



PESQUISA SATISFAÇÃO

JULHO/2025



Santa Casa de Arealva

APRESENTAÇÃO GERAL

OBJETIVO

Este trabalho teve o objetivo de identificar o perfil sócio-econômico dos usuários da Santa Casa de Arealva, além de aferir a opinião sobre os serviços prestados. Por se tratar de uma pesquisa de opinião de consumo interno, é aconselhável não divulgar as informações deste relatório em qualquer meio e/ou veículo de comunicação.

METODOLOGIA

A metodologia aplicada foi a da pesquisa por amostragem; sendo esta aleatória e estratificada por gênero, idade e local de atendimento. Os dados são coletados de forma que todos os entrevistados possam participar de forma remota com perguntas por meio de um questionário previamente elaborado e aprovado pelo cliente.

COLETA DE DADOS / AMOSTRAGEM

A pesquisa foi realizada durante o período de 15/07/2025 até 31/07/2025, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, uma resposta na parte de internação e 21 respostas na parte de pronto atendimento, sob a supervisão e responsabilidade da **ResultXpert Comunicação**, o que garante uma margem de erro global de 4,76% para um nível de confiança de 95%.um nível de confiança de 95%.



PEDRO HENRIQUE CASARE
RESULTXPert COMUNICAÇÃO LTDA
CNPJ Nº 41.182.949.0001-37

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

Masculino - 100%

Qual sua idade?

30 a 39 anos - 1 (100.00%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

Ótimo - 1 (100.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Ótimo - 1 (100.00%)

De modo geral, o processo de internação foi claro e eficiente?

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Ótimo - 1 (100.00%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Ótimo - 1 (100.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 1 (100.00%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido pela equipe de enfermagem?

Ótimo - 1 (100.00%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em outras áreas da unidade?

Ótimo - 1 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Sobre as informações fornecidas pela Santa Casa em um todo. Você considera?

Ótimo - 1 (100.00%)

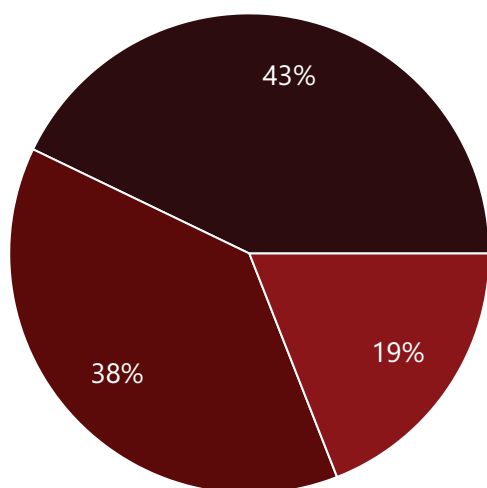
Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 1 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

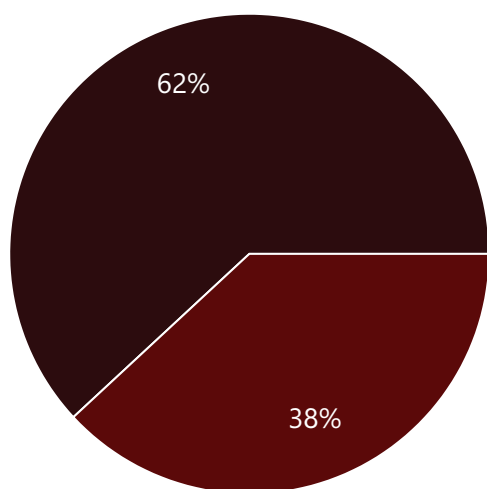
21 Respostas



- Tarde - 9 (42.86%)
- Manhã - 8 (38.10%)
- Noite - 4 (19.05%)

Gênero?

21 Respostas

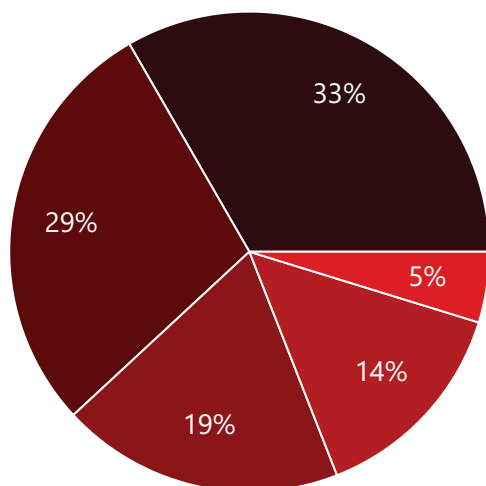


- Feminina - 13 (61.90%)
- Masculino - 8 (38.10%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

