

NAGEH CLIENTES



Coordenadora: Luciana Pessiguini Ardis



Histórico – Reunião Março 2016

- ❖ Apresentação dos indicadores de clientes – site CQH
- ❖ Taxa de reclamação – colocar em produção
- ❖ Indicadores de serviços Externos
 - Tx de satisfação Pronto Atendimento
 - Tx de satisfação Ambulatório
 - Outros serviços (Quimioterapia, Hemodiálise, etc)
- ❖ Critério III - Clientes



Pauta – Reunião Junho/2016

❖ **Indicadores de Satisfação do Cliente**

Acompanhamento dos dados enviados no site



Pauta – Reunião Junho/2016

❖ Pronto Atendimento Geral

Avaliação da satisfação do cliente quanto aos serviços prestados (recepção, enfermagem, médico, higiene, instalações).

Aplicação da pesquisa voluntária

•Taxa de Satisfação dos Serviços Externos

Ficha técnica:
$$\frac{\text{Total de avaliações preenchidas com ótimo e bom} \times 100}{\text{Total de avaliações preenchidas corretamente}}$$



Pauta – Reunião Junho/2016

Taxa de Insatisfação dos Serviços Externos

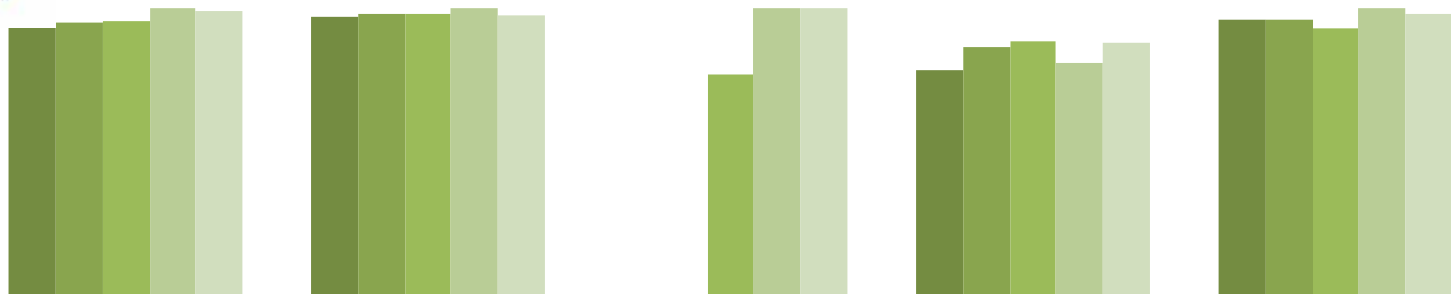
Fórmula:
$$\frac{\text{Total de avaliações preenchidas com ruim e péssimo} \times 100}{\text{Total de avaliações preenchidas corretamente}}$$

Mesma fórmula pode ser aplicada para os demais Serviços Externos

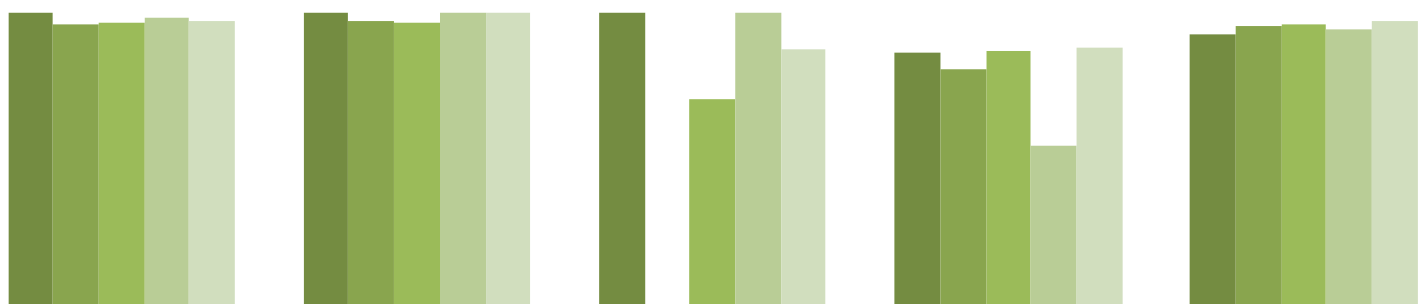


Pauta – Reunião Junho/2016

E n f e r m a g e m



	amb	check-up	PA ort	PA geral	SADT
jan	100,0%	97,0%	0,0%	78,6%	95,8%
fev	95,0%	98,0%		86,4%	96,0%
mar	95,6%	97,7%	76,9%	88,3%	93,1%
abr	100,0%	100,0%	100,0%	80,8%	100,0%
mai	98,8%	97,2%	100,0%	88,1%	97,8%



