

MELBA - ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES - CREMESE 2025

2025						
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

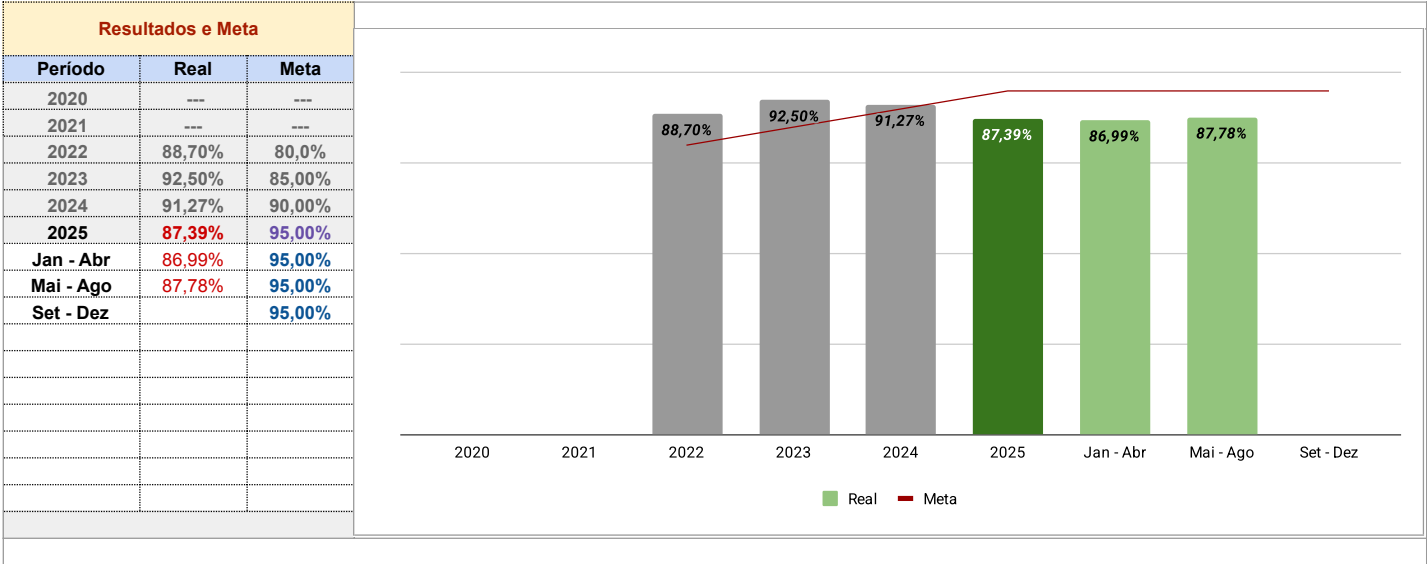
Indicador
ISM
Índice de Satisfação do Cliente Médico

Objetivo estratégico
(OB2) Maximizar a satisfação dos clientes

Periodicidade
quadrimestral

Polaridade
maior melhor

Responsável
Melba Lorena Silva Rosa



ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Abr

Situação atual do indicador: Abaixo da meta. As respostas aos questionamentos apresentados obtiveram os seguintes percentuais: **ótimo - 76,02% / bom - 10,98% / regular - 1,63% / ruim - 5,69% / péssimo - 5,69%**. Com isso, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre janeiro-abril/2025 atingiu o valor de 86,99% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo). Mantida a tendência de redução dos índices de satisfação em relação aos quadrimestres anteriores (2024 - 1Q - 96,05% / 2Q - 90,63% / 3Q - 87,12% - MÉDIA 2024 - 91,27%).

ITENS AVALIADOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
3. Atendimento presencial/telefone:	80,49%	7,32%	0,00%	7,32%	4,88%
4. Cordialidade do(a) funcionário(a):	82,93%	7,32%	0,00%	4,88%	4,88%
5. Grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelo(a) funcionário(a):	82,93%	4,88%	0,00%	4,88%	7,32%
6. Tempo de resposta às solicitações:	78,05%	7,32%	2,44%	7,32%	4,88%
7. Serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços(CRM Virtual):	63,41%	21,95%	7,32%	0,00%	7,32%
8. Tempo de espera para ser atendido:	68,29%	17,07%	0,00%	9,76%	4,88%
MÉDIA	76,02%	10,98%	1,63%	5,69%	5,69%

Fatores levaram a esse resultado: Não é possível precisar as causas que ensejaram a piora na avaliação. Não obstante, considerando que a amostra, em sua maioria, refere-se a serviços executados pelo Setor de Registros, pode-se pensar que o alto volume de serviços efetivamente realizados no período (notadamente 1ª inscrição, registro de pessoas jurídicas e RQE) aliado ao fato de que metade de força de trabalho ainda estavam em fase de ambientação, por serem recém empossados, teve impacto nos índices de satisfação do cliente PF).

