

N	SIGLA	Nome do Indicador	Fórmula de Cálculo do Indicador	Unidade de Medida	Periodicidade (Frequência de Medição)	Polaridade
01	ISM	Índice de Satisfação do Cliente Médico	Compilação do resultado da pesquisa de Satisfação (Avaliação Geral)	Percentual	Quadrimestral	Maior melhor
02	ISJ	Índice de Satisfação do Cliente PJ	Compilação do resultado da pesquisa de Satisfação	Percentual	Quadrimestral	Maior melhor
03	ISG	Índice de Satisfação Global	Compilação do resultado da pesquisa de Satisfação	Percentual	Semestral	Maior melhor

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

ISM Índice de Satisfação do Cliente Médico

Objetivo estratégico

OB2

Pessoa Física

Periodicidade

quadrimestral

Polaridade

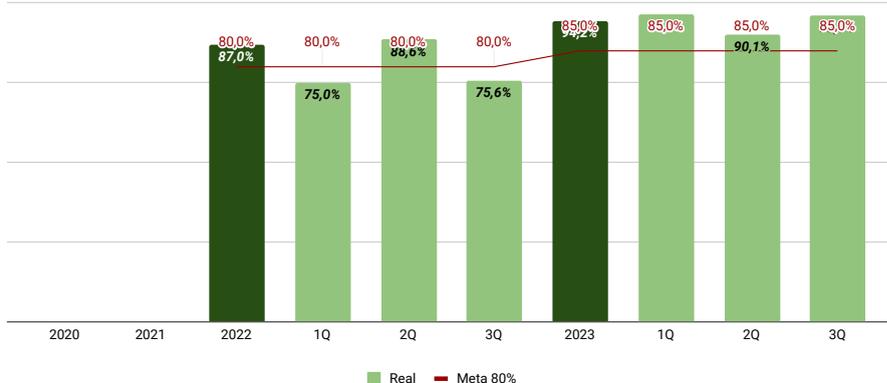
maior melhor

Responsável

Melba Lorena Silva Rosa

Resultados e Meta

Período	Real	Meta 80%
2020	---	---
2021	---	---
2022	87,0%	80,0%
1Q	75,0%	80,0%
2Q	88,6%	80,0%
3Q	75,6%	80,0%
2023	94,2%	85,0%
1Q	96,55%	85,0%
2Q	90,14%	85,0%
3Q	96,00%	85,0%



ANÁLISE E CONDUTA

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/05/2023 e 31/08/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA FÍSICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: **ótimo - 91,95%** / **bom - 4,60%** / **regular - 0,00%** / **ruim - 0,00%** / **péssimo - 3,45%**. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa física em relação aos serviços prestados pelo CREMESE atinge 96,55% (soma dos percentuais correspondentes às respostas ótimo e bom), o que é muito positivo.

Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade do Setor de Registros do CREMESE, examinando-se os seguintes aspectos:

- 1) atendimento presencial e/ou por telefone;
- 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento;
- 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários;
- 4) tempo de resposta a solicitações;
- 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços;
- 6) tempo de espera para ser atendido.

Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	89,66%	96,55%	93,10%	96,55%	82,76%	93,10%
Bom	6,90%	0,00%	3,45%	0,00%	13,79%	3,45%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Jan - abr

Fatores levaram a esse resultado: O score alcançado pelo item "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços" pode ser justificado pelo fato de que o acesso ao Portal de Serviços não é feito de forma direta. É preciso acessar primeiramente o Catálogo de Serviços para somente depois se conectar ao Portal de Serviços. E isso não facilita, como esperado, a navegação.

Condutas para melhorar o indicador: é preciso melhorar graficamente o conteúdo do Catálogo de Serviços, a fim de oferecer informações mais precisas e detalhadas sobre a solicitação e o acesso ao Portal de Serviços. Uniformizar a demoninação utilizada para identificar o Portal de serviços/CRM Virtual com o objetivo de evitar confusões desnecessárias.

Mai-Jul

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/05/2023 e 31/08/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA FÍSICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: **ótimo - 74,15%** / **bom - 15,99%** / **regular - 5,10%** / **ruim - 2,72%** / **péssimo - 2,04%**. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa física em relação aos serviços prestados pelo CREMESE atinge 90,14% (soma dos percentuais correspondentes às respostas ótimo e bom), o que é muito positivo.

Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade do Setor de Registros do CREMESE, examinando-se os seguintes aspectos:

- 1) atendimento presencial e/ou por telefone;
- 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento;
- 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários;
- 4) tempo de resposta a solicitações;
- 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços;
- 6) tempo de espera para ser atendido.

Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	81,63%	85,71%	77,55%	75,51%	46,94%	77,55%
Bom	10,20%	6,12%	14,29%	18,37%	34,69%	12,24%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	10,20%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fatores levaram a esse resultado: Não obstante seja o resultado geral muito positivo, é preciso que nele seja incluído o percentual correspondente à resposta identificada como "BOM". A par disso, aprofundando a análise, o score alcançado pelo item "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços" pode ser justificado pelo fato de que o acesso ao Portal de Serviços não é feito de forma direta. É preciso acessar primeiramente o Catálogo de Serviços para somente depois se conectar ao Portal de Serviços. E isso não facilita, como esperado, a navegação.

Condutas para melhorar o indicador: é preciso melhorar graficamente o conteúdo do Catálogo de Serviços, a fim de oferecer informações mais precisas e detalhadas sobre a solicitação e o acesso ao Portal de Serviços. Uniformizar a demoninação utilizada para identificar o Portal de serviços/CRM Virtual com o objetivo de evitar confusões desnecessárias.

Set-Dez

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/09/2023 e 31/12/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA FÍSICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: **ótimo - 82,00%** / **bom - 14,00%** / **regular - 4,00%** / **ruim - 0,00%** / **péssimo - 0,00%**. Houve, portanto, significativa melhoria dos índices anteriormente alcançados no quadrimestre anterior. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa física em relação aos serviços prestados pelo CREMESE atinge 96,00% (soma dos percentuais correspondentes às respostas ótimo e bom), o que é aponta para a excelência do atendimento prestado ao cliente pessoa física.

Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público executados pelo CREMESE (até 21/12/2023 a pesquisa se limitava à avaliação exclusiva das atividades sob a responsabilidade do Setor de Registro, sendo aplicada aos demais setores a partir dessa data), examinando-se os seguintes aspectos:

- 1) atendimento presencial e/ou por telefone;
- 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento;
- 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários;
- 4) tempo de resposta a solicitações;
- 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços;
- 6) tempo de espera para ser atendido.

Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	84,00%	92,00%	84,00%	84,00%	64,00%	84,00%
Bom	12,00%	8,00%	16,00%	8,00%	24,00%	16,00%
Regular	4,00%	0,00%	0,00%	8,00%	12,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fatores levaram a esse resultado: Os resultados apontam para a excelência dos serviços executados pelo CREMESE quando avaliados sob a ótica do cliente pessoa física. Um ponto que pode ser aprimorado diz respeito ao item "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços". Como já mencionado em outras oportunidades, o acesso ao Portal de Serviços não é feito de forma direta. É preciso acessar primeiramente o Catálogo de Serviços para somente depois se conectar ao Portal de Serviços. E isso não facilita, como esperado, a navegação. O Setor de Tecnologia da Informação já foi acionado e está em busca de soluções que aprimorem a experiência do usuário.

Condutas para melhorar o indicador: é preciso melhorar graficamente o conteúdo do Catálogo de Serviços, a fim de oferecer informações mais precisas e detalhadas sobre a solicitação e o acesso ao Portal de Serviços. Uma providência inicial seria a organização, por ordem alfabética, de todos os serviços disponibilizados. Também é importante uniformizar a denominação utilizada para identificar o Portal de serviços/CRM Virtual com o objetivo de evitar confusões desnecessárias, garantindo-se, ainda, acesso direto ao ambiente virtual.

