



PESQUISA SATISFAÇÃO

ABRIL 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 abril de 2026, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 02 resposta na internação e 36 respostas na parte de pronto atendimento, 02 laboratório e 27 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 (Abril 2026)

1. APRESENTAÇÃO

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

2. METODOLOGIA E AMOSTRAGEM

A coleta foi realizada via questionário online (QR Code), com amostragem estratificada.

Total de respostas:

Pronto Atendimento: 36

Radiologia: 27

Laboratório: 2

Internação: 2

3. PERFIL DOS USUÁRIOS

3.1 Gênero

Feminino: 58,33%

Masculino: 36,11%

Outros: 5,56%

3.2 Faixa Etária

Maior concentração em público jovem-adulto:

18 a 29 anos: 36,11%

40 a 49 anos: 19,44%

60+: 16,67%

4. ANÁLISE GERAL DE SATISFAÇÃO

Avaliação geral dos serviços

Ótimo: 58,33%

Bom: 25%

Regular: 13,89%

Ruim: 2,78%

5. TEMPO DE ESPERA

Recepção:

Ótimo/Bom: 77,77%

Regular/Ruim: 22,22%

Triagem:

Ótimo/Bom: 86,12%

Ruim: apenas 2,78%

Atendimento médico:

Ótimo: 38,89%

Regular: 27,78%

Ruim: 22,22%

5.2 QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Atendimento médico:

Ótimo/Bom: 66,66%

Regular/Ruim: 33,33%

Enfermagem:

Ótimo: 66,67%

Bom: 22,22%

5.3 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Limpeza:

Ótimo/Bom: 80,55%

Informações ao paciente:

Ótimo: 58,33%

Regular/Ruim: 25%

RADIOLOGIA

Perfil:

Período predominante: Manhã (74,07%)

Gênero predominante: Feminino (77,78%)

Faixa etária predominante: 30 a 39 anos (29,63%)

Avaliação geral:

Ótimo: 76,92%

Bom: 19,23%

Regular: 3,85%

Destaques:

Higienização: 100% ótimo ou bom

Atendimento no raio-X: 96,15% ótimo ou bom

Tempo de espera: 88,46% ótimo ou bom

LABORATÓRIO

Perfil:

100% feminino

Faixas etárias: 30-39 e 40-49 anos

Período: Manhã

Avaliação geral:

100% bom

Atendimento no laboratório:

100% ótimo

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

INTERNAÇÃO

Perfil:

1 homem, 1 mulher

Faixas etárias: 18-29 e 30-39 anos

Avaliação geral:

100% ótimo

Destaques positivos (100% ótimo):

Processo de internação

Cuidados recebidos

Atendimento médico e de enfermagem

Atendimento em outras áreas

PRONTO ATENDIMENTO

Período mais utilizado: Noite (44,44%)

Gênero predominante: Feminino (58,33%)

Faixa etária predominante: 18 a 29 anos (36,11%)

Avaliação geral dos serviços:

Ótimo: 58,33%

Bom: 25,00%

Regular: 13,89%

Ruim: 2,78%

Destaques por item (ótimo + bom):

Atendimento da enfermagem: 88,89%

Higienização: 80,55%

Tempo de espera para triagem: 86,11%

Tempo de espera para recepção: 77,77%

Atendimento médico: 66,66%

Pontos de atenção:

Tempo de espera para atendimento médico

Avaliação do atendimento médico

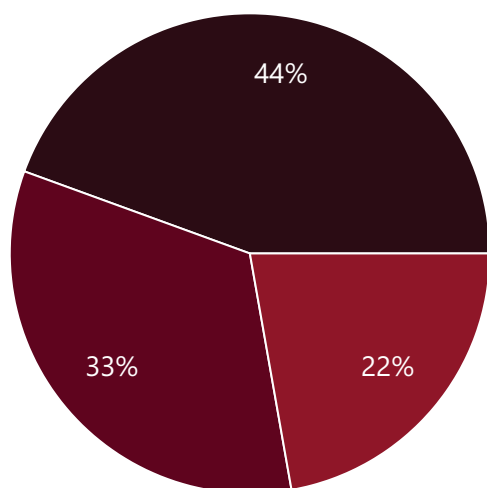
CONCLUSÃO

Com base nos dados, conclui-se que a Santa Casa de Arealva apresenta, de modo geral, uma avaliação positiva entre seus usuários, com destaque para os setores de Internação e Radiologia, que obtiveram os melhores índices de aprovação. O Pronto Atendimento, embora tenha maioria de avaliações “ótimo” e “bom”, concentra pontos de atenção, especialmente no tempo de espera. A higienização e o atendimento da equipe de enfermagem são reconhecidos como pontos fortes em todos os setores.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