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

Mai - Ago	Situação atual do indicador: Abaixo da meta, com pequena melhoria registrada em relação ao quadrimestre anterior. As respostas aos questionamentos apresentados obtiveram os seguintes percentuais: ótimo - 68,89% / bom - 18,89% / regular - 5,19% / ruim - 2,59% / péssimo - 4,44%. Expressiva redução na percepção dos itens avaliados como ótimo e aumento na percepção como bom. Considerando os dados levantados, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre maio-agosto/2025 atingiu o valor de 87,78% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo).					
	ITENS AVALIADOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	3. Atendimento presencial/telefone:	71,11%	17,78%	2,22%	6,67%	2,22%
	4. Cordialidade do(a) funcionário(a):	80,00%	11,11%	6,67%	0,00%	2,22%
	5. Grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelo(a) funcionário(a):	73,33%	13,33%	6,67%	2,22%	4,44%
	6. Tempo de resposta às solicitações:	73,33%	11,11%	6,67%	0,00%	8,89%
	7. Serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços(CRM Virtual):	53,33%	31,11%	6,67%	4,44%	4,44%
	8. Tempo de espera para ser atendido:	62,22%	28,89%	2,22%	2,22%	4,44%
	MÉDIA	68,89%	18,89%	5,19%	2,59%	4,44%
	Fatores levaram a esse resultado: Não é possível precisar as causas que ensejaram os valores alcançados. Não obstante, considerando que a amostra, em sua maioria, refere-se a serviços executados pelo Registro, pode-se pensar que o alto volume de serviços efetivamente realizados no período (notadamente 1ª inscrição, registro de pessoas jurídicas e RQE) aliado ao pouco tempo de efetivo exercício de metade da força de trabalho alocada no setor, bem como os afastamentos por férias, tiveram impacto nos índices de satisfação do cliente PF.					
	Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo. Estudar a possibilidade de ampliar o número de servidores no Setor de Registro, tendo em vista a perspectiva de aumento crescente do número de médicos e, por conseguinte, da demanda pelos serviços sob sua responsabilidade.					
Set - Dez	Situação atual do indicador: Fatores levaram a esse resultado: Condutas para melhorar o indicador:					

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

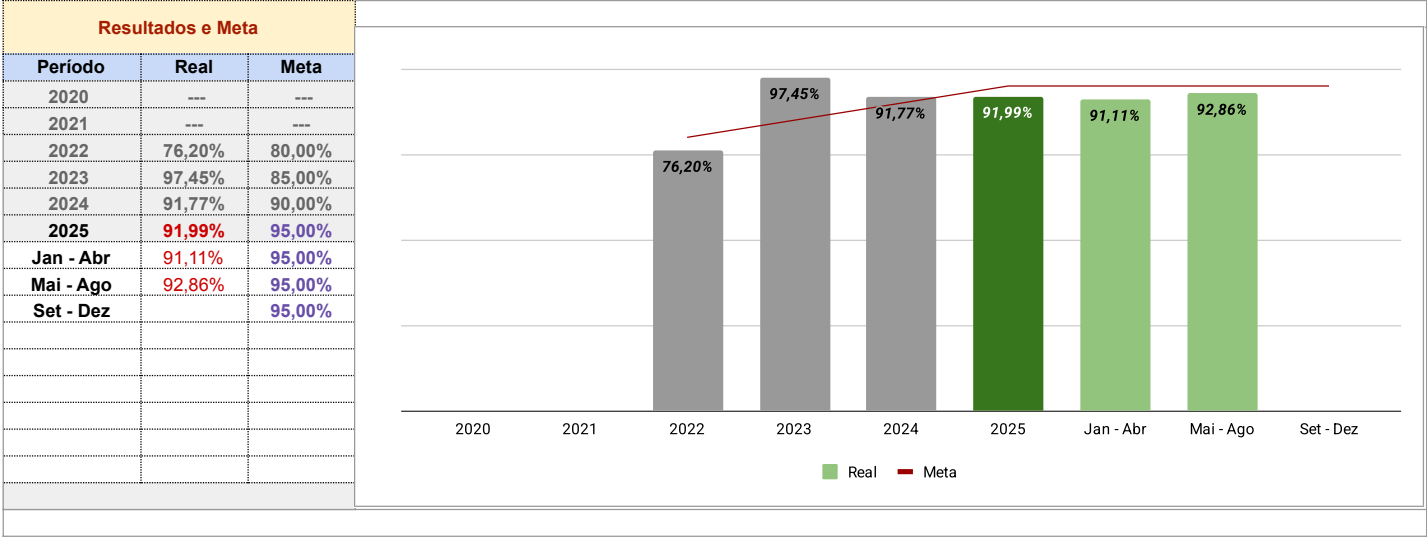
Indicador
ISJ
Índice de Satisfação do Cliente PJ

