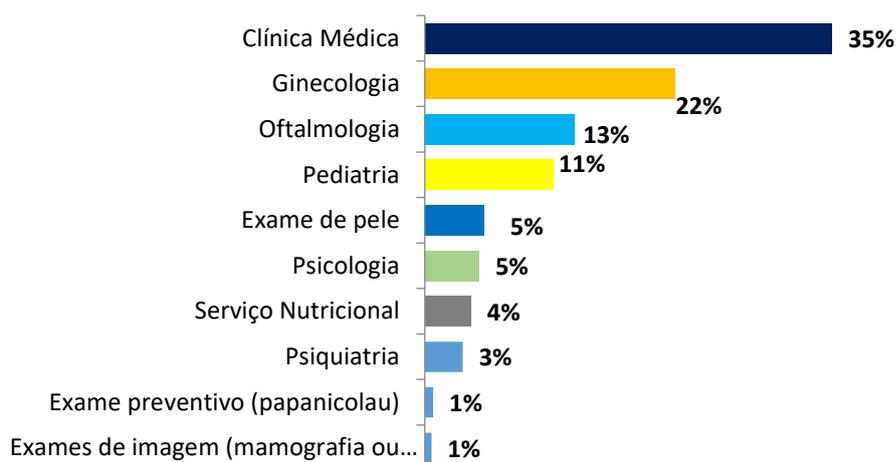
Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF?



Atendimento geral

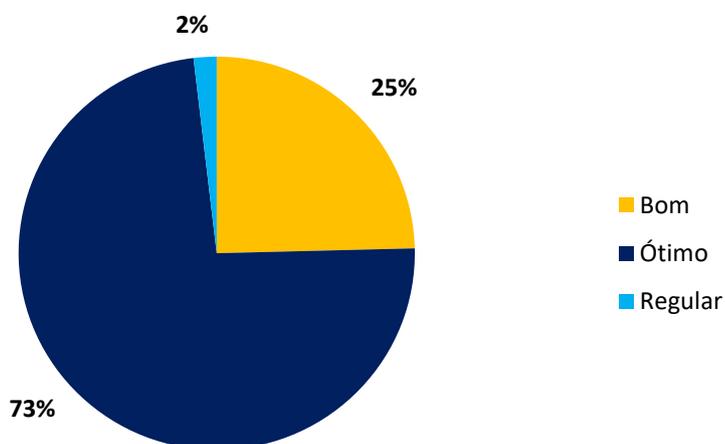
A clínica médica foi o serviço mais utilizado, seguido por ginecologia, oftalmologia e pediatria. Exames de pele, psicologia, serviço nutricional e psiquiatria foram utilizados em menor escala pelos respondentes

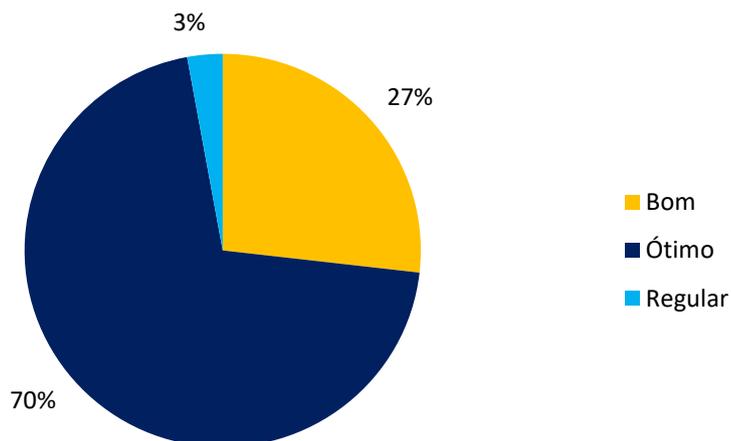
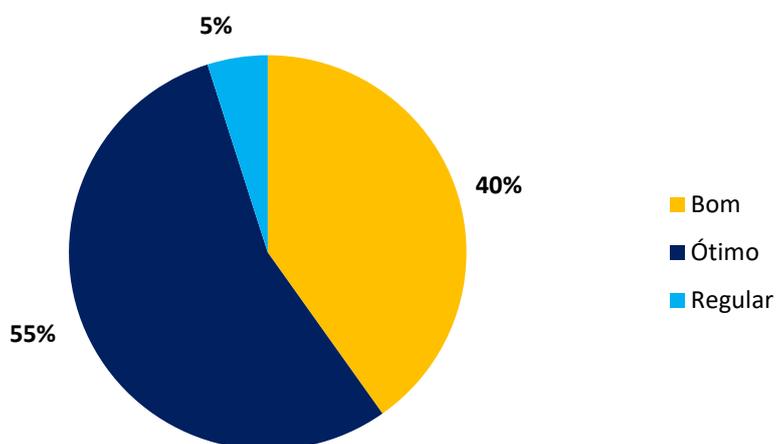
Qual(is) serviço(s) de saúde mais utilizou em 2022?



