

# Pesquisa de Satisfação



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Saúde  
Núcleo de Testagem e Aconselhamento

É tempo de ação.  **GDF**



Período da Pesquisa:  
Maio a Setembro/2020

# Descrição da Pesquisa



- Período: Maio a Setembro/2020
- Quantidade de Atendimentos: 3.202
- Quantidade de Respostas: 2.004
- Significativa Adesão: 62,6%
- A alta adesão observada neste mês respalda o resultado
- Preenchimento de formulário pelo usuário, logo após o atendimento

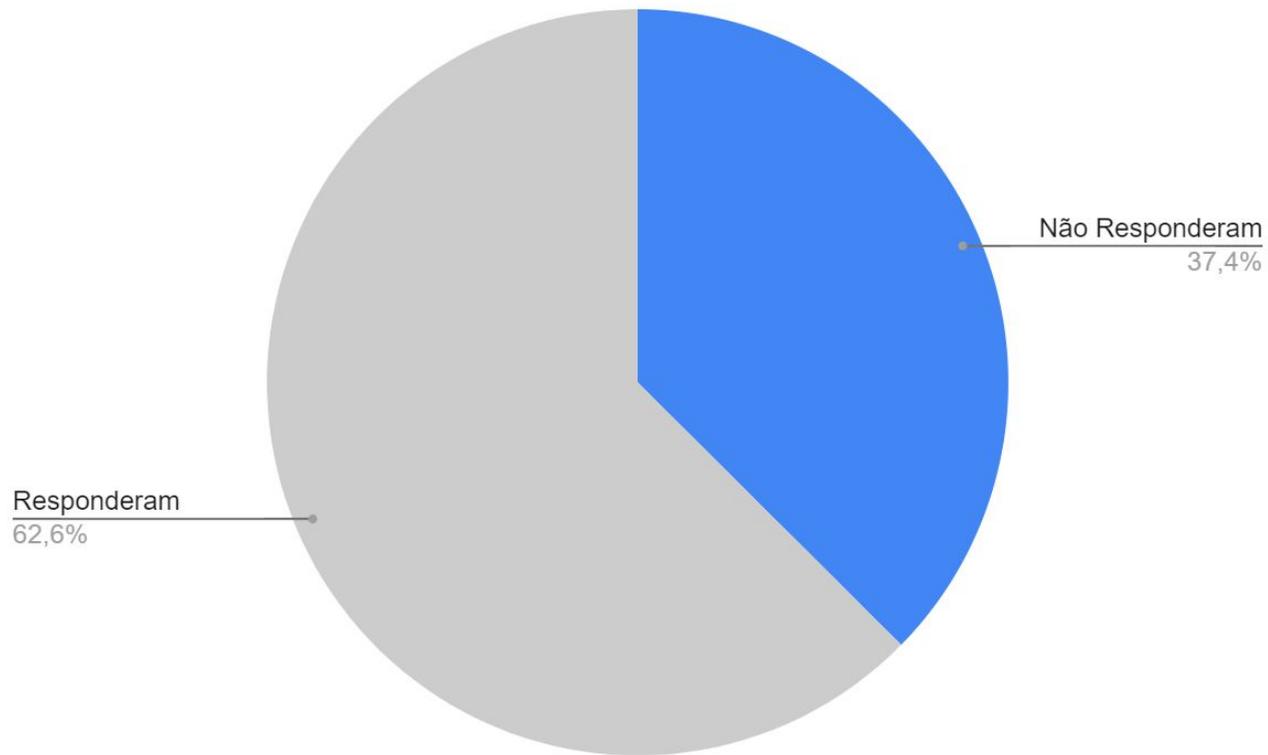
# Benefícios da Pesquisa



- Mensurar qualidade do Serviço
- Valorizar o trabalho realizado
- Aumentar a visibilidade
- Possibilitar a melhoria do atendimento
- Promover o reconhecimento do trabalho
- Divulgação do NTA

