

MELBA - ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES - CREMESE 2024

2024

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	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	Quadrimestral	Maior melhor
04	IPP	Índice de Participação em Plenárias	Compilação da frequência registrada em Reuniões Plenárias Ordinárias e Extraordinárias	Percentual	Anual	Maior melhor
05	IPE	Índice de Participação em Processos Éticos	Compilação da frequência registrada em sessões de julgamento de Processos Ético-Profissionais	Percentual	Anual	Maior melhor

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

ISM

Índice de Satisfação do Cliente Médico

Objetivo estratégico

OB2

Pessoa Física

Periodicidade

quadrimestral

Polaridade

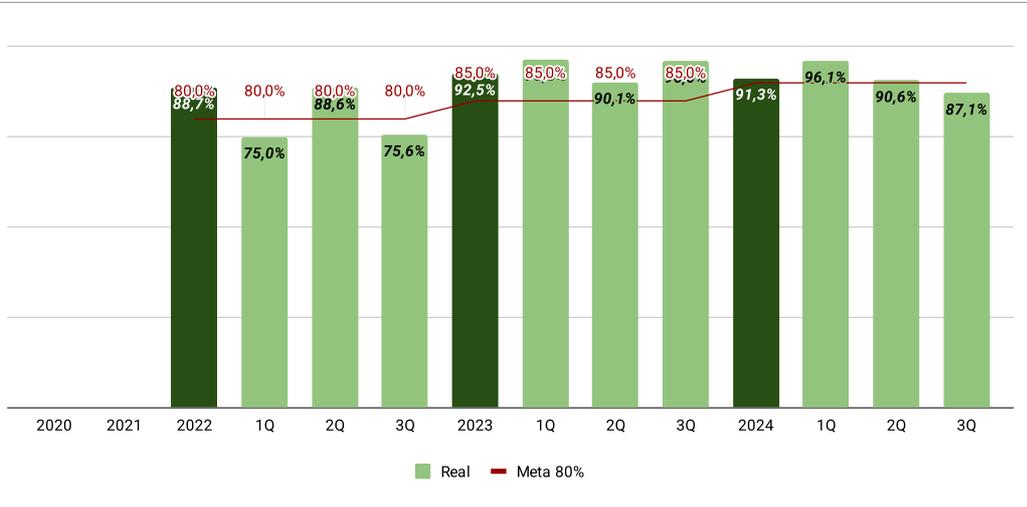
maior melhor

Responsável

Melba Lorena Silva Rosa

Resultados e Meta

Período	Real	Meta 80%
2020	---	---
2021	-	---
2022	88,7%	80,0%
1Q	75,0%	80,0%
2Q	88,6%	80,0%
3Q	75,6%	80,0%
2023	92,5%	85,0%
1Q	96,55%	85,0%
2Q	90,14%	85,0%
3Q	96,00%	85,0%
2024	91,27%	90,0%
1Q	96,05%	90,0%
2Q	90,63%	90,0%
3Q	87,12%	90,0%



ANÁLISE E CONDUTA

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/01/2024 e 30/04/2024. 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 - 83,33%** / **bom - 12,72%** / **regular - 3,07%** / **ruim - 0,88%** / **péssimo - 0,00%**. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa física em relação aos serviços prestados pelo CREMESE atinge 96,05% (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, 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.

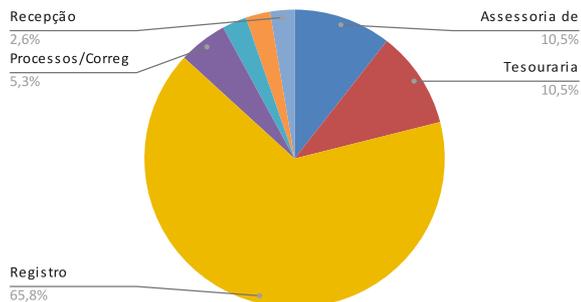
Os itens foram avaliados conforme tabela abaixo:

