



PESQUISA SATISFAÇÃO

MARÇO 2026



Santa Casa de Arealva

APRESENTAÇÃO GERAL

OBJETIVO

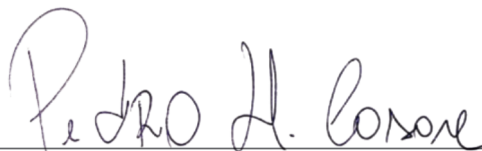
Este trabalho teve o objetivo de identificar o perfil sócio-econômico dos usuários da Santa Casa de Arealva, além de aferir a opinião sobre os serviços prestados. Por se tratar de uma pesquisa de opinião de consumo interno, é aconselhável não divulgar as informações deste relatório em qualquer meio e/ou 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 março de 2026, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 04 resposta na internação e 27 respostas na parte de pronto atendimento, 11 laboratório e 09 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 (Março 2026)

1. APRESENTAÇÃO

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

Foram obtidas:

- 27 respostas – Pronto Atendimento
- 11 respostas – Laboratório
- 09 respostas – Radiologia
- 04 respostas – Internação

2. Perfil dos Usuários

Gênero

A pesquisa identificou predominância do público feminino entre os respondentes.

- Feminino: 66,67%
- Masculino: 29,63%
- Outro: 3,70%

Esse dado demonstra que mulheres utilizam e respondem mais frequentemente às pesquisas de satisfação, o que é comum em pesquisas de serviços de saúde.

Faixa Etária

A maioria dos usuários pertence a faixas etárias jovens e adultas.

- 18 a 29 anos: 40,74%
- 40 a 49 anos: 18,52%
- 50 a 59 anos: 18,52%
- 60 anos ou mais: 14,81%
- 30 a 39 anos: 7,41%

Observa-se uma maior participação de jovens adultos, indicando que este público utiliza frequentemente os serviços ou apresenta maior adesão às pesquisas digitais.

3. Avaliação Geral dos Serviços

Avaliação global da Santa Casa:

- Ótimo: 55,56%
- Bom: 29,63%
- Regular: 11,11%
- Ruim: 3,70%

Análise

A instituição apresenta 85% de avaliações positivas (Ótimo + Bom), indicando alto nível de satisfação geral dos usuários. No entanto, a presença de 15% de avaliações regulares ou ruins indica espaço para melhorias em alguns processos assistenciais.

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

4. Avaliação do Pronto Atendimento

Tempo de espera na recepção

- Ótimo: 44,44%
- Bom: 29,63%
- Regular: 14,81%
- Ruim: 11,11%

Análise

Apesar de maioria positiva, 26% dos usuários percebem problemas no tempo de espera, indicando necessidade de revisão do fluxo de atendimento.

Tempo de espera para triagem

- Ótimo: 51,85%
- Bom: 29,63%
- Regular: 14,81%
- Ruim: 3,70%

Análise

A triagem apresenta avaliação positiva, indicando eficiência da equipe de enfermagem nesse processo.

Tempo de espera para atendimento médico

- Ótimo: 37,04%
- Bom: 14,81%
- Regular: 29,63%
- Ruim: 18,52%

Análise

Este é o principal ponto crítico identificado na pesquisa.

Quase 48% dos usuários classificaram o tempo de espera como regular ou ruim, demonstrando necessidade de melhorias no fluxo médico ou na gestão da demanda.

Atendimento médico

- Ótimo: 44,44%
- Bom: 18,52%
- Regular: 18,52%
- Ruim: 18,52%

Análise

Apesar de boa avaliação geral, 37% dos usuários não classificaram o atendimento como positivo, o que sugere necessidade de atenção à humanização e comunicação médico-paciente.

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

5. Avaliação da Enfermagem

- Ótimo: 59,26%
- Bom: 25,93%
- Regular: 7,41%
- Ruim: 7,41%

Análise

A equipe de enfermagem apresenta o melhor desempenho entre os setores avaliados, com 85% de avaliações positivas. Esse resultado evidencia bom nível de acolhimento e atendimento humanizado.

