



# **PESQUISA SATISFAÇÃO**

**FEVEREIRO 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 fevereiro de 2026, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 00 resposta na internação e 15 respostas na parte de pronto atendimento, 08 laboratório e 07 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 (Fevereiro 2026)

### 1. APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi realizada durante o mês de fevereiro de 2026, por meio de questionário online disponibilizado via QR Code, sob supervisão da **ResultXpert Comunicação**.

Foram obtidas:

- 15 respostas – Pronto Atendimento
- 08 respostas – Laboratório
- 07 respostas – Radiologia
- 00 respostas – Internação

### 2. ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

#### PRONTO ATENDIMENTO (15 respostas)

Perfil do público:

- 60% feminino
- Faixa etária predominante: 40 a 49 anos (33%)
- Maior fluxo no período noturno (46%)

Avaliação geral da instituição:

- 53% Ótimo
  - 33% Bom
  - 13% Regular
- 86% de aprovação positiva (Ótimo + Bom)

#### LABORATÓRIO (8 respostas)

Perfil predominante:

- 100% feminino
- 100% atendimento no período da manhã
- Faixa etária predominante: 30 a 39 anos (62%)

Avaliação geral:

- 87,5% Bom
- 12,5% Ótimo

## Relatório de Análise da Pesquisa de Satisfação – Santa Casa de Arealva (Fevereiro 2026)

### RADIOLOGIA (7 respostas)

Perfil predominante:

- 85% feminino
- Distribuição equilibrada entre manhã e tarde
- Faixa etária bem distribuída

Avaliação geral:

- 57% Ótimo
- 43% Bom

### 3. PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

- Alto índice de aprovação geral em todos os setores avaliados
- Atendimento da equipe de enfermagem com excelente avaliação
- Laboratório e Radiologia com avaliação positiva
- Tempo de triagem bem avaliado
- Higienização considerada satisfatória na maioria das respostas

### 4. PONTOS DE ATENÇÃO

Tempo de espera para atendimento médico no Pronto Atendimento apresentou:

- 27% Regular
- 13% Ruim

Pequeno índice de avaliação negativa em:

- Recepção (6%)
- Atendimento médico (7%)
- Limpeza (6%)

Apesar de percentuais reduzidos, indicam oportunidade de melhoria operacional.

### 5. CONCLUSÃO

A pesquisa demonstra alto índice de satisfação geral dos usuários da Santa Casa de Arealva, com predominância de avaliações positivas (Ótimo e Bom) em praticamente todos os setores analisados.

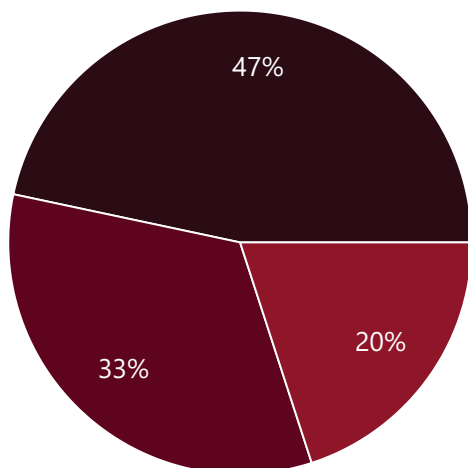
Os dados evidenciam que:

- A instituição mantém um padrão consistente de qualidade no atendimento;
- Laboratório e Radiologia apresentam excelência consolidada;
- O Pronto Atendimento possui avaliação majoritariamente positiva, com pontos específicos de melhoria no tempo de espera médico;
- Não houve apontamentos referentes ao setor de internação neste período.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

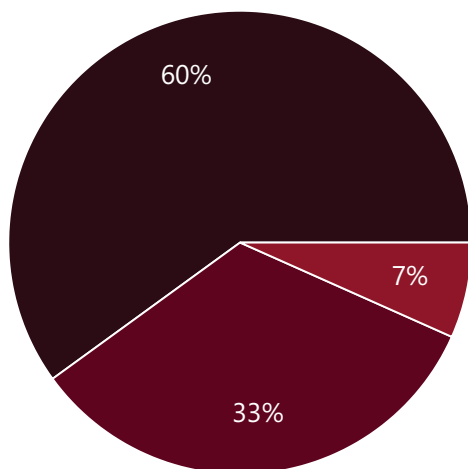
15 Respostas



- Noite - 7 (46.67%)
- Manhã - 5 (33.33%)
- Tarde - 3 (20.00%)

