



**CREMEC**  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ

# Relatório Pesquisa de Satisfação do Cliente – Junho/2022

*Indicadores Estratégicos  
(ISM & ISJ)*

*Elaborado por Glaymerson Café*

---

## Sumário

OBJETIVO DA PESQUISA.....	2
METODOLOGIA DA PESQUISA.....	3
RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PF (JUNHO/2022) .....	4
CONCLUSÃO .....	10
Sugestão / Reclamação / Elogio.....	11
RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PJ (JUNHO/2022) .....	12
CONCLUSÃO .....	16
QUADRO COMPARATIVO ISM & ISJ (2022 X 2020).....	17
MEDIDAS ADOTADAS .....	17

## **OBJETIVO DA PESQUISA**

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Pessoa Física e Jurídica tem como objetivo identificar os perfis de cliente visando aperfeiçoar o atendimento prestado, a qualidade e a eficácia dos processos internos.

Os resultados coletados nas pesquisas são estratégicos para o CREMEC, por isso, na elaboração do Planejamento Estratégico Institucional 2020 - 2024 (PEI) foram estabelecidos indicadores estratégicos denominados **Índice de Satisfação do Cliente Médico (ISM)** e **Índice de Satisfação do Cliente Pessoa Jurídica (ISJ)** atendendo ao Objetivo Estratégico nº 2 (OB2) – *Aumentar a Satisfação dos Clientes*, na perspectiva do BSC, metodologia esta aplicada para concepção do plano estratégico.

Os referidos indicadores serão apresentados à Diretoria, *de forma semestral*, como preconiza o Planejamento Estratégico deste Conselho.

## METODOLOGIA DA PESQUISA

O universo da pesquisa incluiu médicos pessoa física, montante de **73** respondentes, médicos pessoa jurídica e empresas médicas, montante de **06** respondentes, totalizando **79** participantes na pesquisa.

O formulário fora elaborado há varias mãos, **Diretoria e Servidores**, buscando assertividade nas perguntas a serem realizadas.

Utilizou-se para coleta de dados aplicação de formulário eletrônico da plataforma Google, **Google Forms**, contendo perguntas objetivas bem como espaço para registro de sugestões, divididos da seguinte forma:

- ✚ Categoria;
- ✚ Região;
- ✚ Tempo de Formação;
- ✚ Serviço Utilizado;
- ✚ Acessibilidade;
- ✚ Sistema de Agendamento;
- ✚ Atendimento, Quanto a Recepção;
- ✚ Atendimento, Quanto ao Tempo de Espera;
- ✚ Atendimento, Quanto ao Tratamento Recebido;
- ✚ Clareza e Conhecimento Técnico;
- ✚ Canais de Comunicação;
- ✚ Avaliação Canais de Comunicação;
- ✚ Avaliação Geral.

As Sugestões, Elogios e Críticas, ao final do formulário de pesquisa, foram transcritas em sua integridade, visando, se necessário, suporte para elaboração de plano de ação.

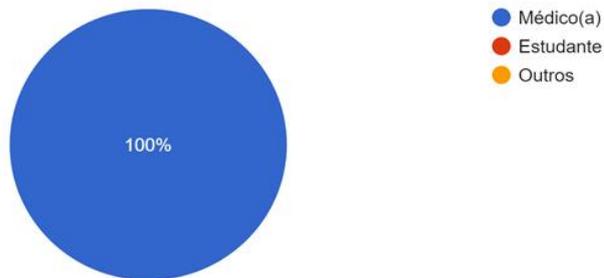
A nota final para os indicadores *ISM* e *ISJ* foi obtida através de média ponderada levando em consideração as variáveis respondentes e notas atribuídas no quesito “*Avaliação Geral do CREMEC*”.



## RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PF (JUNHO/2022)

### Categoria

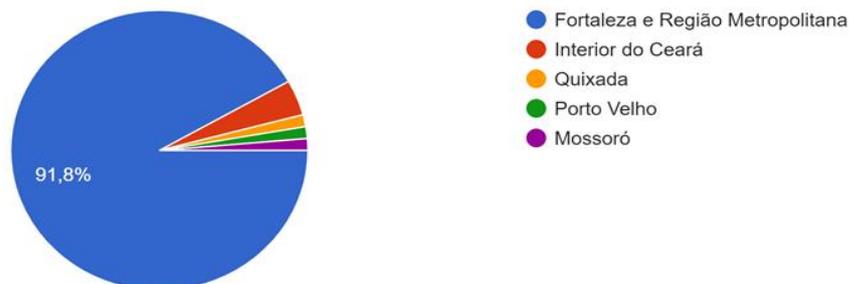
73 respostas



No quesito “Categoria” tem-se o intuito de identificar o perfil de cliente a ser atendido sendo composto por Médico (a), Estudante e Outros. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **Médico**.

