

# Pesquisa aponta satisfação dos usuários com serviços do INCA

Os usuários do INCA aprovam os serviços prestados pela instituição. Essa é a constatação da Pesquisa de Satisfação de Pacientes e Familiares, realizada nas unidades assistenciais. O levantamento foi feito pelo Programa de Estatística Aplicada da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Prestap/Uerj), sob coordenação da Assessoria de Gestão da Qualidade do INCA. Foram ouvidas 1.250 pessoas, no período de dezembro de 2011 a março de 2012. As entrevistas aconteceram, preferencialmente, em ambientes de espera.

A qualidade geral dos serviços do INCA foi aprovada por 91% dos entrevistados, dos quais 88,9% se mostraram muito satisfeitos. O atendimento também recebeu altos índices de aprovação. A pesquisa mostra que 89,9% dos pacientes e familiares consideram os funcionários gentis, atenciosos e respeitosos. Os índices de insatisfação, nos dois casos, foram de apenas 0,5% e 0,6%, respectivamente.

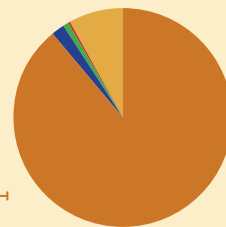
No quesito limpeza e conservação das unidades, 90% dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Já a segurança contra acidentes teve aprovação quase unânime, de 99,1% das pessoas ouvidas. Mais uma vez, os índices de insatisfação foram baixos: 0,6% e 0,2%, respectivamente.

O resultado completo da pesquisa será divulgado em breve pela Coordenação de Assistência.

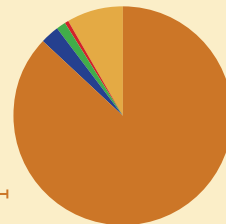
## Levantamento é dividido em cinco áreas

Os pacientes e familiares entrevistados avaliaram o trabalho desenvolvido pelo INCA numa escala numérica de 0 a 10. A sondagem foi dividida em cinco dimensões: aspectos tangíveis, relativos às instalações e aos equipamentos do Instituto; confiabilidade, que se refere à capacidade de execução dos serviços de forma precisa, dentro do prazo e sem erros; receptividade, correspondente ao interesse da força de trabalho do INCA em auxiliar o paciente e à disponibilidade para atendê-lo; garantia, que mede o conhecimento e a competência dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança nos pacientes; e empatia, que verifica o cuidado e a atenção dados aos pacientes de forma individualizada.

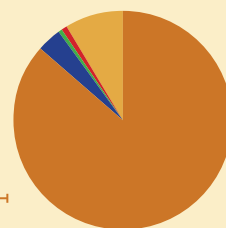
Qualidade geral dos serviços



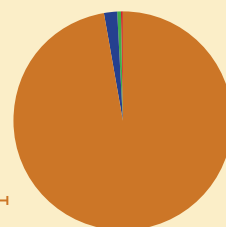
Os funcionários serem gentis, atenciosos e respeitosos



A unidade ser limpa e bem conservada



Ter segurança dentro da unidade contra acidentes



■ Muito satisfeito ■ Satisfeito  
■ Indiferente ■ Insatisfeito  
■ Não sabe / Não respondeu

informe  
INCA

2012 | setembro | nº304

Instituto Nacional de Câncer  
Pça Cruz Vermelha 23  
20.230-130 - Rio de Janeiro - RJ  
Home page: [www.inca.gov.br](http://www.inca.gov.br)



Ministério  
da Saúde

Informativo interno mensal do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva, produzido pela Divisão de Comunicação Social / INCA. Tiragem: 7.000 exemplares. Edição: Fernanda Rena. Redação e reportagem: Conceito Comunicação Integrada/Marcos Bin, Camila Cherem e Jesiel Gadioli.

Apuração: Fernanda Trotta, Maria Cristina Mello, Raquel Pires e Roberto Augusto.

Divisão de Comunicação Social (tel.: 3207-5963 / 5962): Gláucio Aranha (chefe), Adriana Rossato, Andrea Silva, Bianca Ribeiro, Carlos Júnior, Daniella Daher, Elaine Oliveira, Fernanda Vieira, Franco Thomé, Luiza Real, Luiza Sampaio, Marcelo Chagas, Marcelo Mello, Marcio Albuquerque, Marcos Vieira, Nemézio Amaral Filho, Paula França, Sâmara Palmares e Wesley Kenedy.

Projeto Gráfico: g-dés. Diagramação e prod. gráfica: Conceito Comunicação Integrada. Fotografia: Carlos Leite, José Antônio Campos e Thiago Rosa. Grupo de Comunicação Social: Tatiana Ribeiro (RH e COAD); Fernanda Campos (HC I); Angela Leal (CONPREV); Leandro Câmara e José Alexandre do Carmo (Pesquisa); Jacilene Passos Cruz (HC II); Nádia Monteiro Sant'anna (HC III); Patrícia Oliveira (HC IV); Cyntia Audebert (Detecção Precoce); Iracema Breves (AFINCA); Angélica Nasser e Carla Lobato (INCAvoluntário); Tais Facina, Andréa Soares e Luiz Paulo Labrego (CEDC); Carla Aguiar (CONICO); Bruno Pegado (Planejamento); Andreia Dantas e Telma Almeida (Ensino); Tatiane Marques (CEMO).