



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

RELATÓRIO DAS METAS QUALITATIVAS – SATISFAÇÃO - 2025

INSTITUTO CEMA (SMS)	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
Amostragem (OFT) =>	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
(1) Muito Satisfatório	58%	61%	67%	54%	61%	55%	17%	38%	30%	48%	51%	41%	48%
(2) Satisfatório	34%	33%	26%	39%	31%	40%	74%	56%	66%	47%	42%	50%	45%
(3) Pouco Satisfatório	6%	5%	6%	6%	7%	4%	7%	5%	3%	3%	5%	7%	5%
(4) Insatisfatório	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%
	8%	6%	7%	7%	8%	5%	9%	6%	4%	5%	7%	9%	7%

	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
ESPERA	4,3%	3,0%	4,3%	4,3%	4,5%	1,9%	3,5%	3,2%	1,9%	2,5%	3,5%	5,5%	3,5%
MÉDICO	0,7%	0,3%	0,3%	0,7%	0,4%	0,2%	1,0%	0,6%	0,1%	0,0%	0,8%	0,2%	0,4%
CENTRAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
RECEPÇÃO	0,0%	0,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,5%	0,2%	0,3%
ENFERMAGEM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INSTALAÇÕES	2,3%	1,7%	2,0%	1,3%	2,6%	1,9%	2,5%	1,8%	1,2%	1,7%	1,7%	1,5%	1,9%
QUALIDADE	0,7%	0,3%	0,7%	0,3%	0,3%	0,2%	0,6%	0,0%	0,2%	0,5%	0,5%	0,3%	0,4%
	8%	6%	7%	7%	8%	5%	9%	6%	4%	5%	7%	8%	6,5%

RECOMENDARIA?	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
SIM	100%	100%	98%	99%	100%	99%	98%	98%	100%	100%	100%	99%	99%
NÃO	0%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%	1%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RETORNARIA?	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
SIM	100%	100%	98%	99%	100%	99%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	99%
NÃO	0%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INSTITUTO CEMA (SMS)	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
Amostragem (OTO) =>	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
(1) Muito Satisfatório	65%	51%	44%	55%	47%	45%	22%	35%	49%	49%	51%	41%	46%
(2) Satisfatório	30%	44%	49%	39%	47%	51%	69%	56%	44%	43%	42%	50%	47%
(3) Pouco Satisfatório	4%	3%	5%	3%	3%	3%	7%	8%	5%	7%	5%	6%	5%
(4) Insatisfatório	1%	2%	2%	3%	3%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%
	5%	5%	7%	6%	6%	4%	9%	9%	7%	8%	7%	9%	7%

	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
ESPERA	3,3%	2,3%	4,0%	3,3%	3,7%	2,7%	5,7%	4,9%	2,9%	3,6%	3,5%	5,5%	3,8%
MÉDICO	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,4%	0,0%	0,3%	0,6%	0,3%	0,6%	0,3%	0,3%
CENTRAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
RECEPÇÃO	0,3%	0,3%	0,7%	0,3%	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%	0,4%	0,7%	0,5%	0,5%	0,5%
ENFERMAGEM	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
INSTALAÇÕES	0,7%	2,0%	1,3%	1,3%	1,4%	0,2%	2,5%	2,8%	2,3%	2,3%	1,6%	1,5%	1,7%
QUALIDADE	0,3%	0,3%	0,3%	0,7%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,6%	0,7%	0,5%	0,8%	0,4%
TOTAL	5%	5%	7%	6%	6%	4%	9%	9%	7%	8%	7%	9%	6,8%

RECOMENDARIA?	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
SIM	100%	100%	100%	98%	100%	100%	98%	98%	100%	98%	100%	99%	99%
NÃO	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	2%	0%	1%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RETORNARIA?	JAN 25	FEV 25	MAR 25	ABR 25	MAI 25	JUN 25	JUL 25	AGO 25	SET 25	OUT 25	NOV 25	DEZ 25	TOTAL 25
SIM	100%	100%	100%	98%	100%	100%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	99,5%
NÃO	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0,5%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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):