# Usuários Atendidos X Preenchimento

Não Responderam	1.198	37,4%
Responderam	2.004	62,6%
Total	3.202	100,0%



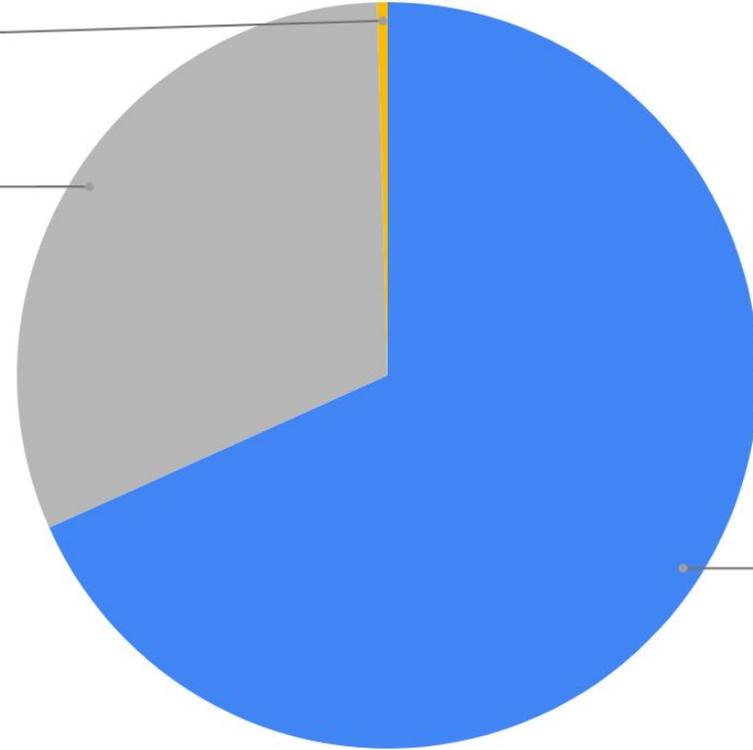
# Sexo

Masculino	1.369	68,3%
Feminino	626	31,2%
Outro	9	0,4%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Outro  
0,4%

