



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

**Programa Saúde:
Serviços de Odontologia**

Ouvidoria Sesc-DF

Sesc

Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

06 Nível de Satisfação com o Atendimento

11 Satisfação com os Serviços Odontológicos

13 Resultados por Unidades

21 Formulário

Pesquisa de Satisfação Odontologia

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes com os Serviços de Odontologia em 2022, realizou uma pesquisa quantitativa por telefone e pelo WhatsApp com os clientes que concluíram o tratamento odontológico.

A coleta de dados ocorreu durante todo o ano de 2022 e contamos com a participação de 639 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Acesso, Atendimento, Percepção da Qualidade, Estrutura, Ampliação de Oferta (Especialidades e Horários) e Nível de Satisfação com os Serviços Odontológicos.

O relatório apresenta os resultados gerais em gráficos e a partir da página 13 constam os resultados por unidades em tabelas.

Ao final do relatório incluímos o questionário submetido aos participantes.

Além da análise de satisfação dos itens questionados, calcula-se o índice NPS (Net Promoter Score). Esse índice se origina com uma escala de zero a dez, em que o respondente deve responder se recomendaria ou não o serviço para outra pessoa. A partir desse índice, classifica-se as pessoas como sendo detratoras (não estão dispostas a recomendar) caso deem uma nota de zero a 6; passivas (satisfeitas com o serviço, mas sem entusiasmo) se derem nota 7 ou 8; e promotoras, caso em que deram nota 9 ou 10.

A porcentagem de promotores menos o de detratores é o resultado do índice, que classifica a instituição ou o serviço prestado em quatro categorias:

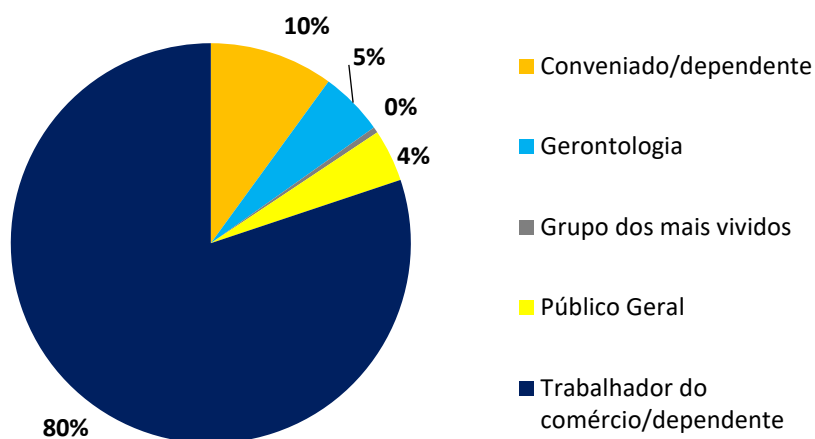
- zona crítica: de -100% a -1%;

- zona de melhoria: entre 0% e 49%;
- zona de qualidade: entre 50% e 74%; e
- zona de excelência: acima de 75%.

Perfil dos respondentes

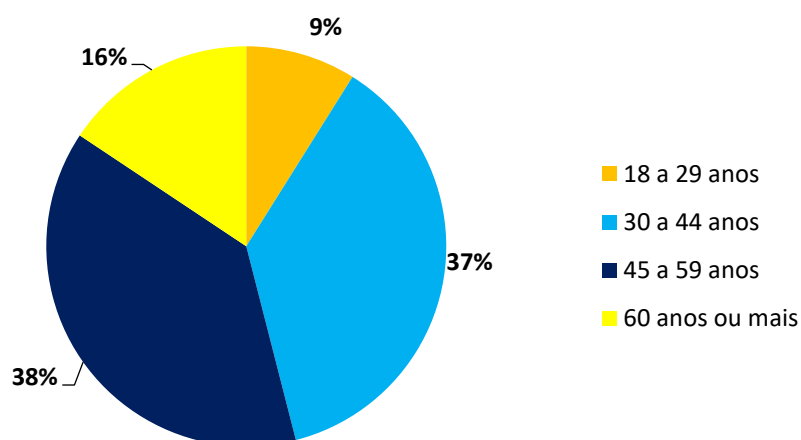
Os serviços odontológicos estão sendo utilizados por 80% dos trabalhadores de comércio e seus dependentes.