### Região

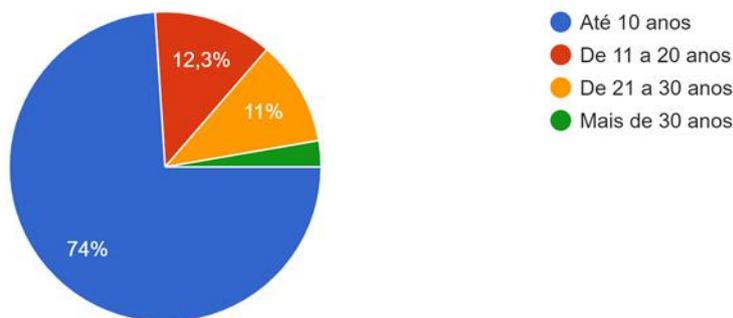
73 respostas



No quesito “Região” tem-se o intuito de identificar onde reside o cliente médico, se capital ou interior. Neste quesito foi identificado que **91,8%** dos respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **Fortaleza e Região Metropolitana** e **8,2%** marcaram a opção **interior e outras cidades**.

### Tempo de Formação

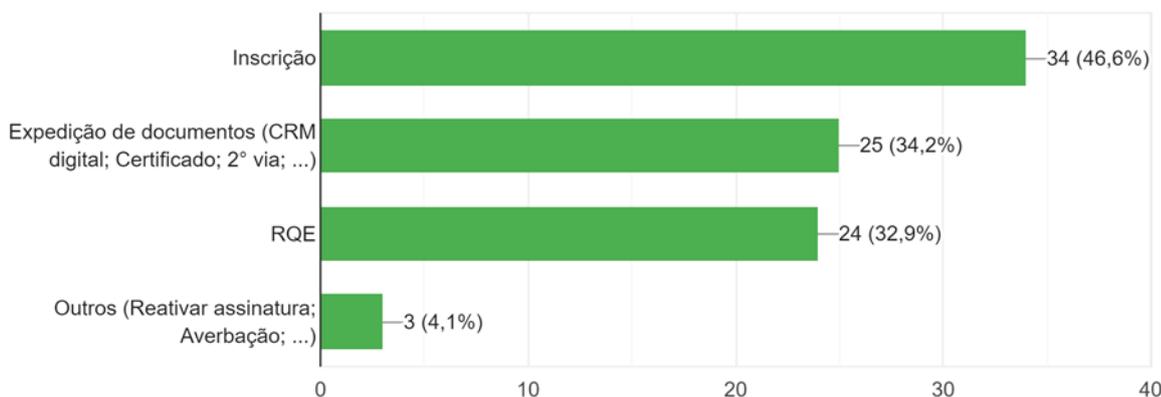
73 respostas



No quesito “Tempo de Formação” tem-se o intuito de identificar o tempo de formação e exercício da profissão médica. Neste quesito foi identificado que **74%** dos respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **até 10 anos**; **12,33%** marcaram **de 11 a 20 anos**; **11%** marcaram **de 21 a 30 anos** e **2,67%** responderam **Mais de 30 anos** de formação.

### SERVIÇO UTILIZADO

73 respostas

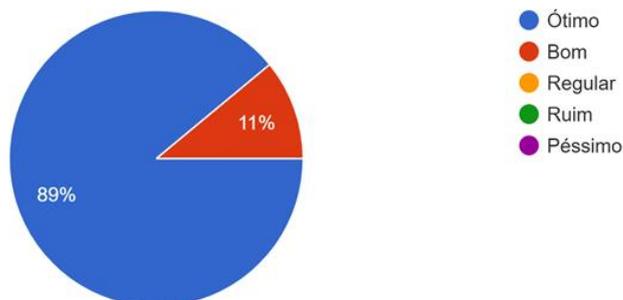


No quesito “Serviço Utilizado” tem-se o intuito de identificar quais os serviços são mais utilizados pelo cliente médico que se desloca ao Conselho. Neste quesito foi identificado que **46,6% ou 34** respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **Inscrição**; **34,2% ou 25** respondentes marcaram a opção **Expedição de documento** e **32,9% ou 24** respondentes marcaram a opção **RQE** e **4,1% ou 03** respondentes marcaram **Outros** serviços.