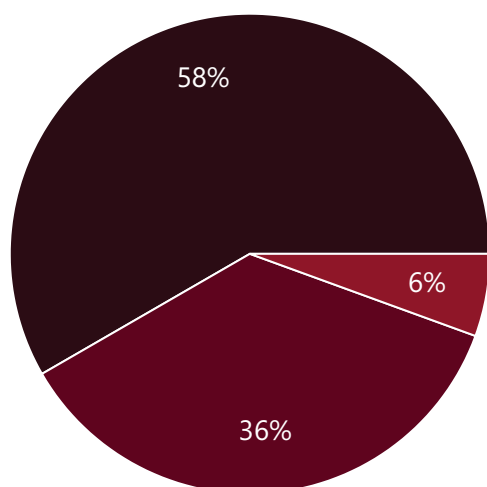
36 Respostas



- Noite - 16 (44.44%)
- Manhã - 12 (33.33%)
- Tarde - 8 (22.22%)

Gênero

36 Respostas

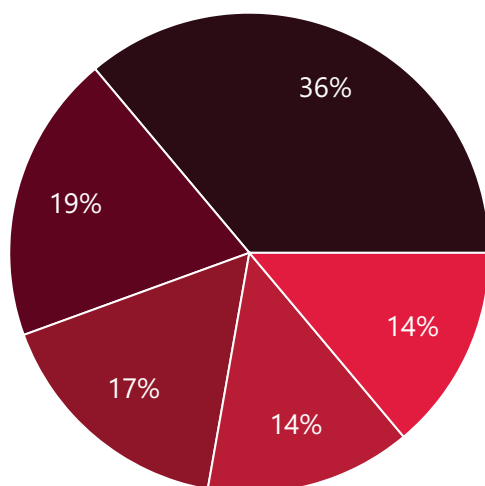


- Feminino - 21 (58.33%)
- Masculino - 13 (36.11%)
- Outro (a) - 2 (5.56%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

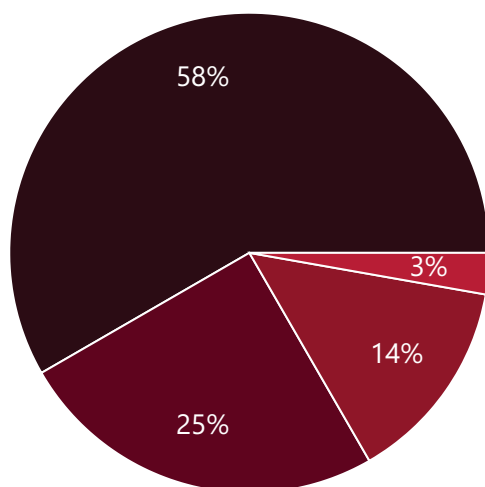
36 Respostas



- 18 a 29 anos - 13 (36.11%)
- 40 a 49 anos - 7 (19.44%)
- 60 anos ou mais - 6 (16.67%)
- 30 a 39 anos - 5 (13.89%)
- 50 a 59 anos - 5 (13.89%)

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

36 Respostas

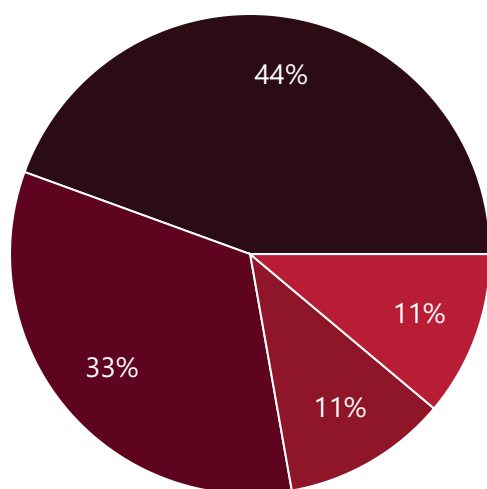


- Ótimo - 21 (58.33%)
- Bom - 9 (25.00%)
- Regular - 5 (13.89%)
- Ruim - 1 (2.78%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