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	84,21%	92,11%	89,47%	81,58%	68,42%	84,21%
Bom	13,16%	5,26%	5,26%	15,79%	23,68%	13,16%
Regular	2,63%	2,63%	5,26%	0,00%	5,26%	2,63%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	2,63%	0,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

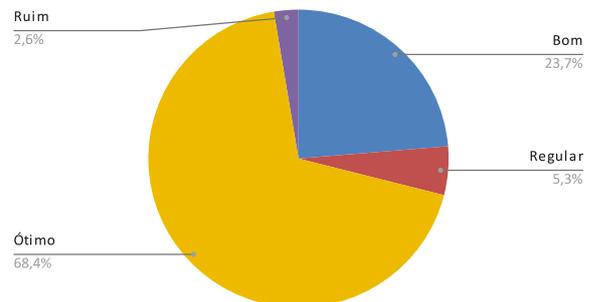
Jan - abr

Fatores levaram a esse resultado: Inicialmente é importante destacar que houve uma ampliação da pesquisa, que, até o final de novembro/2023, estava limitada à análise dos serviços sob a responsabilidade do Setor de Registro. O item pior avaliado continua a ser "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços", pois o layout do sistema não facilita, como esperado, a navegação. O acesso direto ao Portal de serviços já foi viabilizado pelo Setor de TI, mas a arquitetura disponibilizada pelo CFM ao CREMESE e demais regionais não permite a customização, de modo a atender todas as necessidades dos usuários.