6. Higienização e Limpeza

- Ótimo: 55,56%
- Bom: 22,22%
- Regular: 18,52%
- Ruim: 3,70%

Análise

A limpeza apresenta boa percepção geral, porém quase 22% classificam como regular ou ruim, indicando oportunidade de melhoria na manutenção e fiscalização da higienização.

7. Comunicação e Informações ao Paciente

- Ótimo: 55,56%
- Bom: 18,52%
- Regular: 22,22%
- Ruim: 3,70%

Análise

Embora a maioria avalie positivamente, aproximadamente 25% dos usuários indicam falhas na comunicação, o que pode estar relacionado à orientação sobre procedimentos, exames ou fluxo de atendimento.

8. Avaliação do Laboratório

Avaliação geral:

- Bom: 90,91%
- Ótimo: 9,09%

Pontos positivos

- Alto índice de satisfação geral.
- Tempo de espera considerado bom por 72,73% dos usuários.

Pontos de atenção

A higienização foi avaliada como regular por 45,45%, indicando necessidade de reforçar percepção de limpeza.

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

9. Avaliação da Radiologia (Raio-X)

Avaliação geral:

- Bom: 55,56%
- Ótimo: 44,44%

Análise

O setor apresenta 100% de avaliações positivas, demonstrando bom desempenho no atendimento e organização. O tempo de espera também foi bem avaliado, com maioria classificando entre ótimo e bom.

10. Principais Pontos Fortes

A pesquisa evidencia diversos aspectos positivos da instituição:

- Alto índice de satisfação geral dos pacientes
- Excelente avaliação da equipe de enfermagem
- Bom desempenho dos setores de laboratório e radiologia
- Boa percepção da limpeza e organização geral
- Atendimento geral bem avaliado pela maioria dos usuários

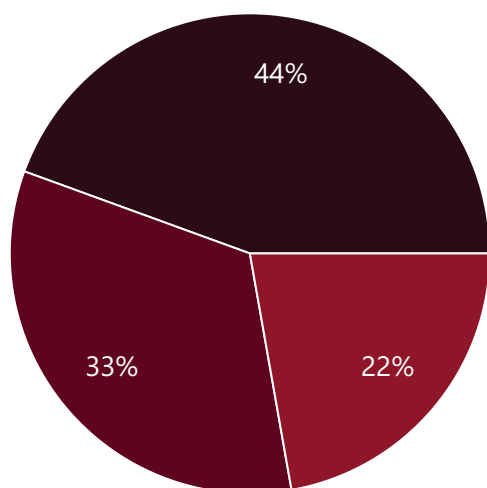
11. Conclusão

A pesquisa demonstra que a Santa Casa de Arealva possui avaliação positiva da maioria dos usuários, refletindo qualidade na assistência e comprometimento das equipes. Entretanto, alguns pontos relacionados ao tempo de espera e comunicação com pacientes devem ser trabalhados para elevar ainda mais o nível de satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

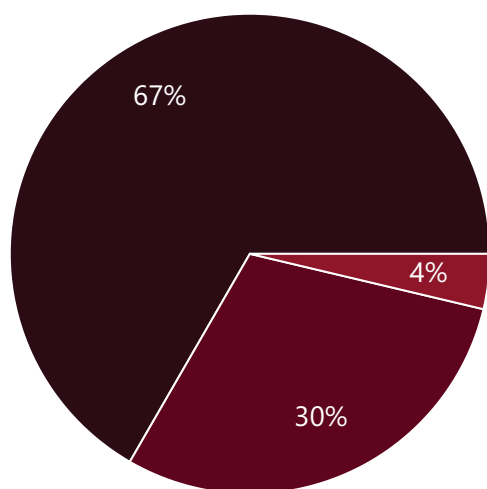
27 Respostas



- Noite - 12 (44.44%)
- Manhã - 9 (33.33%)
- Tarde - 6 (22.22%)