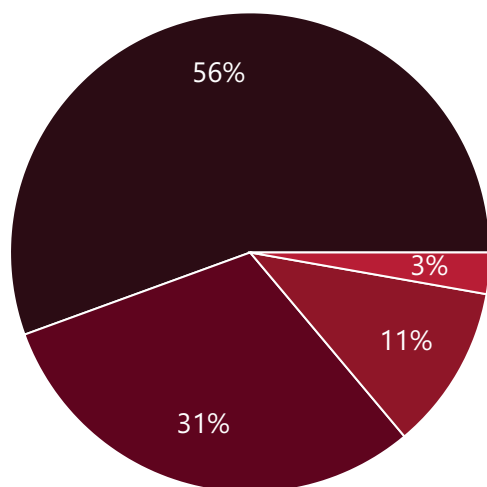
36 Respostas



- Ótimo - 16 (44.44%)
- Bom - 12 (33.33%)
- Regular - 4 (11.11%)
- Ruim - 4 (11.11%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

36 Respostas

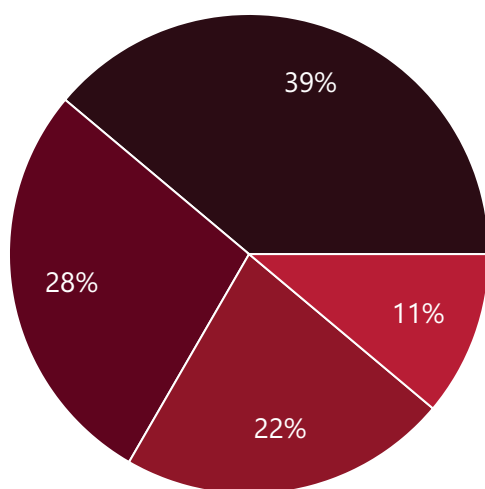


- Ótimo - 20 (55.56%)
- Bom - 11 (30.56%)
- Regular - 4 (11.11%)
- Ruim - 1 (2.78%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

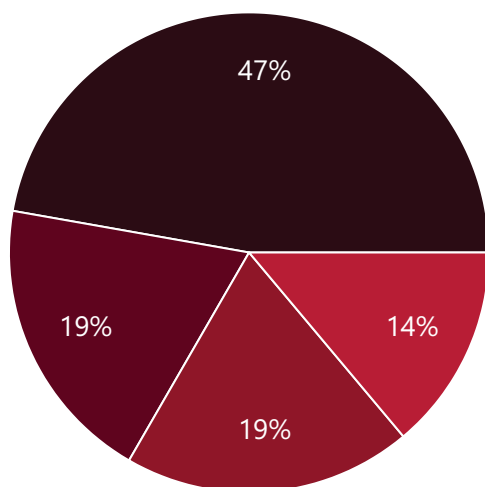
36 Respostas



- Ótimo - 14 (38.89%)
- Regular - 10 (27.78%)
- Ruim - 8 (22.22%)
- Bom - 4 (11.11%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

36 Respostas

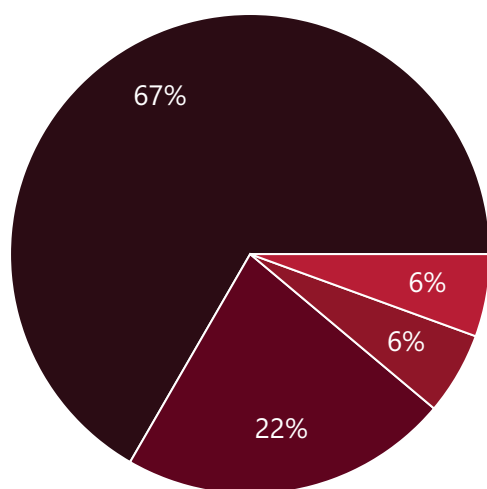


- Ótimo - 17 (47.22%)
- Bom - 7 (19.44%)
- Ruim - 7 (19.44%)
- Regular - 5 (13.89%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