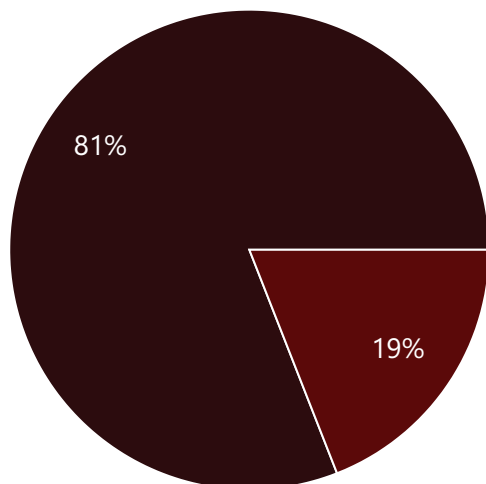
21 Respostas



- 30 a 39 anos - 7 (33.33%)
- 18 a 29 anos - 6 (28.57%)
- 50 a 59 anos - 4 (19.05%)
- 40 a 49 anos - 3 (14.29%)
- 60 anos ou mais - 1 (4.76%)

Em um todo, como você avalia os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva?

21 Respostas

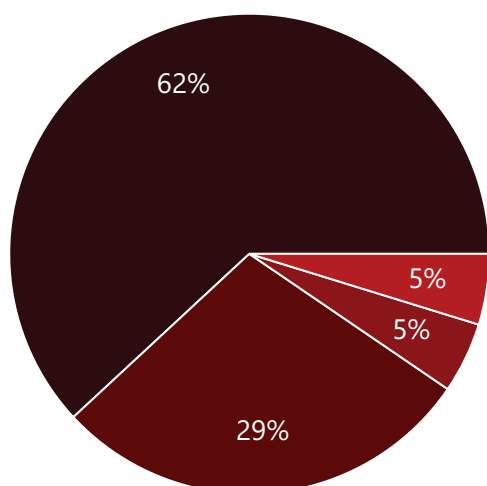


- Ótimo - 17 (80.95%)
- Bom - 4 (19.05%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

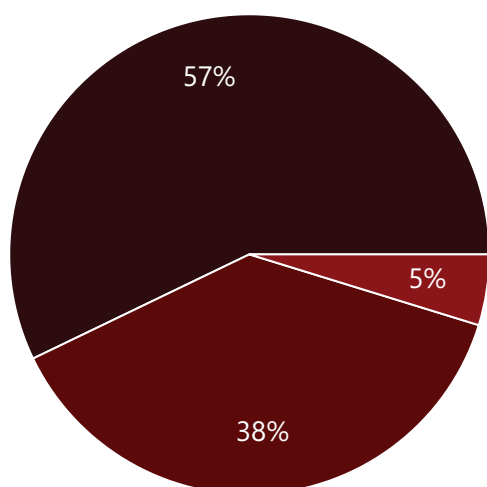
21 Respostas



- Ótimo - 13 (61.90%)
- Bom - 6 (28.57%)
- Regular - 1 (4.76%)
- Ruim - 1 (4.76%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

21 Respostas

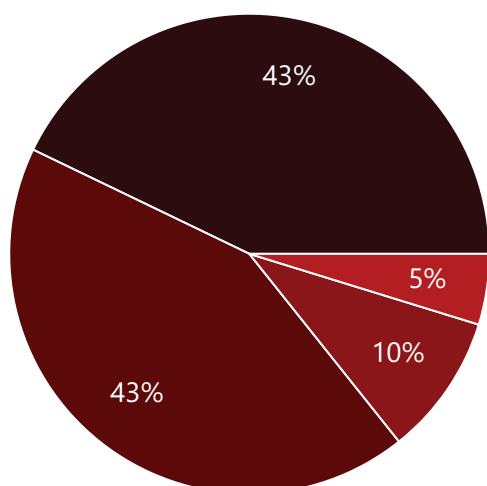


- Ótimo - 12 (57.14%)
- Bom - 8 (38.10%)
- Ruim - 1 (4.76%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para atendimento médico, você considera?

