



PESQUISA SATISFAÇÃO

MAIO 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 maio de 2026, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 00 resposta na internação e 06 respostas na parte de pronto atendimento, 04 laboratório e 39 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

1. APRESENTAÇÃO

1. OBJETIVO

Identificar o perfil socioeconômico dos usuários e avaliar a opinião sobre os serviços prestados pela Santa Casa de Arealva.

1.2 METODOLOGIA

Pesquisa por amostragem aleatória estratificada (gênero, idade, local de atendimento).
Coleta remota via questionário online (QR Code).

ANÁLISE DOS RESULTADOS

2.1 PRONTO ATENDIMENTO

O Pronto Atendimento apresentou índices elevados de satisfação em praticamente todos os quesitos avaliados.

Perfil dos entrevistados:

- 66,7% do público foi composto por mulheres;
- A maior parte dos atendimentos ocorreu no período da tarde (50%);
- Predominaram pacientes entre 18 e 39 anos (66,6%).

Avaliação dos serviços:

- 83,3% classificaram os serviços da Santa Casa como “Ótimos”;
- 16,7% avaliaram como “Bom”.

Tempo de espera:

- Recepção: 66,7% avaliaram como “Ótimo”;
- Triagem: 66,7% classificaram como “Bom” e 33,3% como “Ótimo”;
- Atendimento médico: 50% consideraram “Bom”, 33,3% “Ótimo” e 16,7% “Regular”.

Atendimento profissional:

- Atendimento médico: 83,3% classificaram como “Ótimo”;
- Equipe de enfermagem: 100% de aprovação máxima (“Ótimo”).

Estrutura e ambiente:

- Limpeza e higienização: 100% de avaliação “Ótima”.
- Informações fornecidas pela instituição: 83,3% avaliaram como “Ótimas”.

Análise:

Os resultados demonstram elevado grau de confiança dos usuários no atendimento prestado. O único indicador que merece acompanhamento é o tempo de espera para atendimento médico, onde surgiu avaliação regular do setor.

LABORATÓRIO

O Laboratório apresentou desempenho positivo, embora com índices mais moderados quando comparado aos demais setores.

Perfil dos entrevistados:

- 75% do público feminino;
- Todos os atendimentos ocorreram no período da manhã;
- Predomínio de pacientes entre 40 e 49 anos.

Avaliação dos serviços:

- 75% classificaram os serviços como “Bom”;
- 25% como “Ótimo”.

Tempo de espera:

- 75% avaliaram como “Bom”;
- 25% como “Ótimo”.

Limpeza e higienização:

- 75% classificaram como “Bom”;
- 25% como “Ótimo”.

Atendimento geral:

- 50% classificaram como “Ótimo”;
- 50% como “Bom”.

Análise:

Embora não tenha sido registrada nenhuma avaliação negativa, os resultados indicam espaço para evolução. A predominância das avaliações “Bom” sugere que os usuários estão satisfeitos, porém ainda percebem que há uma possibilidade de aprimoramento na experiência de atendimento, especialmente nos aspectos relacionados ao tempo de espera e estrutura

RADIOLOGIA (RAIO-X)

O setor de Radiologia apresentou os melhores resultados da pesquisa, alcançando índices próximos da excelência.

Perfil dos entrevistados:

- 74,4% do público feminino;
- 92,3% dos atendimentos ocorreram no período da manhã;
- Predomínio de pacientes entre 30 e 49 anos.

Avaliação dos serviços:

- 92,3% classificaram os serviços como “Ótimos”;
- 5,1% como “Bom”.

Tempo de espera:

- 82,1% avaliaram como “Ótimo”;
- 17,9% como “Bom”.

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

Limpeza e higienização:

- 94,9% classificaram como “Ótima”;
- 5,1% como “Boa”.

Atendimento geral:

- 94,9% avaliaram o serviço como “Ótimo”;
- 5,1% como “Bom”.

Análise:

Os resultados evidenciam um serviço altamente qualificado, com forte aprovação dos usuários. O setor demonstra eficiência operacional, rapidez no atendimento e excelência na percepção dos pacientes.

