



CREMEC
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Pesquisa de Satisfação do Cliente 2022

*Indicadores Estratégicos
(ISM & ISJ)*

Elaboração: Diretoria Executiva

Sumário

OBJETIVO DA PESQUISA.....	2
METODOLOGIA DA PESQUISA.....	3
RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PF (ANO 2022).....	4
CONCLUSÃO	10
Sugestão / Reclamação / Elogio (PF).....	11
RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PJ (ANO 2022).....	12
CONCLUSÃO	17
Sugestão / Reclamação / Elogio (PJ)	17
QUADRO COMPARATIVO ISM & ISJ (DEZ/2022 X JUN/2022).....	18
MEDIDAS ADOTADAS	18

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 2020-2024) 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 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 médico pessoa física, montante de **161** respondentes, médicos pessoa jurídica e empresas médicas, montante de **30** respondentes, totalizando **191** 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:

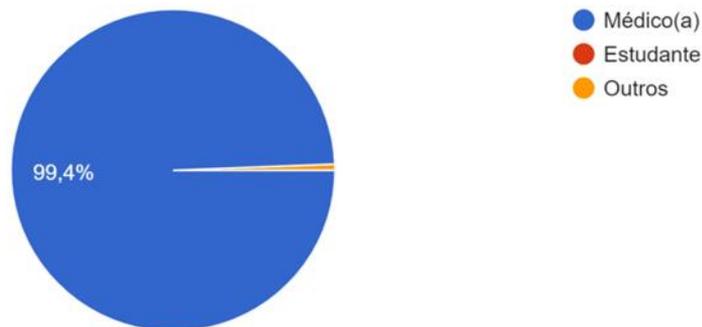
- ✚ Categoria;
- ✚ Região;
- ✚ Tempo de Formação;
- ✚ Serviço Utilizado;
- ✚ Acessibilidade;
- ✚ Sistema de Agendamento;
- ✚ Atendimento, Quanto a Recepção;
- ✚ Atendimento, Quanto ao Tempo de Espera;
- ✚ Atendimento, Quanto ao Tratamento Recebido;
- ✚ Clareza e Conhecimento Técnico;
- ✚ Canais de Comunicação;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

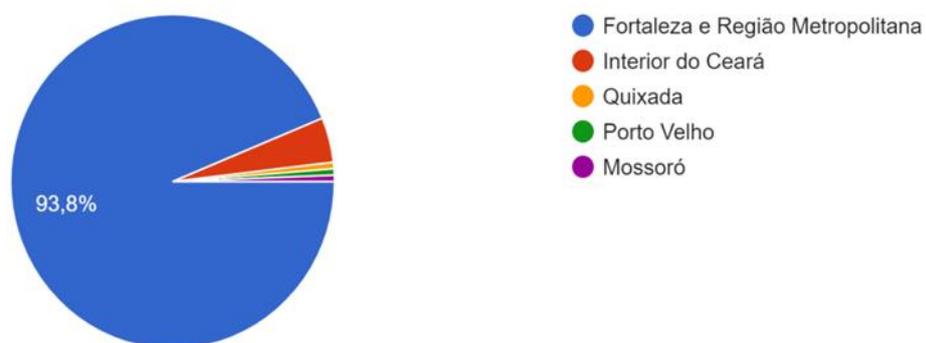
RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PF (ANO 2022)

Categoria
161 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 **99,4%** dos respondentes em 2022 marcaram a opção **Médico** e **0,6%** demais categorias.

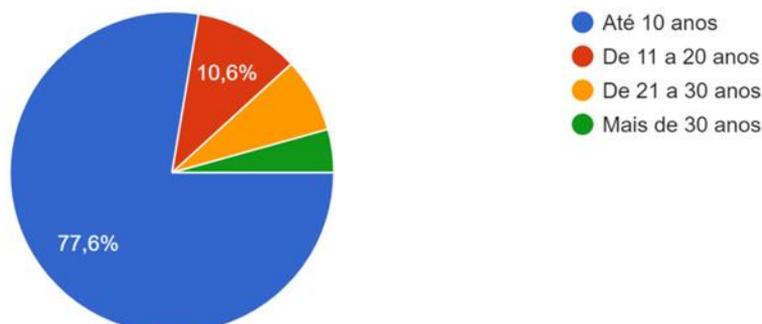
Região
161 respostas



No quesito “Região” tem-se o intuito de identificar onde reside o cliente médico, se capital ou interior. Neste quesito foi identificado que **93,8%** dos respondentes em 2022 marcaram a opção **Fortaleza e Região Metropolitana** e **6,2%** marcaram a opção **interior e outras cidades**.