Objetivo estratégico
(OB2) Maximizar a satisfação dos clientes

Periodicidade
quadrimestral

Polaridade
maior melhor

Responsável
Melba Lorena Silva Rosa



ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Abr

Situação atual do indicador: Abaixo da meta. As respostas aos questionamentos apresentados obtiveram os seguintes percentuais: ótimo - 60,00% / bom - 31,11% / regular - 8,89% / ruim - 0,00% / péssimo - 0,00%. Com isso, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre janeiro-abril/2025 atingiu o valor de 91,11% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo). Mantida a tendência de redução dos índices de satisfação em relação aos quadrimestres anteriores (2024 - 1Q - 87,50% / 2Q - 96,15% / 3Q - 91,67% - MÉDIA 2024 - 91,77%).

ITENS AVALIADOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
3. Atendimento presencial/telefone:	66,67%	26,67%	6,67%	0,00%	0,00%
4. Cordialidade do(a) funcionário(a):	73,33%	20,00%	6,67%	0,00%	0,00%
5. Grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelo(a) funcionário(a):	66,67%	26,67%	6,67%	0,00%	0,00%
6. Tempo de resposta às solicitações:	66,67%	26,67%	6,67%	0,00%	0,00%
7. Serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços(CRM Virtual):	46,67%	33,33%	20,00%	0,00%	0,00%
8. Tempo de espera para ser atendido:	40,00%	53,33%	6,67%	0,00%	0,00%
MÉDIA	60,00%	31,11%	8,89%	0,00%	0,00%

Fatores levaram a esse resultado: Não é possível precisar as causas que ensejaram a piora na avaliação. Não obstante, considerando que a amostra, em sua maioria, refere-se a serviços executados pelo Setor de Registros, pode-se pensar que o alto volume de serviços efetivamente realizados no período (notadamente 1ª inscrição, registro de pessoas jurídicas e RQE) aliado ao fato de que metade de força de trabalho ainda estavam em fase de ambientação, por serem recém empregados, teve impacto nos índices de satisfação do cliente PJ).

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

Mai - Ago	Situação atual do indicador: Abaixo da meta, com pequena melhoria registrada em relação ao quadrimestre anterior. As respostas aos questionamentos apresentados obtiveram os seguintes percentuais: ótimo - 88,10% / bom - 4,76% / regular - 1,19% / ruim - 1,19% / péssimo - 4,76% . Expressivo aumento na percepção dos itens avaliados como ótimo e redução na percepção como bom. Elevação dos percentuais de avaliação ruim ou péssimo em relação aos quatro meses anteriores, passando de 0,00% para 5,95%, no total. Considerando os dados levantados, o grau de satisfação dos clientes pessoa física com os serviços prestados pelo CREMESE no quadrimestre maio-agosto/2025 atingiu o valor de 92,86% (soma dos percentuais correspondentes às respostas bom e ótimo).					
	ITENS AVALIADOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	3. Atendimento presencial/telefone:	92,86%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%
	4. Cordialidade do(a) funcionário(a):	92,86%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%
	5. Grau de conhecimento, clareza e objetividade das informações prestadas pelo(a) funcionário(a):	85,71%	7,14%	0,00%	7,14%	0,00%
	6. Tempo de resposta às solicitações:	92,86%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%
	7. Serviços e informações disponíveis no site/Portal de Serviços(CRM Virtual):	78,57%	14,29%	7,14%	0,00%	0,00%
	8. Tempo de espera para ser atendido:	85,71%	7,14%	0,00%	0,00%	7,14%
	MÉDIA	88,10%	4,76%	1,19%	1,19%	4,76%
	Fatores levaram a esse resultado: Não é possível precisar as causas que ensejaram os valores alcançados. Não obstante, considerando que a amostra, em sua maioria, refere-se a serviços executados pelo Registro, pode-se pensar que o alto volume de serviços efetivamente realizados no período (notadamente 1ª inscrição, registro de pessoas jurídicas e RQE) aliado ao pouco tempo de efetivo exercício de metade da força de trabalho alocada no setor, bem como os afastamentos por férias, tiveram impacto nos índices de satisfação do cliente PF.					
	Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo. Estudar a possibilidade de ampliar o número de servidores no Setor de Registro, tendo em vista a perspectiva de aumento crescente do número de médicos e, por conseguinte, da demanda pelos serviços sob sua responsabilidade.					
Set - Dez	Situação atual do indicador:					
	Fatores levaram a esse resultado:					
	Condutas para melhorar o indicador:					