A atenção e cortesia dos funcionários foi avaliada como ótima para 73%. A clareza das informações recebidas foi ótima na opinião de 70%. O tempo de espera é considerado ótimo para 55% dos respondentes.

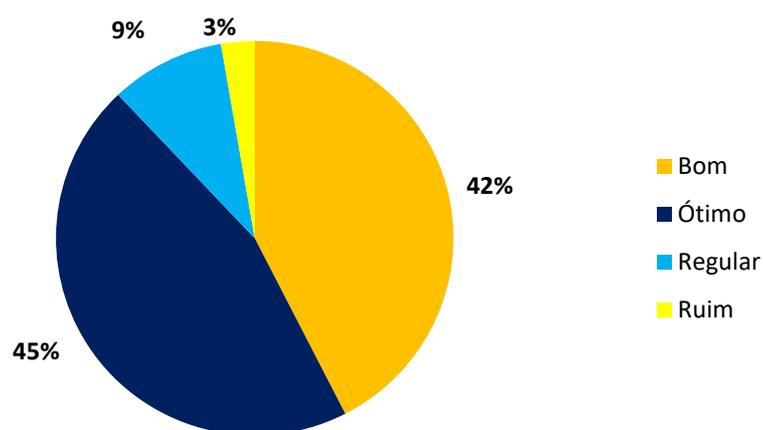
Atenção e cortesia dos funcionários:



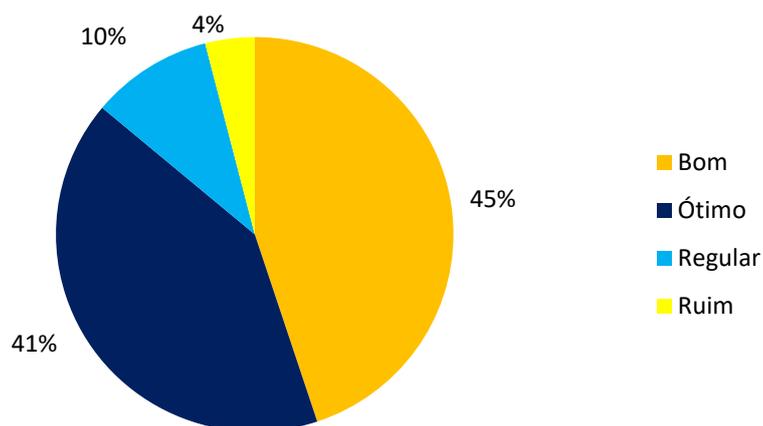
Clareza das informações recebidas:**Tempo de espera para o atendimento:****Acesso**

O procedimento para marcação de consulta é ótimo ou bom na opinião de 87% e quanto ao tempo de espera para a primeira consulta, tem índice de 86% de satisfação.

Procedimento para marcação de consulta:

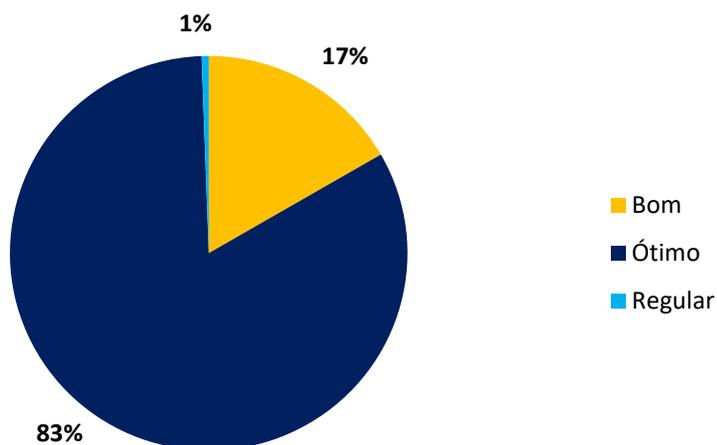
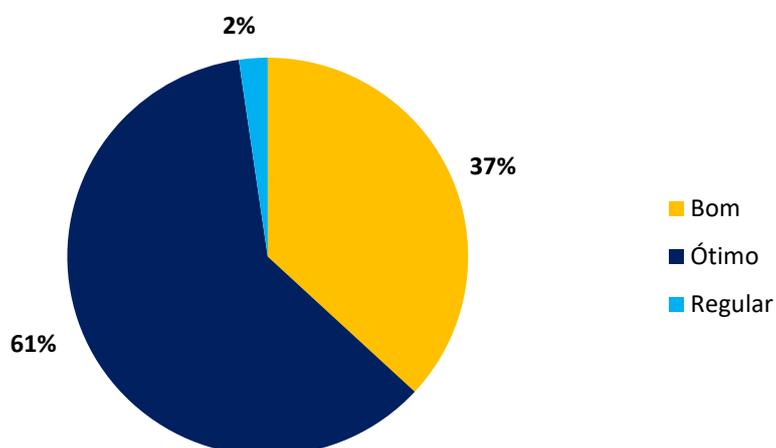