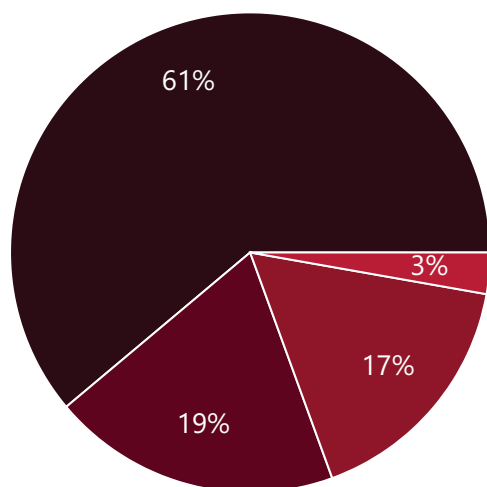
36 Respostas



- Ótimo - 24 (66.67%)
- Bom - 8 (22.22%)
- Regular - 2 (5.56%)
- Ruim - 2 (5.56%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

36 Respostas

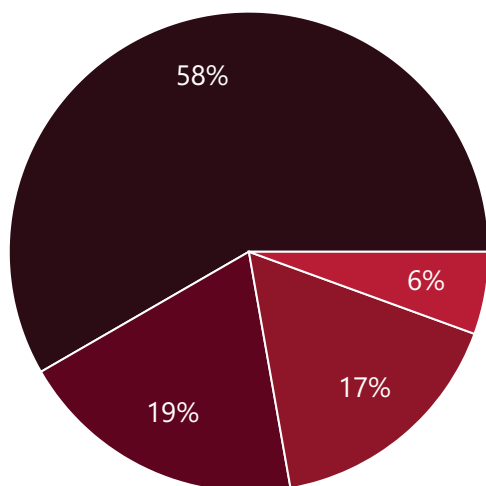


- Ótimo - 22 (61.11%)
- Bom - 7 (19.44%)
- Regular - 6 (16.67%)
- Ruim - 1 (2.78%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

36 Respostas

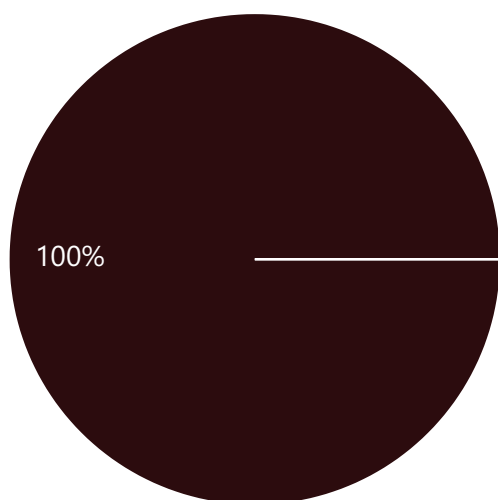


- Ótimo - 21 (58.33%)
- Regular - 7 (19.44%)
- Bom - 6 (16.67%)
- Ruim - 2 (5.56%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

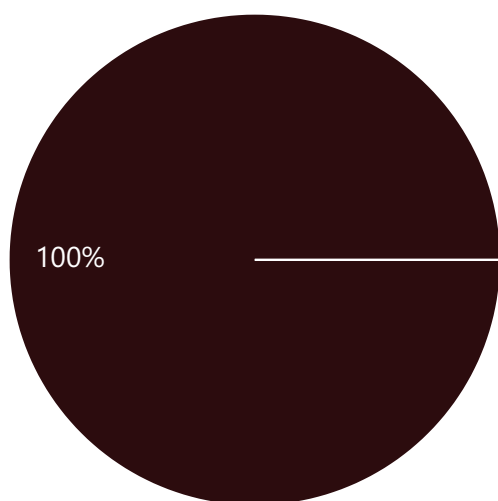
02 Respostas



• Manhã - 2 (100.00%)

Gênero?