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

ISJ Compilação do resultado da pesquisa de Satisfação

Objetivo estratégico

OB2

Pessoa Jurídica

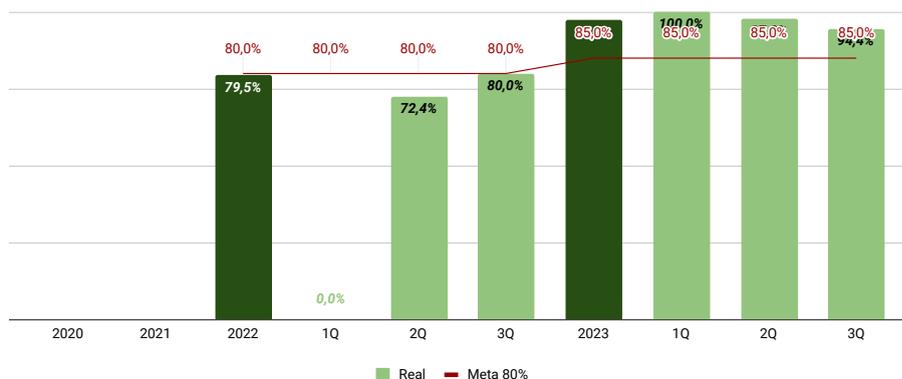
Periodicidade
quadrimestral

Polaridade
maior melhor

Responsável
Melba Lorena Silva Rosa

Resultados e Meta

Período	Real	Meta 80%
2020	---	---
2021	---	---
2022	79,5%	80,0%
1Q	0,0%	80,0%
2Q	72,4%	80,0%
3Q	80,0%	80,0%
2023	97,45%	85,0%
1Q	100,00%	85,0%
2Q	97,92%	85,0%
3Q	94,44%	85,0%



ANÁLISE E CONDOTA

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/01/2023 e 30/04/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA JURÍDICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: **ótimo - 86,36%** / **bom - 13,64%** / **regular - 0,00%** / **ruim - 0,00%** / **péssimo - 0,00%**. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE atinge 100,00% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é extremamente significativo.

Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade do Setor de Registros do CREMESE, avaliando-se os seguintes aspectos:

- 1) atendimento presencial e/ou por telefone;
- 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento;
- 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários;
- 4) tempo de resposta a solicitações;
- 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços;
- 6) tempo de espera para ser atendido.

Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	90,91%	90,91%	100,00%	90,91%	54,55%	90,91%
Bom	9,09%	9,09%	0,00%	9,09%	45,45%	9,09%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fatores levaram a esse resultado: O score alcançado pelo item "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços" pode ser justificado pelo fato de que o acesso ao Portal de Serviços não é feito de forma direta. É preciso acessar primeiramente o Catálogo de Serviços para somente depois se conectar ao Portal de Serviços. E isso não facilita, como esperado, a navegação

Conduas para melhorar o indicador: é preciso melhorar graficamente o conteúdo do Catálogo de Serviços, a fim de oferecer informações mais precisas e detalhadas sobre a solicitação e o acesso ao Portal de Serviços. Uniformizar a demoninação utilizada para identificar o Portal de serviços/CRM Virtual com o objetivo de evitar confusões desnecessárias.