Tempo para conseguir a primeira consulta:



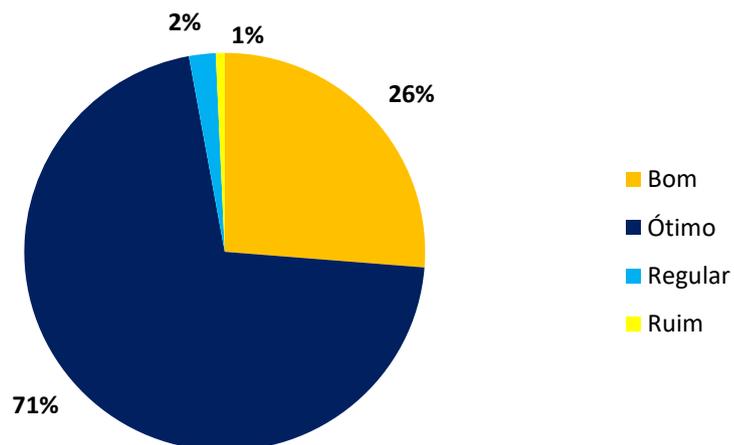
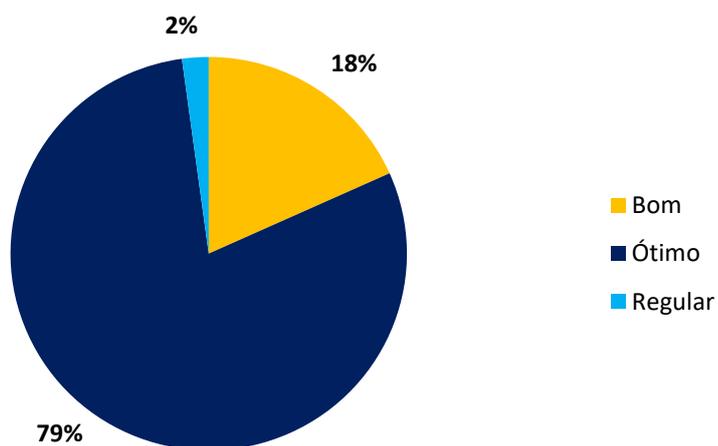
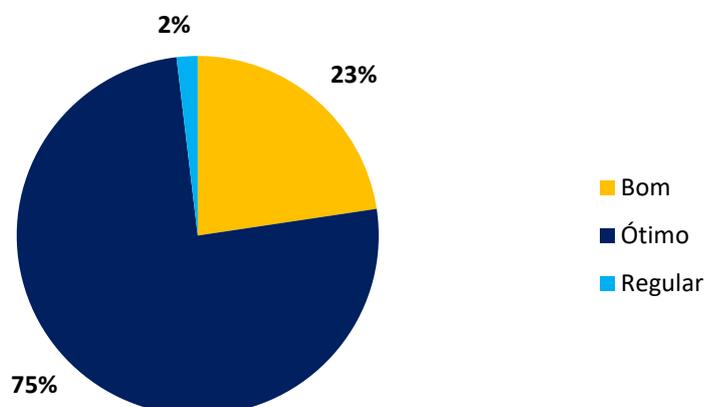
Percepção do Cliente

As instalações têm ótima limpeza do ambiente para 83%. Quanto a pontualidade no atendimento, 98% consideram ótimo/bom.

Limpeza do ambiente:**Pontualidade no atendimento:**

A atenção e cortesia é percebida em toda jornada de atendimento do cliente na utilização dos serviços médicos, com índices de satisfação acima de 90%.

Os profissionais de saúde (médico, enfermeiro, técnico de radiologia e/ou psicólogo) em geral foram bem avaliados, apresentando ótima clareza no repasse das informações e/ou orientações para 75% dos clientes.

