



# **PESQUISA SATISFAÇÃO**

**JANEIRO 2026**



**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 janeiro de 2026, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 01 resposta na internação e 09 respostas na parte de pronto atendimento, 05 laboratório e 03 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 (Janeiro 2026)

## 1. Apresentação

A pesquisa de satisfação referente aos serviços da Santa Casa de Arealva foi realizada durante o mês de janeiro de 2026, com o propósito de avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento oferecido nos setores de Pronto Atendimento, Internação, Laboratório e Raio-X. O levantamento foi conduzido de forma eletrônica, por meio de link acessado via QR Code, garantindo sigilo, autonomia ao entrevistado e padronização das respostas. O processo ocorreu sob a supervisão da ResultXpert Comunicação, assegurando critérios técnicos e confiabilidade estatística, com margem de erro de 4,76% e nível de confiança de 95%.

## 2. Metodologia

**Tipo de pesquisa:** opinião por amostragem, aleatória e estratificada

**Estratificação:** gênero, faixa etária e local de atendimento

**Forma de coleta:** participação remota e voluntária

## 3. Principais Pontos Identificados

### 3.1 Perfil dos Usuários

Predomínio do gênero feminino na maioria dos setores.

Faixas etárias concentradas entre 18 e 49 anos, com maior incidência entre 40–49 anos no Pronto Atendimento.

### 3.2 Avaliação Geral dos Serviços – Pronto Atendimento

Bom: 44,44%

Ótimo: 33,33%

Regular: 22,22%

Somadas, as avaliações positivas (Bom + Ótimo) atingem 77,77%, evidenciando boa aceitação dos serviços.

### 3.3 Tempo de Espera

Recepção: 77% entre Bom e Ótimo

Triagem: 77% entre Bom e Ótimo

Atendimento médico: 55% entre Bom e Ótimo

Os indicadores demonstram desempenho satisfatório, com oportunidades pontuais de melhoria.

### 3.4 Atendimento das Equipes

Enfermagem: 88,89% entre Bom e Ótimo

Atendimento médico: distribuição equilibrada entre Ótimo, Bom e Regular

### 3.5 Higiene e Informações

Limpeza da unidade: 77% avaliações positivas

Informações fornecidas: 77% entre Bom e Ótimo

### **3.6 Resultados do Laboratório**

Avaliação geral: 100% entre Bom e Ótimo

Tempo de espera: 100% positivo

Higienização: 60% entre Bom e Ótimo

### **3.7 Resultados do Raio-X**

Avaliação geral: 100% Bom

Higienização: 100% Bom

Tempo de espera: 66% Bom

## **4. Pontos Relevantes da Pesquisa**

Aspectos Positivos

Elevado índice de aprovação em todos os setores.

Laboratório e Raio-X com resultados integralmente positivos.

Equipe de enfermagem com excelente reconhecimento.

Comunicação institucional bem avaliada.

Metodologia ágil e acessível via QR Code.

### **Oportunidades de Aperfeiçoamento**

Monitorar percepções “regulares” no tempo de espera médico.

Ampliar o número de respondentes para maior robustez estatística.

Manter ações de capacitação e gestão de fluxo.

## **5. Conclusão**

Os dados levantados demonstram que a Santa Casa de Arealva apresenta padrão consistente de qualidade, com ampla predominância de avaliações positivas em todos os serviços analisados. Os resultados confirmam a eficiência das equipes, a adequada organização dos setores e a confiança dos usuários na instituição.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

