



PESQUISA SATISFAÇÃO

AGOSTO/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 mês de agosto de 2025, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 02 resposta na parte de internação e 04 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 - 1 (50.00%) Feminino - 1 (50.00%)

Qual sua idade?

30 a 39 anos - 2 (100.00%)

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

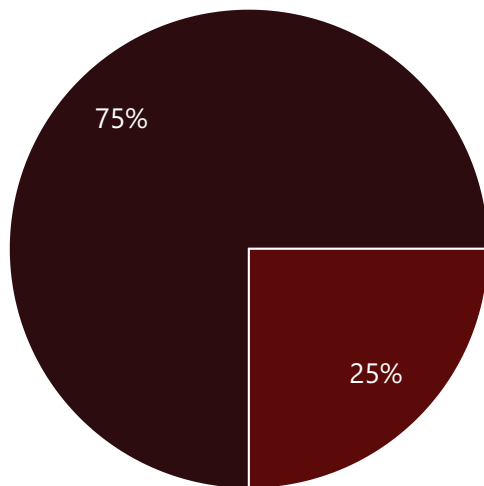
Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 2 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

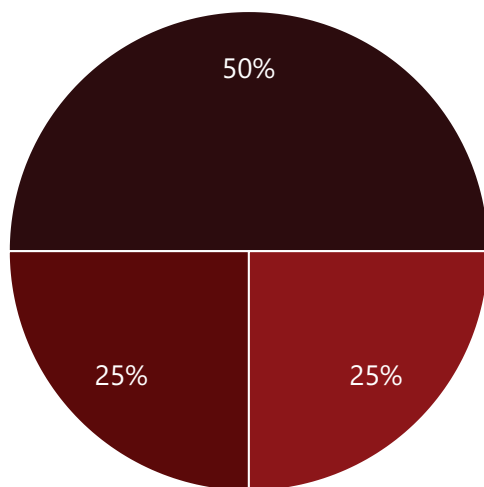
04 Respostas



- Manhã - 3 (75.00%)
- Tarde - 1 (25.00%)

Gênero?

04 Respostas

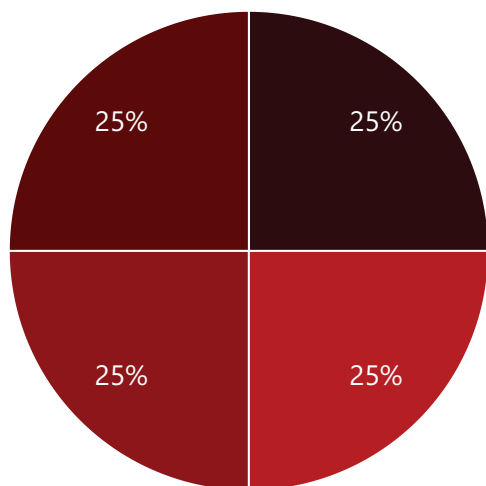


- Feminino - 2 (50.00%)
- Masculino - 1 (25.00%)
- Outro (a) - 1 (25.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

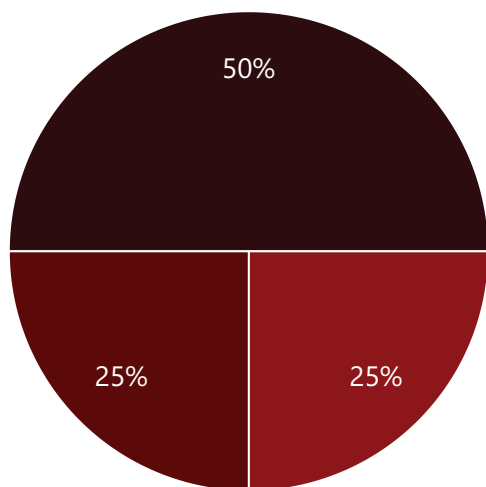
04 Respostas



- 30 a 39 anos - 1 (25.00%)
- 40 a 49 anos - 1 (25.00%)
- 50 a 59 anos - 1 (25.00%)
- 60 anos ou mais - 1 (25.00%)

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

04 Respostas

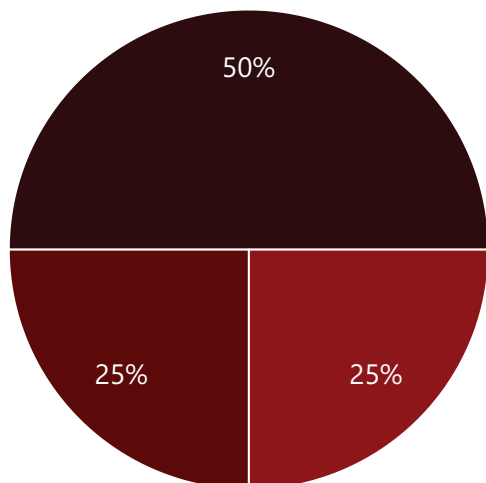


- Ótimo - 2 (50.00%)
- Regular - 1 (25.00%)
- Ruim - 1 (25.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