Ressalta-se que o médico ao procurar o Conselho poderá solicitar vários serviços no mesmo atendimento, por isso, na pesquisa, tem-se montante superior **a 73 respostas** para este quesito.

### ACESSIBILIDADE

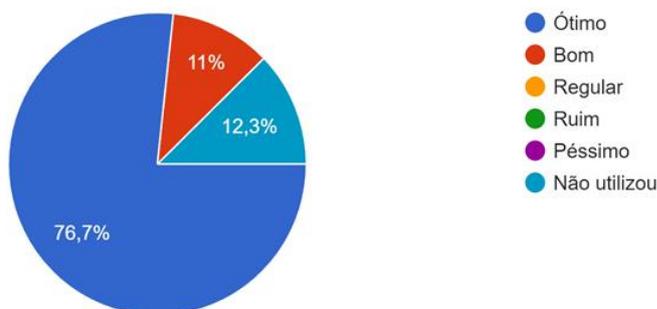
73 respostas



No quesito “Acessibilidade” tem-se o intuito de avaliar o acesso ao Conselho, tais como: endereço, estacionamento. Neste quesito foi identificado que **89%** dos respondentes em Junho/2022 avaliaram como **Ótimo** e **11%** dos respondentes avaliaram como **Bom**.

### SISTEMA DE AGENDAMENTO

73 respostas

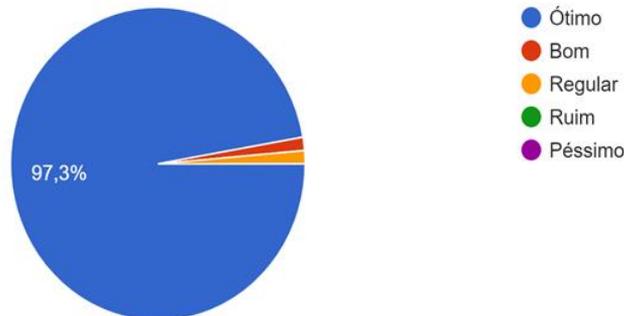


No quesito “Sistema de Agendamento” tem-se o intuito de avaliar o sistema utilizado pelo Conselho para agendamento dos serviços ofertados. Neste quesito foi identificado que **76,7%** dos respondentes em Junho/2022 avaliaram como **Ótimo**, **11%** dos respondentes avaliaram como **Bom** e **12,3%** dos respondentes **Não Utilizou** sistema de agendamento.



### ATENDIMENTO, QUANTO A RECEPÇÃO

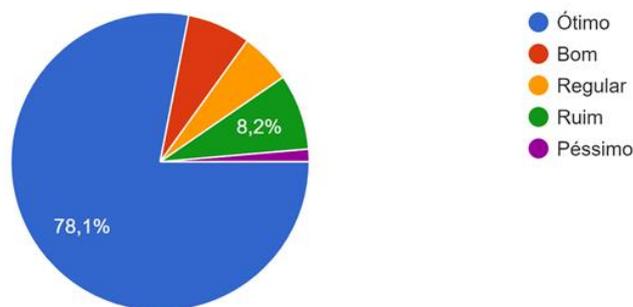
73 respostas



No quesito “Atendimento, Quanto a Recepção” tem-se o intuito de avaliar o atendimento, abordagem e esclarecimentos realizados pela recepção e portaria do Conselho. Neste quesito foi identificado que **97,3%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** o atendimento prestado.

### ATENDIMENTO, QUANTO AO TEMPO DE ESPERA

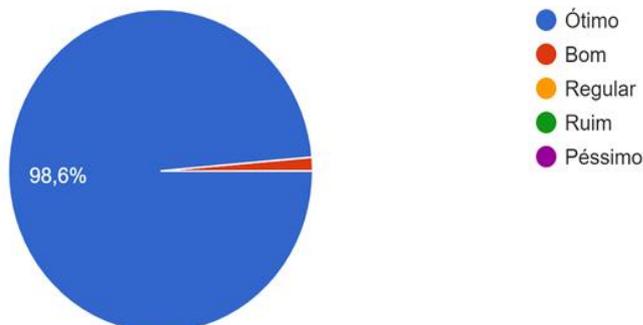
73 respostas



No quesito “Atendimento, Quanto ao Tempo de Espera” tem-se o intuito de avaliar se o tempo de espera encontra-se adequado a expectativa do cliente médico. Neste quesito foi identificado que **78,1%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **6,8%** dos respondentes avaliaram como **Bom**; **5,2%** dos respondentes avaliaram como **Regular**; **8,2%** dos respondentes avaliaram como **Ruim** e **1,7%** avaliaram como **Péssimo**.