CONCLUSÃO GERAL

A Pesquisa de Satisfação de maio de 2026 demonstra que a Santa Casa de Arealva mantém um elevado padrão de qualidade nos serviços prestados à população. Os resultados revelam forte aprovação dos usuários, nos aspectos relacionados ao atendimento humano, qualidade técnica dos profissionais, limpeza das instalações e eficiência operacional.

O setor de Radiologia destacou-se como referência em satisfação, enquanto o Pronto Atendimento apresentou excelentes índices de aprovação, com destaque absoluto para a equipe de enfermagem. Já o Laboratório, embora bem avaliado, apresenta potencial para avanços que podem elevar ainda mais a percepção positiva dos usuários.

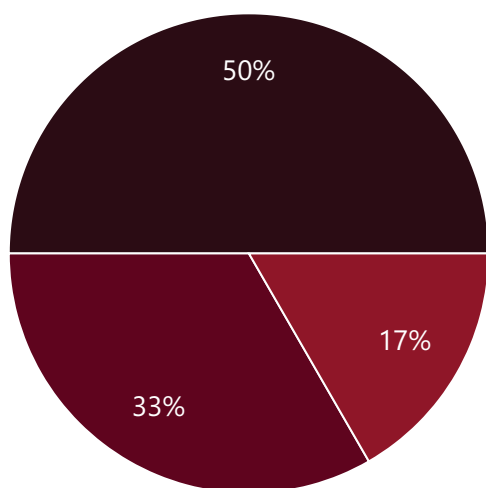
De forma geral, os indicadores confirmam que a Santa Casa de Arealva vem cumprindo seu papel assistencial com eficiência, qualidade e humanização, consolidando a confiança da população e fortalecendo sua imagem como instituição de referência em saúde no município.

Importante destacar que não foram registradas respostas referentes ao setor de Internação durante o período de coleta da pesquisa. Dessa forma, as análises apresentadas neste relatório contemplam exclusivamente os setores de Pronto Atendimento, Laboratório e Radiologia. Recomenda-se avaliar estratégias para ampliar a participação dos pacientes internados nas próximas edições da pesquisa, garantindo uma visão ainda mais abrangente da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

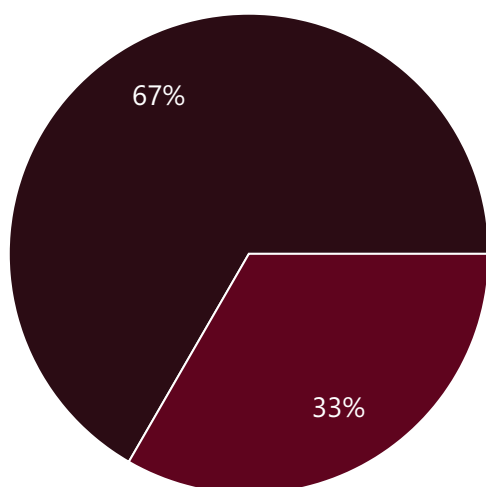
06 Respostas



- Tarde - 3 (50.00%)
- Manhã - 2 (33.33%)
- Noite - 1 (16.67%)

Gênero

06 Respostas

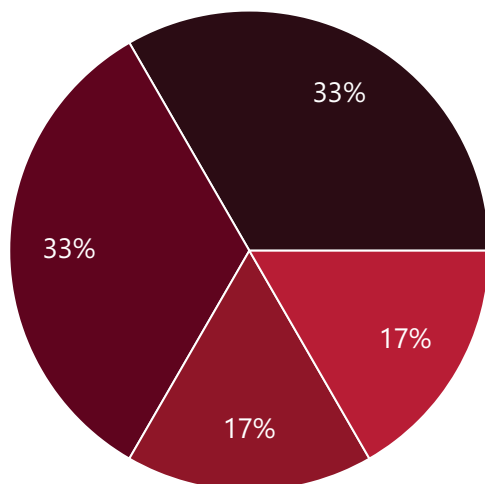


- Feminino - 4 (66.67%)
- Masculino - 2 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

