

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

| 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   |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------|--------|--------|--------|------------|
| <b>Amostragem (ORL) =&gt;</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>80</b> | <b>65</b> | <b>60</b> |        |        |        |        | <b>705</b> |
| (1) Muito Satisfatório        | 65%        | 51%        | 44%        | 55%        | 47%        | 45%       | 22%       | 35%       |        |        |        |        | 48%        |
| (2) Satisfatório              | 30%        | 44%        | 49%        | 39%        | 47%        | 51%       | 69%       | 56%       |        |        |        |        | 46%        |
| (3) Pouco Satisfatório        | 4%         | 3%         | 5%         | 3%         | 3%         | 3%        | 7%        | 8%        |        |        |        |        | 4%         |
| (4) Insatisfatório            | 1%         | 2%         | 2%         | 3%         | 3%         | 1%        | 2%        | 1%        |        |        |        |        | 2%         |
|                               | 5%         | 5%         | 7%         | 6%         | 6%         | 4%        | 9%        | 9%        |        |        |        |        | 6%         |

|             | 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%   | 2,9%   | 4,2%   | 3,3%   | 3,7%   | 2,7%   | 5,7%   | 4,9%   |        |        |        |        | 3,7%     |
| MÉDICO      | 0,4%   | 0,1%   | 0,1%   | 0,4%   | 0,2%   | 0,4%   | 0,0%   | 0,3%   |        |        |        |        | 0,3%     |
| CENTRAL     | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |        |        |        |        | 0,0%     |
| RECEPÇÃO    | 0,1%   | 0,1%   | 0,6%   | 0,3%   | 0,5%   | 0,6%   | 0,5%   | 0,5%   |        |        |        |        | 0,4%     |
| ENFERMAGEM  | 0,0%   | 0,0%   | 0,1%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,3%   |        |        |        |        | 0,0%     |
| INSTALAÇÕES | 0,6%   | 1,2%   | 1,3%   | 1,3%   | 1,4%   | 0,2%   | 2,5%   | 2,8%   |        |        |        |        | 1,3%     |
| QUALIDADE   | 0,3%   | 0,4%   | 0,9%   | 0,6%   | 0,3%   | 0,2%   | 0,2%   | 0,3%   |        |        |        |        | 0,4%     |
|             | 5%     | 5%     | 7%     | 6%     | 6%     | 4%     | 9%     | 9%     |        |        |        |        | 6%       |

| 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%    |        |        |        |        | 99%      |
| NÃO           | 0%     | 0%     | 0%     | 2%     | 0%     | 0%     | 2%     | 2%     |        |        |        |        | 1%       |
|               | 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%    |        |        |        |        | 99%      |
| NÃO         | 0%     | 0%     | 0%     | 2%     | 0%     | 0%     | 2%     | 2%     |        |        |        |        | 1%       |
|             | 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    |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| <b>Amostragem (OFT) =&gt;</b> | <b>100</b>  | <b>100</b>  | <b>100</b>  | <b>100</b>  | <b>100</b>  | <b>71</b>   | <b>90</b>   | <b>70</b>   |        |        |        |        | <b>731</b>  |
| (1) Muito Satisfatório        | 58%         | 61%         | 67%         | 54%         | 61%         | 55%         | 19%         | 38%         |        |        |        |        | 53%         |
| (2) Satisfatório              | 34%         | 33%         | 26%         | 39%         | 31%         | 40%         | 77%         | 56%         |        |        |        |        | 41%         |
| (3) Pouco Satisfatório        | 6%          | 5%          | 6%          | 6%          | 7%          | 4%          | 3%          | 5%          |        |        |        |        | 5%          |
| (4) Insatisfatório            | 2%          | 1%          | 1%          | 1%          | 1%          | 1%          | 1%          | 1%          |        |        |        |        | 1%          |
|                               | <b>8%</b>   | <b>6%</b>   | <b>7%</b>   | <b>7%</b>   | <b>8%</b>   | <b>5%</b>   | <b>4%</b>   | <b>6%</b>   |        |        |        |        | <b>6%</b>   |
|                               | 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%        | 4,5%        | 4,3%        | 4,5%        | 1,9%        | 1,5%        | 3,2%        |        |        |        |        | 3,5%        |
| MÉDICO                        | 0,7%        | 0,1%        | 0,4%        | 0,6%        | 0,4%        | 0,2%        | 0,2%        | 0,6%        |        |        |        |        | 0,4%        |
| CENTRAL                       | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        |        |        |        |        | 0,0%        |
| RECEPÇÃO                      | 0,0%        | 0,1%        | 0,0%        | 0,6%        | 0,0%        | 0,8%        | 0,2%        | 0,0%        |        |        |        |        | 0,2%        |
| ENFERMAGEM                    | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        | 0,0%        |        |        |        |        | 0,0%        |
| INSTALAÇÕES                   | 2,2%        | 2,1%        | 1,8%        | 1,3%        | 2,6%        | 1,9%        | 1,7%        | 1,8%        |        |        |        |        | 1,9%        |
| QUALIDADE                     | 0,4%        | 0,4%        | 0,0%        | 0,1%        | 0,3%        | 0,2%        | 0,6%        | 0,0%        |        |        |        |        | 0,3%        |
|                               | <b>8%</b>   | <b>6%</b>   | <b>7%</b>   | <b>7%</b>   | <b>8%</b>   | <b>5%</b>   | <b>4%</b>   | <b>6%</b>   |        |        |        |        | <b>6%</b>   |
| 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%         |        |        |        |        | 99%         |
| NÃO                           | 0%          | 0%          | 2%          | 1%          | 0%          | 1%          | 2%          | 2%          |        |        |        |        | 1%          |
|                               | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |        |        |        |        | <b>100%</b> |
| 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%         |        |        |        |        | 99%         |
| NÃO                           | 0%          | 0%          | 2%          | 1%          | 0%          | 1%          | 2%          | 2%          |        |        |        |        | 1%          |
|                               | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |        |        |        |        | <b>100%</b> |

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):