### ATENDIMENTO, QUANTO AO TRATAMENTO RECEBIDO

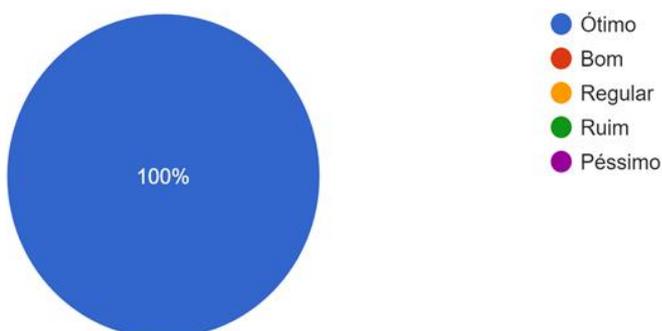
73 respostas



No quesito “Atendimento, Quanto ao Tratamento Recebido” tem-se o intuito de avaliar a cordialidade para com os médicos durante o processo de atendimento realizado pelos servidores. Neste quesito foi identificado que **98,6%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **1,4%** dos respondentes avaliaram como **Bom**.

### CLAREZA E CONHECIMENTO TÉCNICO

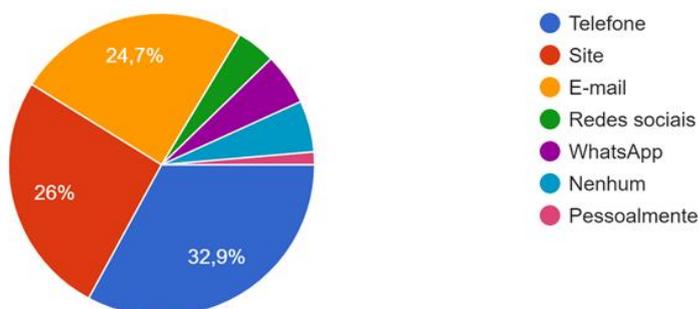
73 respostas



No quesito “Clareza e Conhecimento Técnico” tem-se o intuito de avaliar o conhecimento técnico para cada tipo de atendimento, além de normas e legislação vigente, pelos servidores. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** os conhecimentos apresentado durante o atendimento.

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

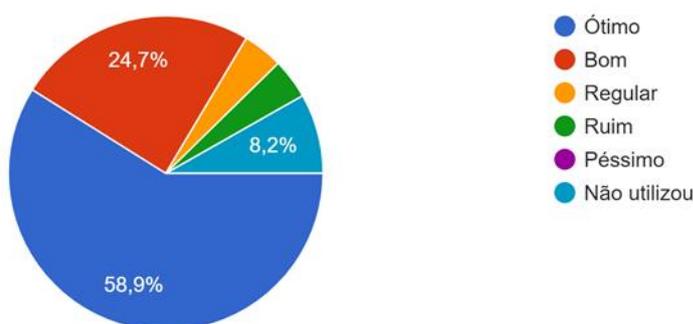
73 respostas



No quesito “Canais de Comunicação” tem-se o intuito de identificar o meio de comunicação mais utilizado pelo cliente médico. Neste quesito foi identificado que **32,9%** dos respondentes optam por contato via **Telefone**; **26%** dos respondentes preferem utilizar o **Site** como canal de comunicação; **24,7%** utilizam o **e-mail** como principal canal de comunicação com o Conselho e **16,4%** dos respondentes utilizam **outros canais como prioritários** para contato junto ao CREMEC.

**AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

73 respostas

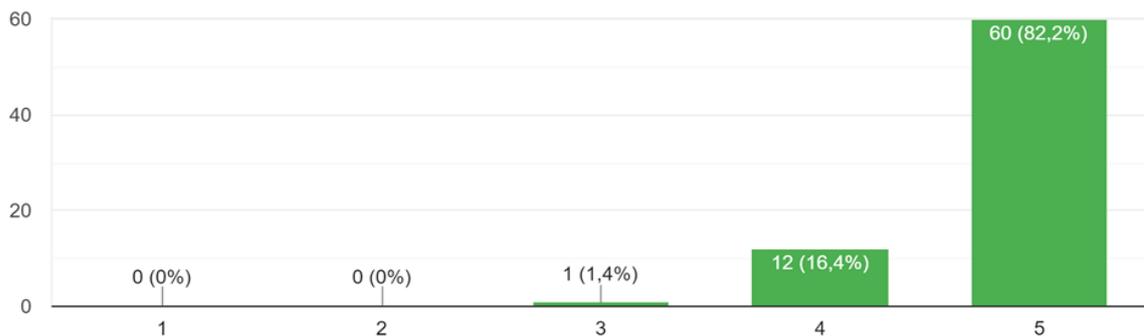


No quesito “Avaliação dos Canais de Comunicação” tem-se o intuito de avaliar a qualidade do atendimento através dos canais de comunicação do CREMEC. Neste quesito foi identificado que **58,9%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **24,7%** avaliaram como **Bom**; **8,2%** dos respondentes avaliaram como **Regular - Péssimo** e **8,2%** dos respondentes **Não Utilizou** canal de comunicação.