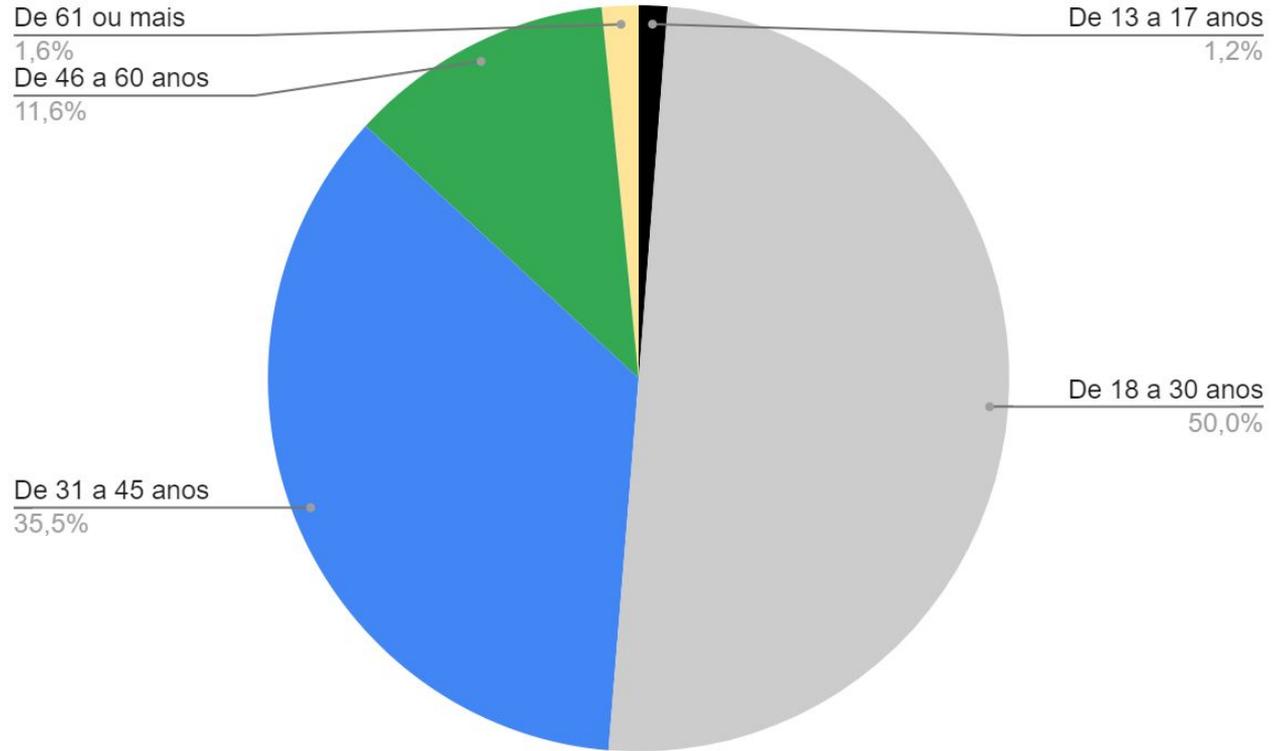
Feminino  
31,2%

Masculino  
68,3%



# Qual sua faixa etária (idade)?

De 13 a 17 anos	25	1,2%
De 18 a 30 anos	1.003	50,0%
De 31 a 45 anos	712	35,5%
De 46 a 60 anos	232	11,6%
De 61 ou mais	32	1,6%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>



# Como você avalia o atendimento da recepção?

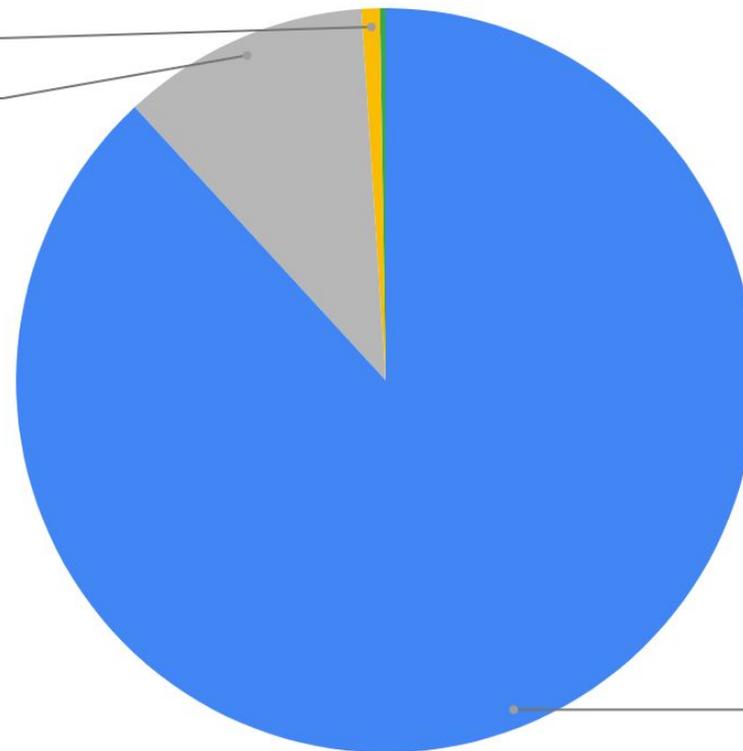
Excelente	1.766	88,1%
Bom	217	10,8%
Regular	16	0,8%
Ruim	5	0,2%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Regular