Gênero

15 Respostas

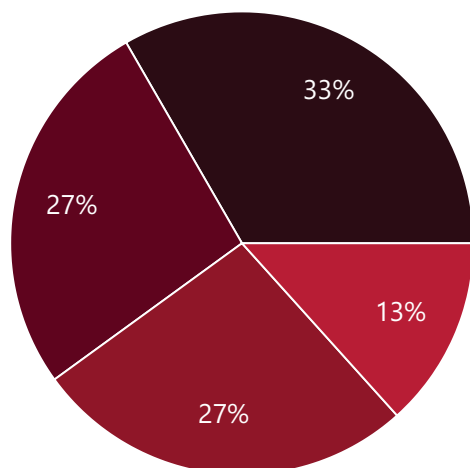


- Feminino - 9 (60.00%)
- Masculino - 5 (33.33%)
- Outro (a) - 1 (6.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

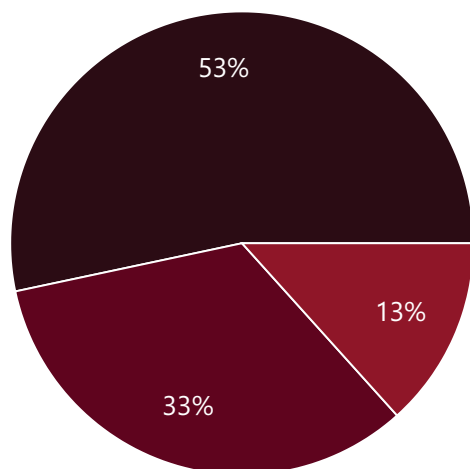
15 Respostas



- 40 a 49 anos - 5 (33.33%)
- 18 a 29 anos - 4 (26.67%)
- 50 a 59 anos - 4 (26.67%)
- 30 a 39 anos - 2 (13.33%)

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

15 Respostas

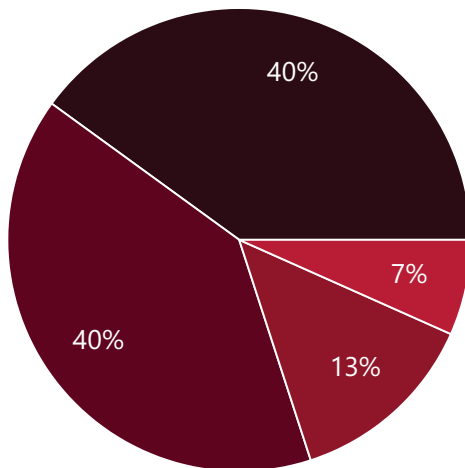


- Ótimo - 8 (53.33%)
- Bom - 5 (33.33%)
- Regular - 2 (13.33%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

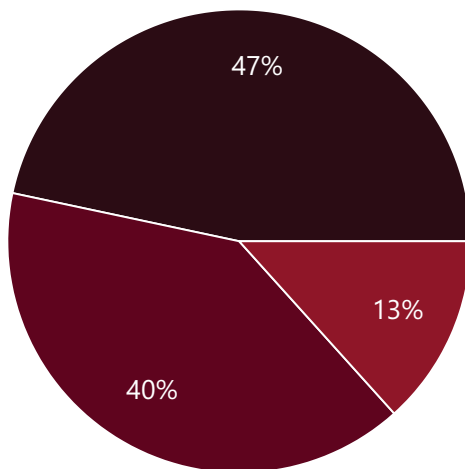
15 Respostas



- Ótimo - 6 (40.00%)
- Bom - 6 (40.00%)
- Regular - 2 (13.33%)
- Ruim - 1 (6.67%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