### AVALIAÇÃO GERAL DO CREMEC

73 respostas



No quesito “Avaliação Geral do CREMEC” tem-se o intuito de avaliar na percepção global do cliente médico como foi a experiência de atendimento ofertada pelo Conselho. Neste quesito foi identificado que **82,2%** ou **60** respondentes avaliaram com **nota 5** a experiência no atendimento; **16,4%** ou **12** respondentes avaliaram com **nota 4** e **1,4%** ou **1** respondente avaliou com **nota 3** a experiência percebida na prestação de serviço.

## CONCLUSÃO

Mediante informações contidas na pesquisa de satisfação *Cliente Médico Pessoa Física*, referente ao mês do Junho/2022, tem-se como perfil as seguintes características: médico (**100%**), **reside** em Fortaleza e Região Metropolitana (**92%**), tempo de formação de até 10 anos (**74%**), serviço de inscrição foi o mais solicitado (**46,6%**), acessibilidade ao Conselho (endereço e estacionamento) foram avaliados como **ótimo e bom (100%)**, agendamento de serviços foi avaliado como **ótimo e bom (88%)** e **não utilizam agendamento (12%)**, serviço de recepção e portaria foram avaliados como **ótimo (97%)**, tempo de espera foi avaliado como **ótimo e bom (85%)** e **regular - péssimo (15%)**, tratamento recebido no momento do atendimento pelo servidor foi avaliado como **ótimo e bom (100%)**, clareza e conhecimento técnico do servidor foram avaliados como **ótimo (100%)**, telefone, site e e-mail são os principais canais de comunicação (**84%**), qualidade no atendimento dos canais de comunicação foi avaliada em **ótimo e bom (84%)** e **não utilizam canais de comunicação (8%)**.

Na avaliação geral da prestação de serviço realizada pelo CREMEC, a classe médica respondente avaliou com **notas 5 e 4** representando **99%** do universo da pesquisa.

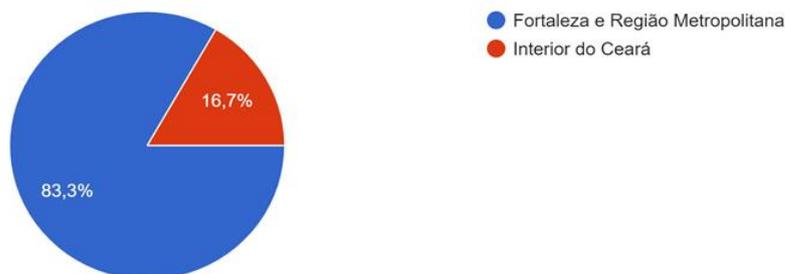
Conclui-se que o CREMEC nesta pesquisa inicial (Junho/2022) realizada junto à classe médica (PF) encontra-se num patamar de **excelência** obtendo **nota final 4,8 (ISM – 96%)** na avaliação geral da prestação de serviço. Ressaltem-se pontos de atenção nos indicadores apresentados visando à melhoria contínua e eficácia dos processos.

