

Termômetro da Experiência

Uma leitura simples da experiência do colaborador e do paciente

Não mede 'felicidade' como emoção. Mede condições que favorecem confiança, segurança, pertencimento e percepção de cuidado.

Como pontuar

Para cada pergunta, dê uma nota de 1 a 5: 1 = muito ruim | 2 = ruim | 3 = regular | 4 = boa | 5 = excelente.

A. Experiência do colaborador

Pergunta	1	2	3	4	5
Sinto segurança para falar sobre problemas e riscos.	■	■	■	■	■
Minha liderança escuta, orienta e oferece feedback.	■	■	■	■	■
Tenho clareza sobre prioridades, responsabilidades e expectativas.	■	■	■	■	■
Tenho condições e informações para realizar um bom trabalho.	■	■	■	■	■
Sinto que meu trabalho é reconhecido e tem sentido.	■	■	■	■	■
Percebo cooperação entre as áreas na jornada do paciente.	■	■	■	■	■

B. Experiência do paciente

Pergunta	1	2	3	4	5
Senti que fui recebido e tratado com respeito.	■	■	■	■	■
Entendi as etapas do meu atendimento e as orientações recebidas.	■	■	■	■	■
Senti segurança e confiança na equipe.	■	■	■	■	■
Fui informado sobre espera, mudanças ou próximos passos.	■	■	■	■	■
Percebi atenção às minhas dúvidas, necessidades e emoções.	■	■	■	■	■
Minha jornada foi simples e coerente entre os diferentes pontos de contato.	■	■	■	■	■

Cálculo rápido

Colaborador: some as 6 notas (máximo 30). Paciente: some as 6 notas (máximo 30). Visão integrada: some os dois resultados (máximo 60).

Interpretação

Resultado integrado	Letra	Próximo passo
---------------------	-------	---------------

12–27	Zona crítica	Há sinais de fricção na experiência. Identifique os 2 itens com menor nota e investigue as causas na operação.
28–39	Zona de atenção	A experiência é inconsistente. Transforme os pontos fracos em um plano simples, com responsável e prazo.
40–50	Zona positiva	Há uma base saudável. Cruze os resultados com turnover, absenteísmo, NPS, reclamações e elogios.
51–60	Zona de excelência	A experiência é percebida de forma muito positiva. Procure manter consistência entre unidades, turnos e jornadas.

O insight mais importante

Não use o resultado apenas para perguntar 'quanto tiramos?'. Pergunte: onde colaborador e paciente estão contando a mesma história? Essa convergência costuma apontar onde cultura, processo e experiência se encontram.

Minha leitura desta aplicação

Menor nota do colaborador: _____

Menor nota do paciente: _____

Ponto em comum: _____

Ação prioritária: _____