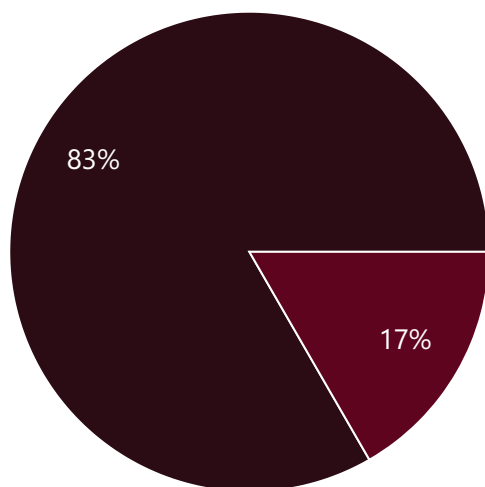
06 Respostas



- 18 a 29 anos - 2 (33.33%)
- 30 a 39 anos - 2 (33.33%)
- 40 a 49 anos - 1 (16.67%)
- 60 anos ou mais - 1 (16.67%)

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

06 Respostas

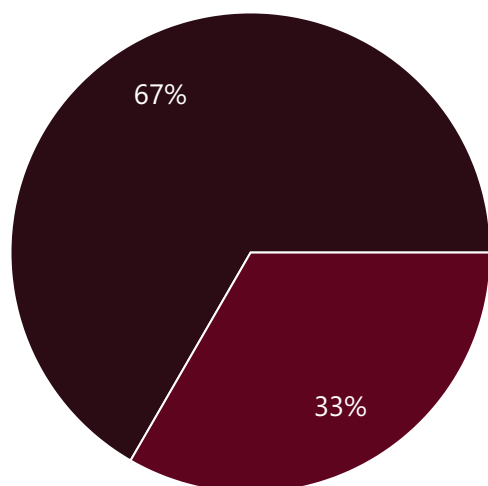


- Ótimo - 5 (83.33%)
- Bom - 1 (16.67%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

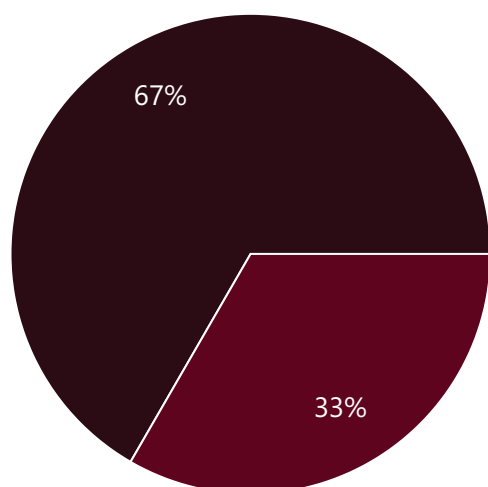
06 Respostas



- Ótimo - 4 (66.67%)
- Bom - 2 (33.33%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

06 Respostas

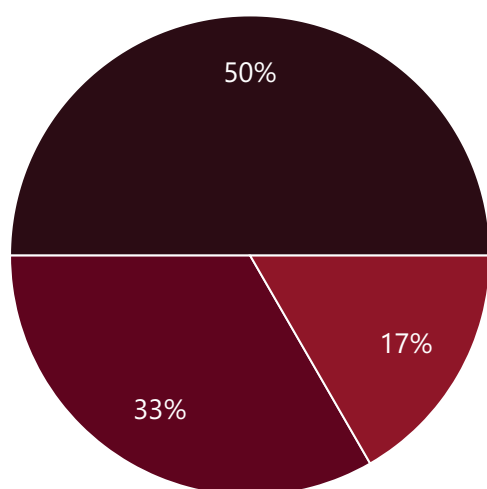


- Bom - 4 (66.67%)
- Ótimo - 2 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