15 Respostas

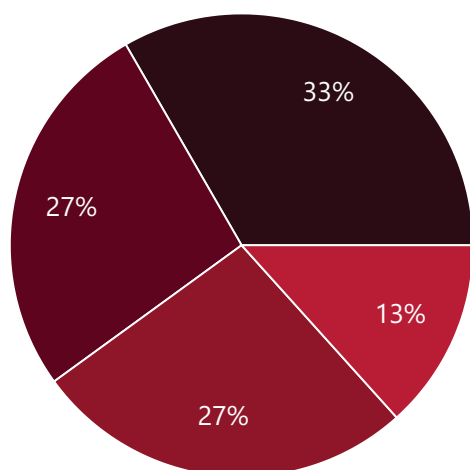


- Ótimo - 7 (46.67%)
- Bom - 6 (40.00%)
- Regular - 2 (13.33%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

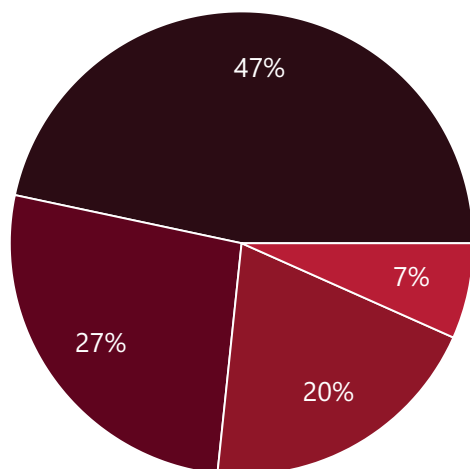
15 Respostas



- Ótimo - 5 (33.33%)
- Bom - 4 (26.67%)
- Regular - 4 (26.67%)
- Ruim - 2 (13.33%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

15 Respostas

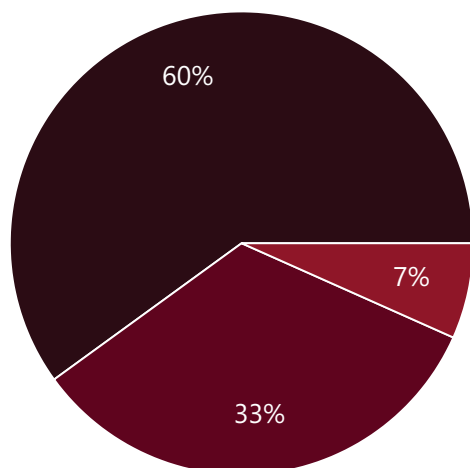


- Ótimo - 7 (46.67%)
- Regular - 4 (26.67%)
- Bom - 3 (20.00%)
- Ruim - 1 (6.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

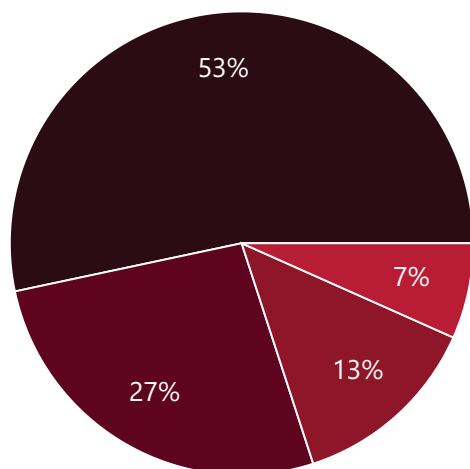
15 Respostas



- Ótimo - 9 (60.00%)
- Bom - 5 (33.33%)
- Ruim - 1 (6.67%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

15 Respostas

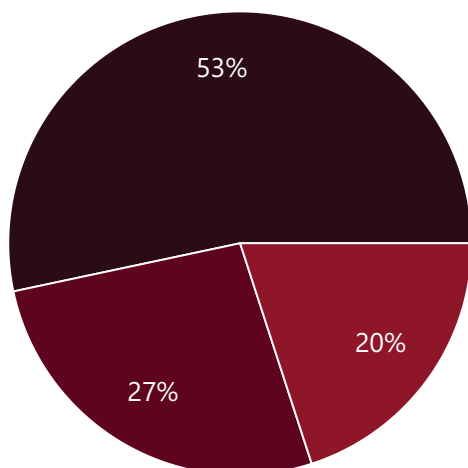


- Ótimo - 8 (53.33%)
- Bom - 4 (26.67%)
- Regular - 2 (13.33%)
- Ruim - 1 (6.67%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