2. Setor responsável pela prestação dos serviços



7. Serviços e informações disponíveis no site/Portal

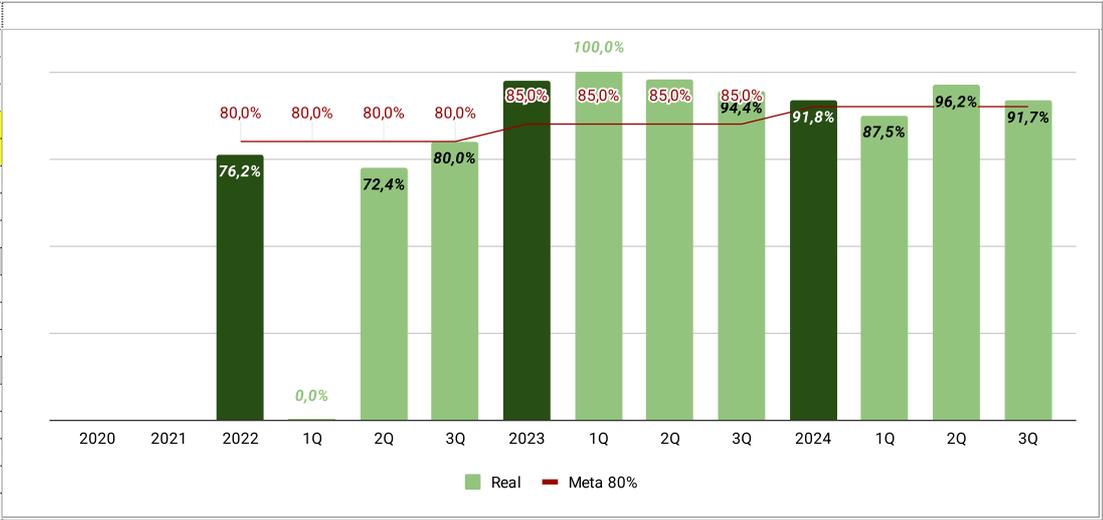


<p>Mai-ago</p>	<p>Situação atual do indicador: Redução dos índices de satisfação em relação ao quadrimestre anterior. As respostas aos questionamento apresentados obtiveram os seguintes percentuais: ótimo - 72,92% / bom - 17,71% / regular - 3,13% / ruim - 2,60% / péssimo - 3,65%. Com isso, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre maio-agosto/2024 atingiu o valor de 90,63% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que não deixa de ser positivo, apesar da piora apresentada.</p> <p>Fatores levaram a esse resultado: A diminuição dos índices era esperada, tendo em vista a extensão da pesquisa, que antes se limitava às atividades do Setor de Registros, a todos os setores do CREMESE. Isso permite uma avaliação mais realista do grau de satisfação do médico pessoa física quanto aos serviços executados pela instituição para além das atividades cartoriais. O item pior avaliado continua a ser "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços", pois o layout do sistema não facilita, como esperado, a navegação. O acesso direto ao Portal de serviços já foi viabilizado pelo Setor de TI, mas a arquitetura disponibilizada pelo CFM ao CREMESE e demais regionais não permite a customização, de modo a atender todas as necessidades dos usuários.</p> <p>Item avaliados:</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. <table border="1" data-bbox="272 618 963 902"> <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>75,00%</td> <td>78,13%</td> <td>78,13%</td> <td>75,00%</td> <td>53,13%</td> <td>78,13%</td> </tr> <tr> <td>Bom</td> <td>15,63%</td> <td>18,75%</td> <td>12,50%</td> <td>12,50%</td> <td>34,38%</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>6,25%</td> <td>6,25%</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> </tr> <tr> <td>Ruim</td> <td>6,25%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> </tr> <tr> <td>Péssimo</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> <td>3,13%</td> <td>6,25%</td> <td>3,13%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo.</p>	AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	Ótimo	75,00%	78,13%	78,13%	75,00%	53,13%	78,13%	Bom	15,63%	18,75%	12,50%	12,50%	34,38%	12,50%	Regular	0,00%	0,00%	6,25%	6,25%	3,13%	3,13%	Ruim	6,25%	0,00%	0,00%	3,13%	3,13%	3,13%	Péssimo	3,13%	3,13%	3,13%	3,13%	6,25%	3,13%
AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6																																					
Ótimo	75,00%	78,13%	78,13%	75,00%	53,13%	78,13%																																					
Bom	15,63%	18,75%	12,50%	12,50%	34,38%	12,50%																																					
Regular	0,00%	0,00%	6,25%	6,25%	3,13%	3,13%																																					
Ruim	6,25%	0,00%	0,00%	3,13%	3,13%	3,13%																																					
Péssimo	3,13%	3,13%	3,13%	3,13%	6,25%	3,13%																																					
<p>Set-dez</p>	<p>Situação atual do indicador: Mantida a tendência de redução dos índices de satisfação em relação aos quadrimestres anteriores. As respostas aos questionamento apresentados obtiveram os seguintes percentuais: ótimo - 79,17% / bom - 7,96% / regular - 3,03% / ruim - 2,27% / péssimo - 7,58%. Com isso, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre maio-agosto/2024 atingiu o valor de 87,12% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que não deixa de ser positivo, apesar da piora apresentada.</p> <p>Fatores levaram a esse resultado: A diminuição dos índices era esperada, tendo em vista a extensão da pesquisa, que antes se limitava às atividades do Setor de Registros, a todos os setores do CREMESE. Isso permite uma avaliação mais realista do grau de satisfação do médico pessoa física quanto aos serviços executados pela instituição para além das atividades cartoriais. Não obstante, vale registrar que, a despeito do pequeno decréscimo obtido na avaliação geral, houve melhoria, em todos os itens, da percepção dos serviços como ótimo.</p> <p>Item avaliados:</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. <table border="1" data-bbox="272 1480 963 1765"> <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>79,55%</td> <td>79,55%</td> <td>86,36%</td> <td>81,82%</td> <td>70,45%</td> <td>77,27%</td> </tr> <tr> <td>Bom</td> <td>9,09%</td> <td>9,09%</td> <td>2,27%</td> <td>6,82%</td> <td>13,64%</td> <td>6,82%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,27%</td> <td>4,55%</td> <td>4,55%</td> <td>2,27%</td> <td>2,27%</td> <td>2,27%</td> </tr> <tr> <td>Ruim</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>6,82%</td> <td>6,82%</td> </tr> <tr> <td>Péssimo</td> <td>9,09%</td> <td>6,82%</td> <td>6,82%</td> <td>9,09%</td> <td>6,82%</td> <td>6,82%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo.</p>	AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	Ótimo	79,55%	79,55%	86,36%	81,82%	70,45%	77,27%	Bom	9,09%	9,09%	2,27%	6,82%	13,64%	6,82%	Regular	2,27%	4,55%	4,55%	2,27%	2,27%	2,27%	Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,82%	6,82%	Péssimo	9,09%	6,82%	6,82%	9,09%	6,82%	6,82%
AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6																																					
Ótimo	79,55%	79,55%	86,36%	81,82%	70,45%	77,27%																																					
Bom	9,09%	9,09%	2,27%	6,82%	13,64%	6,82%																																					
Regular	2,27%	4,55%	4,55%	2,27%	2,27%	2,27%																																					
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,82%	6,82%																																					
Péssimo	9,09%	6,82%	6,82%	9,09%	6,82%	6,82%																																					