**Gênero?**

**Masculino - 1 (100.00%)**

**Qual sua idade?**

**30 a 39 anos - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

**Sobre os cuidados recebidos na internação?**

**Ótimo - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

**Como avalia o atendimento médico recebido?**

**Ótimo - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

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

**Bom - 1 (100.00%)**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

**Bom - 1 (100.00%)**

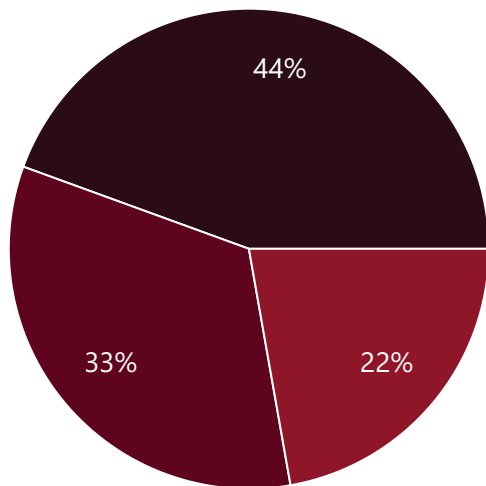
**Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?**

**Sim - 1 (100.00%)**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

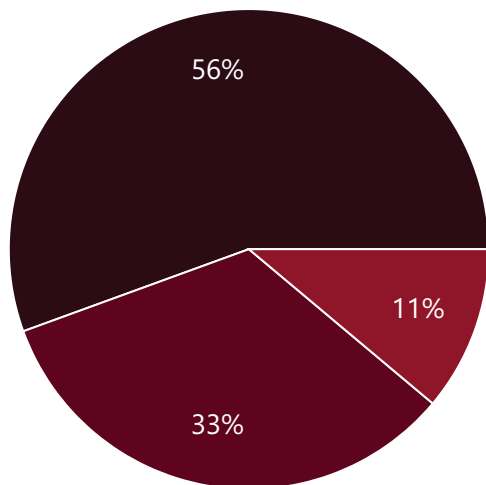
09 Respostas



- Manhã - 4 (44.44%)
- Noite - 3 (33.33%)
- Tarde - 2 (22.22%)

Gênero

09 Respostas

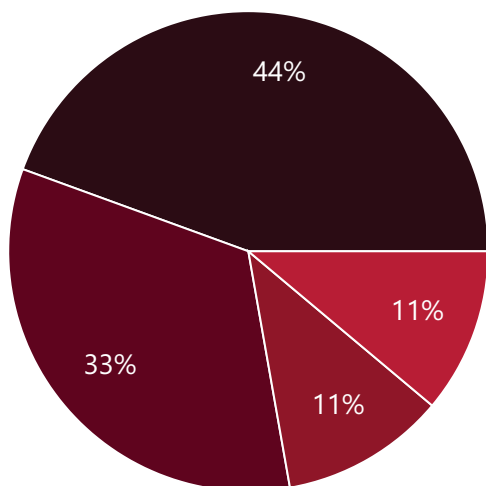


- Feminino - 5 (55.56%)
- Masculino - 3 (33.33%)
- Outro (a) - 1 (11.11%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

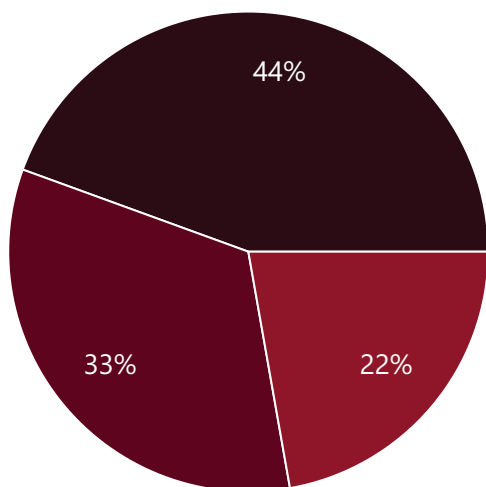
09 Respostas



- 40 a 49 anos - 4 (44.44%)
- 18 a 29 anos - 3 (33.33%)
- 30 a 39 anos - 1 (11.11%)
- 50 a 59 anos - 1 (11.11%)