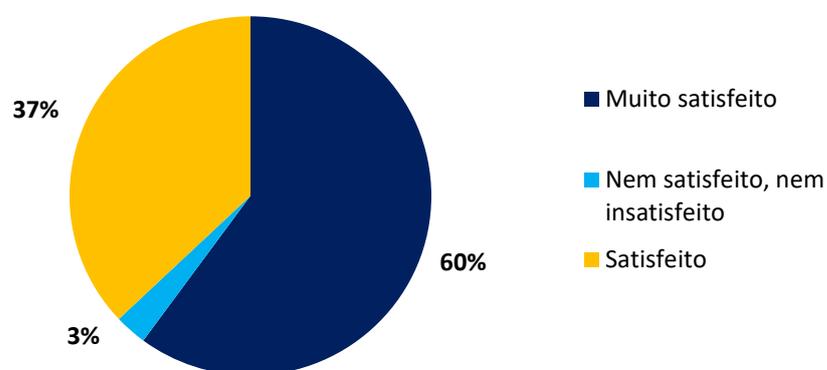
Atenção e cortesia dos funcionários:**Atenção e cortesia do profissional de saúde:****Clareza das informações e/ou orientações passadas pelo profissional de saúde:**

Nível de Satisfação com os Serviços Médicos

O índice geral de satisfação com o atendimento da equipe de saúde é de 87%, entre os que afirmam estarem muito satisfeitos e satisfeitos.

O índice NPS Geral alcançou a zona de excelência (84%).

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



Resultados por Unidades

Qual a sua relação com o Sesc?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Trabalhador do comércio/dependente	74%	78%	67%	84%	71%	56%	78%	79%	60%
Conveniado/dependente	12%	9%	19%	6%	10%	12%	14%	10%	20%
Gerontologia	6%	3%	6%	4%	9%	28%	4%	7%	7%
Grupo dos mais vividos	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Público Geral	7%	10%	7%	6%	10%	4%	3%	3%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Qual sua faixa etária?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
18 a 29 anos	16%	14%	14%	23%	8%	8%	12%	21%	7%
30 a 44 anos	38%	43%	34%	41%	20%	20%	42%	41%	20%
45 a 59 anos	33%	38%	33%	28%	28%	28%	38%	25%	60%
60 anos ou mais	13%	5%	19%	7%	44%	44%	8%	12%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Sexo?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Feminino	79%	81%	76%	85%	70%	76%	83%	82%	80%
Masculino	21%	19%	24%	15%	30%	24%	17%	18%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Há quando tempo frequenta o Sesc-DF?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Menos de 1 ano	14%	11%	23%	12%	11%	8%	13%	13%	33%
1 ano até 3 anos	18%	14%	20%	17%	23%	16%	21%	14%	20%
3 anos até 5 anos	18%	24%	17%	23%	12%	20%	15%	15%	27%
Mais de 5 anos	49%	51%	40%	47%	53%	50%	51%	58%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Qual (is) serviço(s) de saúde mais utilizou em 2022?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Clínica Médica	35%	37%	40%	36%	35%	72%	23%	23%	60%
Exames de imagem (mamografia ou Ultrassonografia)	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	7%
Exame de pele	5%	8%	6%	2%	5%	16%	1%	3%	7%
Exame preventivo (Papanicolau)	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Ginecologia	22%	30%	16%	31%	17%	0%	29%	21%	0%
Pediatria	11%	10%	1%	20%	12%	8%	4%	25%	0%
Psicologia	5%	4%	14%	5%	1%	0%	0%	4%	0%
Psiquiatria	3%	1%	14%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Oftalmologia	13%	3%	2%	1%	25%	4%	40%	18%	20%
Serviço Nutricional	4%	6%	5%	4%	4%	0%	3%	2%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Em qual (is) unidade(s) foi (ram) realizado(s) o(s) atendimento(s)?

Unidades Sesc	Contagem	Percentual
Sesc Presidente Dutra	78	11%
Sesc Estação 504 Sul	135	19%
Sesc 913 Sul	139	20%
Sesc Guará	25	4%
Sesc Taguatinga Norte	107	15%
Sesc Taguatinga Sul	15	2%
Sesc Ceilândia	81	12%
Sesc Gama	115	17%

