



Estudo de Satisfação do Cliente 2008



Estudo realizado por Taylor Nelson Sofres, S.A. (TNS), 2008

Estudo de satisfação do cliente Svenson 2008



Total entrevistados

Período de recolha:

- ✓ 2008

Tamanho da amostra:

- ✓ **2003** questionários válidos
- ✓ Repartidos por um total de **45** centros

Principais conclusões:

- ✓ **77%** dos clientes Svenson estão satisfeitos com o tratamento / sistema ou microenxerto que fizeram.
- ✓ **89%** dos clientes avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelas especialistas.
- ✓ **97%** dos clientes avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelo pessoal técnico.
- ✓ **99%** avalia positivamente o serviço de recepção.
- ✓ **97%** dos clientes avalia como bom ou muito bom o atendimento telefónico.
- ✓ **93%** dos clientes avaliam positivamente as instalações da Svenson.
- ✓ **90%** dos clientes tem um nível de satisfação global bom ou muito bom com os serviços Svenson



Estudo de satisfação do cliente Svenson 2008

Entrevistados sobre **Tratamentos**



Período de recolha:

- ✓ 2008

Tamanho da amostra:

- ✓ 1.396 questionários válidos

Principais conclusões:

- ✓ **75%** dos clientes de tratamentos Svenson estão satisfeitos com o tratamento que seguem.
- ✓ **90%** dos clientes de tratamentos avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelas especialistas.
- ✓ **88%** dos clientes de tratamentos avalia positivamente a qualidade dos produtos utilizados.
- ✓ **97%** dos clientes de tratamentos avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelo pessoal técnico.
- ✓ **98%** dos clientes de tratamentos avalia positivamente o serviço de recepção.
- ✓ **96%** dos clientes de tratamentos avalia como bom ou muito bom o atendimento telefónico.
- ✓ **94%** dos clientes de tratamentos avaliam positivamente as instalações da Svenson.
- ✓ **90%** dos clientes de tratamentos tem um nível de satisfação global bom ou muito bom com os serviços Svenson.



Estudo de satisfação do cliente Svenson 2008

Entrevistados sobre **Sistemas**



Período de recolha:

- ✓ 2008

Tamanho da amostra:

- ✓ 544 questionários válidos

Principais conclusões:

- ✓ **81%** dos clientes de sistemas Svenson estão satisfeitos com o sistema que **têm**.
- ✓ **87%** dos clientes de sistemas avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelas especialistas.
- ✓ **86%** dos clientes de sistemas avalia positivamente a qualidade dos produtos utilizados.
- ✓ **96%** dos clientes de sistemas avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelo pessoal técnico.
- ✓ **99%** dos clientes de sistemas avalia positivamente o serviço de recepção.
- ✓ **98%** dos clientes de sistemas avalia como bom ou muito bom o atendimento telefónico.
- ✓ **88%** dos clientes de sistemas avaliam positivamente as instalações da Svenson.
- ✓ **89%** dos clientes de sistemas tem um nível de satisfação global bom ou muito bom com os serviços Svenson.



Estudo de satisfação do cliente Svenson 2008

Entrevistados sobre Microenxerto



Período de recolha:

- ✓ 2008

Tamanho da amostra:

- ✓ 63 questionários válidos

Principais conclusões:

- ✓ **83%** dos clientes de microenxerto estão satisfeitos com **a intervenção que fizeram**
- ✓ **95%** dos clientes de microenxerto avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelas especialistas.
- ✓ **100%** dos clientes de microenxerto avalia como bom ou muito bom o atendimento prestado pelo pessoal técnico.
- ✓ **97%** dos clientes de microenxerto avalia positivamente o serviço de recepção.
- ✓ **98%** dos clientes de microenxerto avalia como boa ou muito boa o atendimento telefónico.
- ✓ **97%** dos clientes de microenxerto avaliam positivamente as instalações da Svenson.
- ✓ **97%** dos clientes de microenxerto avaliam como boa ou muito boa a informação prestada pelo cirurgião
- ✓ **97%** dos clientes de microenxerto avaliam positivamente o seguimento da intervenção
- ✓ **94%** dos clientes de microenxerto avaliam como boas as instalações da clínica **da** intervenção.
- ✓ **97%** dos clientes de microenxerto tem um nível de satisfação global bom ou muito bom com os serviços Svenson