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

09 Respostas

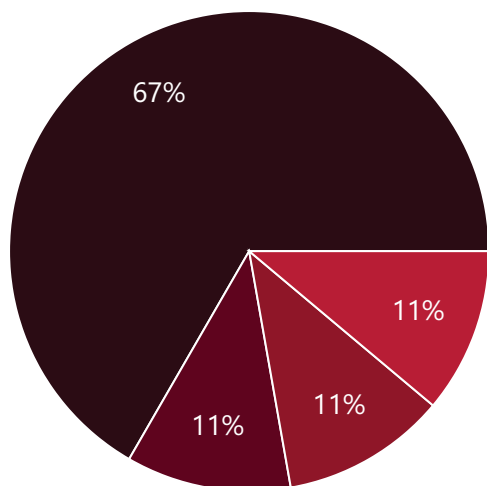


- Bom - 4 (44.44%)
- Ótimo - 3 (33.33%)
- Regular - 2 (22.22%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

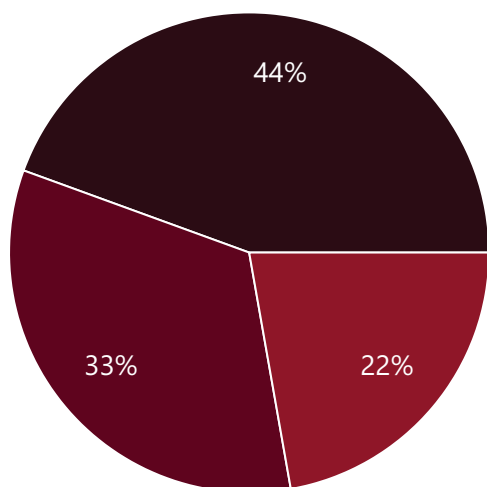
09 Respostas



- Bom - 6 (66.67%)
- Ótimo - 1 (11.11%)
- Regular - 1 (11.11%)
- Ruim - 1 (11.11%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

09 Respostas

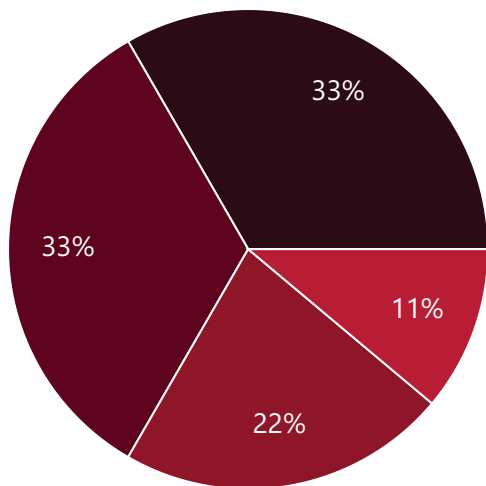


- Bom - 4 (44.44%)
- Ótimo - 3 (33.33%)
- Regular - 2 (22.22%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

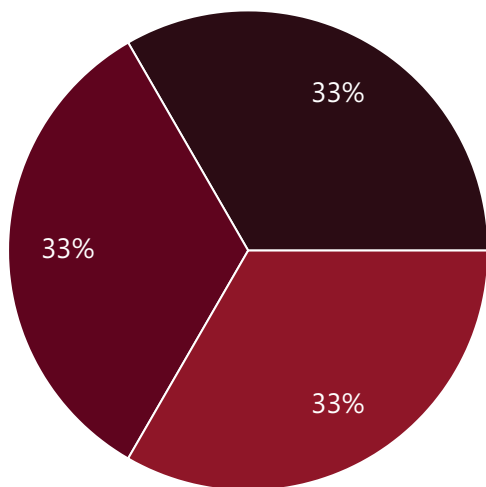
09 Respostas



- Ótimo - 3 (33.33%)
- Regular - 3 (33.33%)
- Bom - 2 (22.22%)
- Ruim - 1 (11.11%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