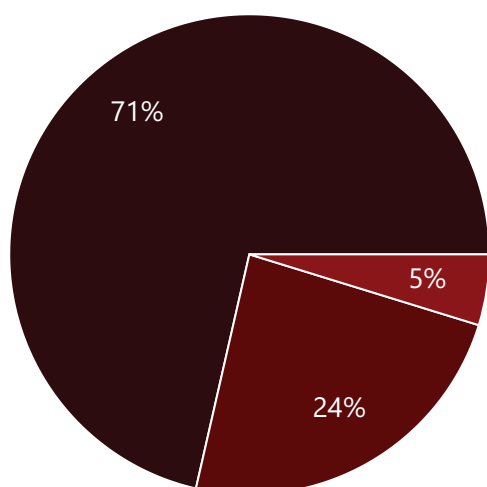
21 Respostas



- Ótimo - 9 (42.86%)
- Bom - 9 (42.86%)
- Regular - 2 (9.52%)
- Ruim - 1 (4.76%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

21 Respostas

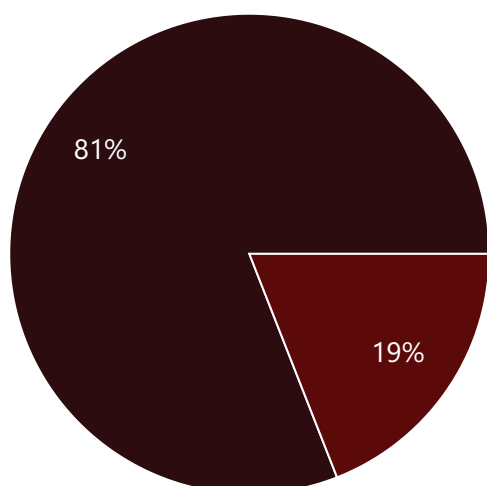


- Ótimo - 15 (71.43%)
- Bom - 5 (23.81%)
- Regular - 1 (4.76%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido pela equipe de enfermagem?

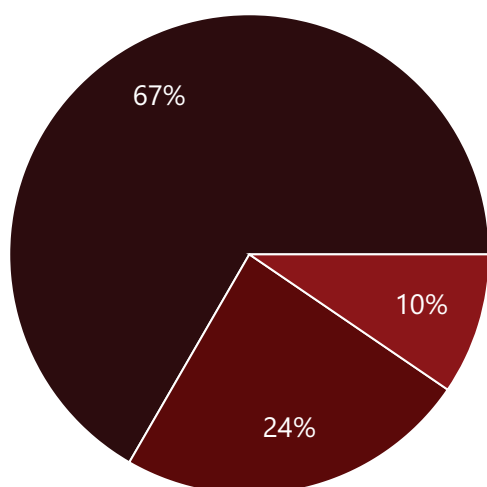
21 Respostas



- Ótimo - 17 (80.95%)
- Bom - 4 (19.05%)

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em nosso raio-x?

21 Respostas

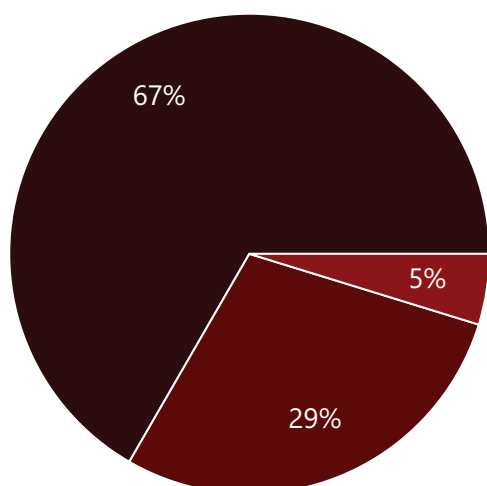


- Ótimo - 14 (66.67%)
- Bom - 5 (23.81%)
- Regular - 2 (9.52%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

De modo geral, como avalia o atendimento oferecido em nosso laboratório?

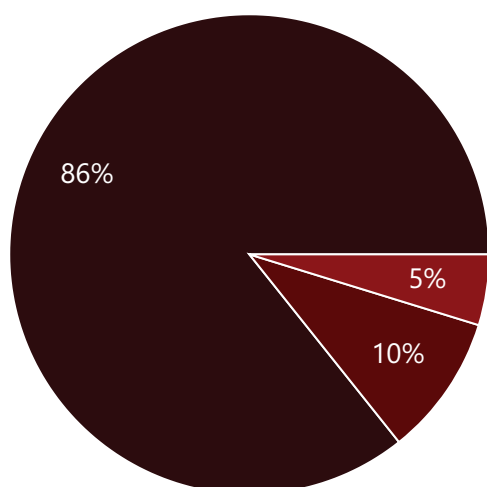
21 Respostas



- Ótimo - 14 (66.67%)
- Bom - 6 (28.57%)
- Regular - 1 (4.76%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

