

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANO/2025



Nome da Instituição: INSTITUTO CEMA DE OFTALMOLOGIA E OTORRINOLARINGOLOGIA

Endereço da Instituição: RUA PASCOAL MOREIRA, 450 - MOOCA SÃO PAULO

CNPJ: 03.456.304/0001-56

CNES: 2091550

3.1 - SAC - OTORRINOLARINGOLOGIA

INSTITUTO CEMA (SMS)	jan/25		fev/25		mar/25		abr/25		MÉDIA
Amostragem (ORL) =>	300		300		300		300		300
(1) Muito Satisfatório	195	65%	152	51%	131	44%	165	55%	54%
(2) Satisfatório	90	30%	132	44%	148	49%	117	39%	41%
	285	95%	284	95%	279	93%	282	94%	94%
(3) Pouco Satisfatório	12	4%	9	3%	16	5%	9	3%	4%
(4) Insatisfatório	3	1%	7	2%	5	2%	9	3%	2%
	15	5%	16	5%	21	7%	18	6%	6%
	300	100%	300	100%	300	100%	300	100%	100%

	jan/25		fev/25		mar/25		abr/25		MÉDIA
ESPERA	10	3.3%	7	2.3%	12	4.0%	10	3.3%	3.3%
MÉDICO	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	0.3%
CENTRAL	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
RECEPÇÃO	1	0.3%	1	0.3%	2	0.7%	1	0.3%	0.4%
ENFERMAGEM	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0.1%
INSTALAÇÕES	2	0.7%	6	2.0%	4	1.3%	4	1.3%	1.3%
QUALIDADE	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	2	0.7%	0.4%
	15	5%	16	5%	21	7%	18	6%	6%

Recomendaria?	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	MÉDIA
SIM	100%	100%	100%	98%	99.5%
NÃO	0%	0%	0%	2%	0.5%
	100%	100%	100%	100%	100%

Retornaria?	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	MÉDIA
SIM	100%	100%	100%	98%	99.5%
NÃO	0%	0%	0%	2%	0.5%
	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 - SAC - OFTALMOLOGIA

INSTITUTO CEMA (SMS)	jan/25		fev/25		mar/25		abr/25		MEDIA
Amostragem (OFT) =>	300		300		300		300		300
(1) Muito Satisfatório	175	58%	184	61%	201	67%	161	54%	60%
(2) Satisfatório	101	34%	99	33%	77	26%	117	39%	33%
	276	92%	283	94%	278	93%	278	93%	93%
(3) Pouco Satisfatório	19	6%	14	5%	19	6%	19	6%	6%
(4) Insatisfatório	5	2%	3	1%	3	1%	3	1%	1%
	24	8%	17	6%	22	7%	22	7%	7%
	300	100%	300	100%	300	100%	300	100%	100%

	jan/25		fev/25		mar/25		abr/25		MEDIA
ESPERA	13	4.3%	9	3.0%	13	4.3%	13	4.3%	4,0%
MÉDICO	2	0.7%	1	0.3%	1	0.3%	2	0.7%	0,5%
CENTRAL	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0,0%
RECEPÇÃO	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.7%	0,3%
ENFERMAGEM	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0,0%
INSTALAÇÕES	7	2.3%	5	1.7%	6	2.0%	4	1.3%	1,8%
QUALIDADE	2	0.7%	1	0.3%	2	0.7%	1	0.3%	0,5%
	24	8%	17	6%	22	7%	22	7%	7%

Recomendaria?	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	MÉDIA
SIM	100%	100%	98%	99%	99%
NÃO	0%	0%	2%	1%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 4: Retornaria?

Retornaria?	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	MÉDIA
SIM	100%	100%	98%	99%	99%
NÃO	0%	0%	2%	1%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%

As entrevistas foram realizadas por nossa equipe de colaboradores através de contatos telefônicos e com base nas listagens disponibilizadas e fornecidas pelas equipes do instituto (Oft e Orl):

ATUALIZAÇÃO JULHO 2025

INSTITUTO CEMA DE OFTALMOLOGIA E OTORRINOLARINGOLOGIA