09 Respostas

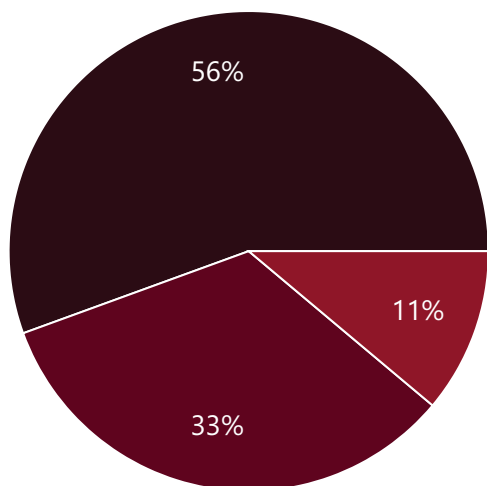


- Ótimo - 3 (33.33%)
- Bom - 3 (33.33%)
- Regular - 3 (33.33%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

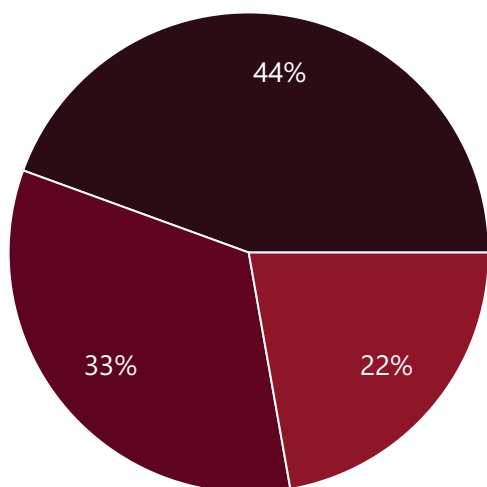
09 Respostas



- Bom - 5 (55.56%)
- Ótimo - 3 (33.33%)
- Ruim - 1 (11.11%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

09 Respostas

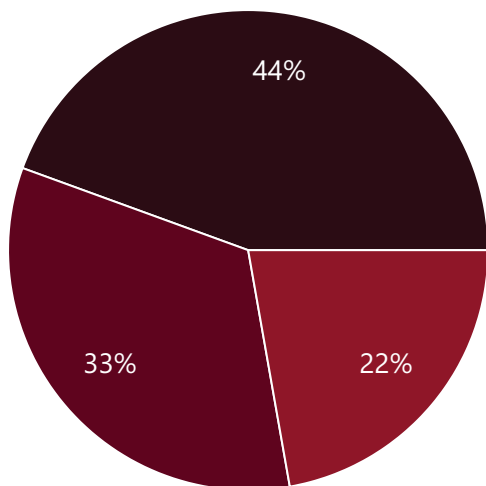


- Ótimo - 4 (44.44%)
- Bom - 3 (33.33%)
- Regular - 2 (22.22%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

09 Respostas

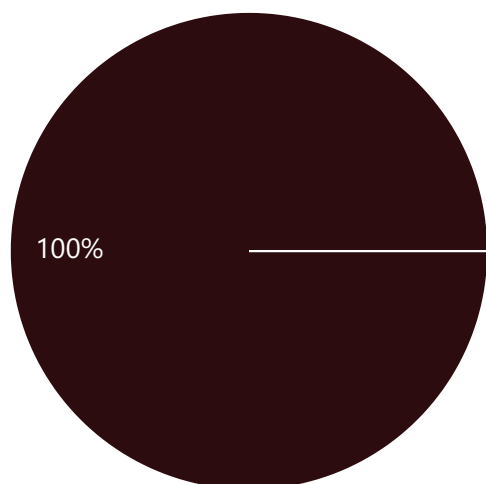


- Bom - 4 (44.44%)
- Ótimo - 3 (33.33%)
- Regular - 2 (22.22%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