21 Respostas

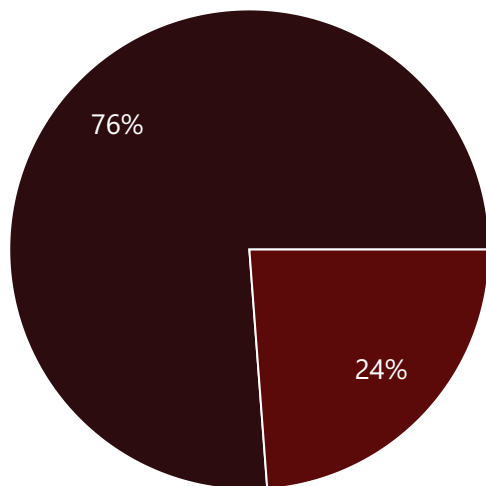


- Ótimo - 18 (85.71%)
- Bom - 2 (9.52%)
- Regular - 1 (4.76%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre as informações fornecidas pela Santa Casa em um todo. Você considera?

21 Respostas



- Ótimo - 16 (76.19%)
- Bom - 5 (23.81%)

RELATÓRIO DE APLICAÇÃO E EFETIVIDADE – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período da pesquisa: 15 a 31 de julho de 2025

Responsável técnico: ResultXpert Comunicação

Meio de coleta: Link online via QR Code

Total de respostas: 22 (1 internação + 21 pronto atendimento)

Objetivo da pesquisa

Avaliar a opinião dos usuários da Santa Casa de Arealva quanto à qualidade dos serviços prestados, além de identificar o perfil socio-econômico dos pacientes atendidos.

Resultado da Pesquisa - Internação

Resposta única, mas com avaliação 100% positiva.

- Gênero: Masculino

- Idade: 30 a 39 anos

Avaliação geral dos serviços: 100% ÓTIMO em todos os critérios:

- Atendimento da recepção
- Processo de internação
- Cuidados durante a internação
- Alimentação
- Limpeza das acomodações
- Atendimento médico e da enfermagem
- Informações fornecidas
- Recomendaria a Santa Casa: SIM (100%)

Conclusão Internação:

Apesar do número limitado de respostas, a única avaliação recebida demonstra um alto nível de satisfação com todos os aspectos do atendimento hospitalar.

RELATÓRIO DE APLICAÇÃO E EFETIVIDADE – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período da pesquisa: 15 a 31 de julho de 2025

Responsável técnico: ResultXpert Comunicação

Meio de coleta: Link online via QR Code

Total de respostas: 22 (1 internação + 21 pronto atendimento)

Objetivo da pesquisa

Avaliar a opinião dos usuários da Santa Casa de Arealva quanto à qualidade dos serviços prestados, além de identificar o perfil socio-econômico dos pacientes atendidos.

Resultado da Pesquisa - Pronto Atendimento

Total de 21 respostas válidas, com ampla maioria positiva.

Perfil dos respondentes:

- Período de atendimento:

- Tarde: 43%
- Manhã: 38%
- Noite: 19%

- Gênero:

- Feminino: 62%
- Masculino: 38%

- Idade predominante:

- 30 a 39 anos (33%)
- 18 a 29 anos (29%)

Avaliação dos serviços:

- Avaliação geral dos serviços prestados:

- Ótimo: 81%
- Bom: 19%

- Tempo de espera (recepção, triagem, médico):

- Média de avaliações "Ótimo" e "Bom": 85%
- Poucas ocorrências de "Regular" ou "Ruim"

RELATÓRIO DE APLICAÇÃO E EFETIVIDADE – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Atendimento médico:

- Ótimo: 71%
- Bom: 24%

- Atendimento da equipe de enfermagem:

- Ótimo: 81%
- Bom: 19%

- Setores de apoio (raio-x e laboratório):

- Mais de 90% avaliaram como "Ótimo" ou "Bom"

- Limpeza da unidade:

- Ótimo: 86%
- Nenhuma avaliação "Ruim"

- Informações fornecidas ao paciente:

- Ótimo: 76%
- Bom: 24%

Resumo da Efetividade

A pesquisa demonstrou alta efetividade quanto à satisfação dos usuários, especialmente no pronto atendimento, com índices acima de 80% nas avaliações “Ótimo” para a maioria dos quesitos analisados. A área de internação, embora com apenas uma resposta, apresentou avaliação totalmente positiva.

Considerações finais:

- A aplicação da pesquisa foi bem-sucedida no pronto atendimento, demonstrando um bom engajamento e alto nível de satisfação.
- Recomenda-se ampliar a coleta de dados na área de internação, buscando um número maior de respostas para garantir representatividade.
- Os resultados podem ser utilizados internamente para manter boas práticas e ajustar possíveis gargalos em áreas com menor percentual de avaliação “Ótimo”.



**A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO É O TERMÔMETRO
DA QUALIDADE DE QUALQUER GESTÃO.**



Santa Casa de Arealva