02 Respostas

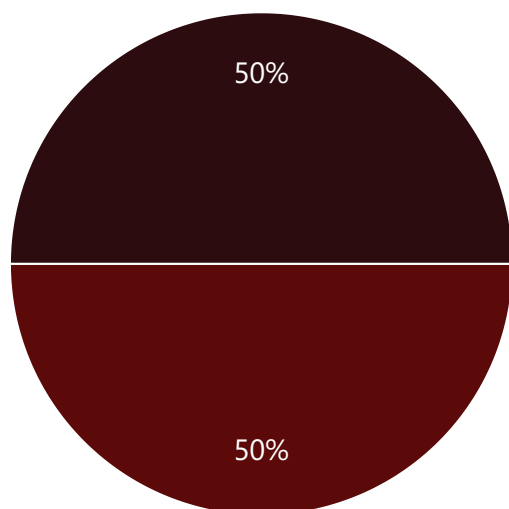


• Feminino - 2 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

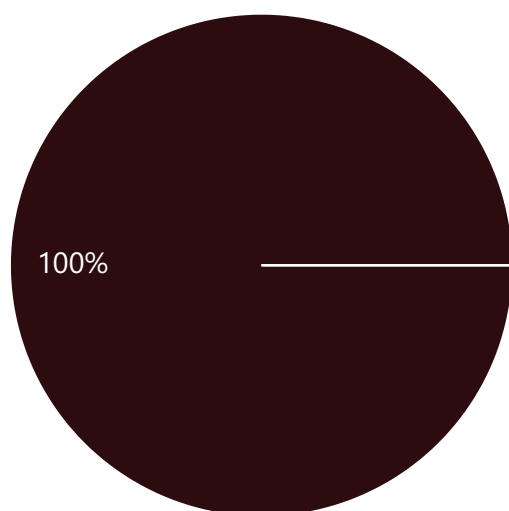
02 Respostas



- 30 a 39 anos - 1 (50.00%)
- 40 a 49 anos - 1 (50.00%)

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

02 Respostas

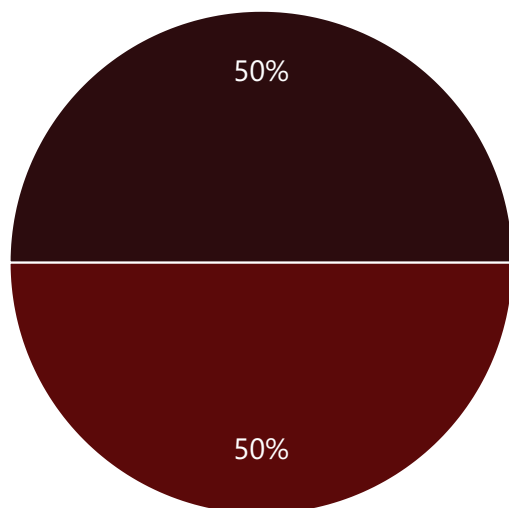


- Bom - 2 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

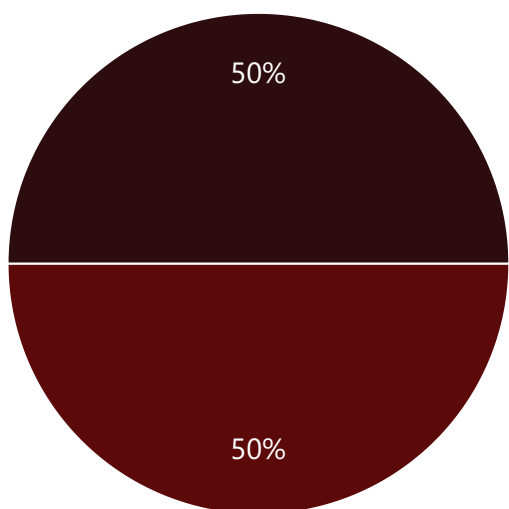
02 Respostas



- Ótimo - 1 (50.00%)
- Bom - 1 (50.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