Qual a sua relação com o Sesc?

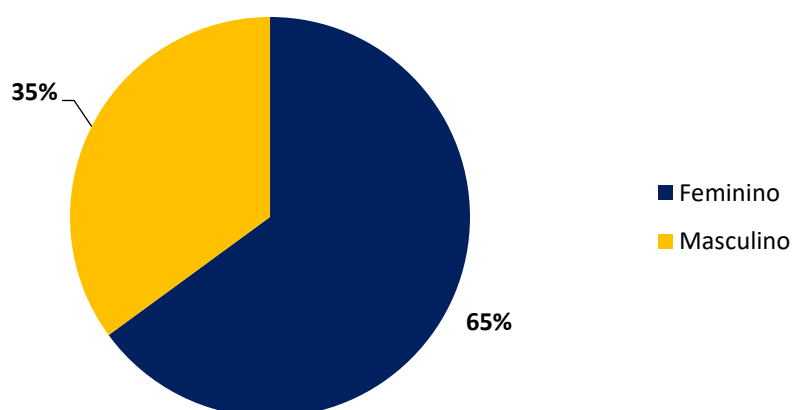


A maioria dos entrevistados tem entre 30 e 59 anos e 65% são mulheres. É importante ressaltar que nesta pesquisa estão representadas as opiniões de pacientes e responsáveis; 75% são de pacientes e 35% de responsáveis.

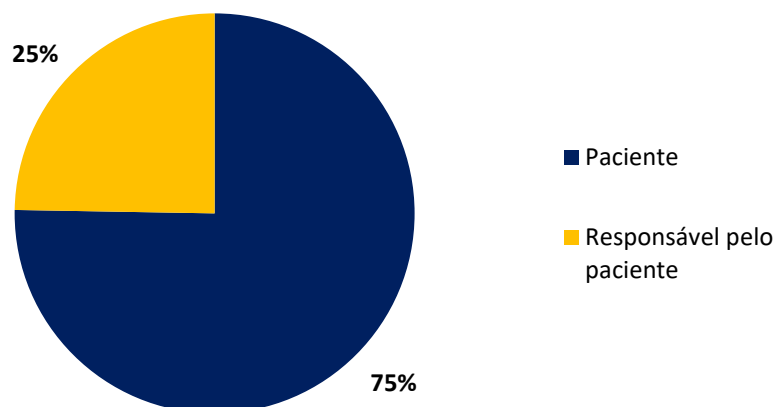
Qual sua faixa etária?



Sexo



Durante o tratamento odontológico você foi:

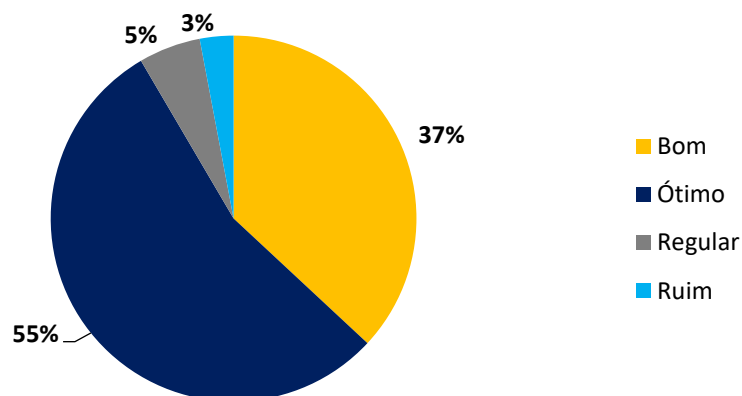


Nível de satisfação com o atendimento

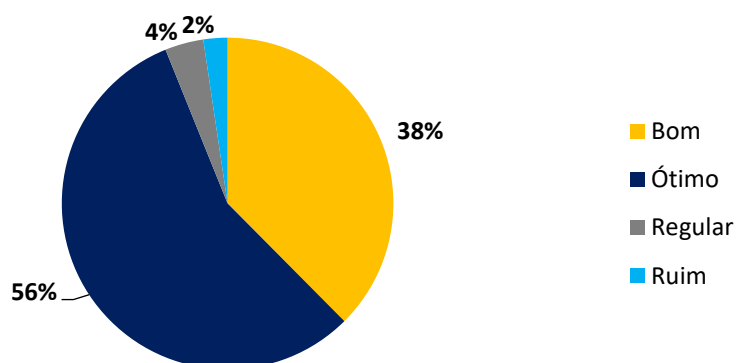
Em geral, os serviços odontológicos apresentaram bons resultados em todos os quesitos, desde a marcação até o atendimento clínico.

Em geral, o acolhimento na reunião de boas-vindas virtual foi avaliado como ótimo por 55% dos participantes e como boa por 37%.

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual?

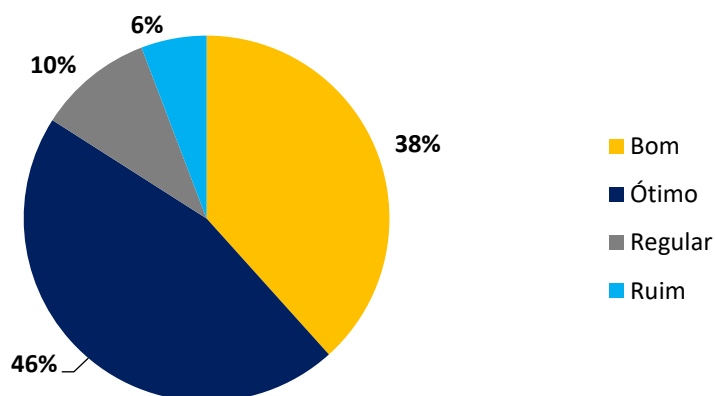


Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual?



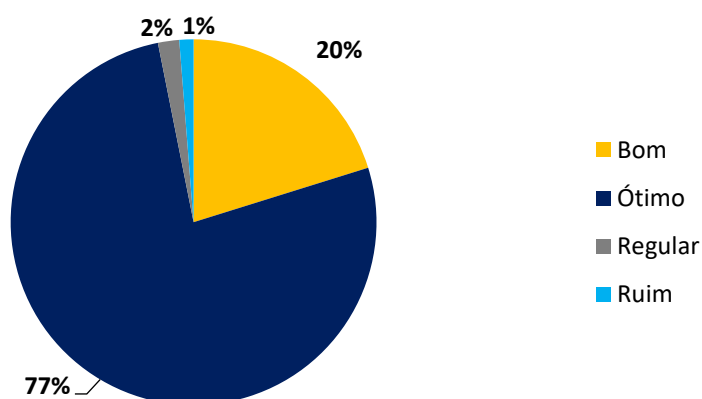
O pré-agendamento odontológico recebeu 84% como ótimo ou bom na avaliação.

Como você avalia o Pré-agendamento odontológico realizado pela internet?