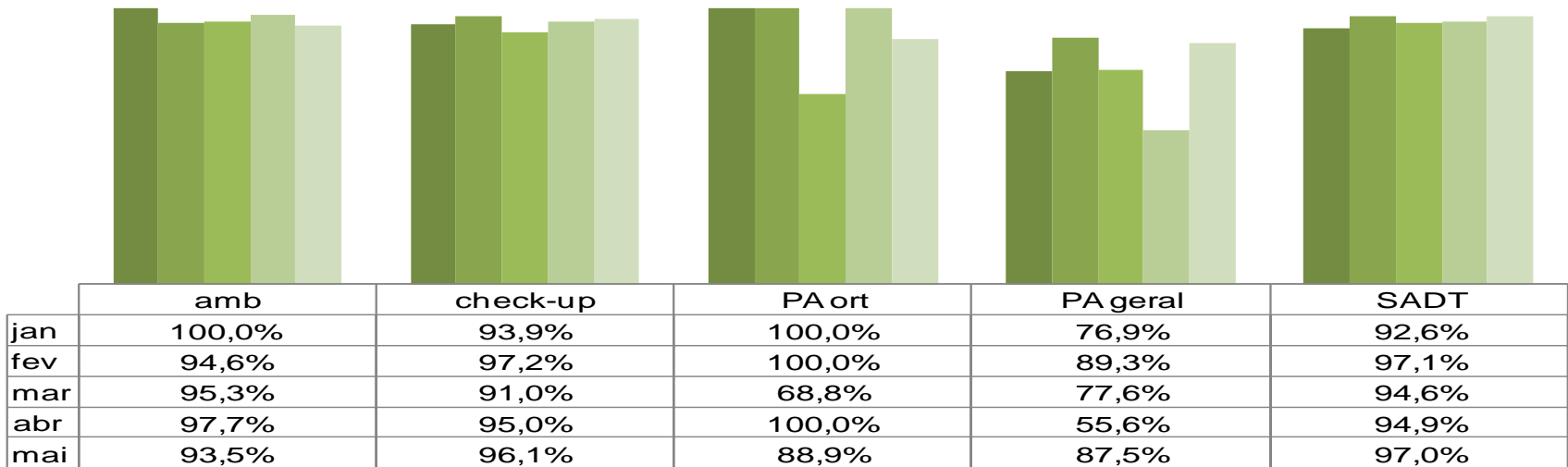
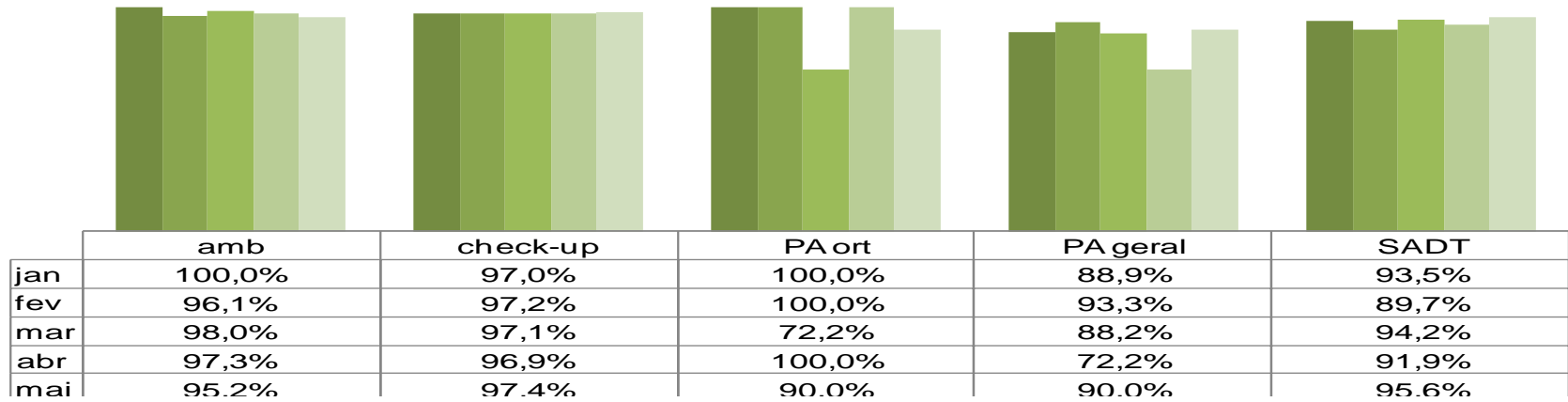
	amb	check-up	PA ort	PA geral	SADT
jan	100,0%	100,0%	100,0%	86,7%	92,6%
fev	95,8%	97,3%		80,6%	95,7%
mar	96,6%	96,7%	70,6%	86,9%	96,2%
abr	98,4%	100,0%	100,0%	55,0%	94,2%
mai	97,3%	100,0%	87,5%	88,3%	97,0%