15 Respostas

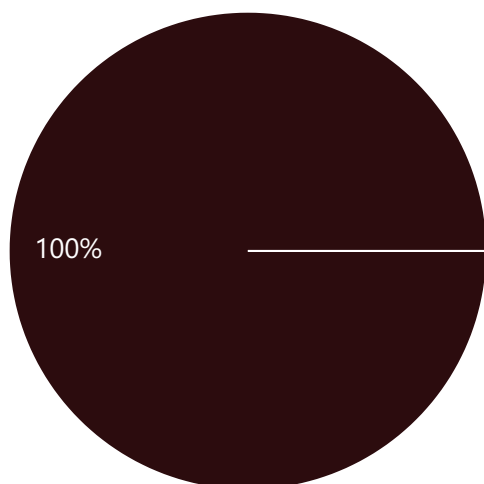


- Ótimo - 8 (53.33%)
- Bom - 4 (26.67%)
- Regular - 3 (20.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

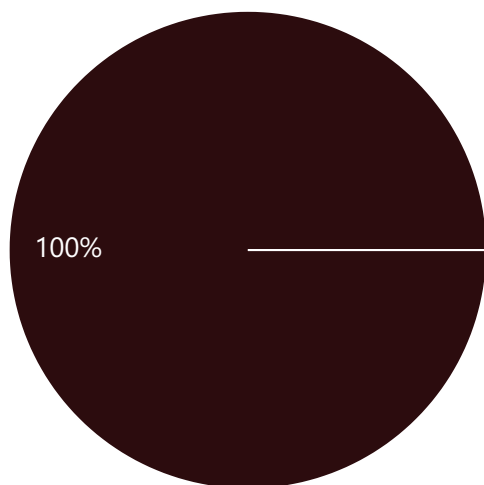
08 Respostas



- Manhã - 8 (100.00%)

Gênero?

08 Respostas

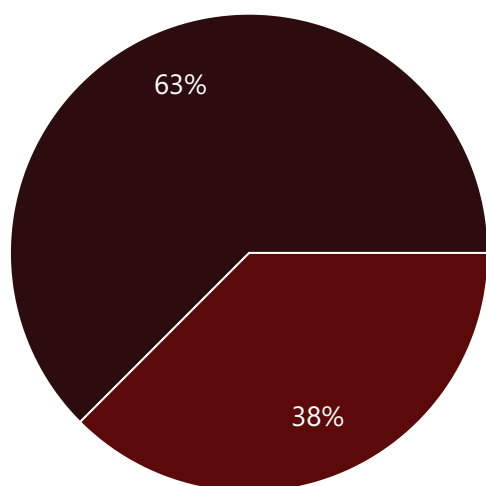


- Feminino - 8 (100.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

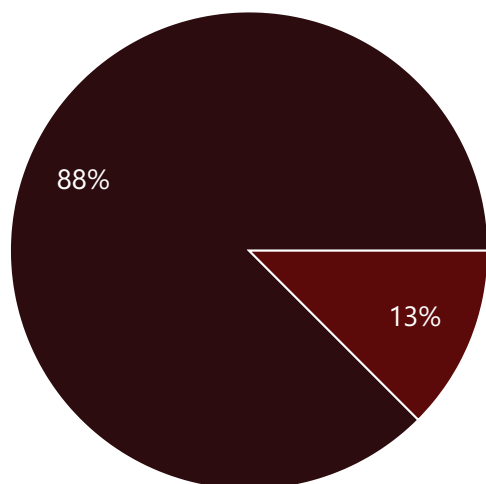
08 Respostas



- 30 a 39 anos - 5 (62.50%)
- 18 a 29 anos - 3 (37.50%)

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

08 Respostas

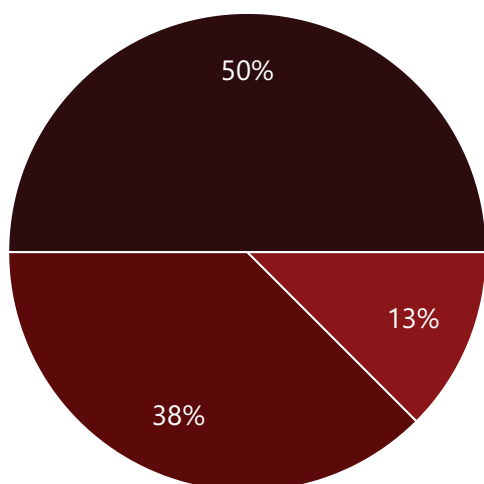


- Bom - 7 (87.50%)
- Ótimo - 1 (12.50%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