Tempo de Formação

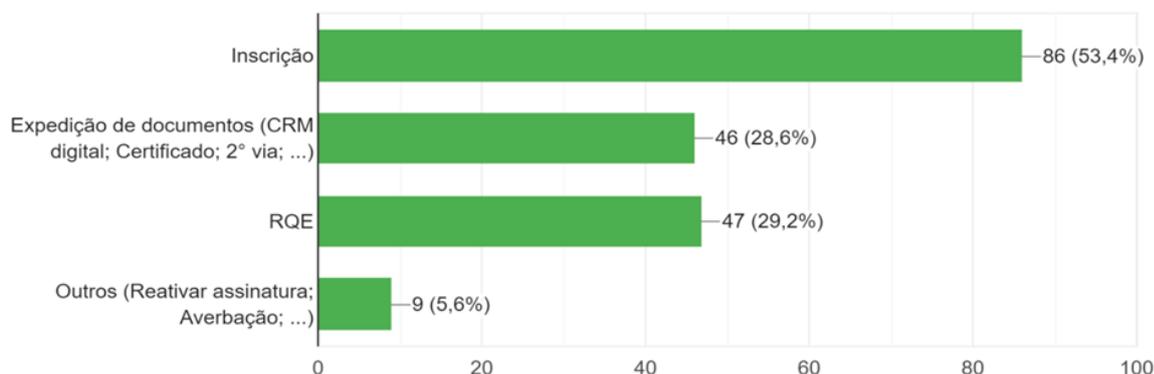
161 respostas



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 **77,6%** dos respondentes em 2022 marcaram a opção **até 10 anos**; **10,6%** marcaram **de 11 a 20 anos**; **11,8%** concentrados **De 21 a 30 anos** e **Mais de 30 anos** de formação.

SERVIÇO UTILIZADO

161 respostas

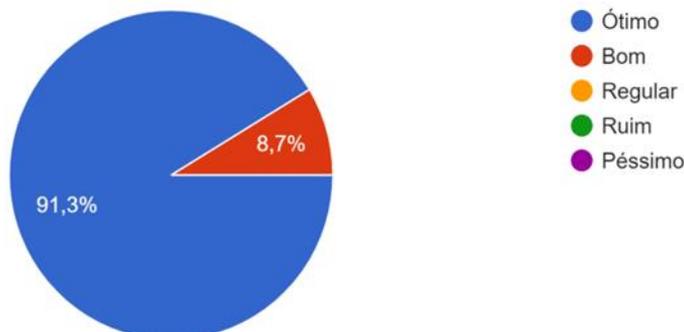


No quesito “Serviço Utilizado” tem-se o intuito de identificar quais os serviços são mais utilizados pelo cliente médico que se desloca ao Conselho. Neste quesito foi identificado que **53,4% ou 86** respondentes em 2022 marcaram a opção **Inscrição**; **28,6% ou 46** respondentes marcaram a opção **Expedição de documento**; **29,2% ou 47** respondentes marcaram a opção **RQE** e **5,6% ou 09** 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 **161 respostas** para este quesito.

ACESSIBILIDADE

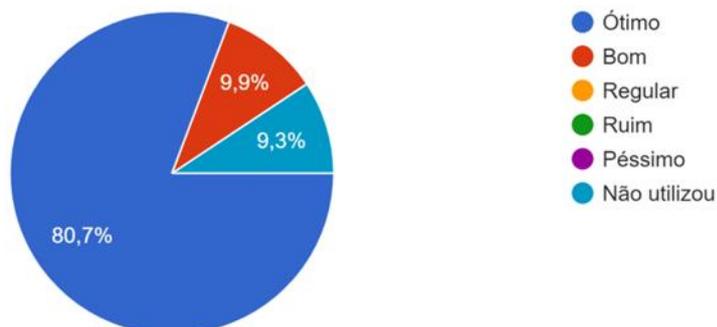
161 respostas



No quesito “Acessibilidade” tem-se o intuito de avaliar o acesso ao Conselho, tais como: endereço, estacionamento e etc. Neste quesito foi identificado que **91,3%** dos respondentes em 2022 avaliaram como **Ótimo** e **8,7%** dos respondentes avaliaram como **Bom**.