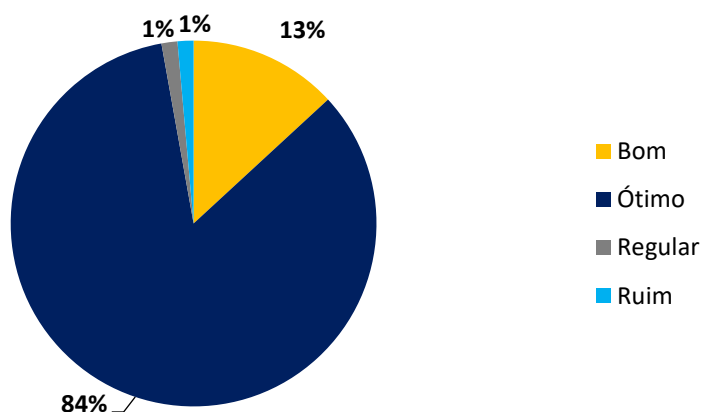
A maioria dos respondentes avaliou como ótimo a atenção e cortesia da recepção da saúde.

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde?

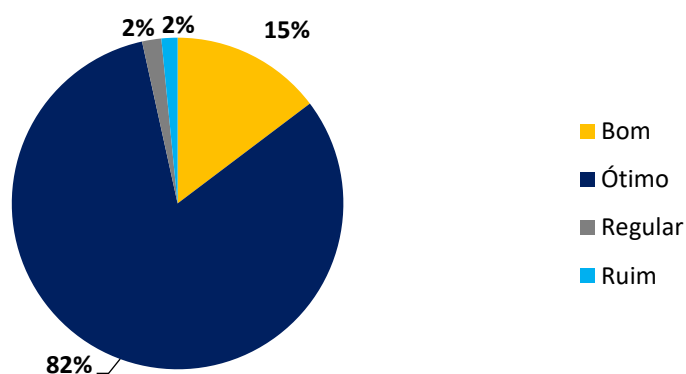


A avaliação geral quanto à cortesia recebida da equipe clínica e as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico são ótimas. 82% afirmam que as orientações recebidas pelos dentistas ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal.

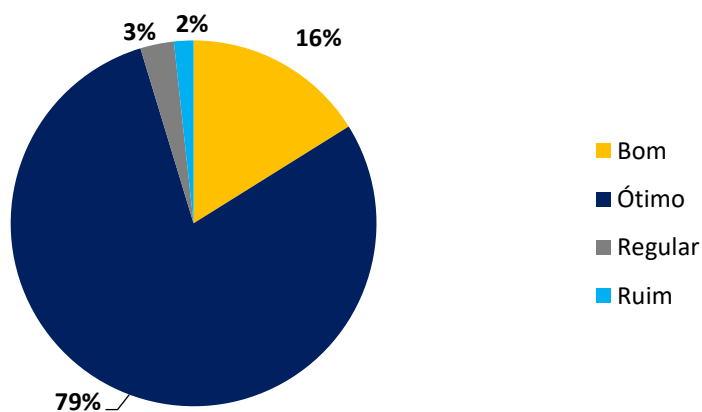
E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica
(dentistas e auxiliares)?



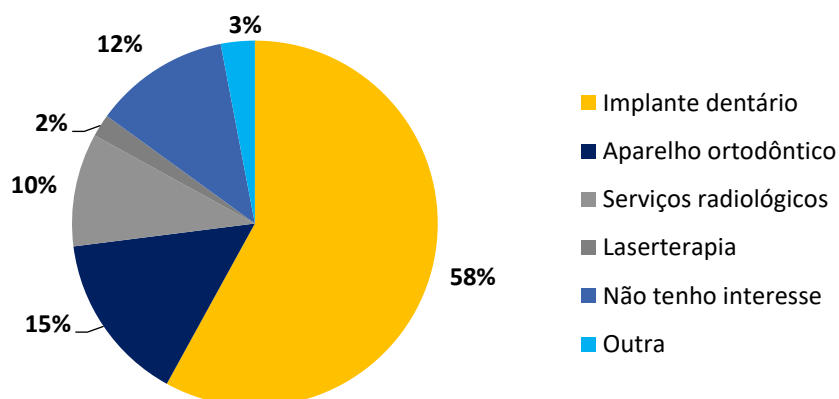
Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico?



Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados?



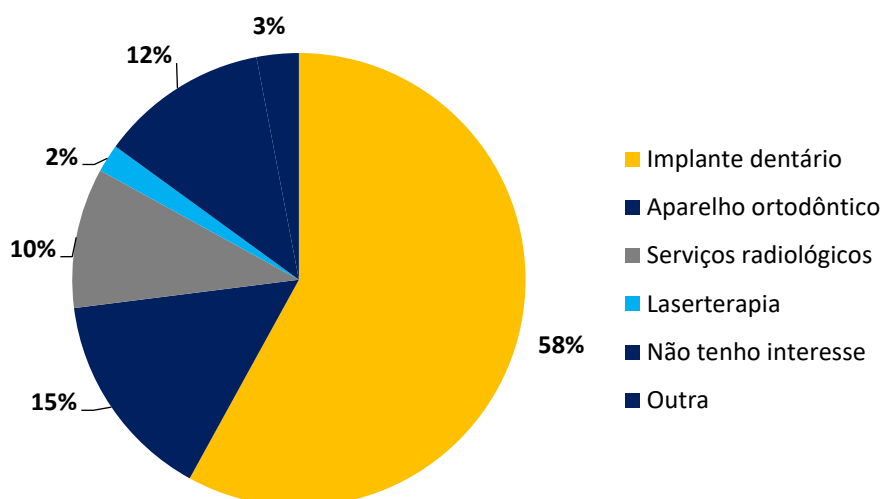
Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios?



Os serviços que as pessoas mais têm interesse que o Sesc ofereça são implante dentário, com 58% da preferência, aparelho ortodôntico e serviços radiológicos.

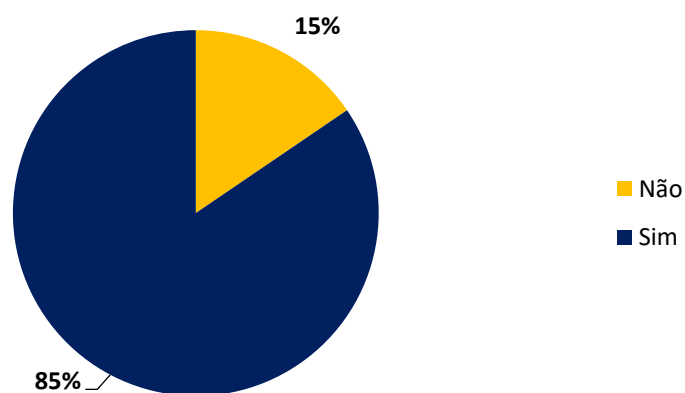
Quanto aos horários, 85% desejam que o Sesc ofereça consultas noturnas e 2% desejam consultas aos sábados pela manhã.

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça?

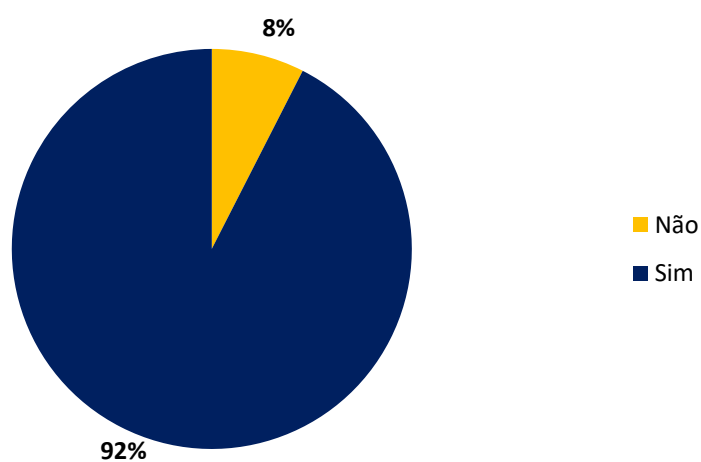


Com relação ao tempo gasto para receber a atenção em saúde necessária, 55,5% consideram ruim e 27,2% regular.