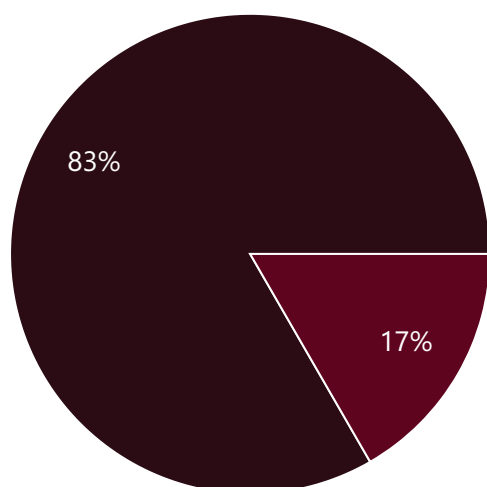
06 Respostas



- Bom - 3 (50.00%)
- Ótimo - 2 (33.33%)
- Regular - 1 (16.67%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

06 Respostas

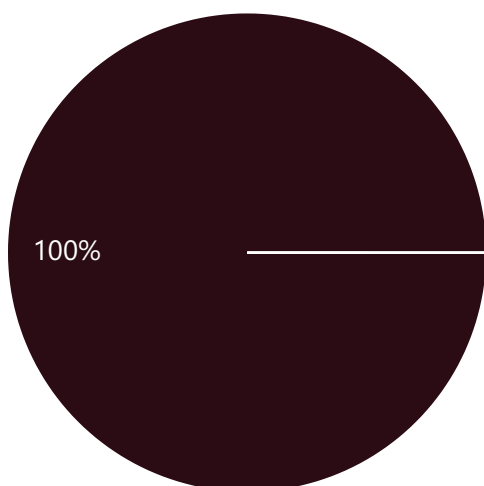


- Ótimo - 5 (83.33%)
- Ruim - 1 (16.67%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

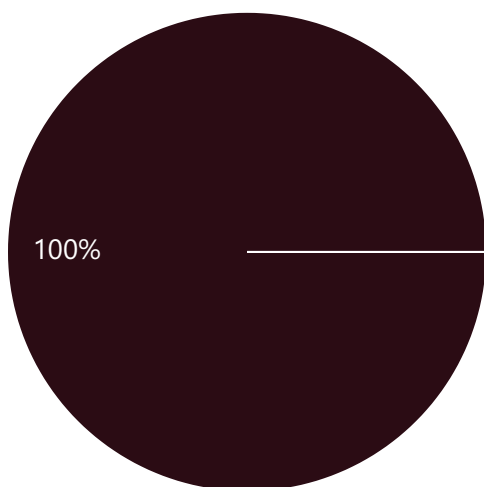
06 Respostas



• Ótimo - 6 (100.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

06 Respostas

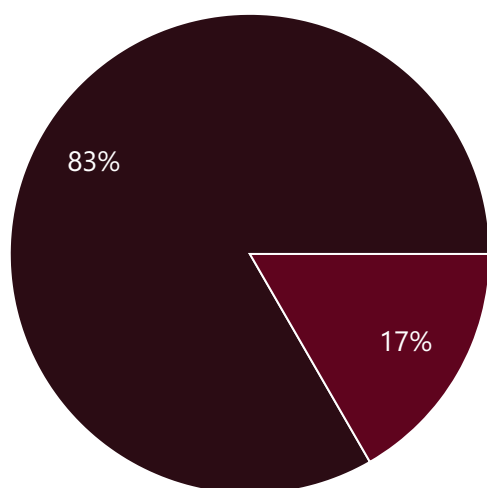


• Ótimo - 6 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

36 Respostas

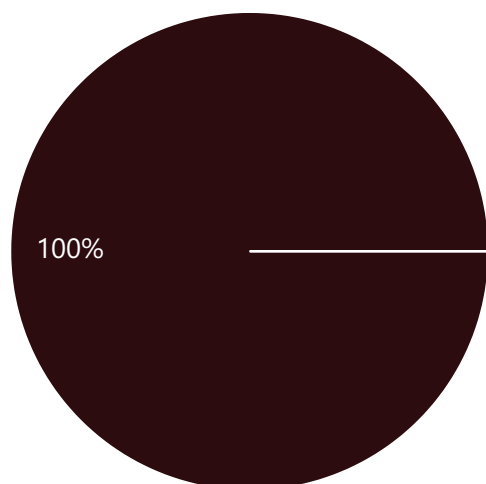


- Ótimo - 5 (83.33%)
- Regular - 1 (16.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