Gênero

27 Respostas

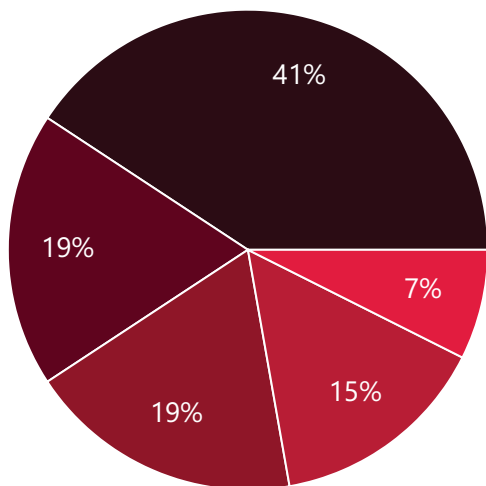


- Feminino - 18 (66.67%)
- Masculino - 8 (29.63%)
- Outro (a) - 1 (3.70%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

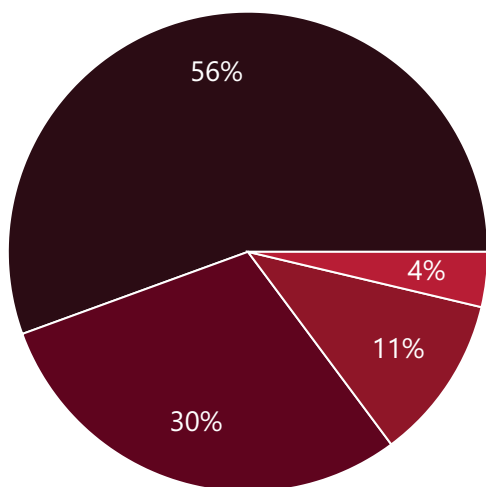
27 Respostas



- 18 a 29 anos - 11 (40.74%)
- 40 a 49 anos - 5 (18.52%)
- 50 a 59 anos - 5 (18.52%)
- 60 anos ou mais - 4 (14.81%)
- 30 a 39 anos - 2 (7.41%)

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

27 Respostas

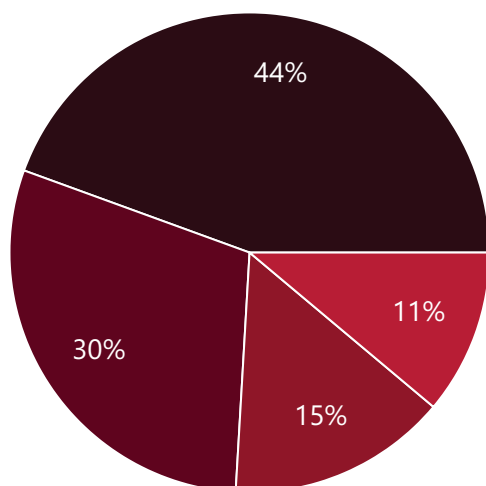


- Ótimo - 15 (55.56%)
- Bom - 8 (29.63%)
- Regular - 3 (11.11%)
- Ruim - 1 (3.70%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

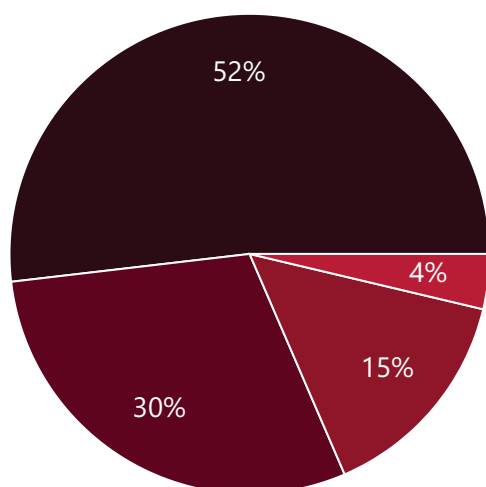
27 Respostas



- Ótimo - 12 (44.44%)
- Bom - 8 (29.63%)
- Regular - 4 (14.81%)
- Ruim - 3 (11.11%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

27 Respostas

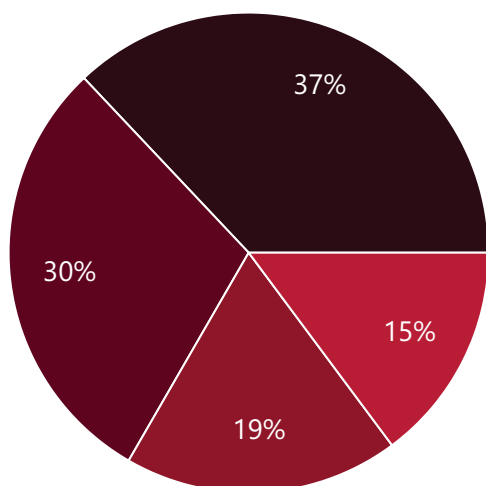


- Ótimo - 14 (51.85%)
- Bom - 8 (29.63%)
- Regular - 4 (14.81%)
- Ruim - 1 (3.70%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

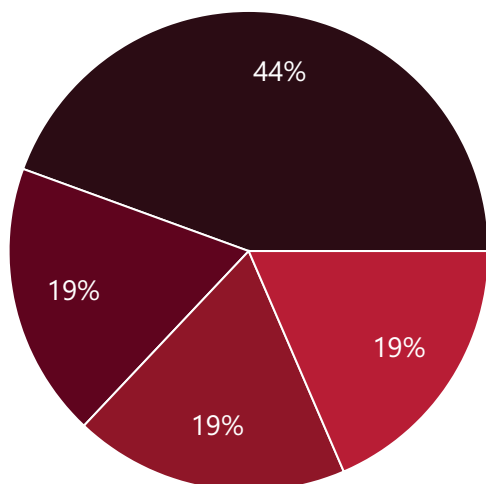
27 Respostas



- Ótimo - 10 (37.04%)
- Regular - 8 (29.63%)
- Ruim - 5 (18.52%)
- Bom - 4 (14.81%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

27 Respostas

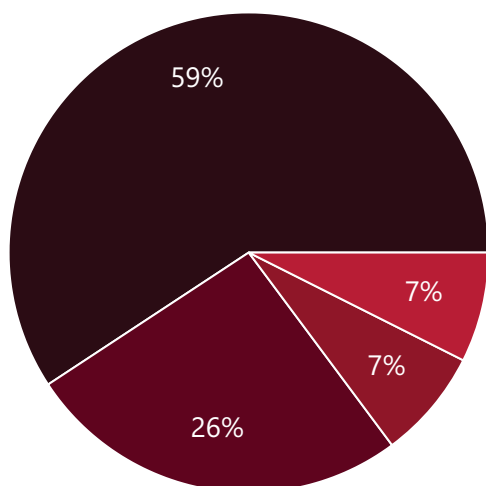


- Ótimo - 12 (44.44%)
- Bom - 5 (18.52%)
- Regular - 5 (18.52%)
- Ruim - 5 (18.52%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

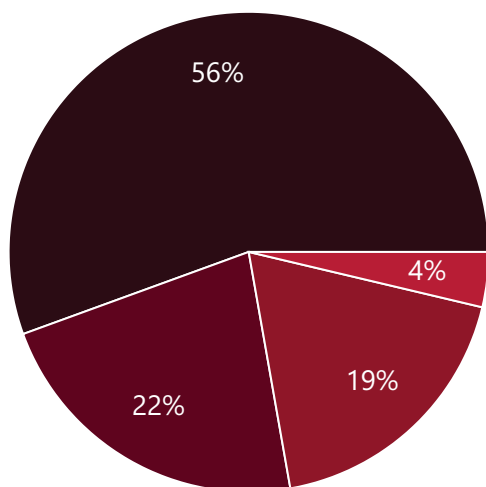
27 Respostas



- Ótimo - 16 (59.26%)
- Bom - 7 (25.93%)
- Regular - 2 (7.41%)
- Ruim - 2 (7.41%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

27 Respostas

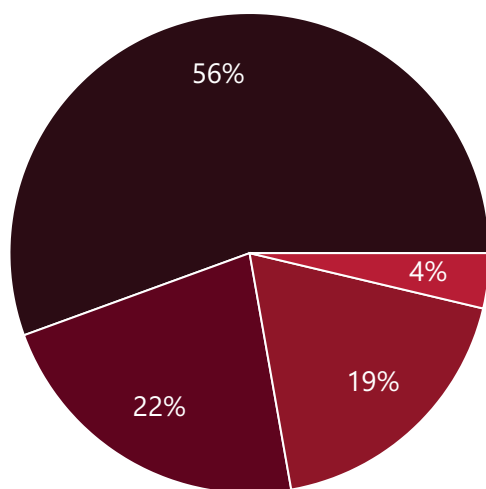


- Ótimo - 15 (55.56%)
- Bom - 6 (22.22%)
- Regular - 5 (18.52%)
- Ruim - 1 (3.70%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

27 Respostas

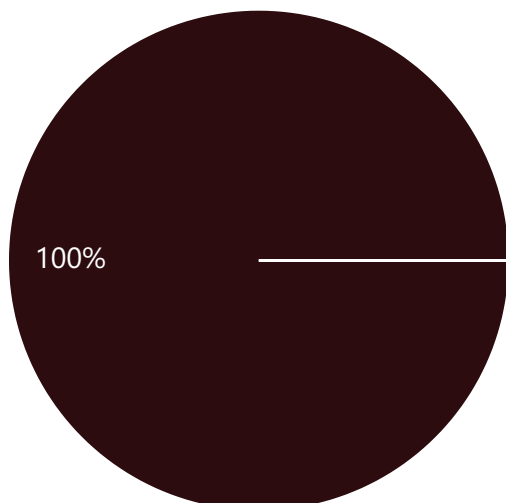


- Ótimo - 15 (55.56%)
- Regular - 6 (22.22%)
- Bom - 5 (18.52%)
- Ruim - 1 (3.70%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

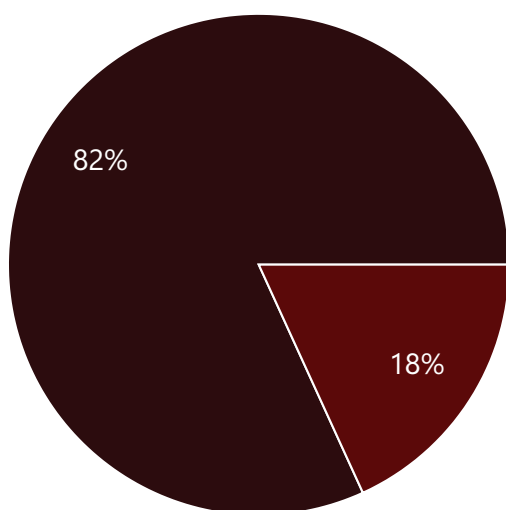
11 Respostas



- Manhã - 11 (100.00%)

Gênero?

11 Respostas

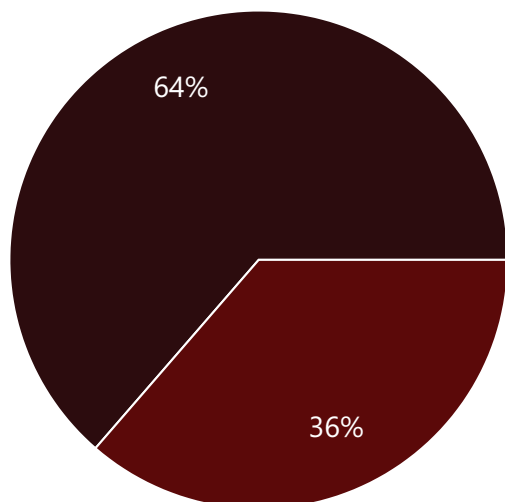


- Feminino - 9 (81.82%)
- Masculino - 2 (18.18%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

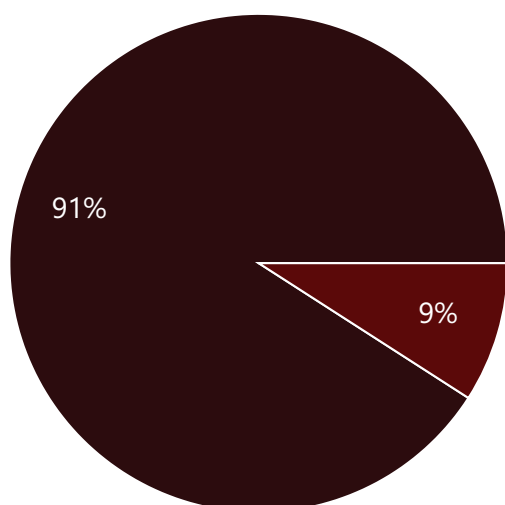
11 Respostas



- 30 a 39 anos - 7 (63.64%)
- 18 a 29 anos - 4 (36.36%)

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

11 Respostas

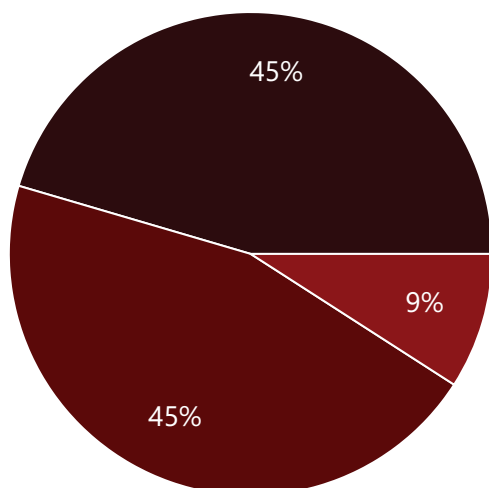


- Bom - 10 (90.91%)
- Ótimo - 1 (9.09%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

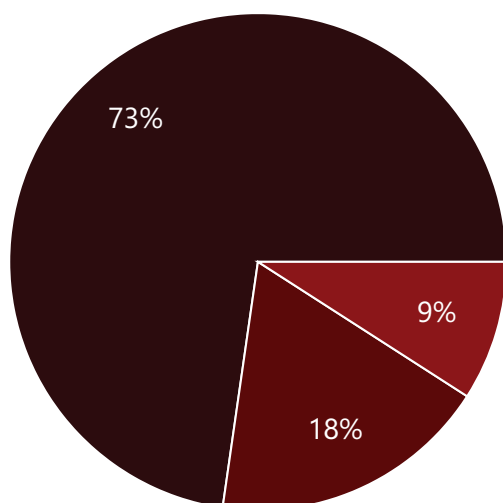
11 Respostas



- Bom - 5 (45.45%)
- Regular - 5 (45.45%)
- Ótimo - 1 (9.09%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

11 Respostas

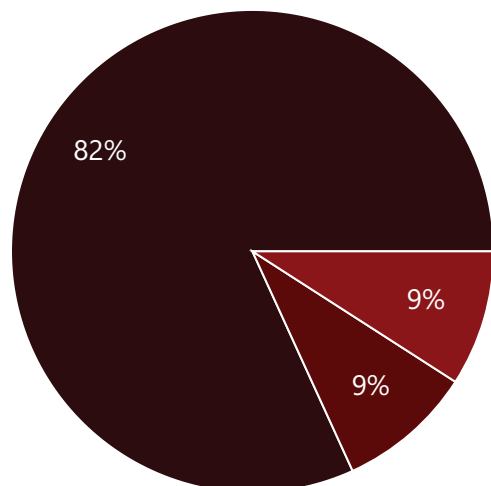


- Bom - 8 (72.73%)
- Regular - 2 (18.18%)
- Ótimo - 1 (9.09%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

11 Respostas

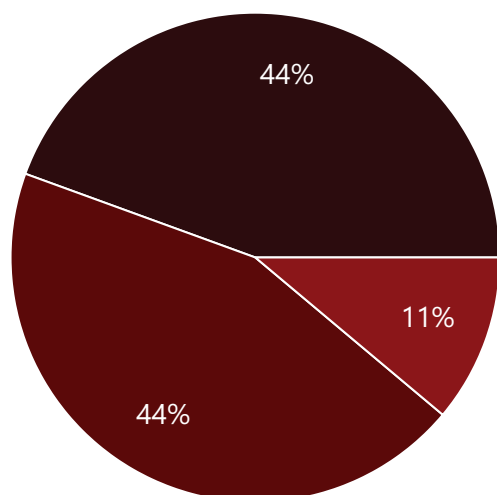


- Bom - 9 (81.82%)
- Ótimo - 1 (9.09%)
- Regular - 1 (9.09%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

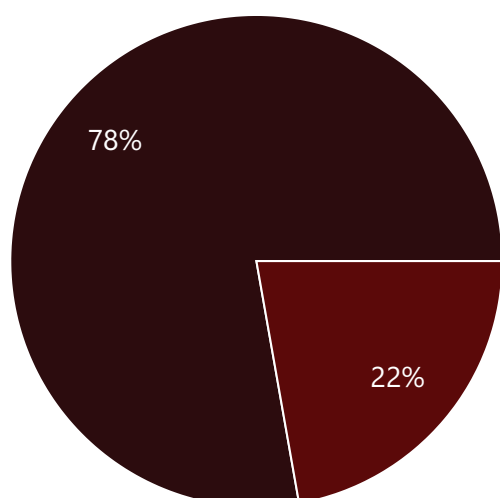
09 Respostas



- Manhã - 4 (44.44%)
- Tarde - 4 (44.44%)
- Noite - 1 (11.11%)

Gênero?

09 Respostas

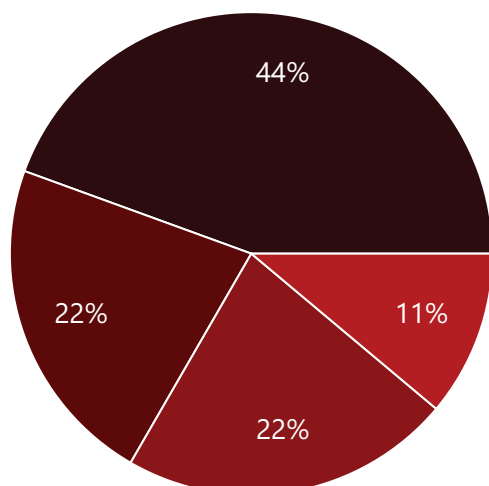


- Feminino - 7 (77.78%)
- Masculino - 2 (22.22%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

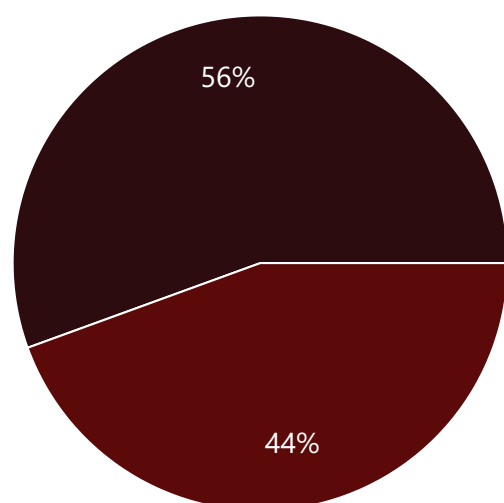
09 Respostas



- 40 a 49 anos - 4 (44.44%)
- 18 a 29 anos - 2 (22.22%)
- 50 a 59 anos - 2 (22.22%)
- 30 a 39 anos - 1 (11.11%)