SISTEMA DE AGENDAMENTO

161 respostas

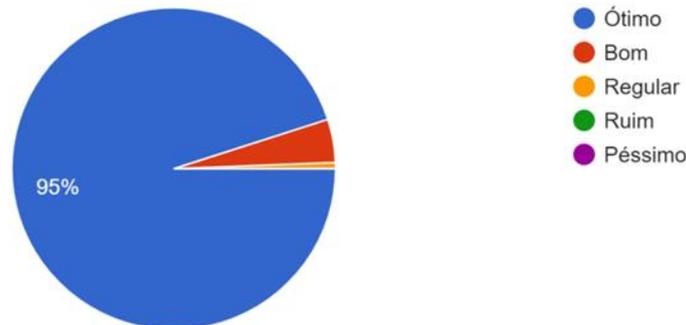


No quesito “Sistema de Agendamento” tem-se o intuito de avaliar o sistema utilizado pelo Conselho para agendamento dos serviços ofertados. Neste quesito foi identificado que **80,7%** dos respondentes em 2022 avaliaram como **Ótimo**; **9,9%** dos respondentes avaliaram como **Bom** e **9,3%** dos respondentes **Não Utilizou** sistema de agendamento.



ATENDIMENTO, QUANTO A RECEPÇÃO

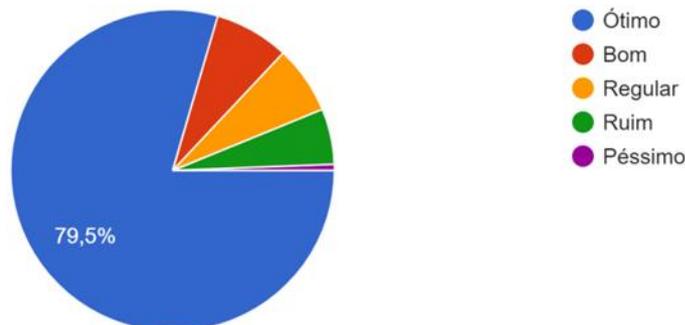
161 respostas



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 **95%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** o atendimento prestado e **5%** os demais.

ATENDIMENTO, QUANTO AO TEMPO DE ESPERA

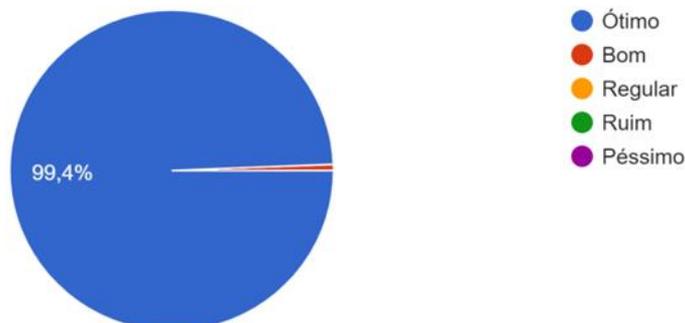
161 respostas



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 **79,5%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **6,8%** dos respondentes avaliaram como **Bom**; **6,8%** dos respondentes avaliaram como **Regular**; **6,4%** dos respondentes avaliaram como **Ruim** e **0,5%** avaliaram como **Péssimo**.

ATENDIMENTO, QUANTO AO TRATAMENTO RECEBIDO

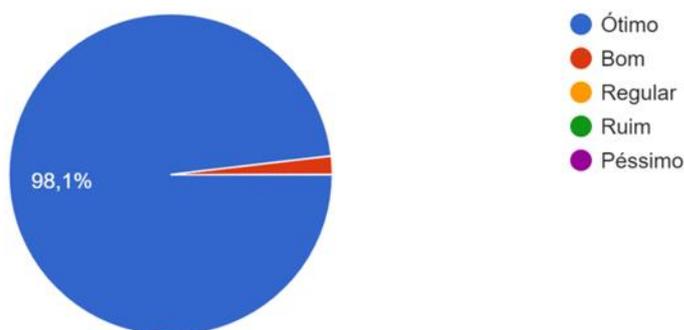
161 respostas



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 **99,4%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **0,6%** dos respondentes avaliaram como **Bom**.

