



# **PESQUISA SATISFAÇÃO**

**NOVEMBRO 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 novembro de 2025, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 01 resposta na internação e 06 respostas na parte de pronto atendimento, 03 laboratório e 02 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?**

**Feminino - 1 (100%)**

**Qual sua idade?**

**20 a 29 anos - 1 (100%)**

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

**Ótimo - 1 (100%)**

**Como avalia o atendimento na recepção/admissão?**

**Ótimo - 1 (100%)**

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

**Ótimo - 1 (100%)**

**Sobre os cuidados recebidos na internação?**

**Ótimo - 1 (100%)**

**Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?**

**Ótimo - 1 (100%)**

**Sobre as acomodações do paciente na internação?**

**Ótimo - 1 (100%)**

**Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?**

**Ótimo - 1 (100%)**

**Como avalia o atendimento médico recebido?**

**Ótimo - 1 (100%)**

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

**Ótimo - 1 (100%)**

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

**Ótimo - 1 (100%)**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

**Ótimo - 1 (100%)**

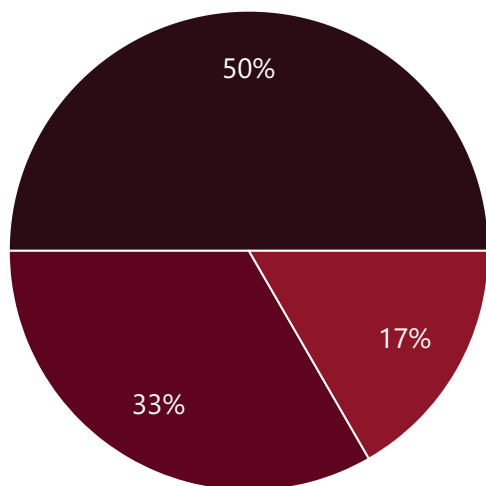
**Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?**

**Sim - 1 (100.00%)**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

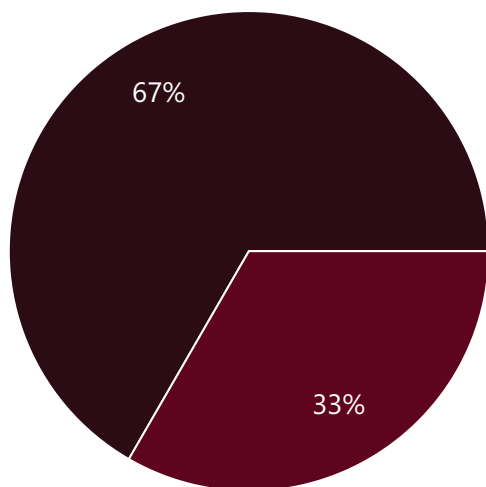
06 Respostas



- Noite - 3 (50.00%)
- Manhã - 2 (33.33%)
- Tarde - 1 (16.67%)

Gênero

06 Respostas

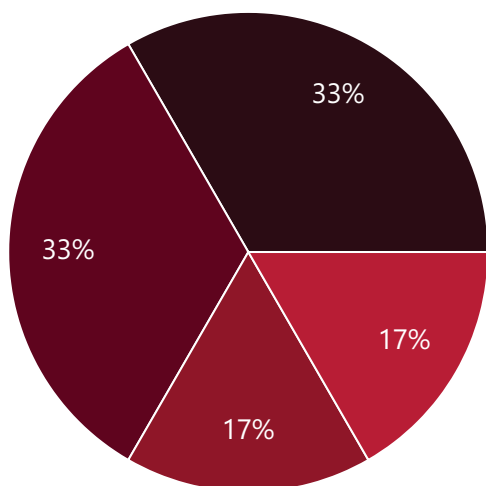


- Feminino - 4 (66.67%)
- Masculino - 2 (33.33%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

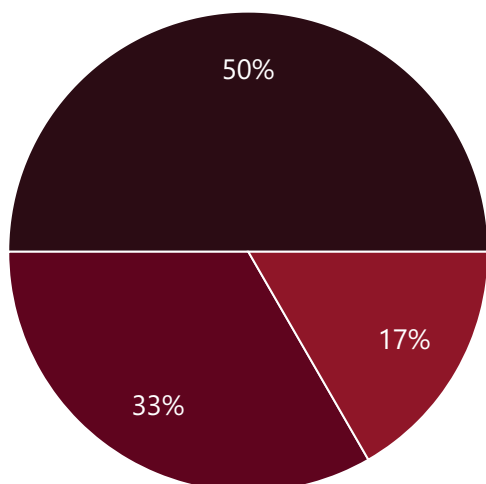
06 Respostas



- 18 a 29 anos - 2 (33.33%)
- 40 a 49 anos - 2 (33.33%)
- 30 a 39 anos - 1 (16.67%)
- 50 a 59 anos - 1 (16.67%)

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

06 Respostas

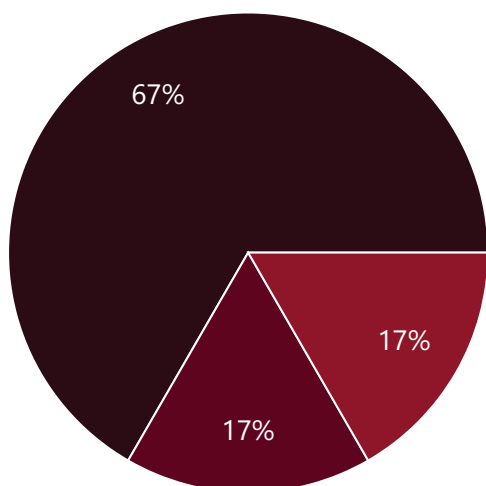


- Ótimo - 3 (50.00%)
- Bom - 2 (33.33%)
- Regular - 1 (16.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

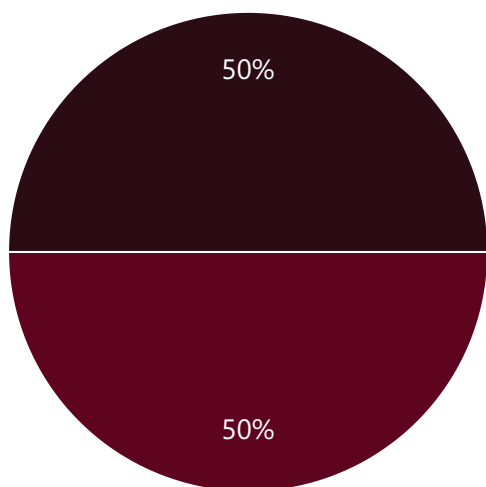
06 Respostas



- Bom - 4 (66.67%)
- Ótimo - 1 (16.67%)
- Regular - 1 (16.67%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

06 Respostas

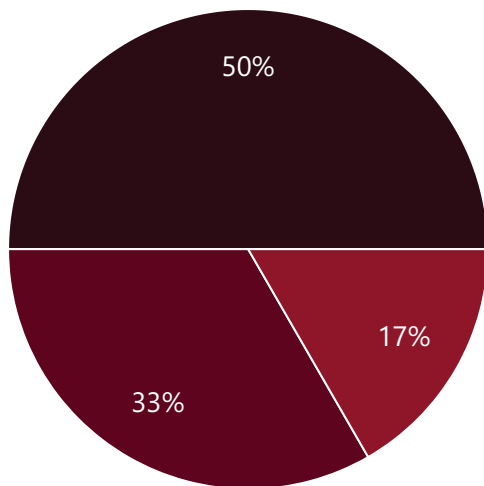


- Ótimo - 3 (50.00%)
- Bom - 3 (50.00%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

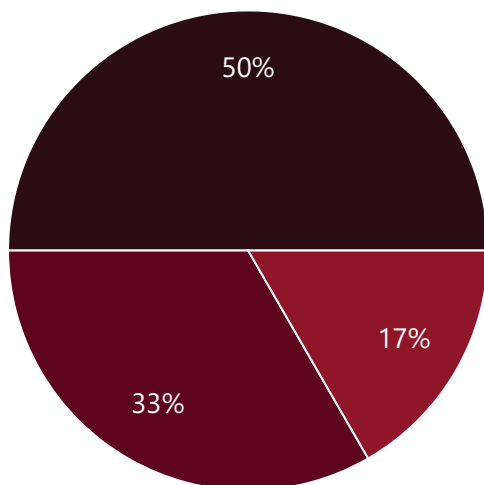
06 Respostas



- Ótimo - 3 (50.00%)
- Regular - 2 (33.33%)
- Bom - 1 (16.67%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

06 Respostas

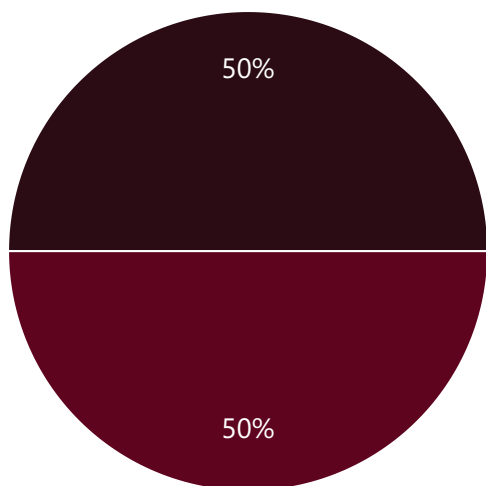


- Ótimo - 3 (50.00%)
- Regular - 2 (33.33%)
- Bom - 1 (16.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

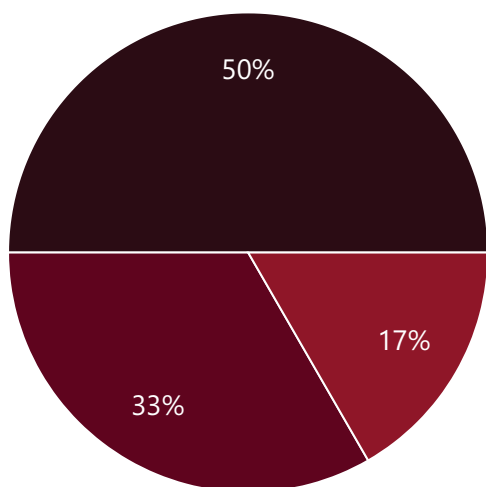
06 Respostas



- Ótimo - 3 (50.00%)
- Bom - 3 (50.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

06 Respostas

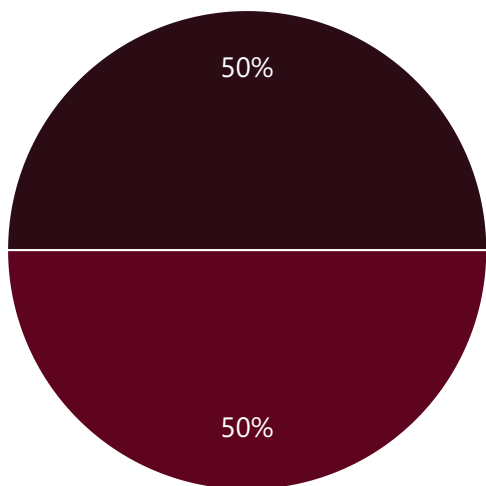


- Ótimo - 3 (50.00%)
- Bom - 2 (33.33%)
- Regular - 1 (16.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

06 Respostas

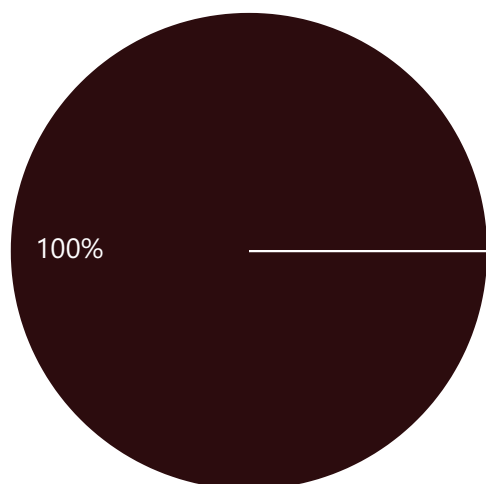


- Ótimo - 3 (50.00%)
- Bom - 3 (50.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

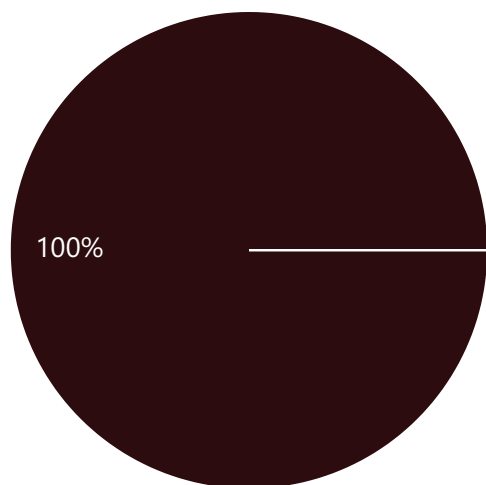
03 Respostas



- Manhã - 3 (100.00%)

Gênero?

03 Respostas

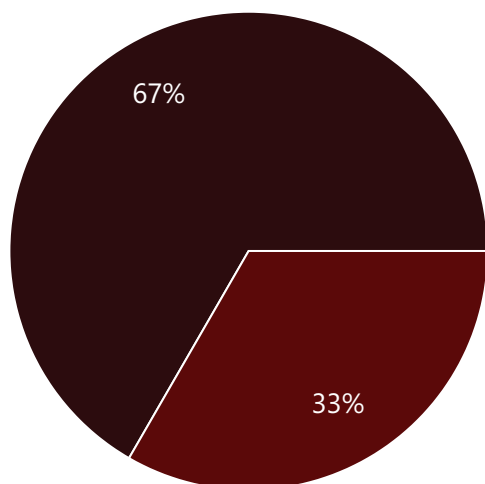


- Feminino - 3 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

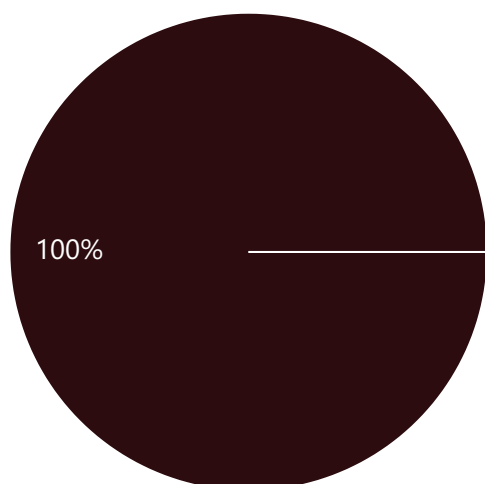
03 Respostas



- 30 a 39 anos - 2 (66.67%)
- 18 a 29 anos - 1 (33.33%)

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

03 Respostas

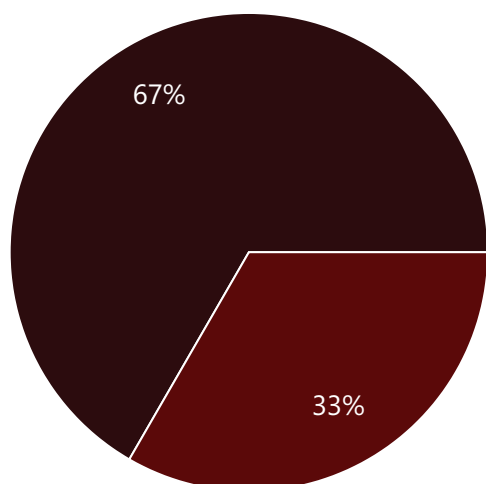


- Bom - 3 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

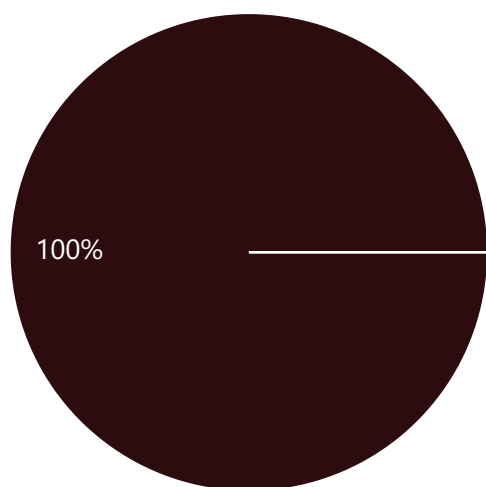
03 Respostas



- Bom - 2 (66.67%)
- Regular - 1 (33.33%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

03 Respostas

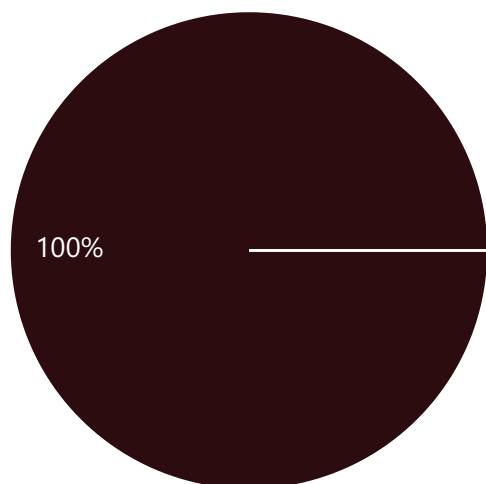


- Bom - 3 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

03 Respostas



• Bom - 3 (100.00%)

# PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

**Qual período você utilizou nosso atendimento?**

Manhã - 2 (100%)

**Gênero?**

Feminino - 2 (100%)

**Qual sua idade?**

20 a 29 anos - 1 (50.00%) / 50 a 59 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%)

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

Ótimo - 1 (50.00%) / Bom - 1 (50.00%)

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

Bom - 2 (100.00%)

# Relatório Geral – Pesquisa de Satisfação Santa Casa de Arealva

## Novembro - 2025

**Período da coleta:** Novembro de 2025

**Responsável técnica:** ResultXpert Comunicação Ltda

### 1. Apresentação da Pesquisa

A pesquisa de satisfação foi aplicada ao longo do mês de novembro 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: Novembro/2025

Instrumento: Questionário online via QR Code

### 3. Principais Resultados Identificados

#### 3.1 Perfil dos Respondentes

Predomínio do gênero feminino em todos os setores (66% a 100%).

Faixas etárias mais frequentes: 18–29 anos, 30–39 anos e 40–49 anos.

#### Pontos Observados na Pesquisa

Pontos Fortes Identificados:

- Alto índice de satisfação geral (acima de 80% em praticamente todos os indicadores).
- Equipe de enfermagem bem avaliada.
- Limpeza e higienização com maioria das respostas entre Bom e Ótimo.
- Clareza na comunicação institucional (0% avaliações negativas).
- Raio-X e Laboratório com aprovação unânime em vários quesitos.
- Tempo de espera avaliado positivamente em todos os setores.

Pontos que Podem Ser Observados / Monitorados

- Pequena parcela avaliando alguns itens como “Regular”
- Necessidade de maior número de respondentes para ampliar representatividade e análises.
- Nada indica problemas estruturais ou insatisfação — apenas oportunidades de ajuste fino.

#### Conclusão Geral

Os resultados apontam que a Santa Casa de Arealva apresenta alto nível de aprovação entre seus usuários, com a maioria absoluta das avaliações distribuídas entre Bom e Ótimo em todos os setores analisados. A ausência de avaliações negativas demonstra um padrão consistente de qualidade, refletindo eficiência no atendimento, bom desempenho das equipes multiprofissionais e boas práticas de limpeza e organização. A pesquisa mostrou-se eficiente, aplicável e útil, sendo um recurso estratégico para o avanço da qualidade assistencial. É importante estimular a equipe de colaboradores para incentivar os atendimentos/usuários a responder a pesquisa, para que possamos ter um maior número e assim, maior verificação dos dados.



**Saber ouvir o público é o primeiro passo  
para entregar excelência**



**Santa Casa de Arealva**