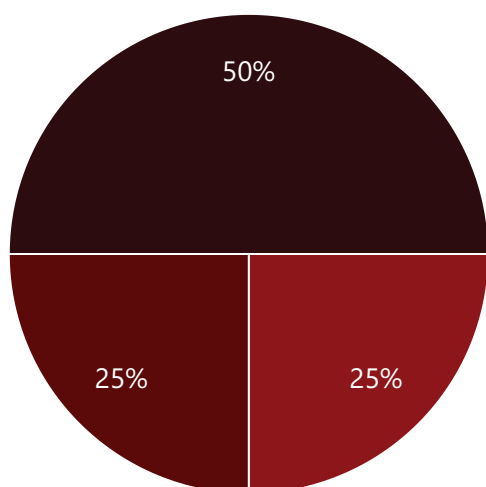
04 Respostas



- Bom - 2 (50.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)
- Regular - 1 (25.00%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

04 Respostas

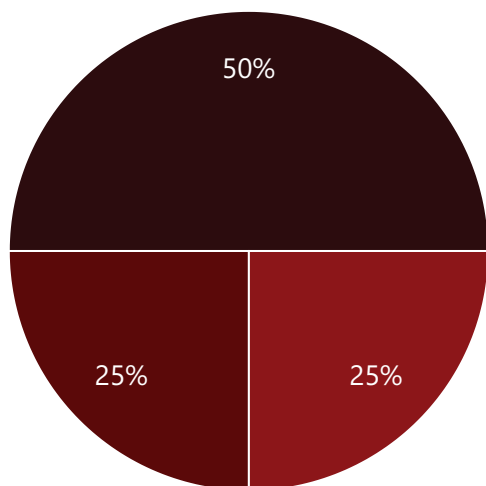


- Bom - 2 (50.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)
- Ruim - 1 (25.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

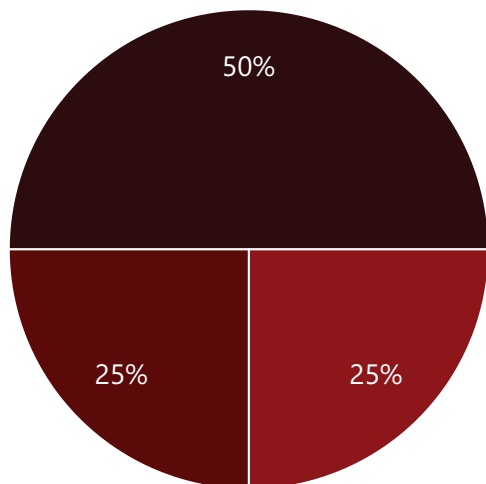
04 Respostas



- Bom - 2 (50.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)
- Ruim - 1 (25.00%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

04 Respostas

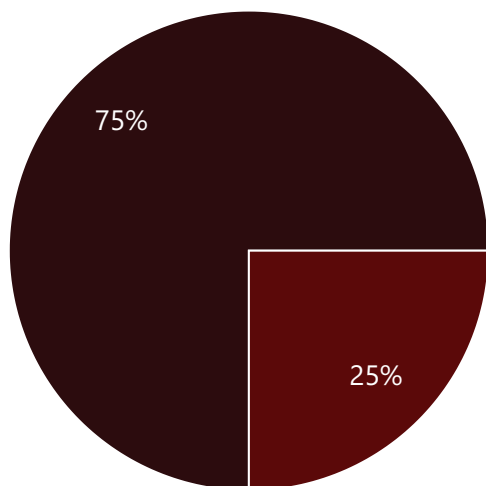


- Ótimo - 2 (50.00%)
- Regular - 1 (25.00%)
- Ruim - 1 (25.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

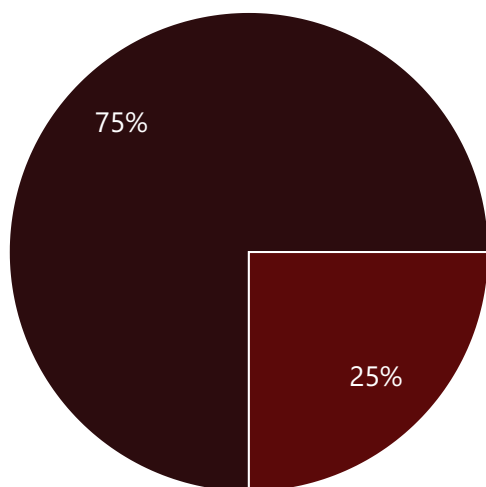
04 Respostas



- Ótimo - 3 (75.00%)
- Ruim - 1 (25.00%)

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

04 Respostas

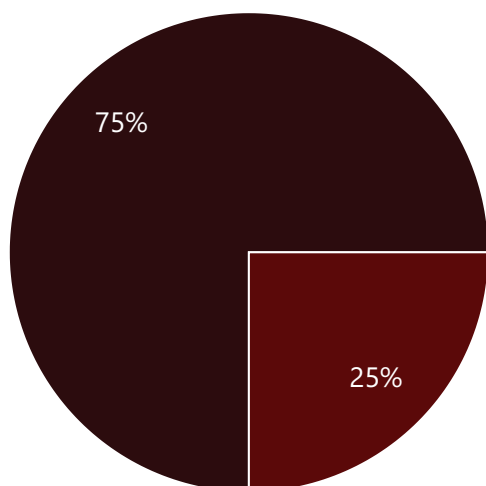


- Ótimo - 3 (75.00%)
- Bom - 1 (25.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

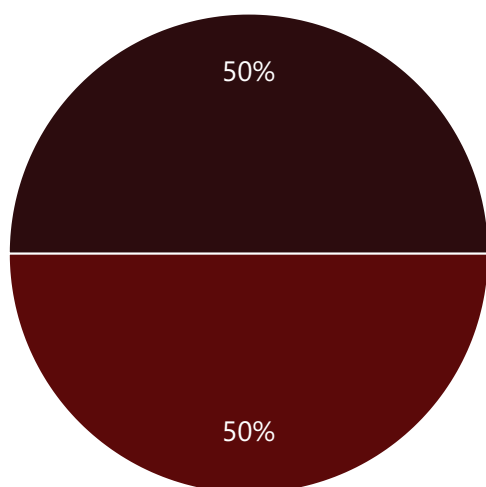
04 Respostas



- Ótimo - 3 (75.00%)
- Bom - 1 (25.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

04 Respostas

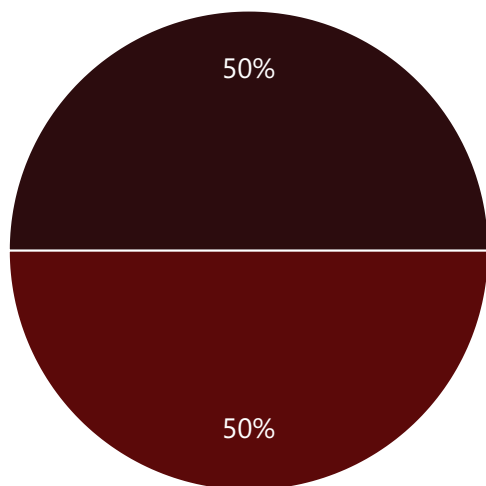


- Ótimo - 2 (50.00%)
- Bom - 2 (50.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

04 Respostas



- Ótimo - 2 (50.00%)
- Ruim - 2 (50.00%)

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO SANTA CASA DE AREALVA – AGOSTO/2025

Objetivo

Avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pela Santa Casa, tanto na área de internações quanto no pronto atendimento, a partir de questionário aplicado online via QR Code.

Perfil da Amostra

- Total de respostas: 6 (2 internações | 4 pronto atendimento).
- Faixa etária internações: 30 a 39 anos (100%).
- Faixa etária pronto atendimento: variada (30 a 60+ anos, distribuída igualmente).
- Gênero: distribuição equilibrada entre masculino e feminino, com registro de resposta “outro(a)” no pronto atendimento.

Internações

A experiência de internação foi considerada muito positiva, sem registros de avaliações negativas.

- Avaliação geral dos serviços: 50% ótimo | 50% bom.
- Atendimento (recepção, médicos, enfermagem, limpeza, alimentação e acomodações): todos avaliados entre bom e ótimo.
- 100% dos respondentes recomendariam a unidade.

Pronto Atendimento

A maioria das avaliações foi positiva, mas houve críticas em pontos específicos, que precisam de observação para o próximo mês.

- Avaliação geral: 50% ótimo, 25% regular, 25% ruim.
- Tempo de espera: variação entre bom/ótimo, mas com 25% de avaliação ruim.
- Atendimento médico: 50% ótimo, 25% regular, 25% ruim.
- Enfermagem: 75% ótimo, 25% ruim.
- Raio-x e laboratório: majoritariamente ótimo, com registros de bom/ruim.
- Limpeza/higienização: 50% ótimo, 50% bom.
- Informações fornecidas: divididas (50% ótimo | 50% ruim).

Conclusão Geral

A análise dos dados coletados demonstra elevada efetividade nos serviços de internação, uma vez que todas as avaliações oscilaram entre bom e ótimo, sem registros de insatisfação, o que confirma a consistência e a qualidade percebida nessa área.

Por outro lado, o pronto atendimento apresentou maior variabilidade nas respostas, com incidência de avaliações regulares e ruins, principalmente nos quesitos tempo de espera, atendimento médico e clareza das informações prestadas. Tais indicadores apontam para pontos críticos de melhoria, ainda que a maioria dos aspectos avaliados tenha sido positiva.

Portanto, conclui-se que o serviço de internação apresenta excelente desempenho e alta satisfação do usuário, enquanto o pronto atendimento requer ajustes operacionais e comunicacionais para reduzir divergências na experiência do paciente e alinhar o nível de satisfação ao padrão observado na internação. Uma importante observação para o próximo mês, para definir qual estratégia elaborar.



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



Santa Casa de Arealva