CLAREZA E CONHECIMENTO TÉCNICO

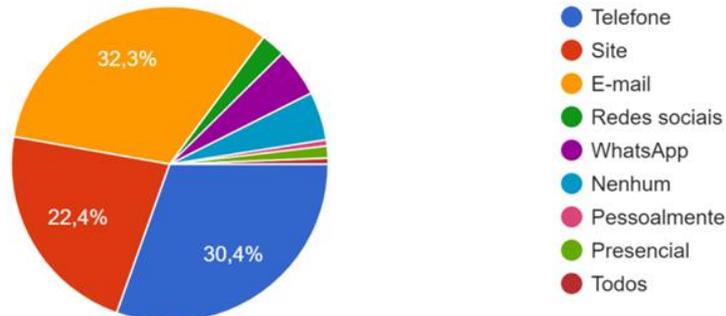
161 respostas



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 **98,1%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **1,9%** dos respondentes avaliaram como **Bom** os conhecimentos apresentado durante o atendimento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

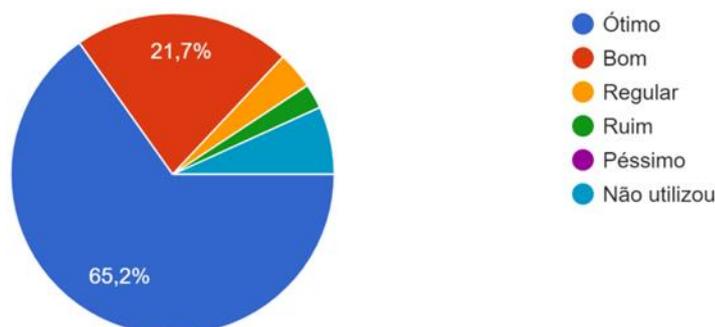
161 respostas



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 **32,3%** dos respondentes optam por contato via **E-mail**; **30,4%** dos respondentes preferem utilizar o **Telefone** como canal de comunicação; **22,4%** utilizam o **Site** como principal canal de comunicação com o Conselho e **14,9%** dos respondentes utilizam **outros canais como prioritários** para contato junto ao CREMEC.

AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

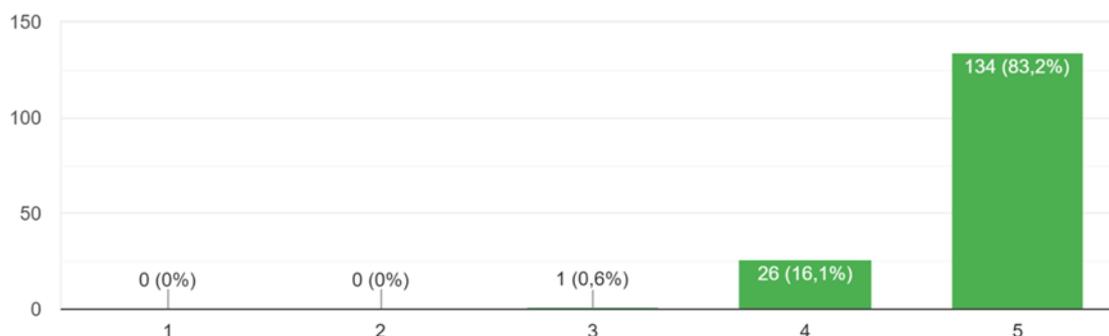
161 respostas



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 **65,2%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **21,7%** avaliaram como **Bom**; **6,6%** dos respondentes avaliaram como **Regular - Péssimo** e **6,5%** dos respondentes **Não Utilizou** canal de comunicação.

AVALIAÇÃO GERAL DO CREMEC

161 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 **83,2%** ou **134** respondentes avaliaram com **nota 5 a** experiência no atendimento; **16,1%** ou **26** respondentes avaliaram com **nota 4** e **0,6%** 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 ano de 2022, tem-se como perfil as seguintes características: médico **(99,4%)**, **reside** em Fortaleza e Região Metropolitana **(93,8%)**, tempo de formação de até 10 anos **(77,6%)**, serviço de inscrição foi o mais solicitado **(53,4%)**, acessibilidade ao Conselho (endereço e estacionamento) foram avaliados como **ótimo e bom (100%)**, agendamento de serviços foi avaliado como **ótimo e bom (90,6%)** e **não utilizam agendamento (9,3%)**, serviço de recepção e portaria foram avaliados como **ótimo (95%)**, tempo de espera foi avaliado como **ótimo e bom (86,3%)** e **regular - péssimo (13,2%)**, 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 (98,1%)**, telefone, site e e-mail são os principais canais de comunicação **(85,1%)**, qualidade no atendimento dos canais de comunicação foi avaliada em **ótimo e bom (86,9%)** e **não utilizam canais de comunicação (6,5%)**.

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 na pesquisa 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.