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno?



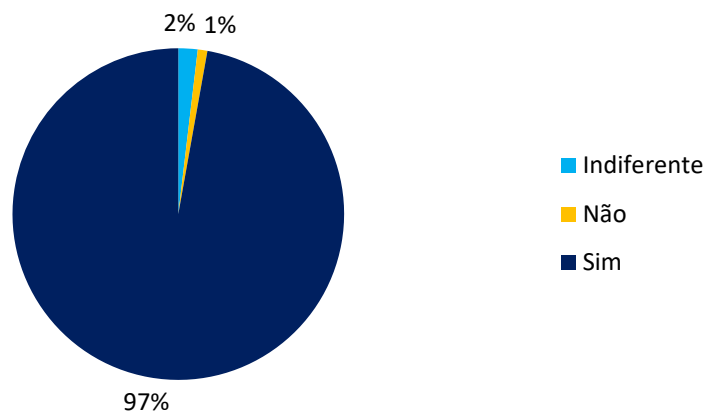
E aos sábados pela manhã?



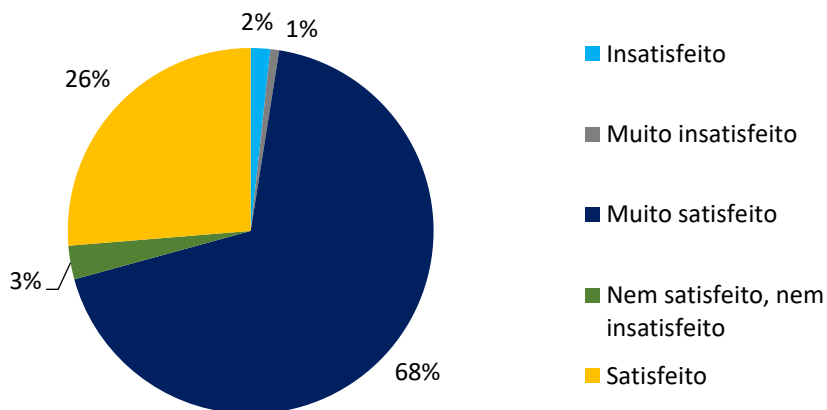
Satisfação com os serviços odontológicos

A satisfação com o serviço odontológico foi excelente para 68% que declararam estarem muito satisfeitos. As orientações recebidas dos dentistas ajudaram 97% dos respondentes a melhorar os cuidados com a saúde bucal. Índice NPS de 82% classificando o serviço na zona de excelência.

As orientações recebidas pelos(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal?



De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço odontológico?



Resultados por Unidades

Qual a sua relação com o Sesc?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presidente Dutra	Tag. Norte
Trabalhador do comércio/dependente	80%	87%	82%	64%	66%	61%	85%
Conveniado/dependente	10%	4%	8%	21%	16%	23%	11%
Gerontologia	5%	2%	6%	0%	15%	10%	2%
Grupo dos mais vividos	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
Público Geral	4%	6%	2%	15%	3%	6%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Qual sua faixa etária?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presidente Dutra	Tag. Norte
18 a 29 anos	9%	5%	13%	6%	16%	0%	6%
30 a 44 anos	37%	45%	32%	48%	22%	29%	43%
45 a 59 anos	38%	37%	38%	36%	34%	48%	39%
60 anos ou mais	16%	13%	17%	10%	28%	23%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Sexo?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Feminino	65%	65%	64%	61%	70%	71%	71%
Masculino	35%	35%	36%	39%	30%	29%	29%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Em qual unidade o tratamento odontológico foi realizado?

