**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**
**PLANO DE AÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2022**
**DOS PACIENTES ATENDIDOS**
**NO CURSO DA PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM IMPLANTODONTIA**

| Resultados | Analise da CPA | Ação Proposta | Prazo | Responsável pela ação | Resultados Finais |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.Você mora próximo à Faculdade Modal?** | O percentual das respostas dos pacientes foi 92,9% que não moram próxima a Faculdade Modal. A CPA considera que este resultado foi muito satisfatório, pois conclui que a IES consegue atingir não somente a sociedade que reside nas imediações, mas também bairros distantes e região Metropolitana. | Continuar em 2023 com o atendimento de pacientes tanto na região proxima da IES quanto regiões distantes. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Coordenadores e professores. | Ação em constante prática. |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2. Como você avalia os professores do Curso de Especialização em Implantodontia da Faculdade Modal?** | Em relação aos professores do curso de Especialização em Implantodontia o resultado das respostas foi excelente, tendo o percentual de 100% . | Continuar em 2023 garantindo profissionais com Especialização. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Coordenadores e professores. | Ação em constante prática. |
| **3. Como você avalia o atendimento do(s) aluno(s) do curso de Especialização em Implantodontia da Faculdade Modal?** | Em relação ao atendimento dos alunos do curso de Especialização em Implantodontia foi muito satisfatório tendo o percentual de 92,9%. | Continuar em 2023 garantindo profissionais com Especialização. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Coordenadores e professores. | Ação em constante prática. |
| **4. De forma geral, como você avalia o tratamento de Implante que vem sendo realizado?** | No que se refere ao tratamento de Implante que vem sendo realizado, o resultado foi excelente tendo o percentual de 100%. | Continuar em 2023 garantindo estes profissionais e manter o atendimento de excelência. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Coordenadores e professores. | Ação em constante prática. |
| **5. Como você avalia o atendimento da Secretaria da Faculdade Modal?** | Com relação ao atendimento da secretaria, também foi muito satisfatório tendo o percentual de 92,9%. | Reforçar a equipe do corpo técnico - administrativo a satisfação dos pacientes e continuar mantendo a qualidade do atendimento. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral. | Ação em constante prática. |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **6. Como você avalia o atendimento do Setor Financeiro da Faculdade Modal?** | Em relação o atendimento do setor financeiro, o resultado foi muito satisfatório tendo o percentual de 92,5%. | Reforçar a equipe do corpo técnico - administrativo a satisfação dos pacientes e continuar mantendo a qualidade no atendimento no setor financeiro. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral. | Ação em constante prática. |
| **7. Como você avalia a limpeza dos ambientes da Faculdade Modal?** | De acordo com as respostas dos pacientes, em relação a limpeza dos ambientes da Faculdade Modal, foi muito satisfatório tendo o percentual de 97,9%. | Reforçar a equipe do corpo técnico - administrativo a satisfação dos pacientes e continuar mantendo a qualidade da limpeza da IES. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral. | Ação em constante prática. |
| **8. Como você avalia a estrutura física da Faculdade Modal?** | Em relação a estrutura fisica da Faculdade Modal, o resultado das respostas dos pacientes continua satisfatório tendo o percentual de 92,9%. | Manter em 2023 as manutenções periódicas que a IES realiza. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral. | Ação em constante prática. |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **9. Em relação ao custo do tratamento de Implante Dentário, você considera o valor de custo acessível?** | Ao custo do tratamento de Implante os resultados dos percentuais foram distintos, tendo com grau de satisfação de: “OTIMO 57,1%, “MUITO BOM 14,3% e “BOM 28,6%”. | Orientar aos alunos que repassem a informação aos pacientes que a IES se recusa a utilizar materiais de baixa qualidade e por esse motivo é cobrado basicamente para cumprir os custos. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral. | Ação em constante prática. |
| **10.Você indicaria à Faculdade Modal?** | Em relação a pergunta, 100% dos pacientes indicariam a Faculdade Modal. Este percentual demonstra a satisfação do tratamento oferecido pela IES. | Continuar em 2023 atendimento aos pacientes com qualidade. | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Diretoria Geral, Coordenadores e professores. | Ação em constante prática. |
| **ELOGIOS, SUGESTÕES E/ OU CRÍTICAS** | | | | | |
| **“Quero agradecer a todos pelo carinho atenção dedicação paciência por ter realizado um grande** | Os elogios demostram a satisfação dos pacientes atendidos no curso de Especialização em Implantodontia. Reforça que | Reforçar o corpo técnico-administrativo, a coordenação, os professores e os | Imediato após análise dos resultados da CPA. | Corpo técnico - administrativo, Coordenadores e Professores. | Ação em constante prática. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **sonho meu so gratidão ♡".**<br><br>**"Só tenho à agradecer aos alunos, a secretaria Luana, super educada, ao mestre Alysson, e a todos os setores da faculdade.**<br>**Muitíssimo obrigado.**<br>**Um abraço a todos.**<br>**José Rubens"**<br><br>**"Sou grata por tudo. O carinho é tudo. Compensa cada dor que senti. Que Deus abençoe vocês cada dia mais. Não sabia se iria fazer pois tinha medo da dor e do valor. Vocês proporcionaram voltar a sorrir (quase lá). Agradeço minha sobrinha por ter me indicado vocês. Muito obrigada. Só uso zap."** | a IES está no caminho certo e que deve continuar empenhada para manter a qualidade dos atendimentos dos setores da IES, bem como dos coordenadores, professores e alunos. | alunos a satisfação dos pacientes em relação atendimento que está sendo realizado. | | | |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **“O atendimento foi acolhedor com respeito e segurança! Obrigado”.**<br><br>**“Atendimento muito bom”.**<br><br>**“Nada a reclamar”.**<br><br>**“Excelente atendimento excelente tratamento dentário (implante)”.**<br><br>**“Estou apenas começando meu tratamento, até o momento está muito bom, só sugiro que tenham mais atenção em dar retorno de orçamento para o cliente, meu esposo está esperando há um bom tempo! E também orientar alguns alunos em preencheram documentos corretamente! Ter mais atenção pois a falta de comunicação e preenchimento corretos** | | | | | |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **causa perda de tempo e estresse! Super recomendo a Faculdade! Agradeço e gostaria de responder novamente esse questionário ao final do tratamento!".**<br><br>**"Estão de parabéns gentileza, educação entrosamento."** | | | | | |
| **2. "O valor poderia ser mais baixo pra q muitos pudesse fazer uso do tratamento de"** | Com relação ao custo do tratamento refere apenas ao material de primeira linha (fabricante syn e stralmon). Portanto se fosse para reduzir o preço também deveria cair a qualidade do tratamento, o que não atende os preceitos da IES. | Orientar aos alunos que repassem a informação aos pacientes que a IES se recusa a utilizar materiais de baixa qualidade e por esse motivo e cobrado basicamente para cumprir os custos. | Imediato após análise dos resultados da CPA | Coordenadores e Professores. | Ação realizada imediato e em constante prática |
| **7."Demorado"** | Infelizmente o tratamento de Implantodontia é demora. A IES ressalta que quando o paciente assina o contrato | Orientar com maior ênfase na assinatura do contrato que o tratamento é | Imediato após análise dos resultados da CPA | Corpo técnico-administrativo. | Ação realizada imediato e em |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | está ciente dessa previsão de tratamento. | demorado e individualizado. | | | constante prática |



Rua Bernardino de Lima nº 358 Gutierrez – Belo Horizonte MG – 30441-008 Tel. (31)2526-4945