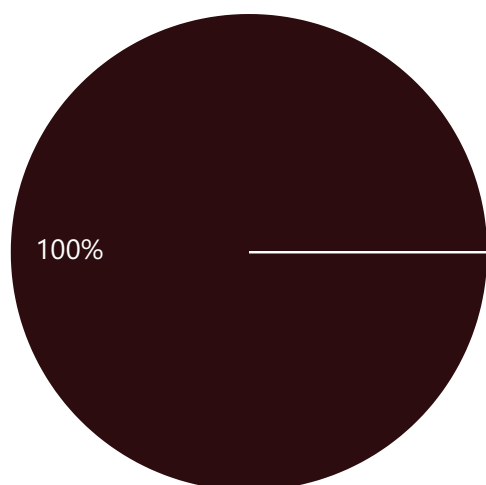
05 Respostas



- Manhã - 5 (100.00%)

Gênero?

05 Respostas

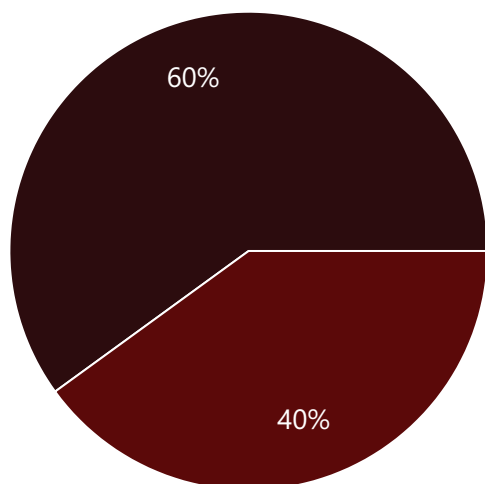


- Feminino - 5 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

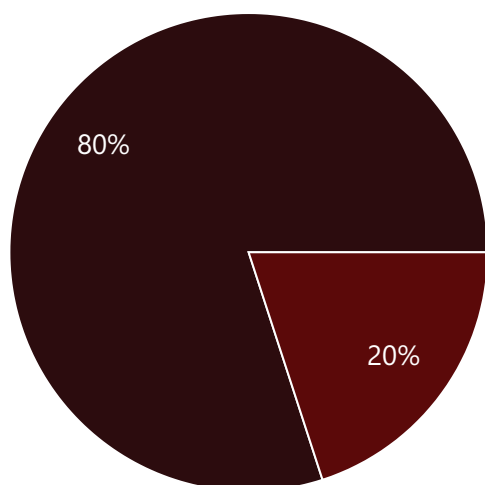
05 Respostas



- 30 a 39 anos - 3 (60.00%)
- 18 a 29 anos - 2 (40.00%)

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

05 Respostas

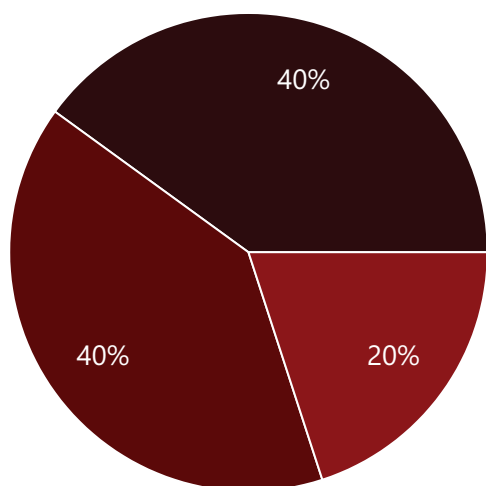


- Bom - 4 (80.00%)
- Ótimo - 1 (20.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

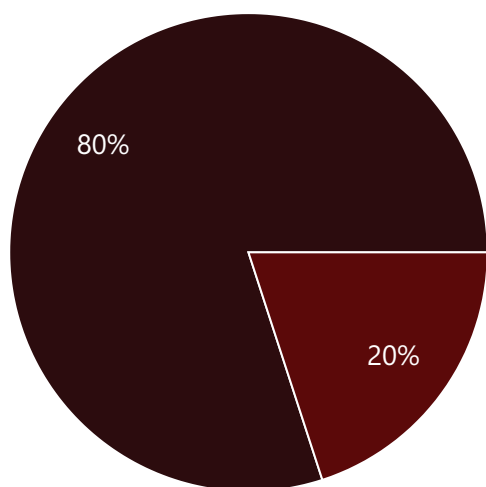
05 Respostas



- Bom - 2 (40.00%)
- Regular - 2 (40.00%)
- Ótimo - 1 (20.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