0,8%

Bom

10,8%



Excelente

88,1%

# Como avalia o atendimento durante a coleta de sangue?

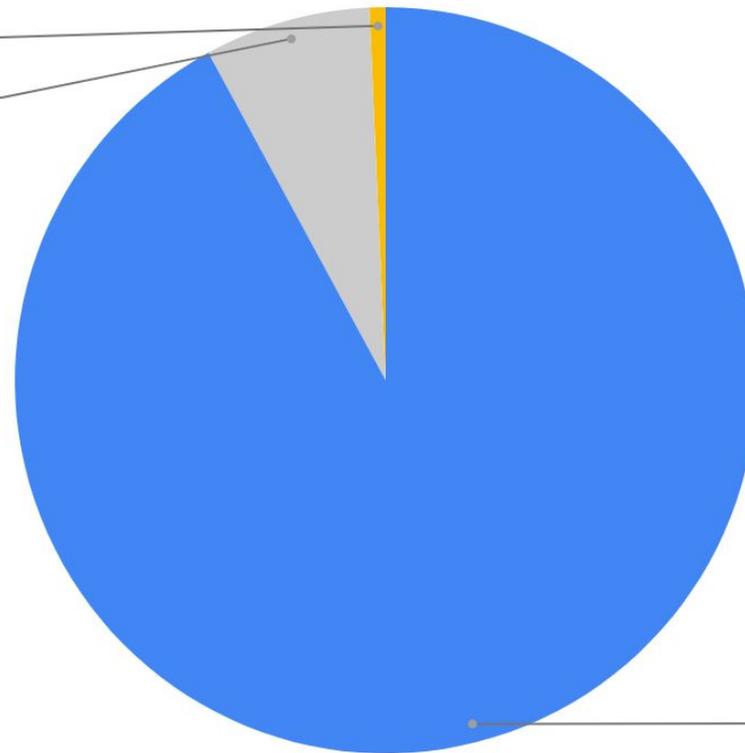
Excelente	1.845	92,1%
Bom	145	7,2%
Regular	14	0,7%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Regular

