



PESQUISA SATISFAÇÃO

DEZEMBRO 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 dezembro de 2025, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 02 respostas na internação e 07 respostas na parte de pronto atendimento, 04 laboratório e 15 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

Relatório de Análise da Pesquisa de Satisfação – Santa Casa de Arealva (Dezembro 2025)

Período da coleta: Dezembro de 2025

Responsável técnica: ResultXpert Comunicação Ltda

1. Apresentação da Pesquisa

A pesquisa de satisfação foi aplicada ao longo do mês de dezembro de 2025, com o objetivo de identificar o perfil socioeconômico dos usuários da Santa Casa de Arealva e avaliar a qualidade dos serviços prestados em setores distintos: Pronto Atendimento, Internação, Laboratório e Raio-X.

2. Metodologia

A coleta ocorreu de forma aleatória estratificada, considerando gênero, idade e atendimento.

Período de aplicação: Dezembro/2025

Instrumento: Questionário online via QR Code

3. Perfil dos Respondentes

A pesquisa revela um perfil diversificado de usuários, com predomínio feminino na maioria dos setores, especialmente no Laboratório (100%) e Pronto Atendimento (57,14%). Apenas na Radiologia observa-se equilíbrio entre gêneros (53,33% mulheres, 46,67% homens).

Conclusão Geral

Os resultados da pesquisa evidenciam uma alta satisfação geral dos usuários com os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva, especialmente nos setores de Radiologia e Internação, onde os índices de excelência superam 85%. A Radiologia destaca-se com avaliações excepcionais em atendimento, limpeza e tempo de espera, refletindo um padrão de qualidade consistente. Na Internação, todos os aspectos avaliados receberam conceitos positivos, e 100% dos pacientes recomendariam a instituição.

No entanto, o Pronto Atendimento apresenta oportunidades claras de melhoria, principalmente no tempo de espera para atendimento médico e na percepção da qualidade do atendimento médico, onde cerca de 43% das respostas foram "Regular". O Laboratório, embora bem avaliado no geral, mostrou espaço para avanços na higienização e limpeza.

De modo geral, a pesquisa confirma a credibilidade e confiança da Santa Casa perante seus usuários, ao mesmo tempo em que oferece insights direcionados para ações corretivas nos setores que demandam atenção. A continuidade desse monitoramento é fundamental para a manutenção da excelência e a melhoria contínua dos serviços.

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%)

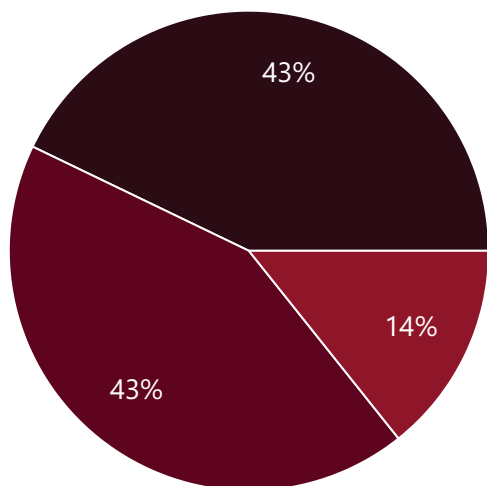
Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 2 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

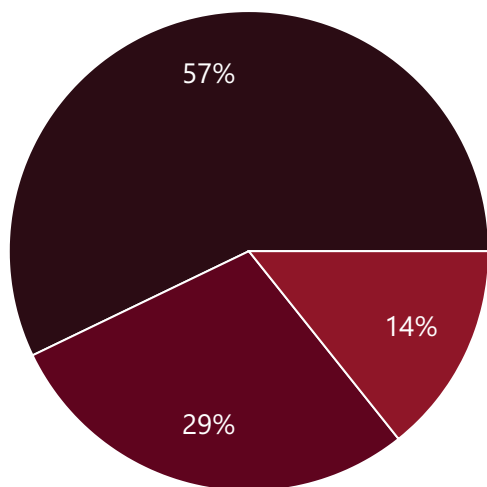
07 Respostas



- Manhã - 3 (42.86%)
- Noite - 3 (42.86%)
- Tarde - 1 (14.29%)

Gênero

07 Respostas

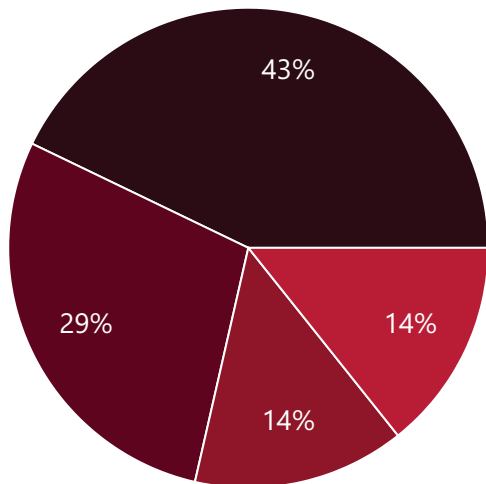


- Feminino - 4 (57.14%)
- Masculino - 2 (28.57%)
- Outro (a) - 1 (14.29%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

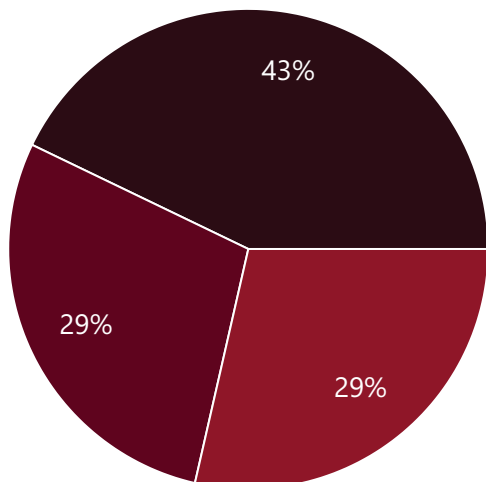
07 Respostas



- 40 a 49 anos - 3 (42.86%)
- 18 a 29 anos - 2 (28.57%)
- 30 a 39 anos - 1 (14.29%)
- 50 a 59 anos - 1 (14.29%)

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

07 Respostas

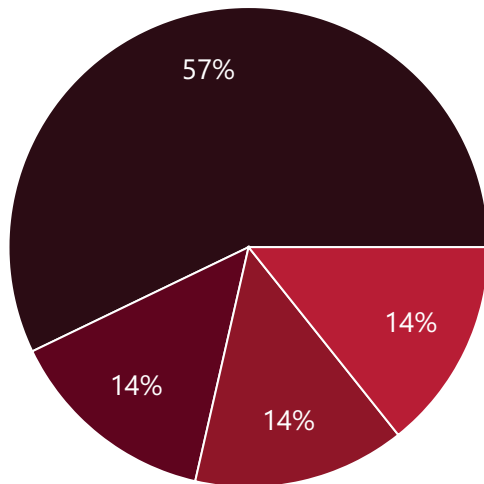


- Ótimo - 3 (42.86%)
- Bom - 2 (28.57%)
- Regular - 2 (28.57%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

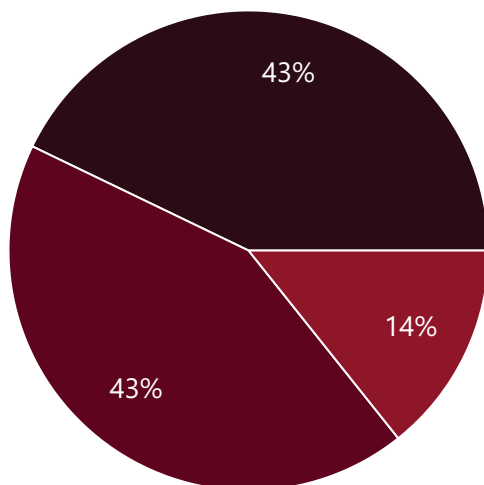
07 Respostas



- Bom - 4 (57.14%)
- Ótimo - 1 (14.29%)
- Regular - 1 (14.29%)
- Ruim - 1 (14.29%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

07 Respostas

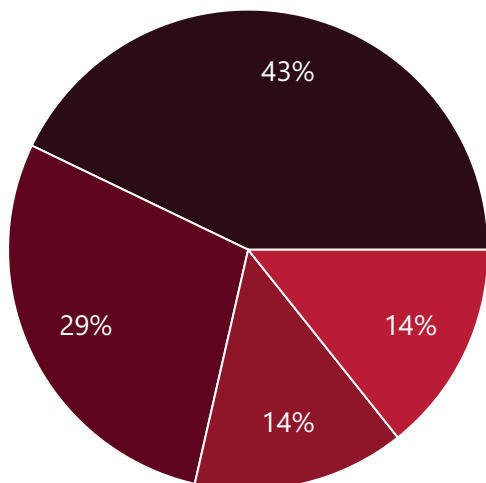


- Ótimo - 3 (42.86%)
- Bom - 3 (42.86%)
- Regular - 1 (14.29%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

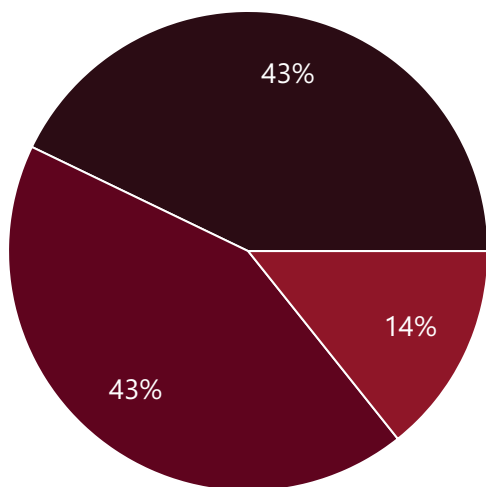
07 Respostas



- Ótimo - 3 (42.86%)
- Regular - 2 (28.57%)
- Bom - 1 (14.29%)
- Ruim - 1 (14.29%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

07 Respostas

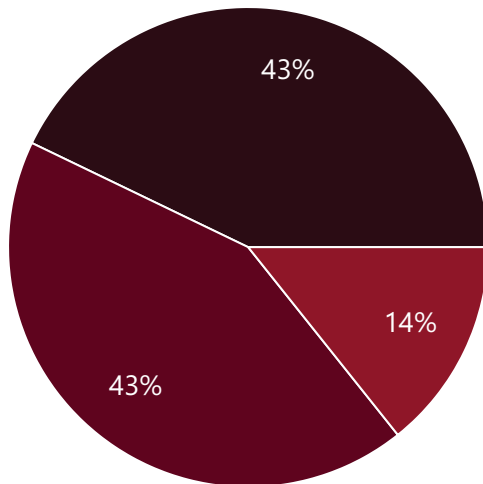


- Ótimo - 3 (42.86%)
- Regular - 3 (42.86%)
- Bom - 1 (14.29%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

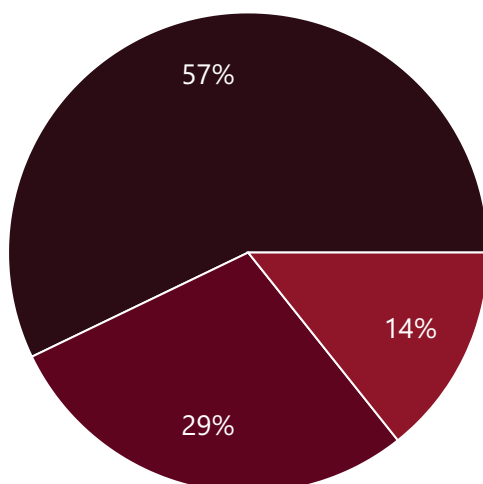
07 Respostas



- Ótimo - 3 (42.86%)
- Bom - 3 (42.86%)
- Ruim - 1 (14.29%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

07 Respostas

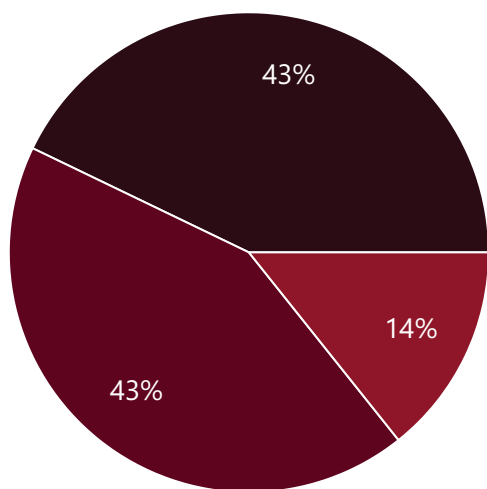


- Ótimo - 4 (57.14%)
- Bom - 2 (28.57%)
- Regular - 1 (14.29%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

07 Respostas

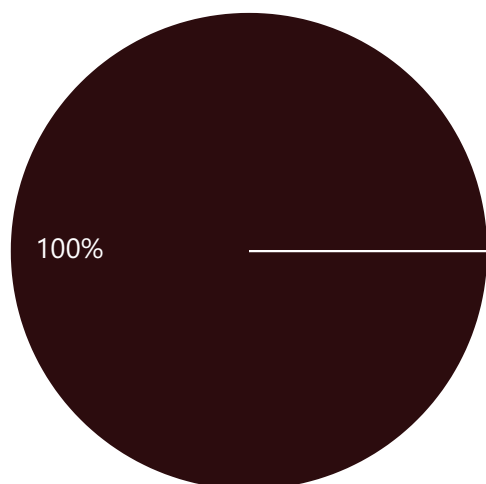


- Ótimo - 3 (42.86%)
- Bom - 3 (42.86%)
- Regular - 1 (14.29%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

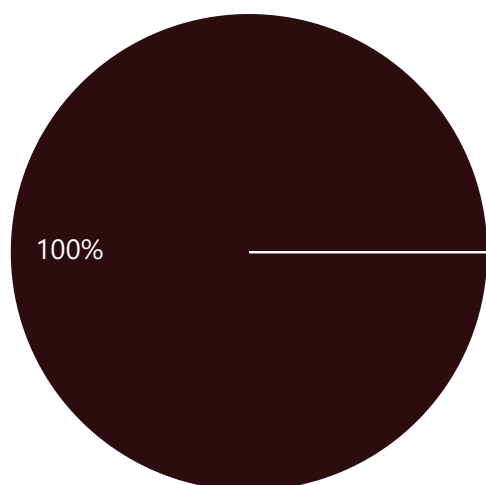
04 Respostas



- Manhã - 4 (100.00%)

Gênero?

04 Respostas

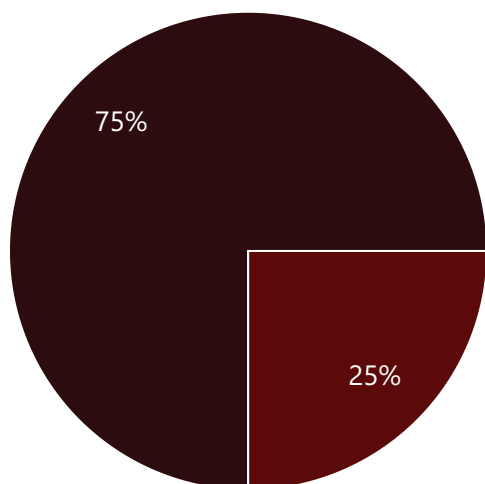


- Feminino - 4 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

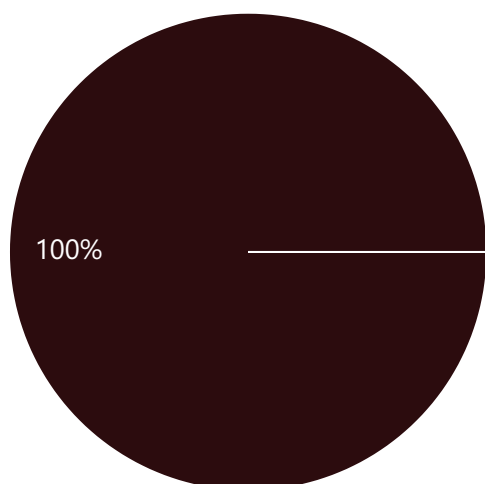
04 Respostas



- 30 a 39 anos - 3 (75.00%)
- 18 a 29 anos - 1 (25.00%)

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

04 Respostas

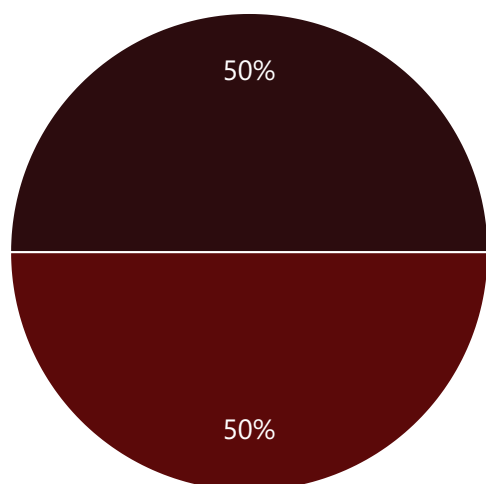


- Bom - 4 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

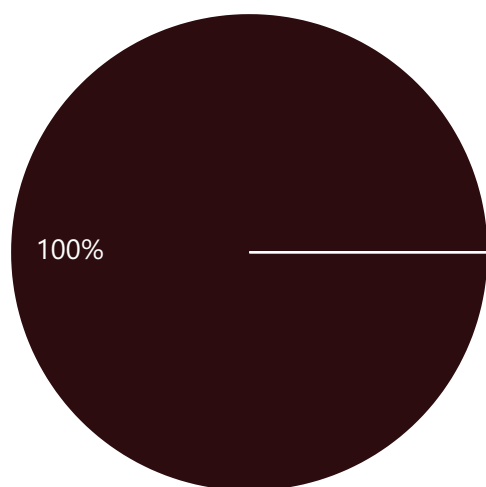
04 Respostas



- Bom - 2 (50.00%)
- Regular - 2 (50.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

04 Respostas

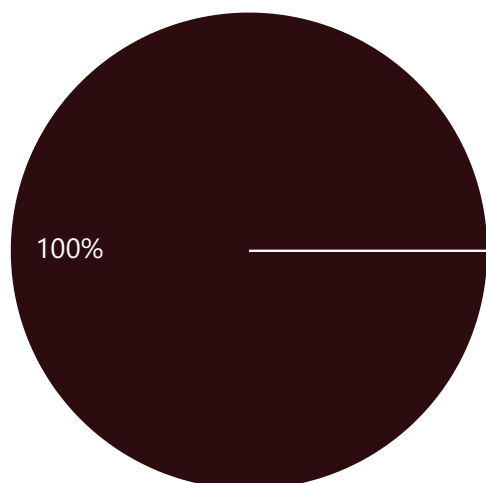


- Bom - 4 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

04 Respostas

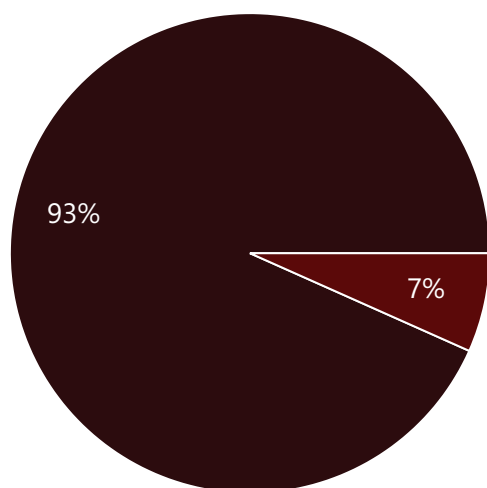


- Bom - 4 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

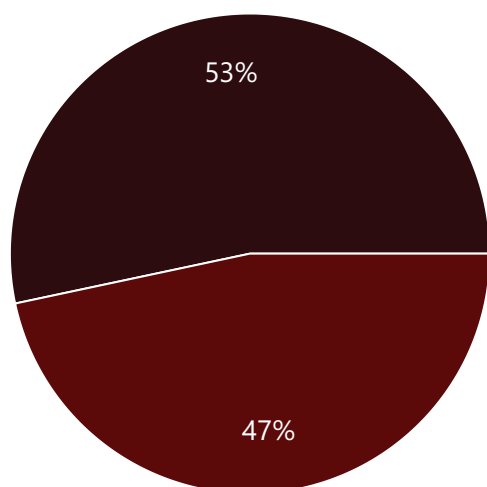
15 Respostas



- Manhã - 14 (93.33%)
- Tarde - 1 (6.67%)

Gênero?

15 Respostas

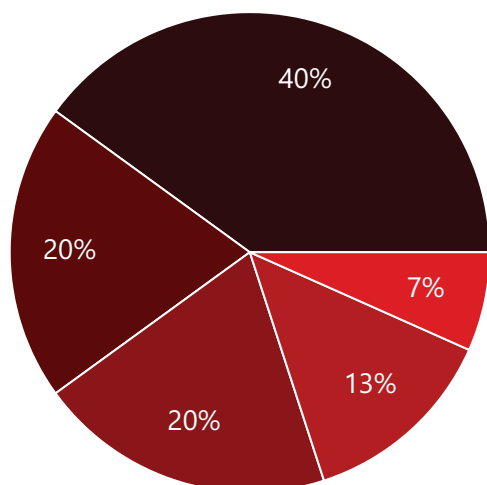


- Feminino - 8 (53.33%)
- Masculino - 7 (46.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

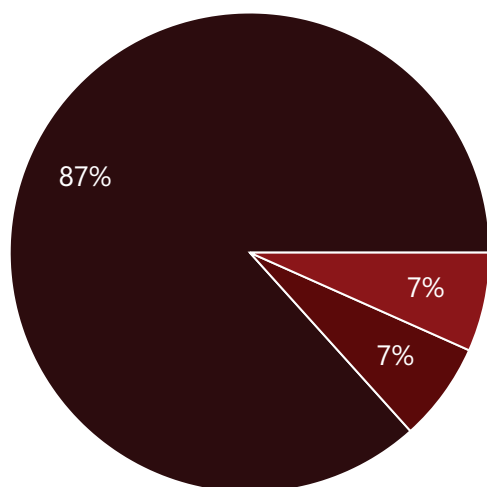
15 Respostas



- 18 a 29 anos - 6 (40.00%)
- 50 a 59 anos - 3 (20.00%)
- 60 anos ou mais - 3 (20.00%)
- 30 a 39 anos - 2 (13.33%)
- 40 a 49 anos - 1 (6.67%)

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

15 Respostas

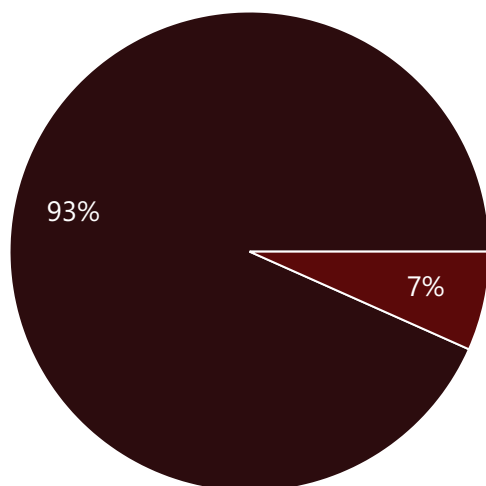


- Ótimo - 13 (86.67%)
- Bom - 1 (6.67%)
- Regular - 1 (6.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

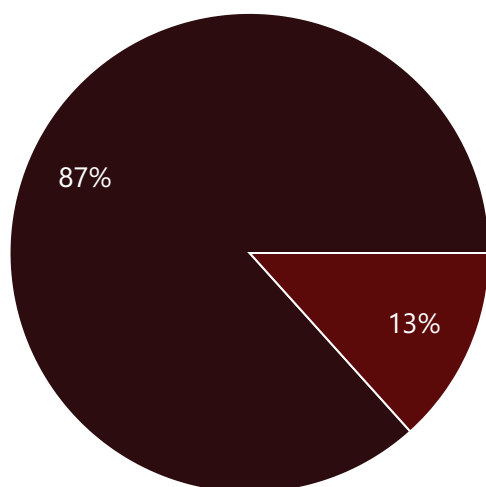
15 Respostas



- Ótimo - 14 (93.33%)
- Bom - 1 (6.67%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

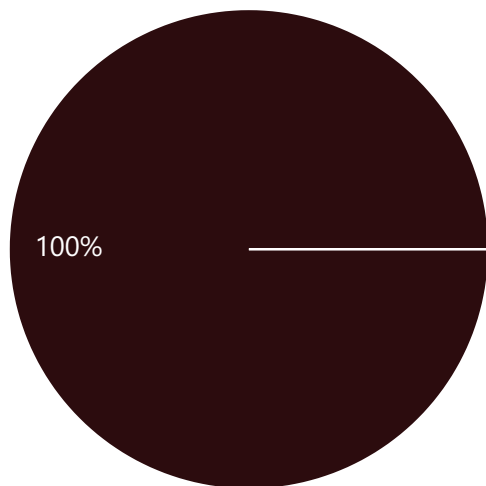
15 Respostas



- Ótimo - 13 (86.67%)
- Bom - 2 (13.33%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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



• Ótimo - 15 (100.00%)



**A qualidade de um serviço não reside apenas
no ato em si, mas na percepção que deixa
na consciência de quem o recebe**



Santa Casa de Arealva