## Sugestão / Reclamação / Elogio

1. Estacionamento de mais fácil acesso.
2. Foi tudo perfeito.
3. Os e-mails sempre são destinados a caixa de spam. Quanto ao atendimento presencial, apenas elogios!.
4. Sempre muito bem atendido pela Daniele Sousa. Só mesmo deixar o elogio registrado.
5. Ótimo atendimento.
6. **Melhorar o tempo de espera! Esperei mais de meia hora por uma simples entrega de documentos.**
7. **RQE não precisa de título pra retirar... certificado já garante um RQE mesmo que provisório!!!**
8. **Whatsapp para dúvidas no site.**
9. Só parabenizar o trabalho do CREMEC.
10. Atendimento excepcional do Atila.
11. Agradecer por terem facilitado o processo em vista a vaga de concurso que eu estava almejando e precisava da documentação.
12. **Melhoria do local de espera com relação ao conforto e tempo de espera.**
13. O Atila é um atendente maravilhoso!
14. O Atila é muito educado e gentil. Atendimento maravilhoso! Parabéns.
15. **Só agilizar o atendimento! Tempo de espera muito alto!**
16. **Muito tempo de espera**
17. Atendente Ed, muito atencioso!
18. Atila é um excelente funcionário!!! Adorei o atendimento dele!
19. Muito bom, parabéns.
20. *Atendentes preparados e atenciosos. **Todavia acho um absurdo o prazo de 30 dias p uma documentação simples e uma assinatura do presidente do conselho. Outro absurdo é esses documentos não estarem digitalizados em pleno 2022, sendo exigidas Fotos 3x4 (!!)** e tinta na digital do polegar p uma carteira. **Precisamos evoluir para acompanhar o século que estamos.***
21. Um agradecimento especial aos funcionários Dayvson e Hiany que sempre foram muito educados e solícitos.
22. Excelente atendimento de toda a equipe e em especial do Funcionário Atila Viana. Parabéns.
23. **Telefone nunca atende.**

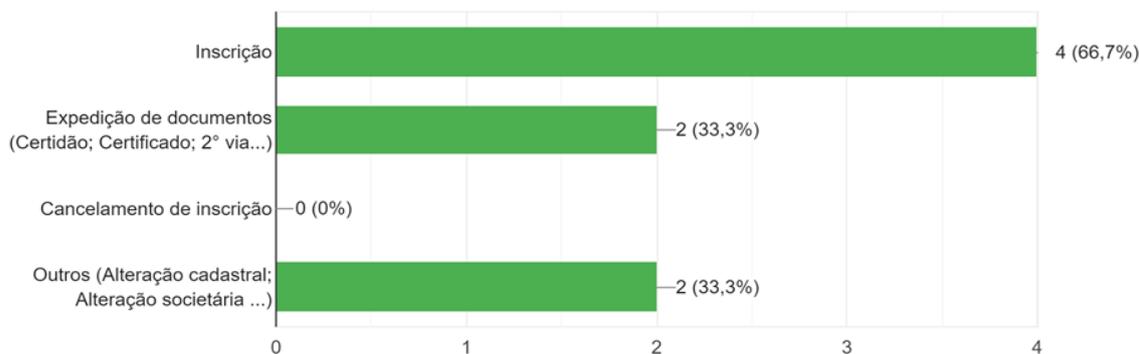
## RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PJ (JUNHO/2022)

Região  
6 respostas



No quesito “Região” tem-se o intuito de identificar onde está localizada a sede do cliente médico PJ, se capital ou interior. Neste quesito foi identificado que **83,3%** dos respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **Fortaleza e Região Metropolitana** e **16,7%** marcaram a opção **interior**.

SERVIÇO UTILIZADO  
6 respostas



No quesito “Serviço Utilizado” tem-se o intuito de identificar quais os serviços são mais utilizados pelo cliente médico PJ que se desloca ao Conselho. Neste quesito foi identificado que **66,7% ou 04** respondentes em Junho/2022 marcaram a opção **Inscrição**; **33,3% ou 02** respondentes marcaram a opção **Expedição de documento** e **33,3% ou 02** respondentes marcaram a opção **Outros**.

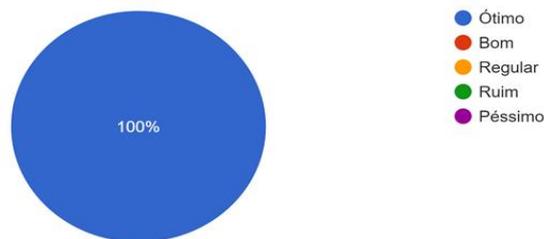
Ressalta-se que o médico ao procurar o Conselho poderá solicitar vários serviços no mesmo atendimento, por isso, na pesquisa, tem-se montante superior a **06 respostas** para este quesito.

**ACESSIBILIDADE**  
6 respostas



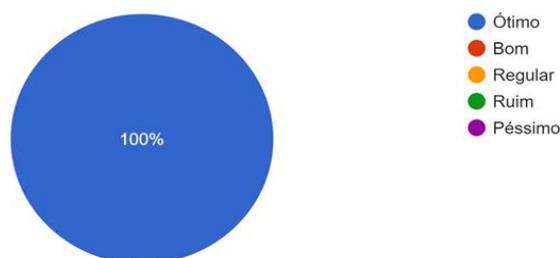
No quesito “Acessibilidade” tem-se o intuito de avaliar o acesso ao Conselho, tais como: endereço e estacionamento. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes em Junho/2022 avaliaram como **Ótimo** o acesso do CREMEC.