M é d i c o



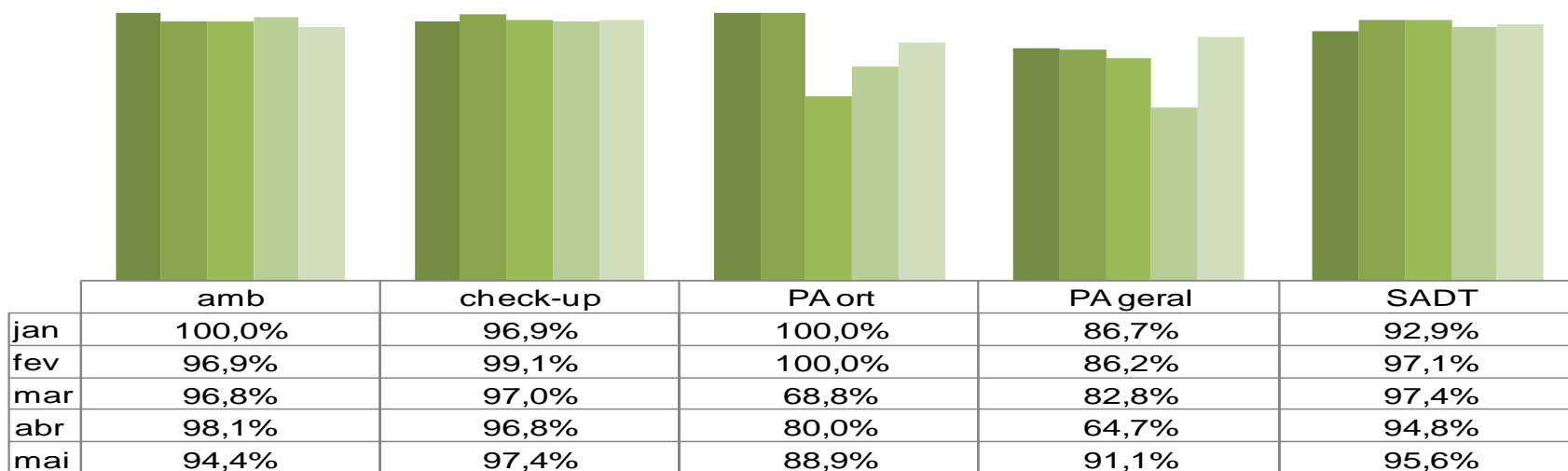
Pauta – Reunião Junho/2016

Recepção Instalações





Pauta – Reunião Junho/2016



L i m p e z a



Pauta – Reunião Junho/2016

O que é posicionamento de mercado?

Tentativa e o plano com o qual a sua empresa procura atingir, visando ocupar um espaço distinto na cabeça dos seus clientes e do mercado alvo.





Pauta – Reunião Junho/2016

Algumas verdades:

O mercado nunca está errado, portanto algo de errado.

A imagem que a empresa deseja refletir a seus consumidores, nem sempre é a percebida por eles por isso a análise do posicionamento é indicada

Se na batalha do mercado sua empresa não tem um diferencial ou uma vantagem competitiva, algo que os clientes queiram encontrar , sua empresa não compete, ela sobrevive

O foco deve ser o mercado e o cliente pois é lá que estão as oportunidades



Pauta – Reunião Junho/2016

O que é mercado?



Consiste em todos os consumidores potenciais que compartilham de uma **necessidade** ou desejo



Pauta – Reunião Junho/2016

Como reconhecer as necessidades dos clientes?



- ✓ Faça pesquisas com os clientes
- ✓ Ouça opiniões que envolvam o seu negócio
- ✓ Visite seus clientes



Pauta – Reunião Junho/2016

Descubra por ordem de importância os fatores que o seu cliente valoriza:

Bom atendimento

Preço

Assistência técnica

Cumprimento de prazos





Pauta – Reunião Junho/2016

O que fazer com as informações?

**As informações
coletadas são
instrumentos gerenciais**

**Sugestões são
oportunidades de melhoria**



**Agir decisivamente para
atender as necessidades do
cliente**




Pauta – Reunião Junho/2016



Pauta – Reunião Junho/2016

Respondemos questões do roteiro?

1) Os clientes são segmentados/agrupados para fins de organização dos processos? 

- O Hospital identifica quais são as necessidades e expectativas de seus clientes? 

- O Hospital trata as expectativas e necessidades levantadas? 

- O Hospital desenvolve ações concretas para divulgação de sua imagem? 

- Há divulgação de informações institucionais para a comunidade de usuários? 

- O Hospital faz algum tipo de pesquisa para verificar como está a sua imagem? 