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador **ISJ** Índice de Satisfação do Cliente PJ **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	76,2%	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%
2024	91,77%	90,0%
1Q	87,50%	90,0%
2Q	96,15%	90,0%
3Q	91,67%	90,0%



ANÁLISE E CONDUTA

Situação atual do indicador: 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 - 69,45%** / **bom - 18,06%** / **regular - 4,17%** / **ruim - 1,39%** / **péssimo - 6,94%**. Assim, o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE atinge 87,50% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é 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 CREMESE, avaliando-se os seguintes aspectos:

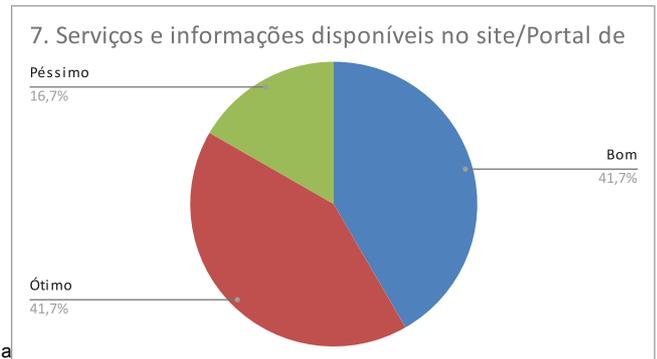
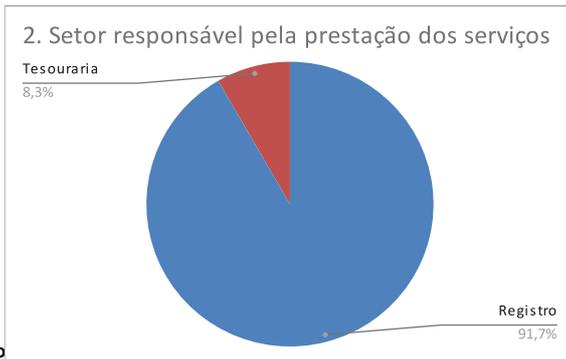
- 1) atendimento presencial e/ou por telefone;
- 2) cordialidade do funcionário(a) responsável pelo atendimento;
- 3) grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários;
- 4) tempo de resposta a solicitações;
- 5) serviços e informações disponíveis no site/Portal 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	75,00%	75,00%	83,33%	66,67%	41,67%	75,00%
Bom	16,67%	16,67%	0,00%	16,67%	41,67%	16,67%
Regular	0,00%	8,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Péssimo	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	16,67%	8,33%

Jan-abr

Fatores levaram a esse resultado: Inicialmente é importante destacar que houve uma ampliação da pesquisa, que, até o final de novembro/2023, estava limitada à análise dos serviços sob a responsabilidade do Setor de Registro. O item pior avaliado continua a ser "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços", pois o layout do sistema não facilita, como esperado, a navegação. O acesso direto ao Portal de serviços já foi viabilizado pelo Setor de TI, mas a arquitetura disponibilizada pelo CFM ao CREMESE e demais regionais não permite a customização, de modo a atender todas as necessidades dos usuários.