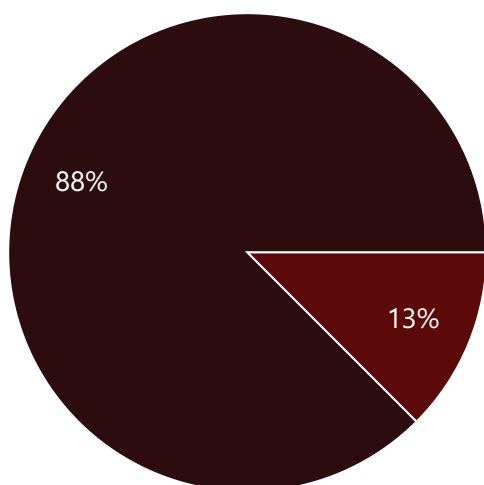
08 Respostas



- Bom - 4 (50.00%)
- Regular - 3 (37.50%)
- Ótimo - 1 (12.50%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

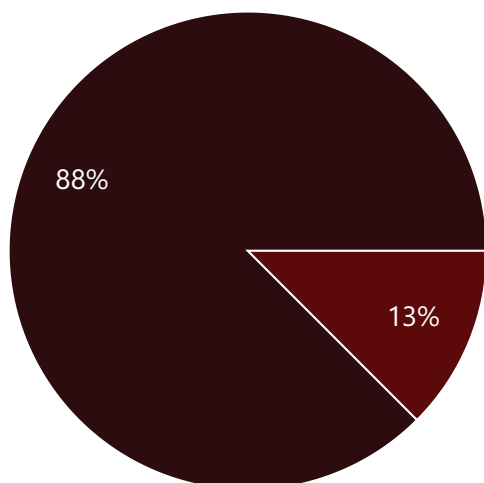
08 Respostas



- Bom - 7 (87.50%)
- Ótimo - 1 (12.50%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

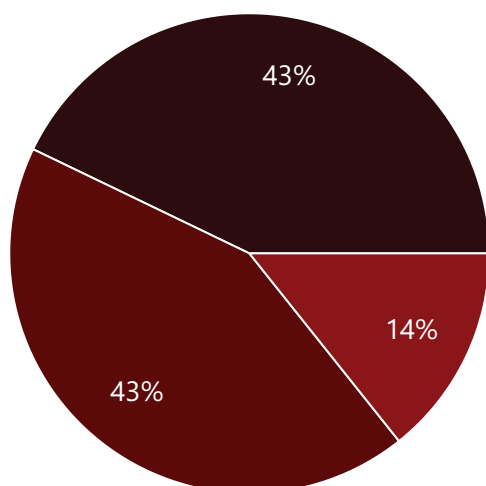


- Bom - 7 (87.50%)
- Ótimo - 1 (12.50%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

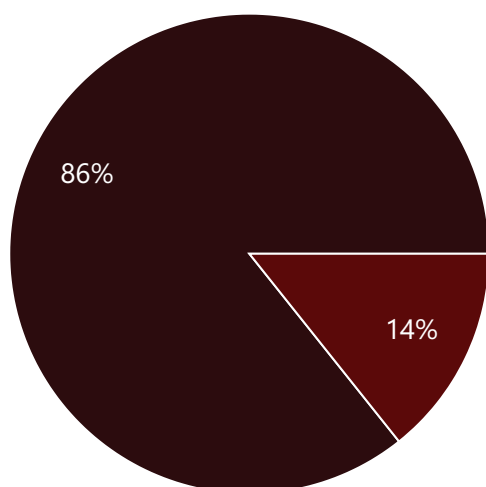
07 Respostas



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

Gênero?