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

09 Respostas

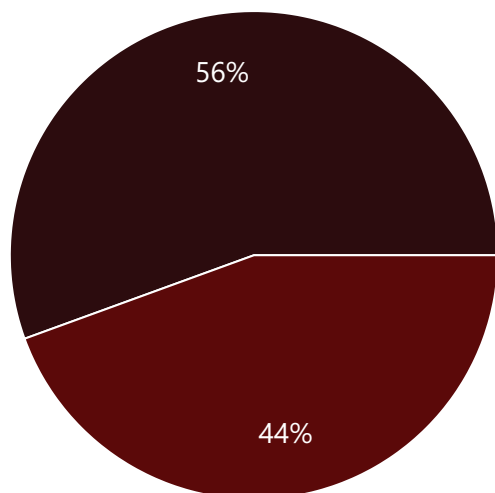


- Bom - 5 (55.56%)
- Ótimo - 4 (44.44%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

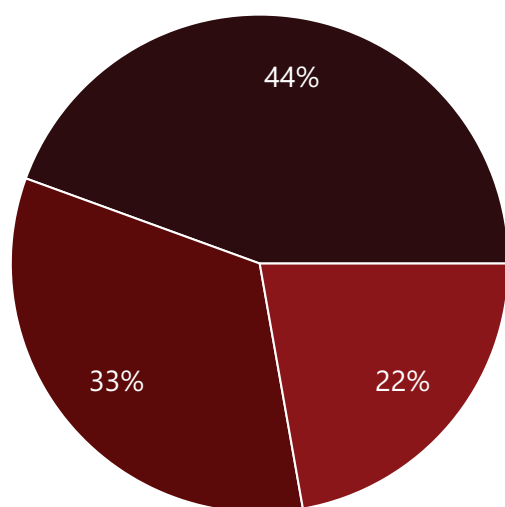
09 Respostas



- Bom - 5 (55.56%)
- Ótimo - 4 (44.44%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

09 Respostas

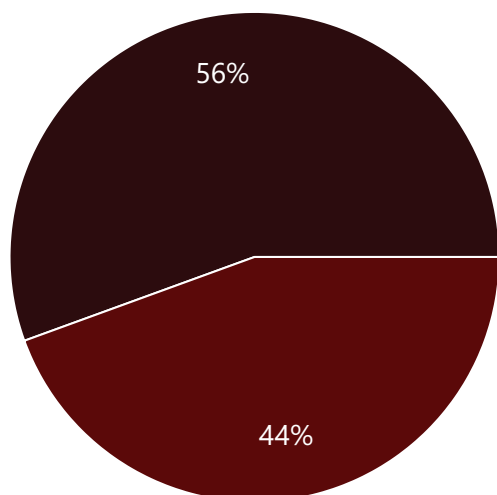


- Ótimo - 4 (44.44%)
- Bom - 3 (33.33%)
- Regular - 2 (22.22%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

09 Respostas



- Bom - 5 (55.56%)
- Ótimo - 4 (44.44%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

Masculino - 2 (50.00%) Feminino - 2 (50.00%)

Qual sua idade?

18 a 29 anos - 2 (25.00%) 50 a 59 anos - 2 (25.00%)

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

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

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

Ótimo - 3 (75.00%) Bom - 1 (25.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 3 (75.00%) Bom - 1 (25.00%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Ótimo - 3 (75.00%) Bom - 1 (25.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

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

Ótimo - 3 (75.00%) Bom - 1 (25.00%)

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

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

Ótimo - 2 (50.00%) Bom - 2 (50.00%)

Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 4 (100.00%)



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



Santa Casa de Arealva