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

ISG

Índice de Satisfação Global

Objetivo estratégico

(OB2) Maximizar a satisfação dos clientes

Periodicidade

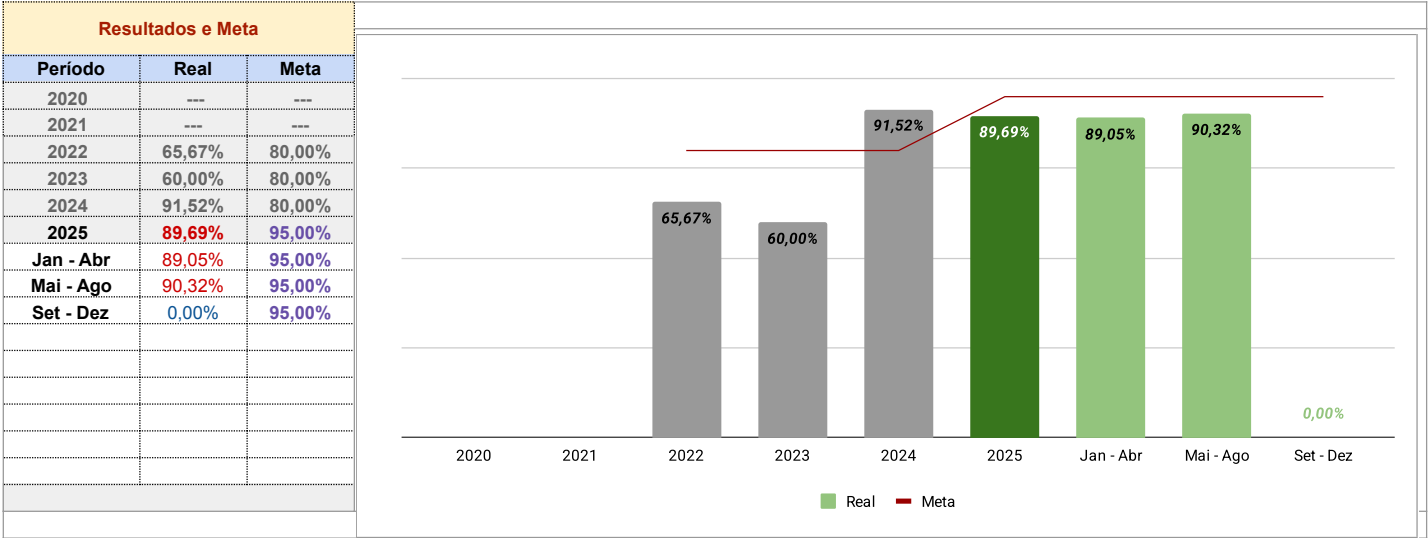
quadrimestral

Polaridade

maior melhor

Responsável

Melba Lorena Silva Rosas



ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Abr	Situação atual do indicador: Queda da avaliação quando comparada ao índice obtido no ano anterior. Fatores levaram a esse resultado: A redução nos índices de ISM e ISJ provocou a queda do ISG. Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo.
Mai - Ago	Situação atual do indicador: Índice abaixo da meta, mas acima dos percentuais alcançados no quadrimestre anterior. Fatores levaram a esse resultado: A redução nos índices de ISM e ISJ provocou a queda do ISG. Condutas para melhorar o indicador: Aprimoramento constante dos serviços executados. Treinamento e capacitação dos recursos humanos. Especialização das atividades conforme público alvo. Estudar a possibilidade de ampliar o número de servidores no Setor de Registro, tendo em vista a perspectiva de aumento crescente do número de médicos e, por conseguinte, da demanda pelos serviços sob sua responsabilidade.
Set - Dez	Situação atual do indicador: Fatores levaram a esse resultado: Condutas para melhorar o indicador:

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

IPP

Índice de Participação em Plenárias

Objetivo estratégico

(OB8) Fortalecer o Engajamento e Participação dos Conselheiros

Periodicidade

anual

Polaridade

maior melhor

Responsável

Melba Lorena Silva Rosa

[illegible]

ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Abr	Situação atual do indicador: Abaixo da expectativa. Realizadas, no quadrimestre, 3 (três) Reuniões Plenárias Ordinárias. Fatores que levaram a esse resultado: desinteresse dos conselheiros em participar das atividades conselhais (IPP conselheiros titulares = 47,619% e IPP conselheiros suplentes = 19,079%). Considerando que o corpo conselhal é atualmente formado por 40 (quarenta) conselheiros, a presença média registrada em cada reunião plenária (seja ordinária ou extraordinária) é de 16,33 conselheiros. Condutas para melhorar o indicador: Conversar com os conselheiros sobre a importância de participar das atividades desenvolvidas na instituição.
Mai - Ago	Situação atual do indicador: Abaixo da expectativa. Realizadas, no quadrimestre, 4 (quatro) Reuniões Plenárias Ordinárias. Fatores que levaram a esse resultado: desinteresse dos conselheiros em participar das atividades conselhais (IPP conselheiros titulares = 44,048% e IPP conselheiros suplentes = 25,000%), registrando-se queda na frequência em relação ao período anterior. Considerando que o corpo conselhal é atualmente formado por 40 (quarenta) conselheiros, a presença média registrada em cada reunião plenária (seja ordinária ou extraordinária) é de 14,00 (quatorze) conselheiros. Condutas para melhorar o indicador: Reforçar a importância de participação dos conselheiros nas atividades desenvolvidas pela instituição.
Set - Dez	Situação atual do indicador: Fatores que levaram a esse resultado: Condutas para melhorar o indicador:

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Indicador

Objetivo estratégico

IPE

(OB8) Fortalecer o Engajamento e Participação dos Conselheiros

Periodicidade
anual

Polaridade
maior melhor

Responsável
Melba Lorena Silva Rosa

[illegible]

ANÁLISE E CONDUTA

Jan - Abr	Situação atual do indicador: Abaixo da meta. Realizadas, no período, 8 (oito) sessões de julgamento de processos ético-profissionais. Fatores que levaram a esse resultado: considerando a existência de 02 (duas) turmas de julgamento, adotou-se, como parâmetro de cálculo, 4 (quatro) julgamentos para cada turma. Cada turma é formada por 20 (vinte) conselheiros. Assim, chegou-se a uma taxa de comparecimento de 65,00%, o que corresponde a uma presença de 13,00 conselheiros por sessão de julgamento de processo ético-profissional (IPE conselheiros titulares = 89,286% e IPE conselheiros suplentes = 38,158%) Condutas para melhorar o indicador: Conversar com os conselheiros sobre a importância de participar das atividades desenvolvidas na instituição.
Mai - Ago	Situação atual do indicador: Abaixo da meta. Realizadas, no período, 8 (oito) sessões de julgamento de processos ético-profissionais. Fatores que levaram a esse resultado: considerando a existência de 02 (duas) turmas de julgamento, adotou-se, como parâmetro de cálculo, 4 (quatro) julgamentos para cada turma. Cada turma é formada por 20 (vinte) conselheiros. Assim, chegou-se a uma taxa de comparecimento de 58,75%, o que corresponde a uma presença de 11,75 conselheiros por sessão de julgamento de processo ético-profissional (IPE conselheiros titulares = 59,524% e IPE conselheiros suplentes = 57,895%). Houve, portanto, queda na participação de conselheiros titulares e aumento na frequência de conselheiros suplentes. Condutas para melhorar o indicador: Reforçar a importância de participação dos conselheiros nas atividades desenvolvidas pela instituição.
Set - Dez	Situação atual do indicador: Fatores que levaram a esse resultado: Condutas para melhorar o indicador: