

## 2 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE EM LINS

O trabalho foi desenvolvido na disciplina de Sistemas de Informação durante o primeiro semestre do ano de 2024, ministrada pelo professor Me. Felipe Maciel Rodrigues, correspondente ao segundo semestre da graduação, cujo desafio era criar uma pesquisa de satisfação dos serviços de saúde em Lins/SP. Após avaliar os possíveis caminhos para atender a este desafio, foi identificada uma ferramenta que atendia aos requisitos estabelecidos: a plataforma online *SurveyMonkey*.

O *SurveyMonkey* é uma ferramenta online que permite ao usuário criar pesquisas personalizadas, com uma ampla variedade de funcionalidades, além de uma fácil disseminação e tabulação.

Criada ainda em 1999 por Ryan Finley, a empresa se consolidou no mercado assim que uma constatação ficou muito clara entre os profissionais da área: a pesquisa é crucial. E extremamente importante! Entender com clareza o ponto de vista e o comportamento do seu público-alvo significa abrir portas para um nível completamente novo de comunicação. Mais do que compartilhar publicações em redes sociais, você terá a informação e os dados necessários para criar estratégias que atendam em tempo real ao que seus consumidores estão pensando, desejando e recusando (SurveyMonkey, 2025).

### 2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi composta por dez perguntas, abrangendo aspectos demográficos (idade, gênero e cidade), frequência de utilização dos serviços e avaliação de diferentes setores do hospital (recepção, enfermagem e atendimento médico), além da probabilidade de recomendação e sugestões para melhorias.

As respostas foram coletadas de forma anônima, por meio de *QR code* disponibilizado ao final do atendimento, direcionando o participante à plataforma digital. Alternativamente, o *link* também pode ser enviado diretamente pelo setor de Assistência Social da Santa Casa via *WhatsApp*, ampliando o alcance e a participação dos usuários.

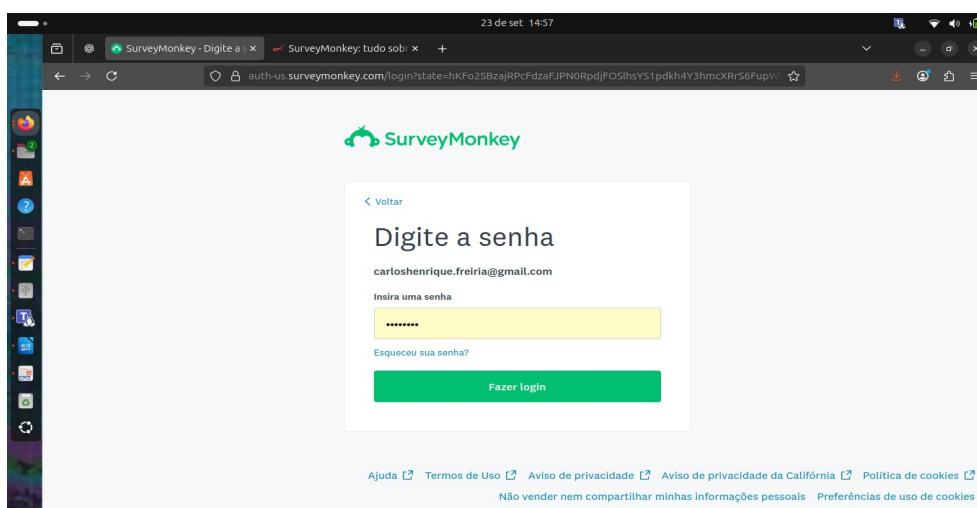
Esse formato incentiva a sinceridade dos participantes, que com suas respostas geram gráficos e relatórios automáticos, facilitando a análise e a tomada de decisões estratégicas pela direção do hospital.

O modelo completo do questionário aplicado encontra-se no **Apêndice A**, sendo fundamental para a coleta de dados e posterior análise estatística e qualitativa dos resultados obtidos. Dessa forma, este instrumento contribui para o desenvolvimento contínuo da gestão hospitalar e para a melhoria dos serviços de saúde oferecidos à comunidade.

## 2.2 FERRAMENTA SURVEYMONKEY

A ferramenta *SurveyMonkey* é acessada por meio de login e senha, conforme a **Figura 2.1**, sob responsabilidade da direção do hospital. Essa credencial garante a segurança das informações inseridas e assegura que apenas usuários autorizados tenham acesso à plataforma. Tal procedimento preserva a confidencialidade dos dados coletados durante a pesquisa, evitando o uso indevido das respostas. Além disso, o controle centralizado pela direção permite maior confiabilidade nos processos, garantindo que os relatórios sejam analisados de forma ética e responsável

Figura 2.1 - Tela de login da plataforma SurveyMonkey



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A **Figura 2.2**, por sua vez, exibe como os dados são processados, gerando um gráfico de barras que apresenta a distribuição das respostas, bem como os percentuais

correspondentes de cada categoria. Esse formato permite visualizar de forma rápida e objetiva a opinião dos participantes em relação às perguntas da pesquisa.

Figura 2.2 - Gráfico de resultados da primeira pergunta da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Na **Figura 2.3** é possível observar uma alternativa de visualização dos dados coletados, permitindo uma análise mais abrangente das respostas obtidas. Todas essas representações têm como objetivo otimizar o tratamento dos dados, permitindo um entendimento mais rápido e eficiente das expectativas dos pacientes.

Figura 2.3 – Gráfico de análise das respostas da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Em um sistema hospitalar, todo paciente, ao dar entrada, passa inicialmente pela recepção, que constitui o primeiro ponto de contato. Nesse setor, realiza-se a entrada do paciente e, seguindo o protocolo estabelecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), é feita a atualização dos seus dados cadastrais, incluindo o número de telefone celular para contato. É por meio desse número que o *link* ou o *QR code* da pesquisa é enviado, além

de estar disponível na própria recepção, permitindo que o paciente participe da pesquisa de satisfação de forma prática e acessível. A **Figura 2.4** exibe o QR Code utilizado para acesso à pesquisa de satisfação. Uma outra alternativa, o acesso também pode ser realizado por meio de *link* direto <https://pt.surveymonkey.com/r/LCM69N8>.

Figura 2.4 - QR code para acesso à pesquisa de satisfação



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A disponibilização do *QR code* e do *link* direto para a pesquisa visa facilitar o acesso dos pacientes e aumentar a taxa de participação. Essa estratégia contribui para a coleta de dados mais ampla e representativa, garantindo uma amostra mais fiel da percepção dos usuários sobre os serviços hospitalares.

### **2.3 Coleta e Tratamento dos Dados**

Com a aplicação do questionário via SurveyMonkey, foi possível registrar as respostas em tempo real, armazenando-as de forma segura na plataforma. As informações coletadas foram exportadas para análise, permitindo identificar os principais indicadores de satisfação em diferentes setores do hospital. Essa abordagem contribui para uma compreensão mais abrangente do nível de qualidade percebido pelos pacientes e fornecer subsídios para melhoria nos processos internos.

Conforme apresentado neste capítulo, a proposta de trabalho foi bem-sucedida com o uso da ferramenta *SurveyMonkey*, que possibilitou a coleta de dados eficiente ,

prática e segura, garantindo a confidencialidade das respostas dos pacientes. A plataforma facilitou a geração de gráficos e relatórios automáticos, proporcionando uma visão clara da satisfação dos usuários nos diferentes setores do hospital. Dessa forma, o estudo demonstra que a aplicação de pesquisas *online* representa um recurso valioso para o aprimoramento da gestão hospitalar.

## **2.4 Considerações Técnicas**

A aplicação da pesquisa de satisfação foi planejada não apenas sob o ponto de vista metodológico, mas também técnico, buscando garantir confiabilidade, segurança e eficiência no processo de coleta e análise de dados. A plataforma SurveyMonkey foi escolhida justamente por oferecer um ambiente estável e compatível com diferentes dispositivos, permitindo o acesso tanto por navegadores de computador quando por *smartphones*, via *link* ou *QR code*.

Do ponto de vista de infraestrutura, a ferramenta opera em ambiente *cloud*, dispensando a necessidade de instalação local e assegurando armazenamento criptografado das respostas, bem como backup automático das informações coletadas. Essa abordagem elimina risco de perda de dados e facilita o acesso remoto da equipe gestora, que pode visualizar resultados atualizados em tempo real.

Além disso, o controle de acesso mediante a *login* e senha restringe a visualização e manipulação dos relatórios à direção do hospital. Dessa maneira, o estudo combina aspectos técnicos, segurança e estratégia o que fortalece a cultura de qualidade e a tomada de decisão baseadas em dados no ambiente hospitalar.