Unidades Sesc	Contagem	Percentual
Sesc Estação 504 Sul	156	24%
Sesc Ceilândia	219	%
Sesc Guará	67	%
Sesc Taguatinga Norte	132	%
Sesc Gama	33	%
Sesc Presidente Dutra	31	%
Total	639	100%

Durante o tratamento odontológico você foi:

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Paciente	75%	60%	95%	82%	70%	94%	57%
Responsável pelo paciente	25%	40%	5%	18%	30%	6%	43%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	55%	45%	63%	52%	80%	55%	41%
Bom	37%	49%	35%	21%	13%	16%	47%
Regular	5%	5%	1%	18%	3%	23	7%
Ruim	3%	1%	1%	9%	4%	6%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual
Ótimo	56%	48%	64%	55%	78%	52%	44%
Bom	38%	49%	33%	27%	18%	26%	47%
Regular	4%	3%	2%	15%	0%	13%	5%
Ruim	2%	0%	1%	3%	4%	9%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Como você avalia o pré-agendamento odontológico realizado pela internet?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	46%	28%	54%	46%	74%	39%	39%
Bom	38%	53%	35%	30%	13%	23%	45%
Regular	10%	15%	8%	12%	9%	26%	5%
Ruim	6%	4%	3%	12%	4%	12%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	77%	77%	82%	64%	89%	59%	70%
Bom	20%	22%	16%	33%	6%	35%	26%
Regular	2%	1%	1%	3%	1%	6%	2%
Ruim	1%	0%	1%	0%	4%	0%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica (dentistas e auxiliares)?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	84%	85%	89%	82%	86%	61%	79%
Bom	13%	14%	10%	15%	9%	29%	16%
Regular	1%	1%	0%	3%	1%	0%	4%
Ruim	1%	0%	1%	0%	4%	10%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	82%	87%	83%	85%	84%	56%	80%
Bom	15%	12%	16%	12%	10%	35%	15%
Regular	2%	1%	1%	3%	0%	3%	5%
Ruim	1%	0%	0%	0%	6%	6%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	79%	83%	81%	76%	86%	59%	75%
Bom	16%	15%	15%	21%	7%	29%	20%
Regular	3%	1%	3%	3%	3%	6%	4%
Ruim	2%	1%	1%	0%	4%	6%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Ótimo	89%	92%	94%	82%	88%	74%	81%
Bom	10%	7%	5%	18%	7%	23%	17%
Regular	1%	1%	0%	0%	3%	3%	1%
Ruim	1%	0%	1%	0%	2%	1%	1%
Total	101%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Implante dentário	%	%	%	%	%	%	%
Aparelho ortodôntico	%	%	%	%	%	%	%
Serviços radiológicos	%	%	%	%	%	%	%
Laserterapia	%	%	%	%	%	%	%
Não tenho interesse em nenhum	%	%	%	%	%	%	%

Outra	%						
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Sim	85%	84%	82%	85%	99%	87%	82%
Não	15%	16%	18%	15%	1%	13%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

E aos sábados pela manhã

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
Sim	92%	90%	92%	91%	93%	100%	95%
Não	8%	10%	8%	9%	7%	0%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

As orientações recebidas pelo(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presidente Dutra	Tag Norte
Sim	97%	98%	99%	94%	96%	90%	96%
Não	1%	1%	0%	0%	4%	0%	1%
Indiferente	2%	1%	1%	6%	0%	10%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