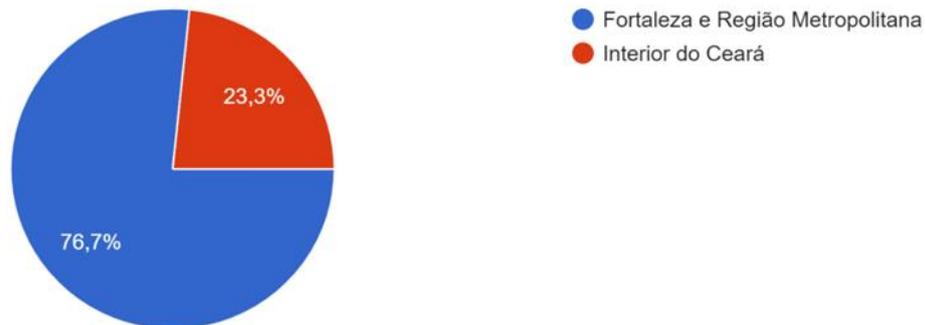
Sugestão / Reclamação / Elogio (PF)

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-CE**
10. Atendimento excepcional do Atila.
11. Agradecer por terem facilitado o processo em vista a vaga de concurso que eu estava almeçando e precisava da documentação
12. Melhoria do local de espera com relação ao conforto e tempo de espera
13. **O átila é um atendente maravilhoso!**
14. **O Átila é muito educado e gentil. Atendimento maravilhoso! Parabéns s**
15. So agilizar o atendimento! Tempo de espera muito alto!
16. Muito tempo de espera
17. **Atendente Ed, muito atencioso!**
18. Átila 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
24. **Funcionário Dayvson foi incrível**
25. Facilitar a retirada de RQE
26. **Excelente. Principalmente o fato de ter estacionamento onde cada vez menos lugares oferecem isso aos usuários.**
27. Excelente atendimento.
28. Perfeito
29. Fui muito bem atendido por todos
30. Melhorar o atendimento por e-mail, especialmente na pessoa jurídica. Reduzir os prazos para emissão de documentos.
31. **Atendimento com Atila e Daniele maravilhosos!**
32. Muita atenção e celebridade
33. **Atendimento de Daniele Sousa foi excepcional!**
34. **Atendimento ótimo da funcionária Daniele Sousa**
35. Funcionário Atila muito simpático, atencioso e educado. Além de bastante ágil no atendimento
36. Todo excelente
37. Iniciar os atendimentos do dia com todos os atendentes, não ir aumentando ao longo da manhã.
38. **Melhorar sistema de cancelamento/remarcar agendamento**
39. **Elogio à agilidade, desempenho e capacidade de resolução do funcionário Átila**
40. Falta respeito e clareza das recepcionistas quanto a ordem de atendimento, colocando atendimentos indevidos a frente na fila de atendimentos.

RESULTADOS ALCANÇADOS NA PESQUISA PJ (ANO 2022)

Região

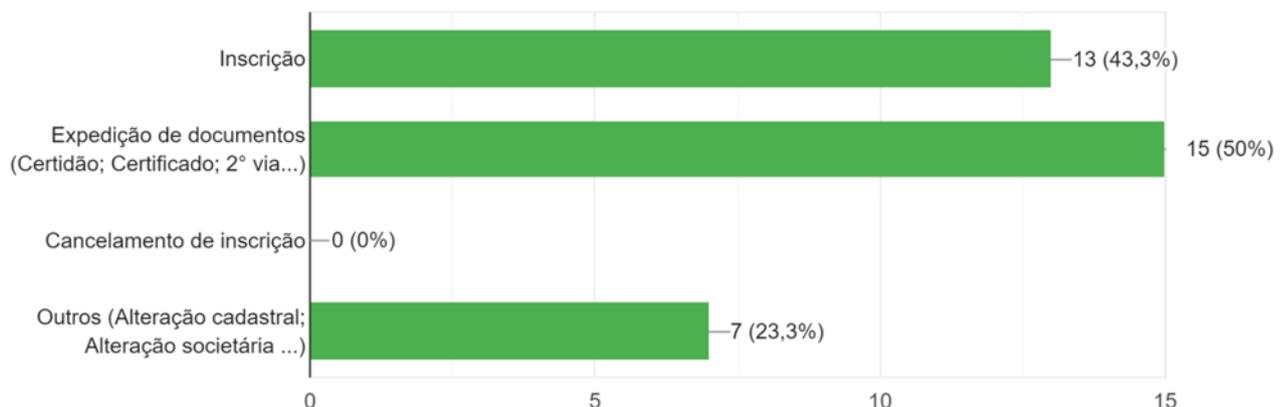
30 respostas



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 **76,7%** dos respondentes em 2022 marcaram a opção **Fortaleza e Região Metropolitana** e **23,3%** marcaram a opção **Interior do Ceará**.