**ATENDIMENTO, QUANTO A RECEPÇÃO**  
6 respostas



No quesito “Atendimento, Quanto a Recepção” tem-se o intuito de avaliar o atendimento, abordagem e esclarecimentos realizados pela recepção e portaria do Conselho. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** o atendimento prestado.

**ATENDIMENTO, QUANTO AO TEMPO DE ESPERA**  
6 respostas

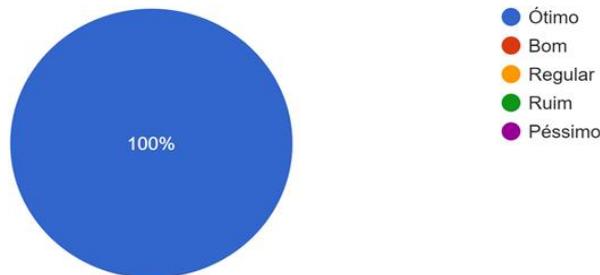


No quesito “Atendimento, Quanto ao Tempo de Espera” tem-se o intuito de avaliar se o tempo de espera encontra-se adequado a expectativa do cliente médico PJ.

Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** o tempo para iniciar atendimento.

ATENDIMENTO, QUANTO AO TRATAMENTO RECEBIDO

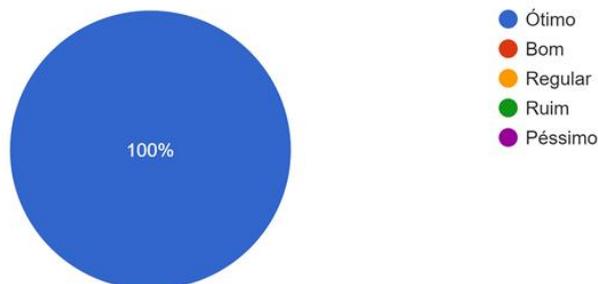
6 respostas



No quesito “Atendimento, Quanto ao Tratamento Recebido” tem-se o intuito de avaliar a cordialidade para com os clientes médicos PJ durante o processo de atendimento realizado pelos servidores. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** o atendimento prestado.

CLAREZA E CONHECIMENTO TÉCNICO

6 respostas

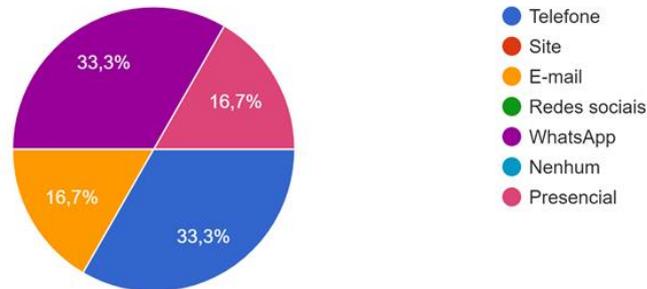


No quesito “Clareza e Conhecimento Técnico” tem-se o intuito de avaliar o conhecimento técnico para cada tipo de atendimento, além de normas e legislação vigente, pelos servidores. Neste quesito foi identificado que **100%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** os conhecimentos apresentado durante o atendimento.



### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

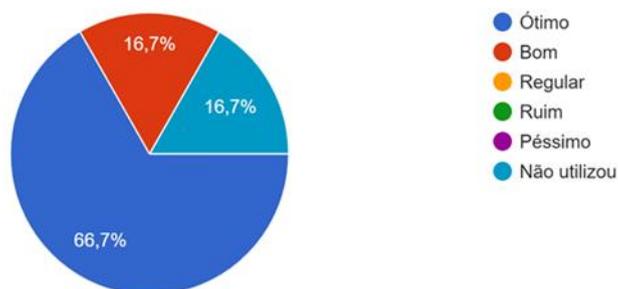
6 respostas



No quesito “Canais de Comunicação” tem-se o intuito de avaliar qual o meio de comunicação é mais utilizado pelo cliente médico PJ. Neste quesito foi identificado que **33,3%** dos respondentes optam por contato via **Telefone**; **16,7%** dos respondentes preferem utilizar o **E-mail** como canal de comunicação; **33,3%** utilizam o **WhatsApp** como principal canal de comunicação com o Conselho e **16,7%** dos respondentes utilizam o **Presencial** para contato junto ao CREMEC.