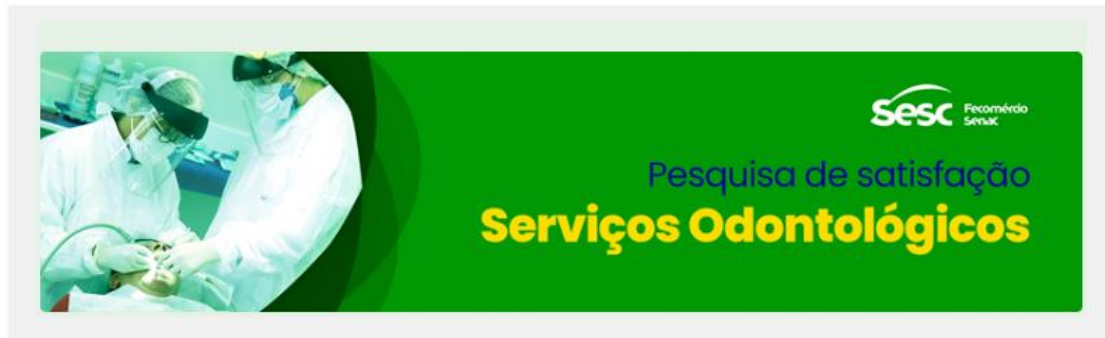
De uma forma geral, quanto satisfeito você está com o nosso serviço odontológico?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presidente Dutra	Tag. Norte
Muito satisfeito	68%	74%	68%	48%	79%	45%	67%
Satisfeito	26%	23%	31%	46%	13%	25%	27%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	3%	2%	0%	6%	4%	16%	4%
Insatisfeito	2%	1%	1%	0%	0%	6%	4%
Muito insatisfeito	1%	0%	0%	0%	4%	6%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual a probabilidade de você recomendar as refeições do Sesc-DF para amigos e parentes?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Presid. Dutra	Tag. Norte
0	1%	1%	1%	0%	3%	3%	2%
1	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	2%	0%	0%	6%	3%	3%	3%
6	1%	1%	0%	0%	0%	5%	0%
7	1%	0%	1%	9%	0%	6%	2%
8	9%	6%	8%	9%	7%	16%	12%
9	17%	13%	19%	24%	3%	10%	23%
10	69%	77%	71%	52%	84%	58%	57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	639	156	219	33	67	31	132

Formulário



1

Qual a sua relação com o Sesc? *

- Trabalhador do comércio/dependente
- Conveniado/dependente
- Gerontologia
- Grupo dos mais vividos
- Público Geral

2

Qual sua faixa etária? *

- 18 a 29 anos
- 30 a 44 anos
- 45 a 59 anos
- 60 anos ou mais

3

Sexo: *

- Masculino
- Feminino

4

Em qual unidade o tratamento odontológico foi realizado? *

- Sesc Estação 504 Sul
- Sesc Ceilândia
- Sesc Guará
- Sesc Taguatinga Norte
- Sesc Gama
- Sesc Presidente Dutra
- Unidades Móveis

5

Durante o tratamento odontológico você foi: *

- Paciente
- Responsável pelo paciente

6

Como você avalia o acolhimento na Reunião de Boas-vindas virtual? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

7

Como você avalia a qualidade/precisão das informações prestadas na Reunião de Boas-vindas virtual? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Como você avalia o Pré-agendamento odontológico realizado pela internet? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe da recepção da saúde? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

10

E o atendimento e cortesia recebido da equipe clínica (dentistas e auxiliares)? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

11

Qual sua avaliação quanto as orientações e esclarecimentos prestados pelo dentista sobre o tratamento odontológico? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

12

Qual sua avaliação sobre a qualidade dos serviços odontológicos realizados? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

13

Como você avalia a organização e limpeza dos consultórios? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

14

Qual desses serviços tem interesse que o Sesc-DF ofereça? *

- Implante dentário
- Aparelho ortodôntico
- Serviços radiológicos
- Laserterapia
- Não tenho interesse em nenhum desses serviços
- Outra

15

Você tem interesse que o Sesc ofereça consultas de segunda-feira à sexta-feira no período noturno? *

- Sim
- Não

16

E aos sábados pela manhã? *

- Sim
- Não

17

As orientações recebidas pelos(as) dentistas te ajudaram a melhorar seus cuidados com sua saúde bucal? *

- Sim
- Não
- Indiferente

18

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço odontológico? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

19

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

20

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual é a probabilidade de você recomendar os serviços odontológicos do Sesc para amigos e parentes? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----