Co

forma

Mai-ago

Situação atual do indicador: Melhoria dos resultados. Em termos gerais, as respostas aos questionamento apresentados obtiveram os seguintes percentuais: **ótimo - 78,21% / bom - 17,95% / regular - 1,28% / ruim - 2,56% / péssimo - 0,00%**. Com isso, **o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre maio-agosto/2024 atingiu o valor de 96,15%** (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é bem relevante.

Fatores levaram a esse resultado: Houve uma melhoria na avaliação de todos os itens, inclusive aquele que se refere aos serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços/CRM Virtual. Acredita-se que o uso rotineiro da ferramenta para se operacionalizar os mais diversos tipos requerimentos tem contribuído para a formação de um conhecimento maior sobre a plataforma e suas utilidades.

Item avaliados:

- 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.

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	76,92%	84,62%	84,62%	69,23%	76,92%	76,92%
Bom	23,08%	15,38%	15,38%	23,08%	15,38%	15,38%
Regular	0,00%	0,00	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	7,69%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo.

Set-dez

Situação atual do indicador: Queda em relação ao quadrimestre anterior. Em termos globais, as respostas aos questionamento apresentados obtiveram os seguintes percentuais: **ótimo - 72,00% / bom - 20,00% / regular - 0,00% / ruim - 7,00% / péssimo - 10,00%**. Com isso, **o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre setembro-dezembro/2024 atingiu o valor de 91,67%** (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que ainda é relevante, já que alcançada a meta previamente estipulada.

Fatores levaram a esse resultado: Redução do quadro de pessoal em virtude da cessão de servidor lotado no Setor de Registro, aumento do número de inscritos no CREMESE (médicos e pessoas jurídicas) e, por conseguinte, incremento na demanda pelos serviços a cargo do órgão e resistência à utilização do Portal de Serviços/CRM Virtual como ferramenta prioritária à obtenção de documentos e formulação de requerimentos.

Item avaliados:

- 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.

AVALIAÇÃO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Ótimo	80,00%	80,00%	80,00%	90,00%	40,00%	60,00%
Bom	10,00%	20,00%	10,00%	00,00%	50,00%	30,00%
Regular	0,00%	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Condutas para melhorar o indicador: Convocação de candidato(a) aprovado(a) em concurso público vigente.

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador
ISG Índice de Satisfação Global

Objetivo estratégico
OB2

Periodicidade
quadrimestral

Polaridade
maior melhor

Responsável
Melba Lorena Silva Rosas

Resultados e Meta		
Período	Real	Meta 80%
2020	---	---
2021	---	---
2022	61,26%	80,00%
1S	0,00%	80,00%
2S	63,00%	80,00%
2023	85,00%	85,00%
Jan - jul	60,00%	85,00%
2024	91,52%	90,00%
Jan - abr	91,78%	90,00%
Mai - ago	93,39%	90,00%
Set-dez	89,39%	90,00%



ANÁLISE E CONDUTA

Situação atual do indicador: Resultado parcial, contendo os dados colhidos entre 01/01/2024 e 30/04/2026. Em termos gerais, analisando-se todas as respostas em conjunto, foram obtidos os seguintes percentuais: **ótimo - 76,39%** / **bom - 15,39%** / **regular - 3,62%** / **ruim - 1,13%** / **péssimo - 3,47%**. Assim, o grau de satisfação global com o CREMESE atinge 91,78% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo), o que é bastante positivo. O resultado do indicador é obtido pela análise qualitativa dos serviços de atendimento ao público sob a responsabilidade 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	79,61%	83,56%	86,40%	74,13%	55,05%	79,61%
Bom	14,92%	10,97%	2,63%	16,23%	32,68%	14,92%
Regular	1,32%	5,48%	2,63%	8,34%	2,63%	1,32%
Ruim	0,00%	0,00%	4,17%	1,32%	1,32%	0,00%
Péssimo	4,17%	0,00%	4,17%	0,00%	8,34%	4,17%