02 Respostas

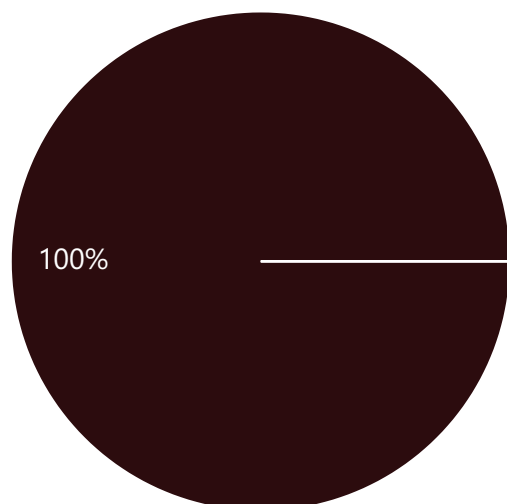


- Ótimo - 1 (50.00%)
- Bom - 1 (50.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

02 Respostas

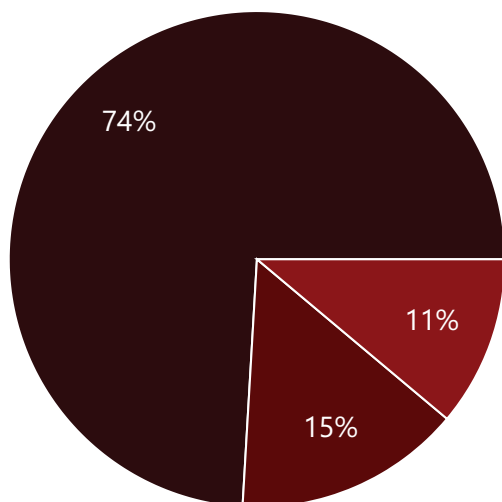


- Ótimo - 2 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

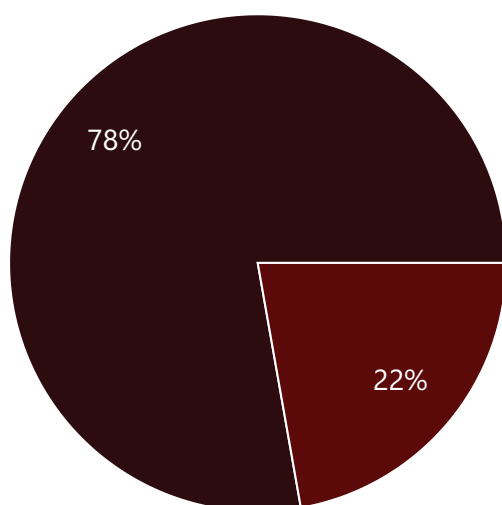
27 Respostas



- Manhã - 20 (74.07%)
- Tarde - 4 (14.81%)
- Noite - 3 (11.11%)

Gênero?

27 Respostas

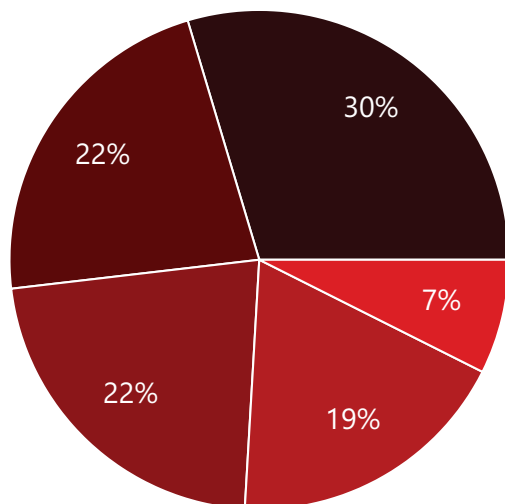


- Feminino - 21 (77.78%)
- Masculino - 6 (22.22%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

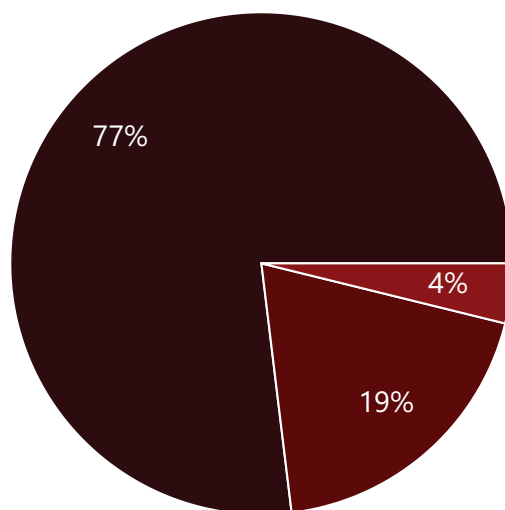
27 Respostas



- 30 a 39 anos - 8 (29.63%)
- 40 a 49 anos - 6 (22.22%)
- 50 a 59 anos - 6 (22.22%)
- 18 a 29 anos - 5 (18.52%)
- 60 anos ou mais - 2 (7.41%)