05 Respostas

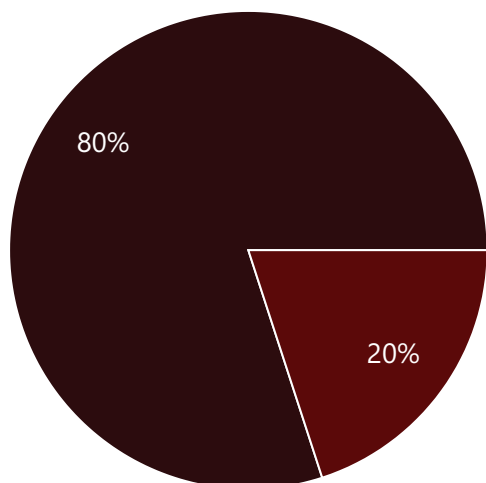


- Bom - 4 (80.00%)
- Ótimo - 1 (20.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

05 Respostas

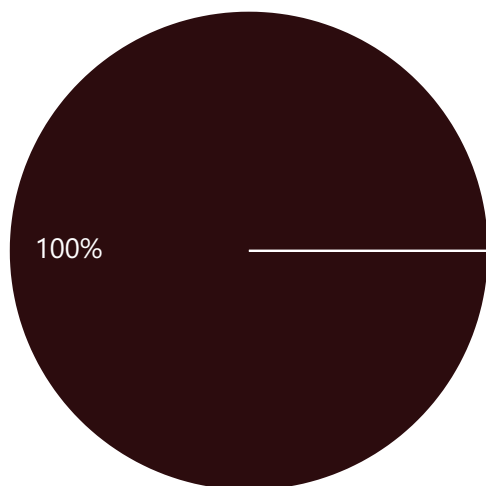


- Bom - 4 (80.00%)
- Ótimo - 1 (20.00%)

# PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

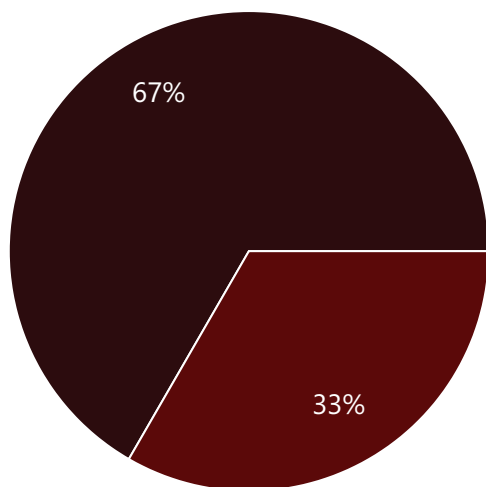
03 Respostas



- Manhã - 3 (100.00%)

Gênero?

03 Respostas

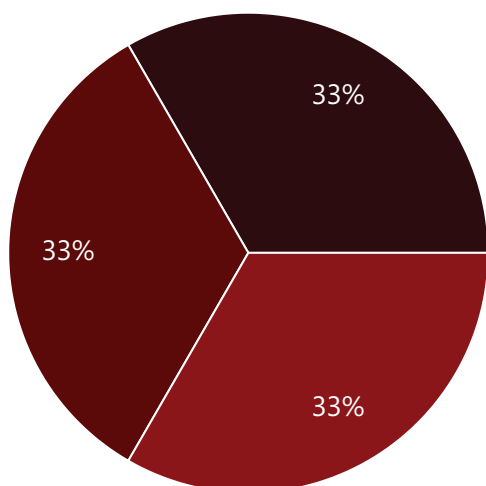


- Feminino - 2 (66.67%)
- Masculino - 1 (33.33%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