Fatores levaram a esse resultado: Inicialmente é importante destacar que houve uma ampliação da pesquisa, que, até o final de novembro/2023, estava limitada à análise dos serviços sob a responsabilidade do Setor de Registro. O item pior avaliado continua a ser "serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços", pois o layout do sistema não facilita, como esperado, a navegação. O acesso direto ao Portal de serviços já foi viabilizado pelo Setor de TI, mas a arquitetura disponibilizada pelo CFM ao CREMESE e demais regionais não permite a customização, de modo a atender todas as necessidades dos usuários.

Condutas para melhorar o indicador: é preciso buscar junto ao CFM formas de tornar a experiência de navegação mais agradável e intuitiva, tanto para os clientes pessoa física, como para aqueles pessoa jurídica.

Jan - abr

Mai - Ago

Situação atual do indicador: Melhora em relação ao 1º quadrimestre de 2024.

Fatores levaram a esse resultado: A melhoria do ISJ impulsionou a majoração do ISG.

Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo.

MELBA - ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES - CREMESE 2024

Set-dez	<p>Situação atual do indicador: Queda da avaliação quando comparada ao índice obtido no quadrimestre anterior.</p> <p>Fatores levaram a esse resultado: A redução nos índices de ISM e ISJ provocou a queda do ISG.</p> <p>Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo. Convocação de candidato(a) aprovado(a) em concurso público vigente.</p>
----------------	---

2024

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

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

EMC

Índice de Educação Médica Continuada

Objetivo estratégico

OB2 - Maximizar a Satisfação dos Clientes

Periodicidade

Anual

Polaridade

Maior melhor

Responsável

Roberta

Resultados e Meta

Período	Real	Eventos
2021	8	
2022	6	
2023	19,00	18,00
1. Sem 23	10	18,00
2. Sem 23	9	18,00
2024	22,00	20,00
1. Sem 24	10	20,00
2. Sem 24	12	20,00



ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Jun	<p>Situação atual do indicador:</p> <p>Dentro da meta esperada</p> <p>Fatores que levaram a esse resultado:</p> <p>Com a chegada de novos conselheiros a Comissão da Educação Médica Continuada e as parcerias constantes com ligas acadêmicas e Sociedades Médicas, tem sido possível a realização de aulas e módulos da EMC com maior frequência e também com um maior número de público.</p> <p>Condutas para melhorar o indicador:</p> <p>Como forma de melhorar o indicador, para o segundo semestre foi nomeado um novo conselheiro como presidente da Comissão da EMC, a fim de renovar as estratégias para os próximos eventos. As parcerias com Ligas e Sociedades serão mantidas, visto que foram positivas para a Educação Médica.</p>
Jul - dez	<p>Situação atual do indicador:</p> <p>Acima da meta</p> <p>Fatores que levaram a esse resultado:</p> <p>No segundo semestre foram realizados alguns eventos online, que possibilitam maior flexibilidade nos dias de realização das aulas. Além disso, continuamos com as parcerias entre o Conselho e Sociedades, e a Comissão se engajou na execução dos módulos.</p> <p>Condutas para melhorar o indicador:</p> <p>Para melhorar os índices no ano de 2025 podemos realizar ações como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar eventos de maior apelo, como simpósios e jornadas - Realizar eventos em que possamos ampliar o público-alvo, pois dessa forma é possível mobilizar imprensa, o que reflete em maior visibilidade das ações do CREMESE - Criar um calendário de cursos fixos anuais, que possam ser referência entre os médicos e estudantes - Contratar de empresa para realização de cursos como ACLS e PALS, que apesar de oferecer poucas vagas, devido ao custo elevado, garantem repercussão entre a classe médica quanto à iniciativa do Conselho - Parcerias com especialidades e ligas estudantis.