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

27 Respostas

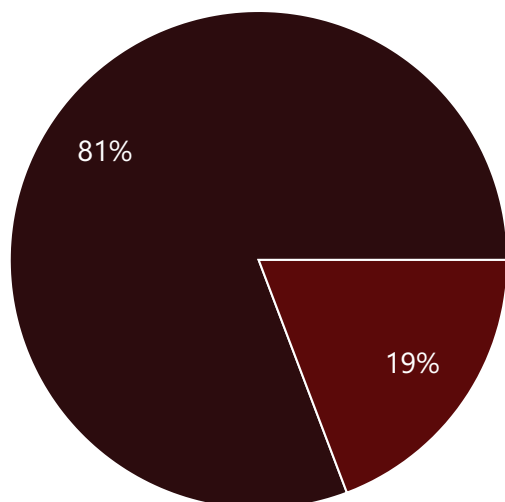


- Ótimo - 20 (76.92%)
- Bom - 6 (19.23%)
- Regular - 1 (3.85%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

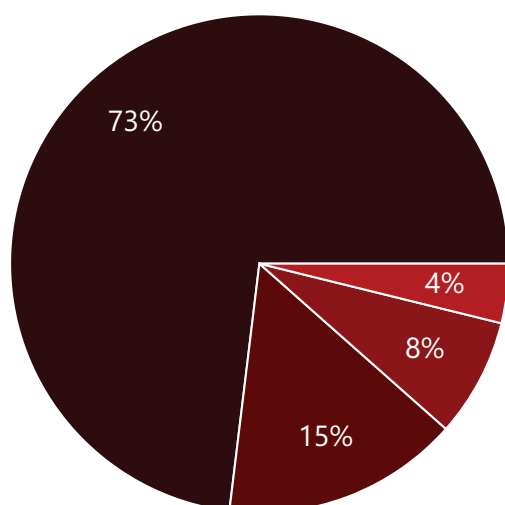
27 Respostas



- Ótimo - 22 (80.77%)
- Bom - 5 (19.23%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

27 Respostas

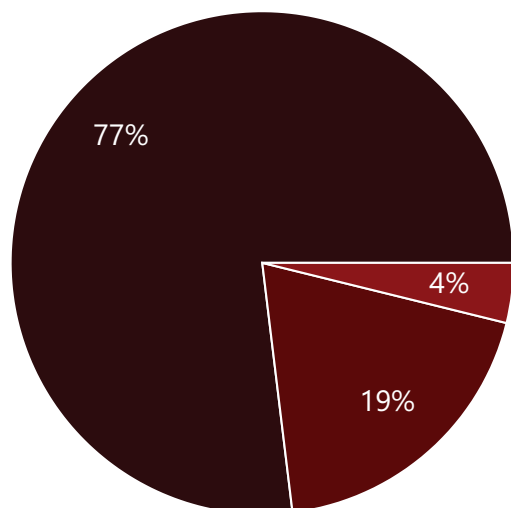


- Ótimo - 20 (73.08%)
- Bom - 4 (15.38%)
- Regular - 2 (7.69%)
- Ruim - 1 (3.85%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

27 Respostas



- Ótimo - 21 (76.92%)
- Bom - 5 (19.23%)
- Regular - 1 (3.85%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

Masculino - 1 (50.00%) Feminino - 1 (50.00%)

Qual sua idade?

18 a 29 anos - 1 (50.00%) 30 a 99 anos - 1 (50.00%)

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

Ótimo - 2 (100.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

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

Ótimo - 2 (100.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 2 (100.00%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Bom - 2 (100.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 2 (100.00%)

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

Ótimo - 2 (100.00%)

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

Ótimo - 2 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

Ótimo - 1 (50.00%) Bom - 1 (50.00%)

Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 2 (100.00%)



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



Santa Casa de Arealva