Total	697	100%
--------------	-----	------

Atenção e cortesia dos funcionários:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	70%	73%	78%	65%	71%	56%	63%	65%	80%
Bom	27%	26%	20%	30%	27%	40%	35%	25%	20%
Regular	3%	1%	1%	2%	2%	4%	3%	8%	0%
Ruim	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Clareza das informações recebidas:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	73%	75%	84%	72%	70%	60%	69%	68%	80%
Bom	25%	24%	16%	25%	30%	32%	28%	25%	20%
Regular	2%	1%	0%	1%	1%	8%	3%	6%	0%
Ruim	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Tempo de espera para o atendimento:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	55%	36%	65%	53%	65%	56%	55%	39%	53%
Bom	40%	60%	32%	37%	30%	32%	41%	39%	40%
Regular	5%	4%	2%	9%	4%	12%	4%	6%	7%
Ruim	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Limpeza do ambiente:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	83%	89%	82%	16%	83%	68%	86%	78%	87%
Bom	17%	11%	18%	16%	17%	32%	13%	21%	13%
Regular	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%
Ruim	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Procedimento para marcação de consulta:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	45%	24%	47%	49%	62%	64%	46%	43%	73%
Bom	42%	70%	40%	38%	26%	24%	37%	41%	27%
Regular	9%	6%	8%	10%	10%	12%	13%	13%	0%
Ruim	3%	1%	5%	2%	3%	0%	4%	3%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Tempo para conseguir a primeira consulta:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	41%	17%	36%	61%	64%	46%	38%	60%	43%
Bom	45%	75%	41%	30%	32%	41%	50%	33%	35%
Regular	10%	7%	15%	5%	4%	9%	8%	7%	17%
Ruim	4%	1%	9%	4%	0%	4%	4%	0%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Pontualidade no atendimento:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	61%	36%	71%	52%	74%	64%	64%	64%	80%
Bom	37%	62%	28%	40%	25%	30%	33%	30%	20%
Regular	2%	1%	1%	7%	1%	4%	3%	4%	0%
Ruim	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Atenção e cortesia dos funcionários:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	71%	67%	78%	58%	77%	64%	71%	69%	87%
Bom	26%	33%	22%	31%	21%	32%	24%	28%	13%
Regular	2%	1%	0%	7%	2%	4%	4%	2%	0%
Ruim	1%	0%	0%	4%	0%	0%	1%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Atenção e cortesia do profissional de saúde:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	79%	76%	83%	62%	85%	72%	78%	75%	100%
Bom	18%	24%	17%	17%	12%	28%	18%	20%	0%
Regular	2%	1%	0%	5%	3%	0%	4%	4%	0%
Ruim	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

Clareza das informações e/ou orientações passadas pelo profissional de saúde:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	75%	70%	79%	69%	78%	72%	81%	73%	93%
Bom	23%	29%	21%	27%	20%	28%	15%	21%	7%
Regular	2%	1%	0%	2%	2%	0%	4%	5%	0%
Ruim	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

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

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Muito satisfeito	60%	47%	64%	58%	66%	64%	63%	62%	67%
Satisfeito	37%	53%	36%	33%	30%	28%	33%	33%	33%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	3%	0%	0%	7%	3%	8%	4%	6%	0%
Insatisfeito	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Muito insatisfeito	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Total	100%								
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

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

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
0	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
5	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	0%
6	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	0%
7	2%	1%	1%	2%	1%	8%	4%	2%	0%
8	9%	9%	6%	11%	10%	4%	12%	12%	7%
9	22%	30%	19%	25%	16%	28%	19%	21%	27%
10	64%	60%	73%	57%	70%	60%	64%	59%	67%
Total	100%								
Contagem	697	135	139	81	115	25	78	107	15

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

Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF? *

- Menos de 1 ano
- 1 ano até 3 anos
- 3 anos até 5 anos
- Mais de 5 anos

5

Qual(is) serviço(s) de saúde mais utilizou em 2022? *

- Clínica Médica
- Exames de imagem (mamografia ou ultrassonografia)
- Exame de pele
- Exame preventivo (papanicolau)
- Ginecologia
- Pediatria
- Psicologia
- Psiquiatria
- Oftalmologia
- Serviço Nutricional

6

Em qual(is) unidade(s) foi(ram) realizado(s) o(s) atendimento(s)? *

- Sesc Presidente Dutra
- Sesc Estação 504 Sul
- Sesc 913 Sul
- Sesc Guará
- Sesc Taguatinga Norte
- Sesc Taguatinga Sul
- Sesc Ceilândia
- Sesc Gama
- Unidade Móvel

7

Atenção e cortesia dos funcionários: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Clareza das informações recebidas: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9

Tempo de espera para o atendimento: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

10

Limpeza do ambiente: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

11

Procedimento para marcação de consulta: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

12

Tempo para conseguir a primeira consulta: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

13

Pontualidade no atendimento: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

14

Atenção e cortesia dos funcionários: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

15

Atenção e cortesia do profissional de saúde: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

16

Clareza das informações e/ou orientações passadas pelo profissional de saúde: *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

17

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

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

18

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

19

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 médicos do Sesc para amigos e parentes? *

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