SERVIÇO UTILIZADO

30 respostas

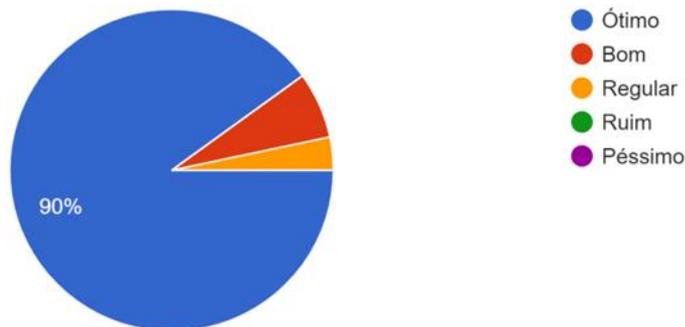


No quesito “Serviço Utilizado” tem-se o intuito de identificar quais os serviços são mais utilizados pelo cliente médico PJ que se desloca ao Conselho. Neste quesito foi identificado que **50% ou 15** respondentes em 2022 marcaram a opção **Expedição de documentos**; **43,3% ou 13** respondentes marcaram a opção **Inscrição** e **23,3% ou 07** 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 **30 respostas** para este quesito.

ACESSIBILIDADE

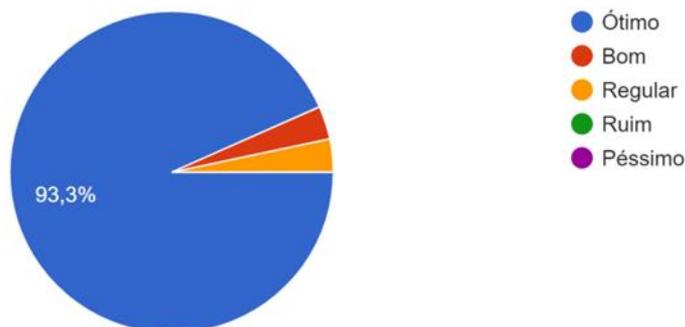
30 respostas



No quesito “Acessibilidade” tem-se o intuito de avaliar o acesso ao Conselho, tais como: endereço e estacionamento. Neste quesito foi identificado que **90%** dos respondentes em 2022 avaliaram como **Ótimo** e **10%** dos respondentes avaliaram entre **Bom e Regular** o acesso às dependências do CREMEC.

ATENDIMENTO, QUANTO A RECEPÇÃO

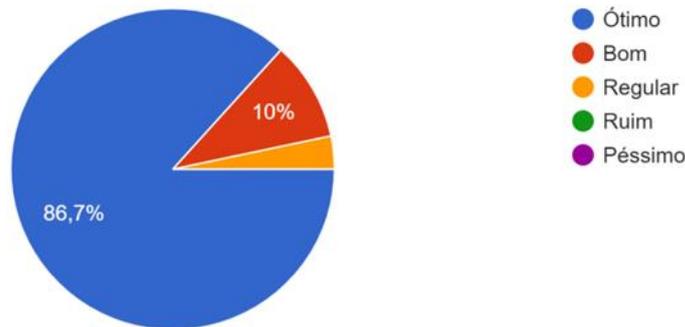
30 respostas



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 **93,3%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **6,7%** avaliaram como **Bom e Regular** o atendimento prestado.

ATENDIMENTO, QUANTO AO TEMPO DE ESPERA

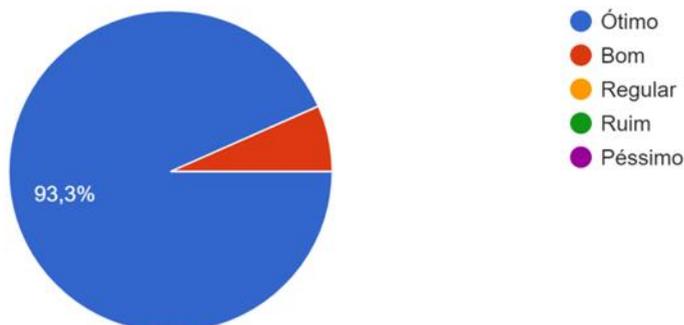
30 respostas



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 **86,7%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **10%** avaliaram como **Bom** e **3,3%** avaliaram como **Regular** o tempo para iniciar atendimento.