0,7%

Bom

7,2%



Excelente

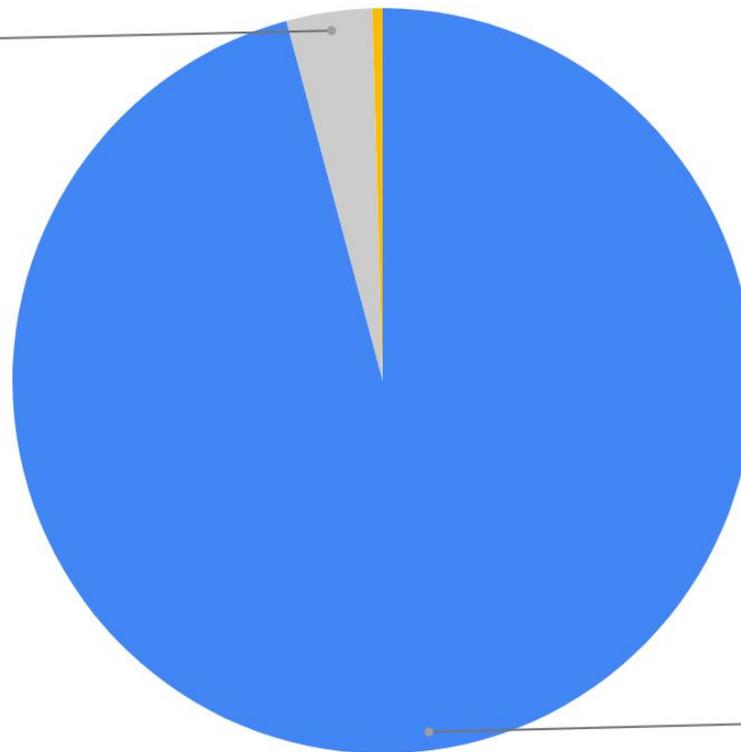
92,1%

# Durante a coleta de sangue a profissional explicou a metodologia do teste rápido?

Sim	1.920	95,8%
Não	75	3,7%
Explicou mas não entendi	9	0,4%
Total	2.004	100,0%

Não

3,7%

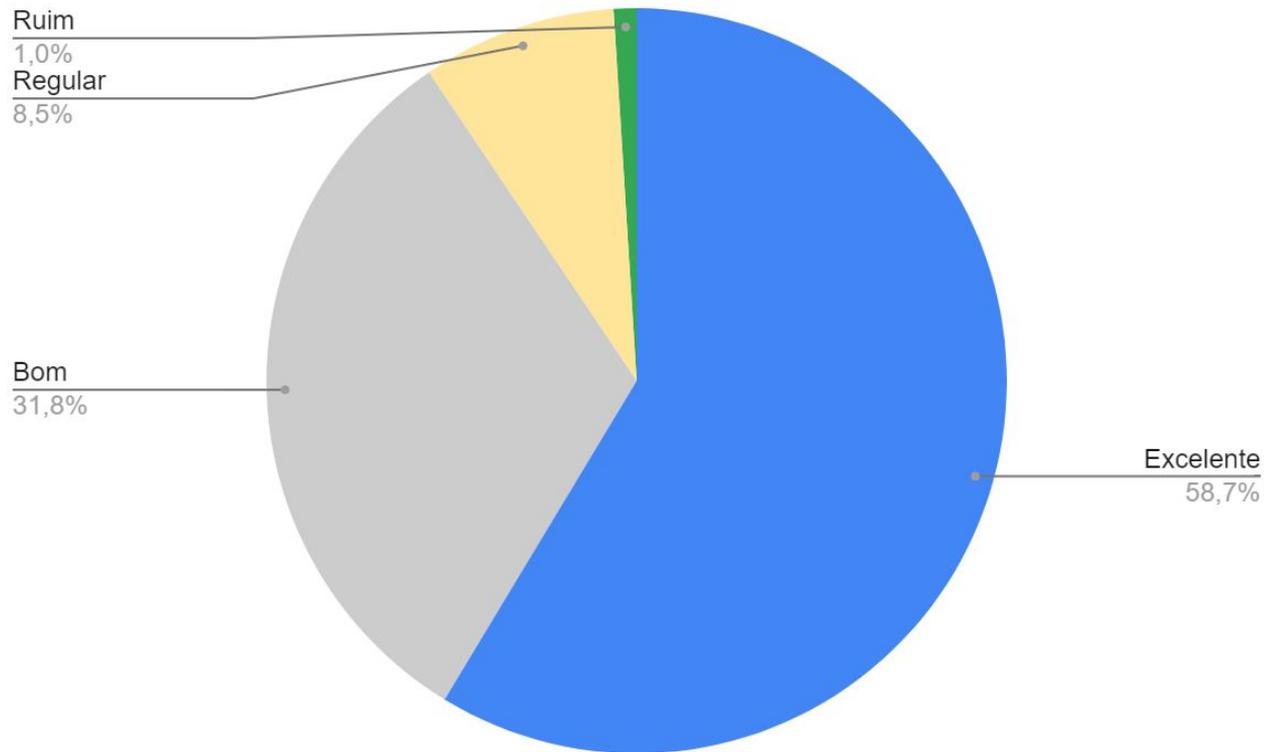


Sim

95,8%

# Como avalia o tempo de espera de resultado dos exames?

Excelente	1.176	58,7%
Bom	638	31,8%
Regular	170	8,5%
Ruim	20	1,0%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>



