



PESQUISA SATISFAÇÃO

SETEMBRO/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 setembro de 2025, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 02 resposta na internação e 14 respostas na parte de pronto atendimento, 01 laboratório e 19 no raio-x, 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 - 1 (50.00%) / 40 a 49 anos - 1 (50.00%) /

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%)

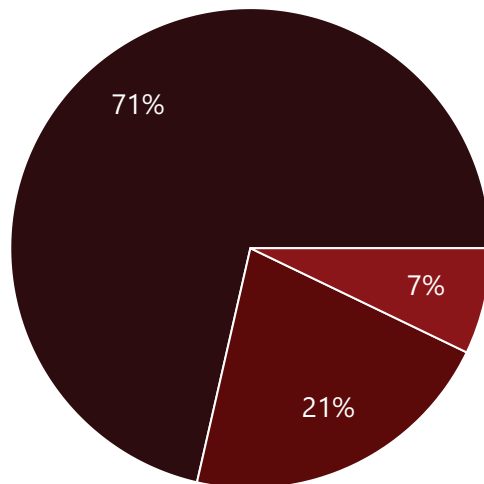
Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 2 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

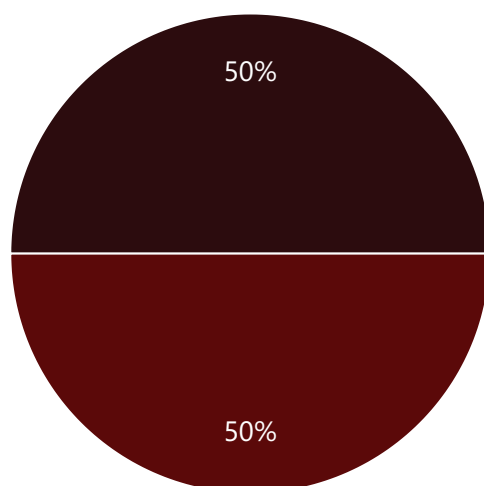
14 Respostas



- Tarde - 10 (71.43%)
- Noite - 3 (21.43%)
- Manhã - 1 (7.14%)

Gênero?

14 Respostas

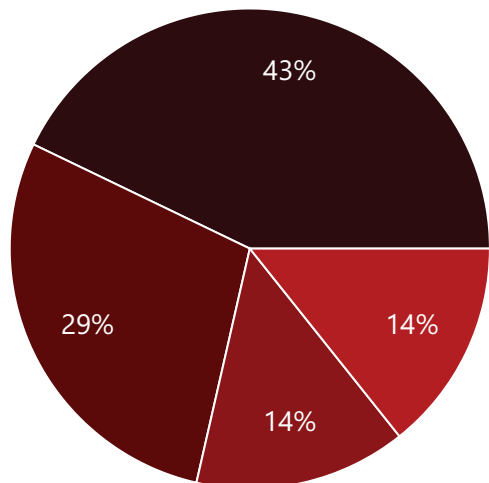


- Masculino - 7 (50.00%)
- Feminino - 7 (50.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

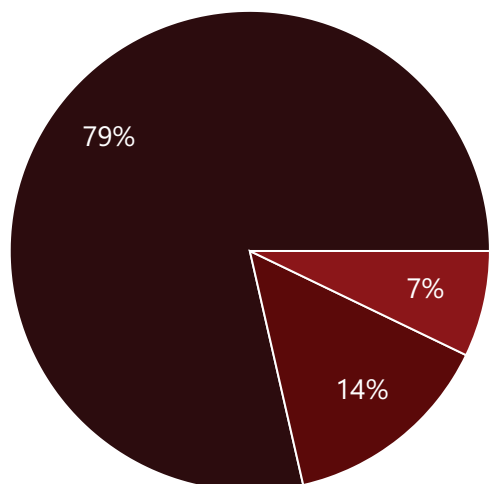
14 Respostas



- 18 a 29 anos - 6 (42.86%)
- 30 a 39 anos - 4 (28.57%)
- 40 a 49 anos - 2 (14.29%)
- 50 a 59 anos - 2 (14.29%)

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

14 Respostas

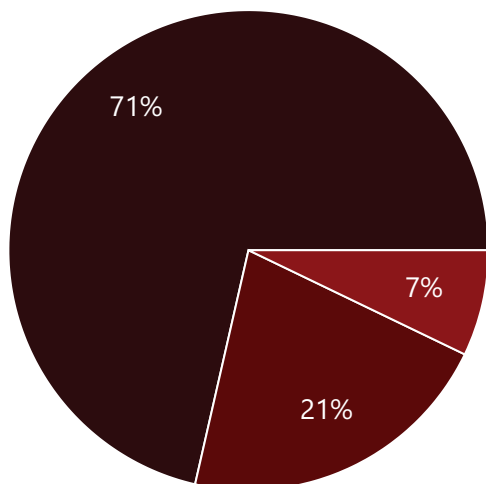


- Ótimo - 11 (78.57%)
- Bom - 2 (14.29%)
- Ruim - 1 (7.14%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

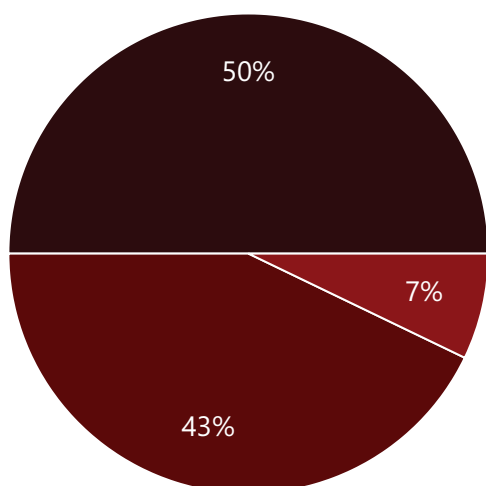
14 Respostas



- Ótimo - 10 (71.43%)
- Bom - 3 (21.43%)
- Ruim - 1 (7.14%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

14 Respostas

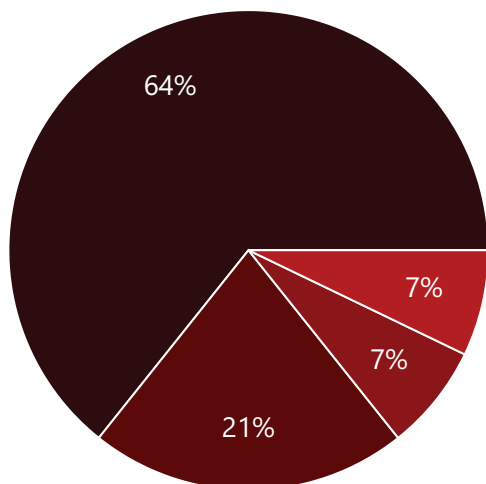


- Ótimo - 7 (50.00%)
- Bom - 6 (42.86%)
- Regular - 1 (7.14%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

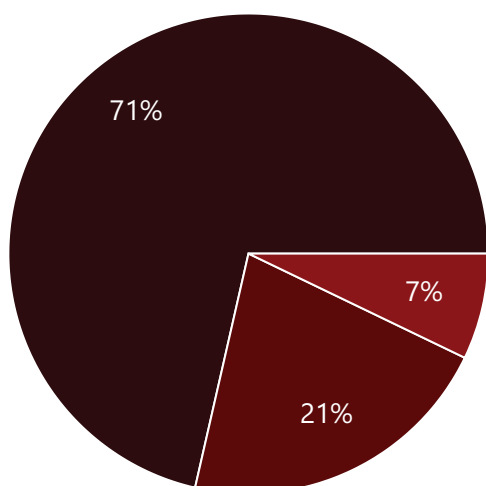
14 Respostas



- Bom - 9 (64.29%)
- Ótimo - 3 (21.43%)
- Regular - 1 (7.14%)
- Ruim - 1 (7.14%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

14 Respostas

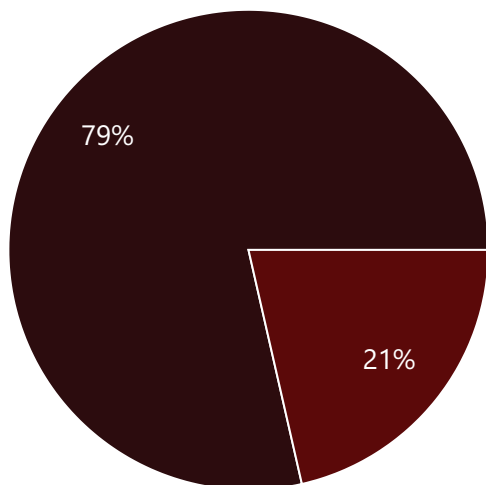


- Ótimo - 10 (71.43%)
- Bom - 3 (21.43%)
- Regular - 1 (7.14%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

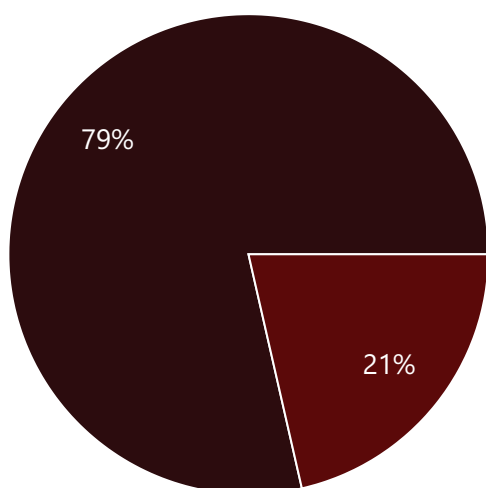
14 Respostas



- Ótimo - 11 (78.57%)
- Bom - 3 (21.43%)

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

14 Respostas

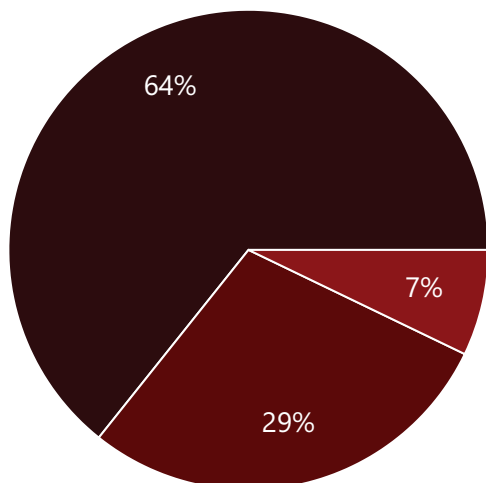


- Ótimo - 11 (78.57%)
- Bom - 3 (21.43%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

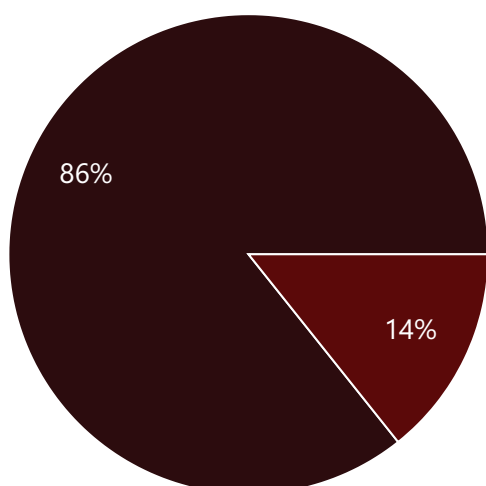
14 Respostas



- Ótimo - 9 (64.29%)
- Bom - 4 (28.57%)
- Regular - 1 (7.14%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

14 Respostas

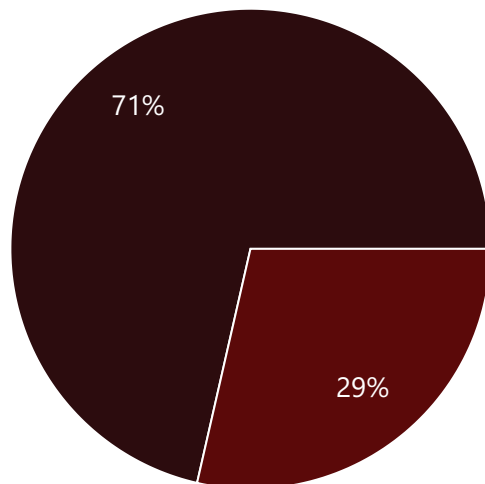


- Ótimo - 12 (85.71%)
- Bom - 2 (14.29%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

04 Respostas

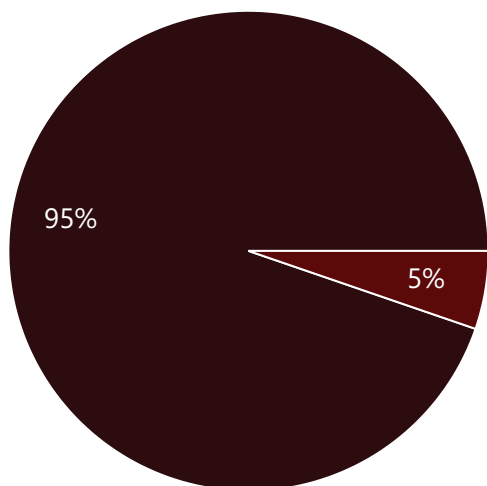


- Ótimo - 10 (71.43%)
- Bom - 4 (28.57%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

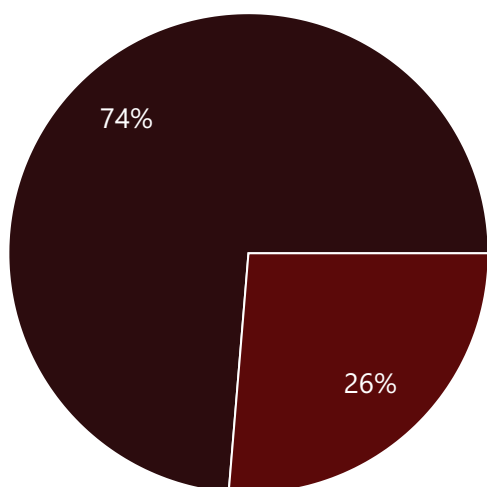
19 Respostas



- Manhã - 18 (94.74%)
- Tarde - 1 (5.26%)

Gênero?

19 Respostas

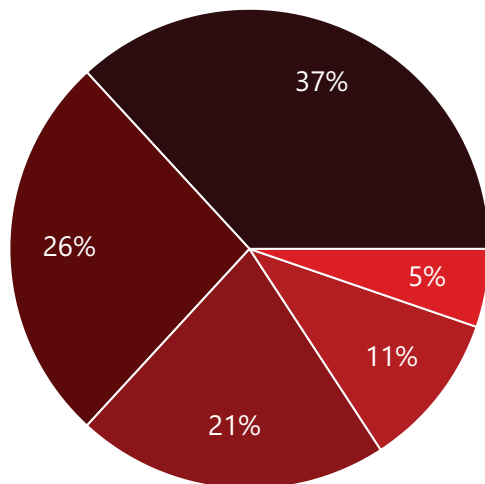


- Feminino - 14 (73.68%)
- Masculino - 5 (26.32%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

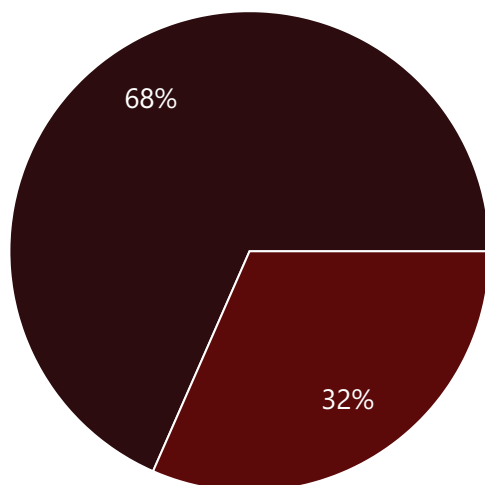
19 Respostas



- 18 a 29 anos - 7 (36.84%)
- 30 a 39 anos - 5 (26.32%)
- 40 a 49 anos - 4 (21.05%)
- 50 a 59 anos - 2 (10.53%)
- 60 anos ou mais - 1 (5.26%)

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

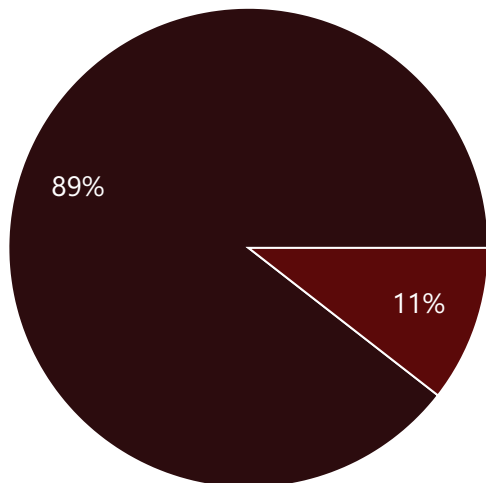
19 Respostas



- Ótimo - 13 (68.42%)
- Bom - 6 (31.58%)

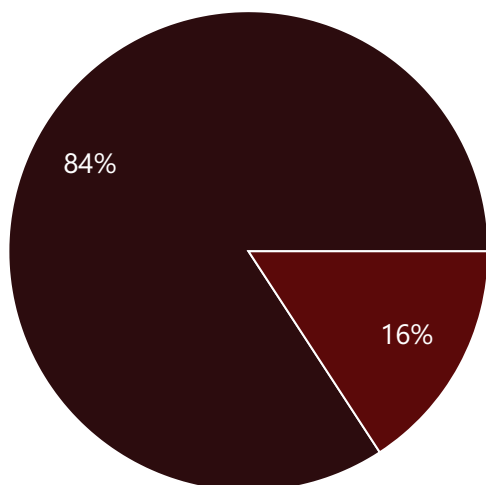
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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



- Ótimo - 17 (89.47%)
- Bom - 2 (10.53%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?
19 Respostas

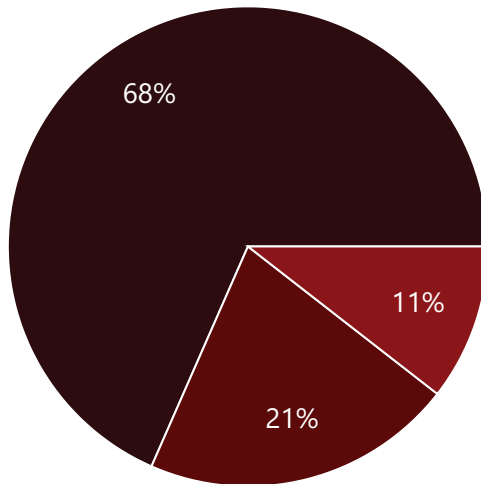


- Ótimo - 16 (84.21%)
- Bom - 3 (15.79%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

19 Respostas



- Ótimo - 13 (68.42%)
- Bom - 4 (21.05%)
- Regular - 2 (10.53%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

Manhã - 1 (100.00%)

Gênero?

Feminino - 1 (100.00%)

Qual sua idade?

50 a 59 anos - 1 (100.00%)

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

Bom - 1 (100.00%)

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

Bom - 1 (100.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

Regular - 1 (100.00%)

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

Santa Casa de Arealva

Elaborado por: ResultXpert Comunicação

1. Objetivo

A pesquisa de satisfação teve como finalidade identificar o perfil dos usuários e avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Santa Casa de Arealva, considerando diferentes setores: internações, pronto atendimento, radiologia e laboratório.

2. Metodologia

Período de aplicação: Setembro/2025

Instrumento: Questionário online via QR Code

Amostra:

- Internações: 2 respostas
- Pronto Atendimento: 14 respostas
- Radiologia: 19 respostas
- Laboratório: 1 resposta

3. Resultados por setor

3.1 Internações

Gênero: 50% masculino / 50% feminino

Idade: 30-39 anos (50%) / 40-49 anos (50%)

Avaliação geral dos serviços: 50% ótimo / 50% bom

Destaques:

Atendimento médico e de enfermagem: 100% ótimo/bom

Limpeza, acomodações e alimentação: 100% ótimo/bom

100% dos usuários recomendariam a instituição.

3.2 Pronto Atendimento

Período de maior utilização: Tarde (71%)

Gênero: 50% masculino / 50% feminino

Faixa etária predominante: 18 a 29 anos (43%)

Avaliação geral dos serviços: 79% ótimo / 14% bom / 7% ruim

Principais pontos:

Tempo de espera na recepção: 71% ótimo

Atendimento médico: 64% bom / 21% ótimo / 14% regular/ruim

Equipe de enfermagem: 79% ótimo

Higienização da unidade: 86% ótimo

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

3.3 Radiologia

Gênero: 74% feminino / 26% masculino

Idade predominante: 18 a 39 anos (63%)

Avaliação geral dos serviços: 68% ótimo / 32% bom

Principais pontos:

Atendimento em raio-x: 89% ótimo

Higienização da unidade: 84% ótimo

Tempo de espera: 68% ótimo / 21% bom / 11% regular

3.4 Laboratório

Amostra: 1 resposta (mulher, 50-59 anos)

Avaliação geral: 100% bom

Limpeza: 100% ótimo

Tempo de espera: regular

4. Análise Geral

O levantamento mostra que a Santa Casa de Arealva apresenta alto índice de aprovação em todos os setores avaliados. Internações e Radiologia tiveram os maiores índices de excelência (ótimo + bom próximos a 100%).

Pronto Atendimento demonstrou pontos fortes em higiene e equipe de enfermagem, mas revelou necessidade de melhorias no atendimento médico, especialmente no tempo de espera. O Laboratório, apesar da amostra reduzida, também apresentou boa avaliação, com destaque para a limpeza, embora o tempo de espera tenha sido apontado como regular.

5. Conclusão

A pesquisa realizada em setembro de 2025 confirma a eficácia da aplicação e demonstra que os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva mantêm um padrão elevado de satisfação entre seus usuários. O índice de ótimo/bom ultrapassa 90% na maioria dos setores, evidenciando qualidade no atendimento e confiança da população. O ponto de atenção identificado está relacionado ao atendimento médico no Pronto Atendimento, que requer ajustes para reduzir o tempo de espera e ampliar a percepção positiva dos pacientes. De forma geral, os resultados deste mês refletem uma instituição comprometida com a qualidade assistencial, apresentando satisfação majoritária dos usuários e recomendação plena em internações.



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



Santa Casa de Arealva