ATENDIMENTO, QUANTO AO TRATAMENTO RECEBIDO

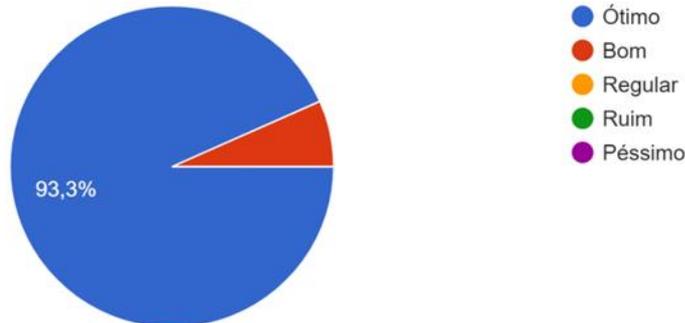
30 respostas



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 **93,3%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **6,7%** avaliaram como **Bom** o atendimento prestado.

CLAREZA E CONHECIMENTO TÉCNICO

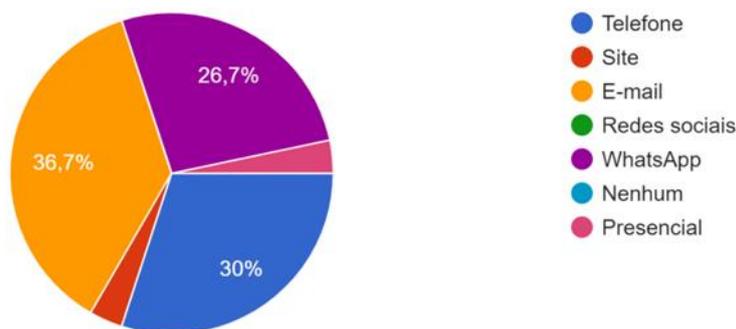
30 respostas



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 **93,3%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo** e **6,7%** dos respondentes avaliaram como **Bom** os conhecimentos apresentado durante o atendimento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

30 respostas

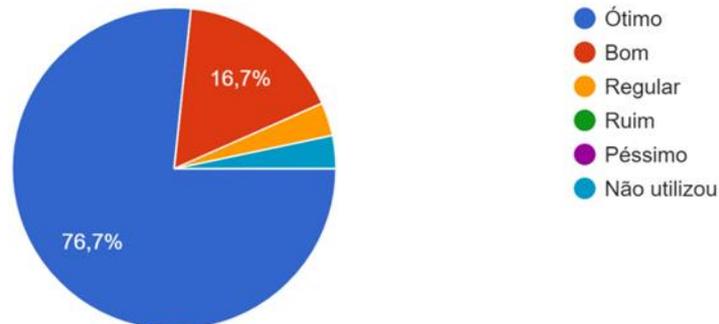


No quesito “Canais de Comunicação” tem-se o intuito de avaliar qual o meio de comunicação é mais utilizado pelo cliente médico PJ. Neste quesito foi identificado que **36,7%** dos respondentes optam por contato via **E-mail**; **30%** dos respondentes preferem utilizar o **Telefone** como canal de comunicação; **26,7%** utilizam o **WhatsApp** como principal canal de comunicação com o Conselho e **6,6%** dos respondentes utilizam **os demais canais** para contato junto ao CREMEC.



AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

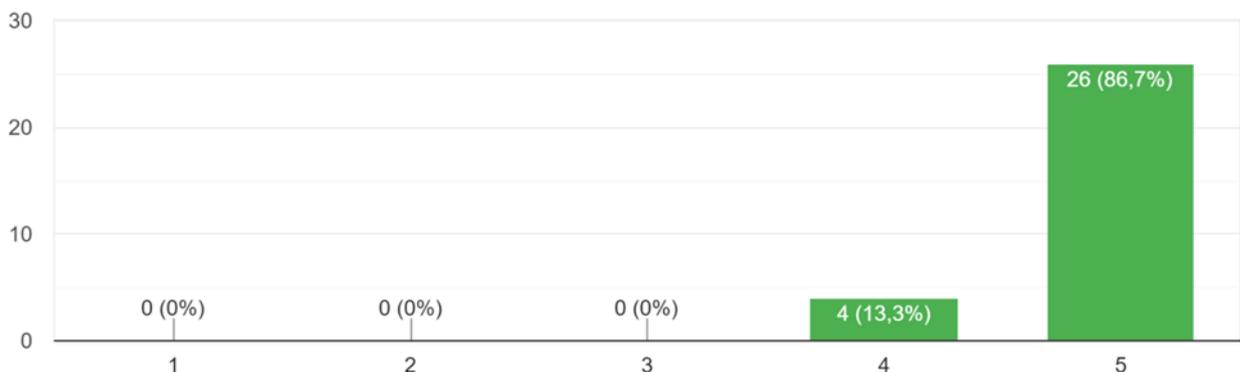
30 respostas



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 **76,7%** dos respondentes avaliaram como **Ótimo**; **16,7%** avaliaram como **Bom** e **6,6%** dos respondentes avaliaram como **Regular** e **Não Utilizou** canal de comunicação.