07 Respostas

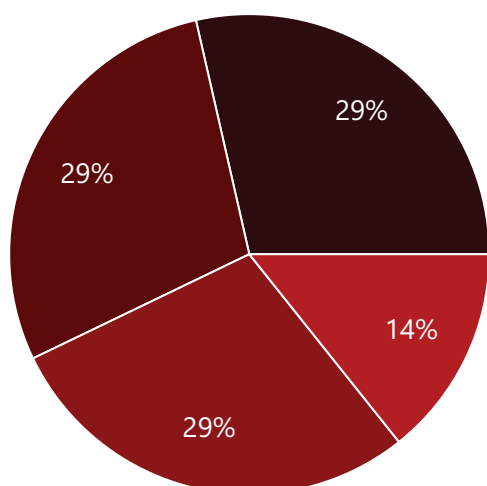


- Feminino - 6 (85.71%)
- Masculino - 1 (14.29%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

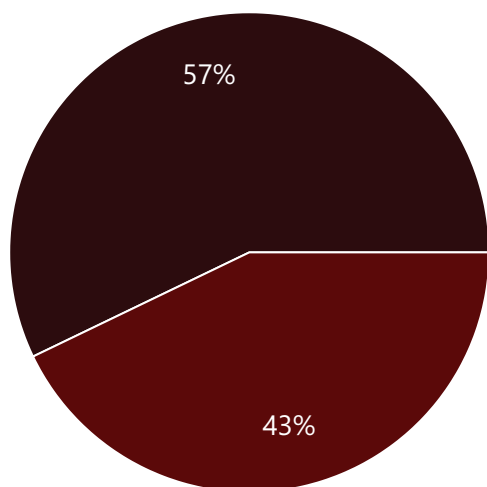
07 Respostas



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

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

07 Respostas

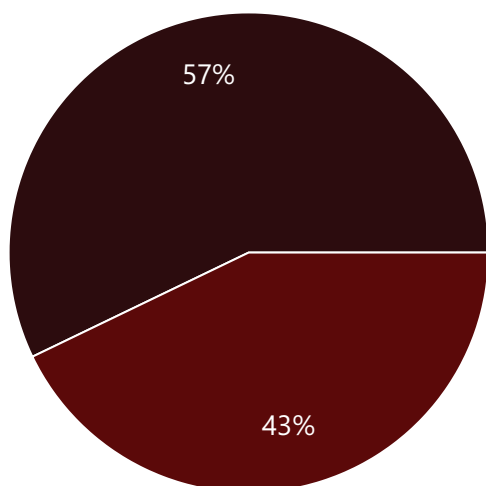


- Ótimo - 4 (57.14%)
- Bom - 3 (42.86%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

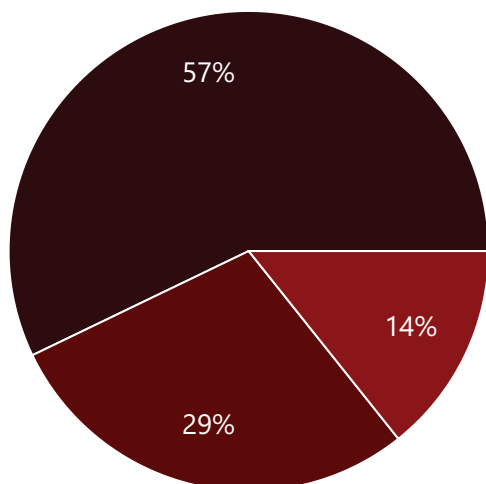
07 Respostas



- Ótimo - 4 (57.14%)
- Bom - 3 (42.86%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

07 Respostas

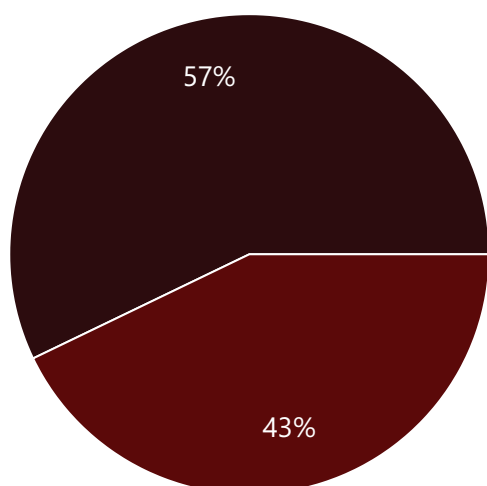


- Ótimo - 4 (57.14%)
- Bom - 2 (28.57%)
- Regular - 1 (14.29%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

07 Respostas



- Ótimo - 4 (57.14%)
- Bom - 3 (42.86%)



**Transforme opiniões em estatísticas e  
estatísticas em ações concretas**



**Santa Casa de Arealva**