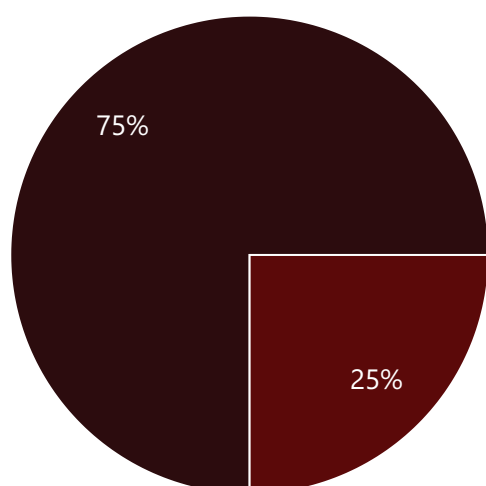
04 Respostas



- Manhã - 4 (100.00%)

Gênero?

04 Respostas

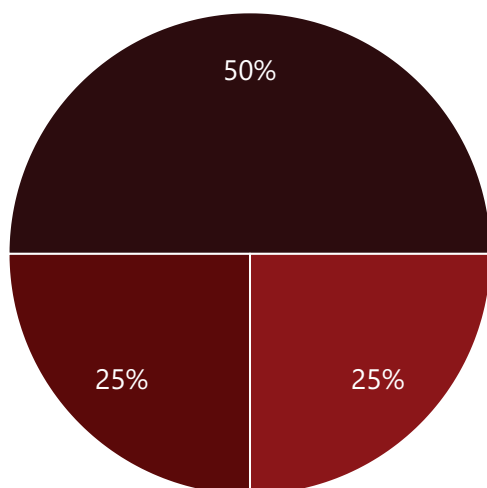


- Feminino - 3 (75.00%)
- Masculino - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

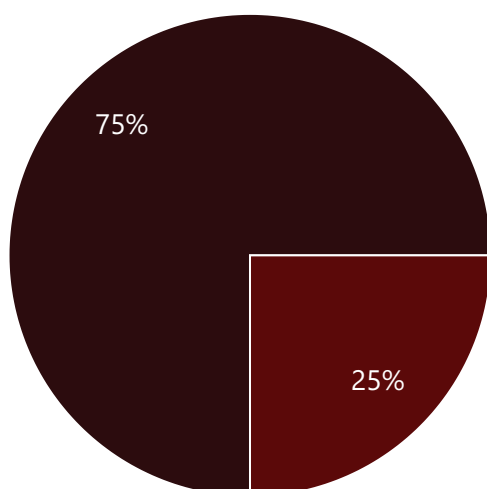
04 Respostas



- 40 a 49 anos - 2 (50.00%)
- 18 a 29 anos - 1 (25.00%)
- 30 a 39 anos - 1 (25.00%)