### AValiação DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

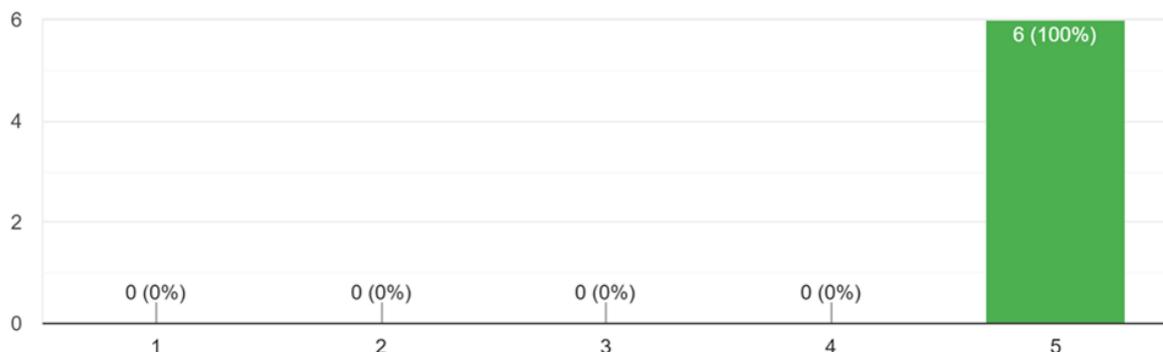
6 respostas



No quesito “Avaliação dos Canais de Comunicação” tem-se o intuito de avaliar a qualidade do atendimento à PJ através dos canais de comunicação do CREMEC. Neste quesito foi identificado que **66,7%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **16,7%** avaliaram como **Bom** e **16,7%** dos respondentes **Não Utilizou** canal de comunicação.

**AVALIAÇÃO GERAL DO CREMEC**

6 respostas



No quesito “Avaliação Geral do CREMEC” tem-se o intuito de avaliar na percepção global do cliente médico PJ como foi a experiência de atendimento ofertada pelo Conselho. Neste quesito foi identificado que **100%** ou **06** respondentes avaliaram com **nota 5** a experiência percebida na prestação de serviço.

**CONCLUSÃO**

Mediante informações contidas na pesquisa de satisfação *Cliente Médico Pessoa Jurídica*, referente ao mês do Junho/2022, tem-se como perfil as seguintes características: empresa localizada em Fortaleza e Região Metropolitana (**83,3%**), serviço de inscrição foi o mais solicitado (**66,7%**), acessibilidade ao Conselho (endereço e estacionamento) foram avaliados como **ótimo e bom (100%)**, serviço de recepção e portaria foram avaliados como **ótimo (100%)**, tempo de espera foi avaliado como **ótimo (100%)**, tratamento recebido no momento do atendimento pelo servidor foi avaliado como **ótimo (100%)**, clareza e conhecimento técnico do servidor foram avaliados como **ótimo (100%)**, telefone e whatsapp são os principais canais de comunicação (**66%**), qualidade no atendimento dos canais de comunicação foi avaliada em **ótimo e bom (83%)** e **não utilizam canais de comunicação (16,7%)**.

Na avaliação geral da prestação de serviço realizada pelo CREMEC, os respondentes avaliaram com **nota 5** representando **100%** do universo da pesquisa.

Conclui-se que o CREMEC nesta pesquisa inicial (Junho/2022) realizada junto ao Cliente Pessoa Jurídica (PJ) encontra-se num patamar de **excelência** obtendo pontuação máxima, **nota 5 (ISJ – 100%)**, na avaliação geral da prestação de serviço. Ressalte-se ponto de atenção no indicador apresentado visando a melhoria contínua e eficácia dos processos.

## QUADRO COMPARATIVO ISM & ISJ (2022 X 2020)

Indicadores Estratégicos	2020	2022 (Junho)	%
Índice de Satisfação do Cliente Médico ( <b>ISM</b> )	71,40%	96%	<b>34,45%</b>
Índice de Satisfação do Cliente PJ ( <b>ISJ</b> )	-	100%	<b>100,00%</b>

### MEDIDAS ADOTADAS

1. Convocação de novos servidores;
2. Planejamento no atendimento;
  - i. *Alinhamento com servidores para termos o maior número de atendentes em todos os horários (envolvimento do Registro PF).*
  - ii. *Bloqueio de agendamento para que os formandos fossem atendidos por ordem de chegada, mediante senha (envolvimento da T.I.).*
3. Ajuste no processo;
  - i. *Liberação no sistema CNM para emissão de taxas pelo Financeiro (envolvimento da T.I.).*
4. Contato direto com universidades e líderes de turma para adiantar os procedimentos de biometria e emissão de boletos;

\*\*\*\*\*