AVALIAÇÃO GERAL DO CREMEC

30 respostas



No quesito “Avaliação Geral do CREMEC” tem-se o intuito de avaliar na percepção global do cliente médico PJ de como foi a experiência de atendimento ofertada pelo Conselho. Neste quesito foi identificado que **86,7%** ou **26** respondentes avaliaram com **nota 5** e **13,3%** ou **4** respondentes avaliaram com **nota 4** a experiência percebida na prestação de serviço.

CONCLUSÃO

Mediante informações contidas na pesquisa de satisfação *Cliente Médico Pessoa Jurídica*, referente ao ano de 2022, tem-se como perfil as seguintes características: empresa localizada em Fortaleza e Região Metropolitana (**76,7%**), Serviço de Expedição de Documentos foi o mais solicitado (**50%**) e o segundo mais solicitado foi Inscrição (**43,3%**), Acessibilidade ao Conselho (endereço e estacionamento) foram avaliados como **ótimo e bom (90%)**, Serviço de Recepção e Portaria foram avaliados como **ótimo (93,3%)**, Tempo de Espera foi avaliado como **ótimo e bom (96,7%)**, Tratamento recebido no momento do atendimento pelo servidor foi avaliado como **ótimo (93,3%)**, Clareza e Conhecimento Técnico do Servidor foram avaliados como **ótimo (93,3%)**; E-mail, Telefone e Whatsapp são os principais canais de comunicação (**93,4%**), Qualidade no atendimento dos canais de comunicação foi avaliada em **ótimo e bom (93,4%)**.

Na avaliação geral da prestação de serviço realizada pelo CREMEC, os respondentes avaliaram com **nota 5**, nota máxima, representando **86,7%** do universo da pesquisa.

Conclui-se que o CREMEC, na pesquisa referente ao ano de 2022, realizada junto ao Cliente Pessoa Jurídica (PJ), encontra-se num patamar de **excelência** obtendo **nota 4,8 (ISJ – 97%)** na avaliação geral da prestação de serviço.

Sugestão / Reclamação / Elogio (PJ)

1. **Parabéns pela rapidez e eficiência no retorno da solicitação**
2. Que continuem com esse atendimento de excelencia
3. **Esse questionário não prevê que no atendimento por email ou via site o usuário não obrigatoriamente conhece as instalações físicas e pessoal físico do atendimento portanto as respostas "obrigatórias" não conduzem a uma avaliação real. Sugiro análise. 2. O atendimento virtual foi excelente. Rápido e objetivo. Obrigada.**
4. **Elogio ao Sr.Cicero Nascimento pela educação e cordialidade no atendimento**
5. **Melhorar o tempo de retorno, passei mais de 1 semana aguardando retorno**
6. **Fui muito bem atendida pelo WhatsApp tanto no setor de registro quanto no financeiro. Simplesmente excelente.**
7. Só tenho elogios, registro de empresas, solícitos e atenciosos
8. **Superou a expectativa**
9. **Atendimento pelo Whats nota 10/10 do CRM Juridico**
10. Muito bem atendida pelo whatsapp pelo Thawan. Parabéns pelo esclarecimento e atenção
11. A equipe que compõe o CREMEC é espetacular. Um exemplo a ser seguido pelos outros órgãos!

12. Acabei de ser atendido pela Gleici, muito solícita e atenciosa.

13. Terceiro andar funcionários EXEMPLARES me senti envaidecido com o atendimento todos

QUADRO COMPARATIVO ISM & ISJ (DEZ/2022 X JUN/2022)

Indicadores Estratégicos	jun/22	dez/22	%
Índice de Satisfação do Cliente Médico (ISM)	 96,00%	 96,00%	 0%
Índice de Satisfação do Cliente PJ (ISJ)	 100,00%	 97,00%	 -3%

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;
5. Alocação de servidor “part-time” no Registro de PJ;