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

04 Respostas

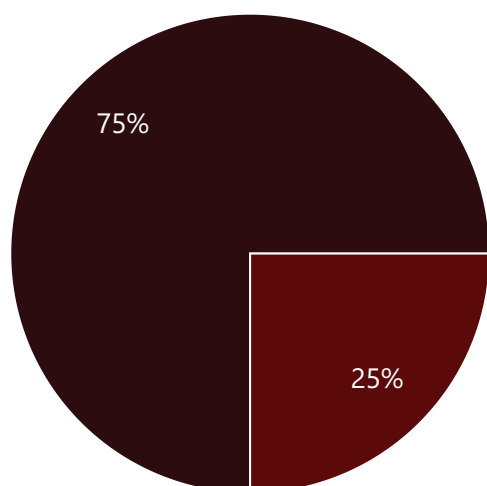


- Bom - 3 (75.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

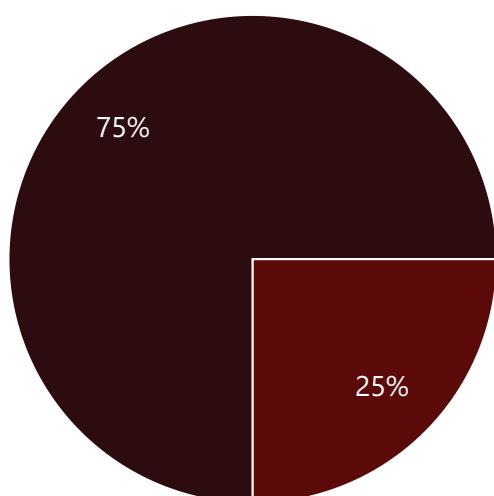
04 Respostas



- Bom - 3 (75.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

04 Respostas

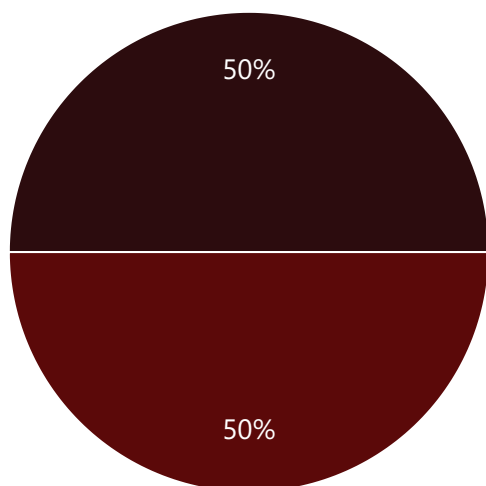


- Bom - 3 (75.00%)
- Ótimo - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

04 Respostas



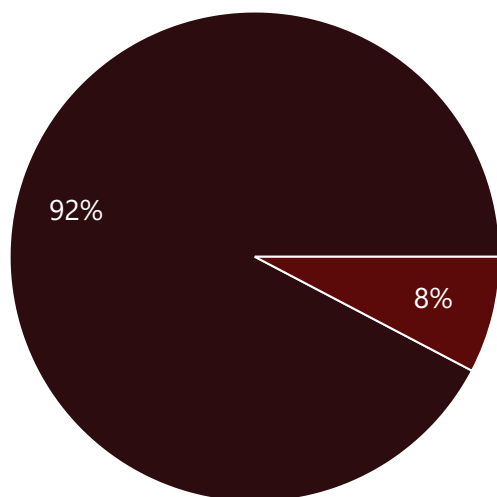
• Ótimo - 2 (50.00%)

• Bom - 2 (50.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

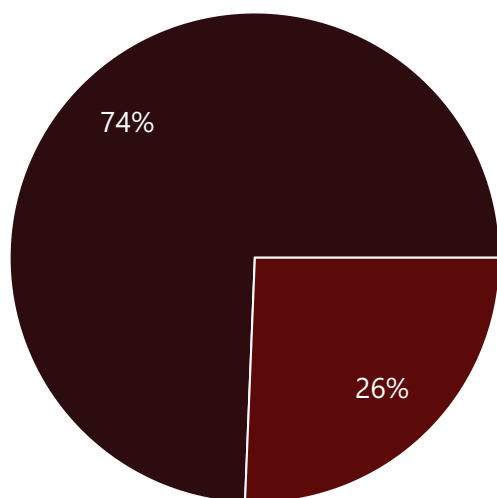
39 Respostas



- Manhã - 36 (92.31%)
- Tarde - 3 (7.69%)

Gênero?

39 Respostas

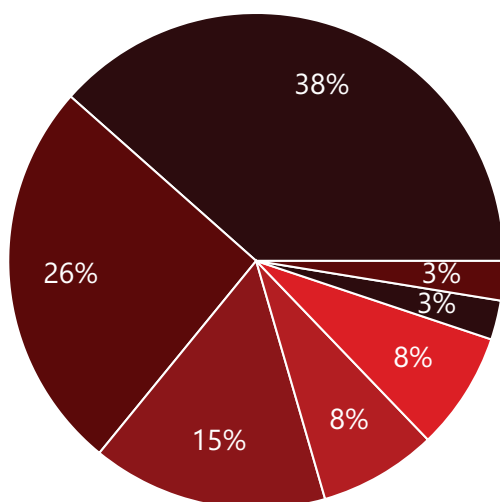


- Feminino - 29 (74.36%)
- Masculino - 10 (25.64%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