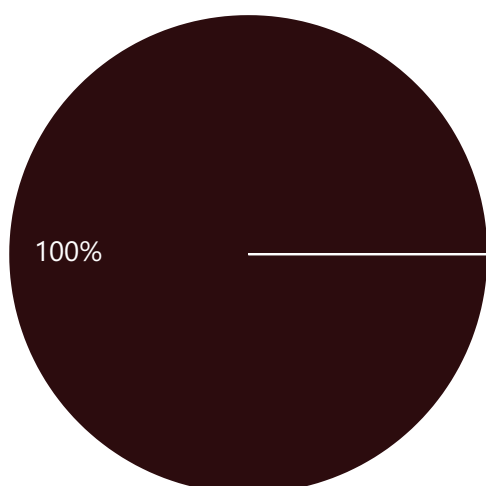
03 Respostas



- 18 a 29 anos - 1 (33.33%)
- 30 a 39 anos - 1 (33.33%)
- 40 a 49 anos - 1 (33.33%)

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

03 Respostas

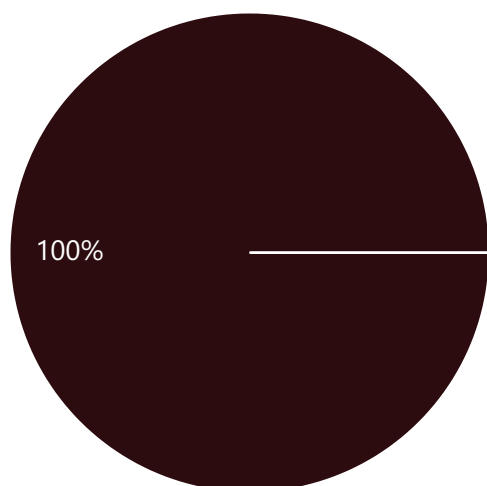


- Bom - 3 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

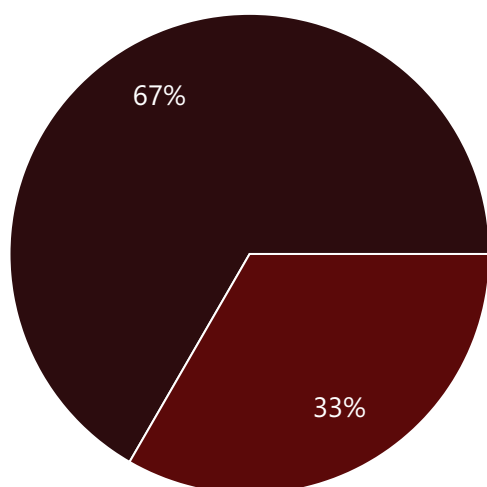
03 Respostas



- Bom - 3 (100.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

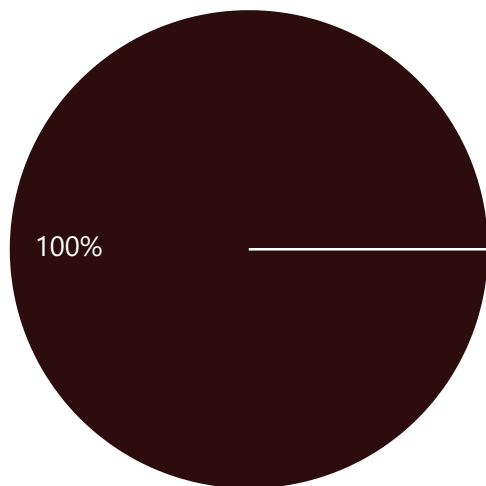
03 Respostas



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

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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



• Bom - 3 (100.00%)



**A pesquisa nos liberta da opinião alheia e  
nos equipa com argumentos próprios**



**Santa Casa de Arealva**