# Como avalia o atendimento dentro do consultório com o(a) profissional?

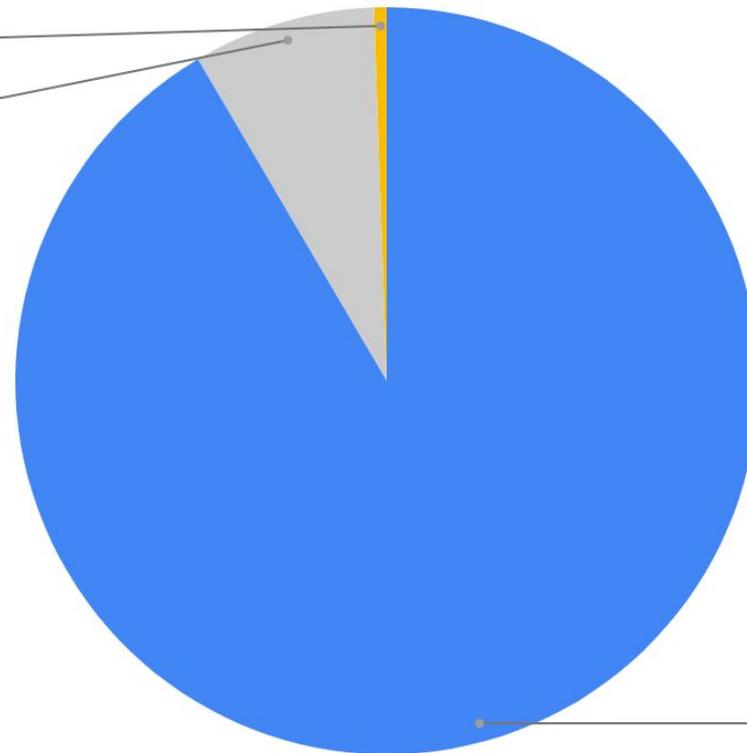
Excelente	1.834	91,5%
Bom	159	7,9%
Regular	11	0,5%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Regular

0,5%

Bom

7,9%



Excelente

91,5%

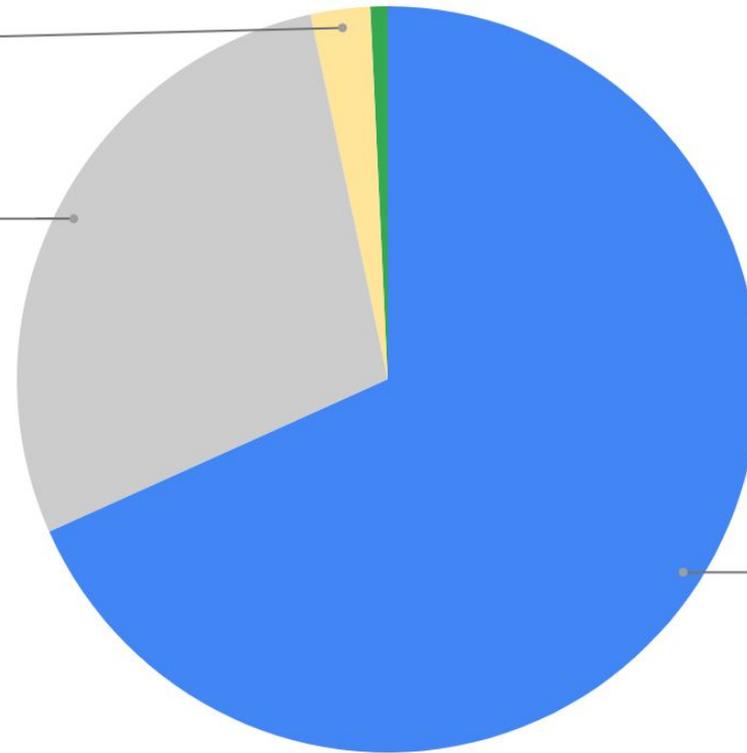
# Como você avalia o horário de atendimento do NTA?

Excelente	1.369	68,3%
Bom	568	28,3%
Regular	52	2,6%
Ruim	15	0,7%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Regular  
2,6%