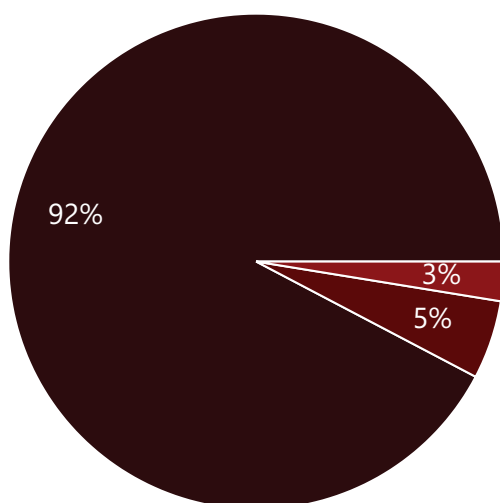
39 Respostas



- 30 a 39 anos - 15 (38.46%)
- 40 a 49 anos - 10 (25.64%)
- 50 a 59 anos - 6 (15.38%)
- 18 a 29 anos - 3 (7.69%)
- 60 anos ou mais - 3 (7.69%)
- 60 anos ou mais - 1 (2.56%)
- 50 a 59 anos - 1 (2.56%)

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

39 Respostas

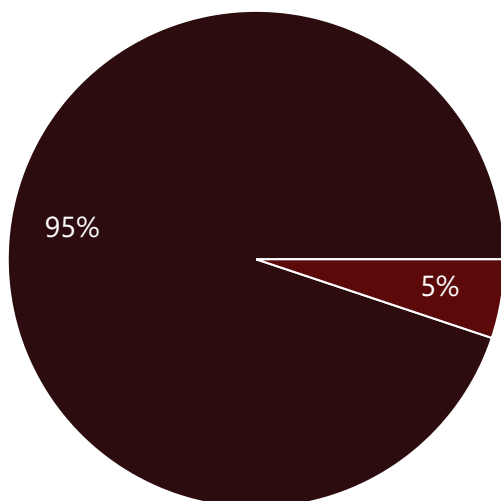


- Ótimo - 36 (92.31%)
- Bom - 2 (5.13%)
- Ótimo - 1 (2.56%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

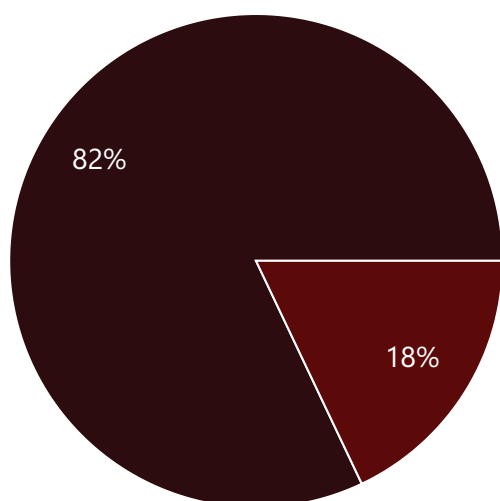
39 Respostas



- Ótimo - 37 (94.87%)
- Bom - 2 (5.13%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

39 Respostas

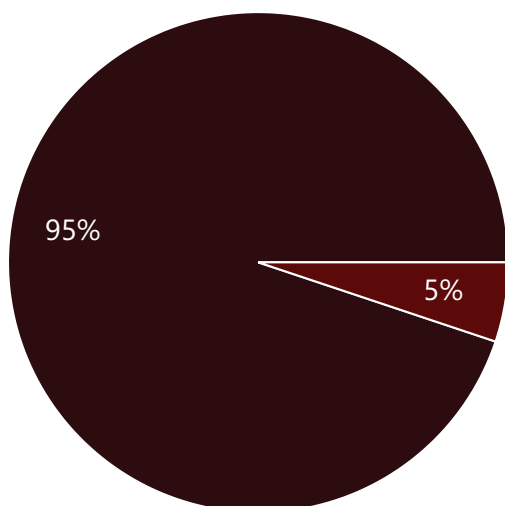


- Ótimo - 32 (82.05%)
- Bom - 7 (17.95%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

39 Respostas



- Ótimo - 37 (94.87%)
- Bom - 2 (5.13%)



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



Santa Casa de Arealva