Jan-abr

Mai-ago	<p>Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/05/2023 e 31/08/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA JURÍDICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: ótimo - 93,75% / bom - 4,17% / regular - 2,08% / ruim - 0,00% / péssimo - 0,00%. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE atinge 97,92% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é extremamente significativo.</p> <p>Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade do Setor de Registros do CREMESE, avaliando-se os seguintes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) atendimento presencial e/ou por telefone; 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento; 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários; 4) tempo de resposta a solicitações; 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços; 6) tempo de espera para ser atendido. <p>Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:</p> <table border="1" data-bbox="319 526 938 784"> <thead> <tr> <th>AVALIAÇÃO</th> <th>ITEM 1</th> <th>ITEM 2</th> <th>ITEM 3</th> <th>ITEM 4</th> <th>ITEM 5</th> <th>ITEM 6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ótimo</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>87,50%</td> <td>87,50%</td> <td>87,50%</td> </tr> <tr> <td>Bom</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>12,50%</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>12,50</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Ruim</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Péssimo</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fatores levaram a esse resultado: O resultado geral da avaliação possa ser considerado excelente, é preciso que nele seja incluído o percentual correspondente à resposta identificada como "BOM". A par disso, aprofundando a análise, o score alcançado pelo tempo de resposta às solicitações pode ser justificado pela redução da força de trabalho no intervalo considerado. Acrescente-se a isso o aumento sazonal no número de inscrições primárias no período, em virtude de superturma (mais de 100 alunos formados em Medicina) com egressos da UNIT Sergipe e Alagoas.</p> <p>Condutas para melhorar o indicador: Rever os processos internos, de modo a conferir maior rapidez e resolutividade às demandas, mesmo quando houver afastamento de servidores. Ampliar a pesquisa, com a inclusão de link para o formulário dentro do próprio Portal de Serviços, uma vez que a amostra é muito pequena (apenas 8 respostas ao questionário).</p>	AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	Ótimo	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	87,50%	87,50%	Bom	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	12,50	0,00%	0,00%	Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6																																				
Ótimo	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	87,50%	87,50%																																					
Bom	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%																																					
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	12,50	0,00%	0,00%																																					
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																					
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																					
Set-dez	<p>Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/09/2023 e 31/12/2023. Mantidas as 06 (seis) perguntas anteriores que compunham a AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE PESSOA JURÍDICA. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: ótimo - 74,44% / bom - 20,00% / regular - 5,56% / ruim - 0,00% / péssimo - 0,00%. Apesar da redução do percentual anterior alusivo à avaliação ótima, acompanhado do aumento do percentual bom e redução do percentual ruim, o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE melhorou consideravelmente, atingindo 94,44% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é muito significativo.</p> <p>Fatores que compõem o resultado do indicador: O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade do Setor de Registros do CREMESE, avaliando-se os seguintes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) atendimento presencial e/ou por telefone; 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento; 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários; 4) tempo de resposta a solicitações; 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços; 6) tempo de espera para ser atendido. <p>Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:</p> <table border="1" data-bbox="319 1370 938 1628"> <thead> <tr> <th>AVALIAÇÃO</th> <th>ITEM 1</th> <th>ITEM 2</th> <th>ITEM 3</th> <th>ITEM 4</th> <th>ITEM 5</th> <th>ITEM 6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ótimo</td> <td>86,67%</td> <td>86,67%</td> <td>80,00%</td> <td>80,00%</td> <td>40,00%</td> <td>73,33%</td> </tr> <tr> <td>Bom</td> <td>13,33%</td> <td>13,33%</td> <td>13,33%</td> <td>13,33%</td> <td>46,67%</td> <td>20,00%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>6,67%</td> <td>6,67%</td> <td>13,33%</td> <td>6,67%</td> </tr> <tr> <td>Ruim</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Péssimo</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fatores levaram a esse resultado: Incluído no cálculo do grau de satisfação dos clientes PJ o percentual correspondente à resposta identificada como "BOM". Houve melhoria considerável da avaliação do tempo de resposta às solicitações e no tempo de espera para ser atendido. O item "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços", no geral, foi melhor avaliado durante o período, a despeito da queda no score ótimo e aumento do score bom, sendo considerado ótimo ou bom por 93,33% dos usuários que responderam a pesquisa. Como exposto anteriormente, o acesso ao Portal de Serviços não é feito de forma direta. É preciso acessar primeiramente o Catálogo de Serviços para somente depois se conectar ao Portal de Serviços. E isso não facilita, como esperado, a navegação. A par disso, sabe-se que, tratando-se de pessoa jurídica, o acesso ao portal é feito, muitas vezes, por prestadores de serviço de contabilidade, que não têm contato contínuo com esse sistema. O Setor de Tecnologia da Informação já foi acionado e está em busca de soluções que aprimorem a experiência do usuário. É de se registrar ainda o aumento importante do universo aderente à pesquisa, o que permite maior fidedignidade dos resultados.</p> <p>Condutas para melhorar o indicador: Aprimorar os processos internos, de modo a conferir maior rapidez e resolutividade às demandas, mesmo quando houver afastamento de servidores. Também é preciso melhorar graficamente o conteúdo do Catálogo de Serviços, a fim de oferecer informações mais precisas e detalhadas sobre a solicitação e o acesso ao Portal de Serviços. Uma providência inicial seria a organização, por ordem alfabética, de todos os serviços disponibilizados. Além disso, é importante uniformizar a denominação utilizada para identificar o Portal de serviços/CRM Virtual com o objetivo de evitar confusões desnecessárias, garantindo-se, ainda, acesso direto ao ambiente virtual.</p>	AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	Ótimo	86,67%	86,67%	80,00%	80,00%	40,00%	73,33%	Bom	13,33%	13,33%	13,33%	13,33%	46,67%	20,00%	Regular	0,00%	0,00%	6,67%	6,67%	13,33%	6,67%	Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6																																					
Ótimo	86,67%	86,67%	80,00%	80,00%	40,00%	73,33%																																					
Bom	13,33%	13,33%	13,33%	13,33%	46,67%	20,00%																																					
Regular	0,00%	0,00%	6,67%	6,67%	13,33%	6,67%																																					
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																					
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																					

	2022					
N	SIGLA	Nome do Indicador	Fórmula de Cálculo do Indicador	Unidade de Medida	Periodicidade (Frequência de Medição)	Polaridade
01	EMC	Índice de Educação Médica Continuada	Número de eventos de Educação Médica Continuada promovidos	Numérico	Anual	Maior melhor
			19			