Bom  
28,3%

Excelente  
68,3%



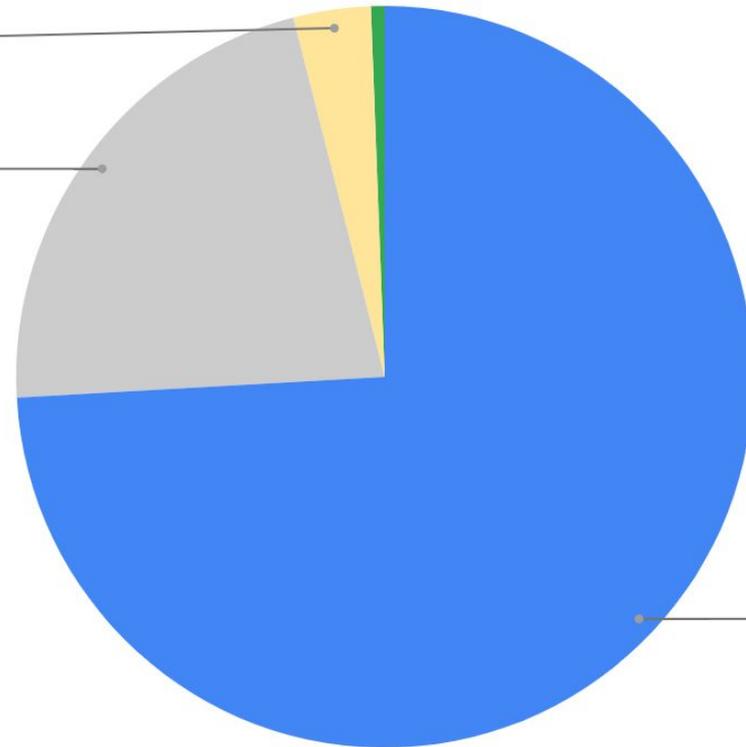
# Como avalia a localização do NTA na Rodoviária do Plano Piloto?

Excelente	1.485	74,1%
Bom	439	21,9%
Regular	68	3,4%
Ruim	12	0,6%
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>100,0%</b>

Regular  
3,4%

Bom  
21,9%

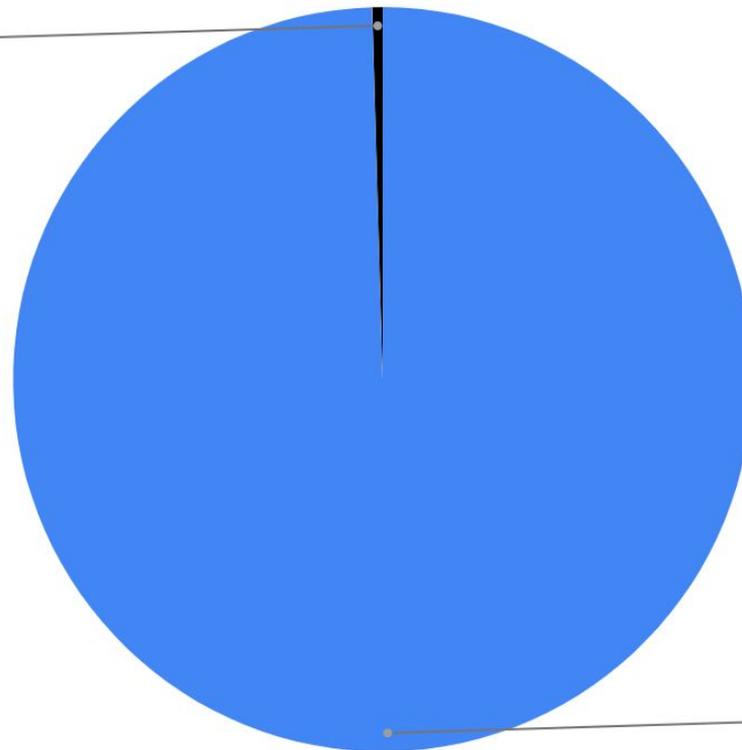
Excelente  
74,1%



# Você recomendaria os serviços do NTA a seus amigos ou parentes?

Sim	1.995	99,6%
Não	9	0,4%
Total	2.004	100,0%

Não  
0,4%



Sim  
99,6%

# Obrigado!

Governo do Distrito Federal

Secretaria de Estado de Saúde

Núcleo de Testagem e  
Aconselhamento

