



# **PESQUISA SATISFAÇÃO**

**JUNHO 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 junho de 2026, através de link online coletados via QR Code, foram coletadas, 02 resposta na internação e 11 respostas na parte de pronto atendimento, 08 laboratório e 13 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 (Junho 2026)

**Período de Coleta:** Junho de 2026

**Empresa Responsável:** ResultXpert Comunicação

**Período:** Junho de 2026.

**Amostra Total:** 34 respondentes (distribuídos por setor).

### 1. Distribuição da Amostra por Setor:

**Pronto Atendimento:** 11 respostas

**Laboratório:** 08 respostas

**Radiologia (Raio-X):** 13 respostas

**Internação:** 02 respostas

### 2. ANÁLISE POR SETOR

#### 2.1. Pronto Atendimento (11 respostas)

Perfil do Entrevistado:

Período: Manhã (45,45%), Tarde (27,27%), Noite (27,27%).

Gênero: Feminino (63,64%) e Masculino (36,36%).

Idade: 18 a 29 anos (27,27%), 40 a 49 anos (18,18%), 60 anos ou mais (18,18%).

Avaliação dos Serviços:

Avaliação Global: 72,73% consideram Ótimo e 27,27% Bom.

Tempo de Espera (Recepção): 72,73% Ótimo; 18,18% Bom; 9,09% Regular.

Tempo de Espera (Triagem): 54,55% Ótimo; 45,45% Bom.

Tempo de Espera (Atendimento Médico): 45,45% Ótimo; 36,36% Bom; 9,09% Regular; 9,09% Ruim.

Atendimento Médico: 72,73% Ótimo; 18,18% Ruim; 9,09% Bom.

Atendimento de Enfermagem: 90,91% Ótimo; 9,09% Bom.

Higienização e Limpeza: 90,91% Ótimo; 9,09% Bom.

Informações Fornecidas: 72,73% Ótimo; 18,18% Bom; 9,09% Regular.

Principais Destaques:

Pontos Fortes: Atendimento de enfermagem e limpeza são altamente avaliados (acima de 90% de ótimo).

Ponto de Atenção: O tempo de espera para atendimento médico e o próprio atendimento médico apresentam índices de avaliação "Ruim" (9,09% e 18,18%, respectivamente), indicando uma possível insatisfação pontual.

#### 2.2. Laboratório (08 respostas)

Perfil do Entrevistado:

Período: 100% Manhã.

Gênero: Feminino (75%) e Masculino (25%).

Idade: 30 a 39 anos (37,5%), 40 a 49 anos (37,5%), 18 a 29 anos (25%).

Avaliação dos Serviços:

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

Avaliação Global: 62,5% Bom; 25% Ótimo; 12,5% Regular.  
Tempo de Espera: 75% Bom; 25% Ótimo.  
Higienização e Limpeza: 75% Bom; 25% Ótimo.  
Atendimento Geral do Laboratório: 62,5% Bom; 37,5% Ótimo.

### Principais Destaques:

Percepção Geral: A avaliação é predominantemente "Bom", com uma parcela significativa de "Regular" (12,5%) na avaliação global, sugerindo espaço para melhorias.  
Pontos Fortes: Não houve avaliações negativas (Ruim/Péssimo) em nenhum dos critérios.

### 2.3. Radiologia (Raio-X) (13 respostas)

#### Perfil do Entrevistado:

Período: Manhã (69,23%) e Tarde (30,77%).

Gênero: Feminino (69,23%) e Masculino (30,77%).

Idade: 40 a 49 anos (38,46%), 18 a 29 anos (23,08%), 30 a 39 anos (23,08%), 50 a 59 anos (15,38%).

#### Avaliação dos Serviços:

Avaliação Global: 84,62% Bom; 7,69% Ótimo; 7,69% Regular.  
Higienização e Limpeza: 84,62% Bom; 7,69% Ótimo; 7,69% Regular.  
Tempo de Espera: 69,23% Bom; 23,08% Regular; 7,69% Ótimo.  
Atendimento Geral do Raio-X: 76,92% Bom; 15,38% Ótimo; 7,69% Regular.

### Principais Destaques:

Percepção Geral: A maioria absoluta avalia os serviços como "Bom". No entanto, o tempo de espera é o ponto com maior índice de avaliação "Regular" (23,08%), sendo o principal gargalo do setor.  
Ponto de Atenção: A avaliação "Ótimo" é a menor entre todos os setores (7,69%), indicando que, embora o serviço seja considerado bom, há dificuldade em superar as expectativas.

### 2.4. Internação (02 respostas)

#### Perfil do Entrevistado:

Gênero: 50% Feminino, 50% Masculino.

Idade: 100% com 60 anos ou mais.

#### Avaliação dos Serviços:

Avaliação Global: 100% Ótimo.  
Atendimento na Recepção/Admissão: 50% Ótimo, 50% Bom.  
Processo de Internação (Clareza/Eficiência): 100% Ótimo.  
Cuidados Recebidos: 100% Ótimo.  
Alimentação: 100% Ótimo.  
Acomodações: 100% Ótimo.  
Limpeza do Quarto/Banheiro: 100% Bom.  
Atendimento Médico: 50% Ótimo, 50% Regular.  
Atendimento de Enfermagem: 100% Ótimo.  
Atendimento em Outras Áreas: 100% Bom.

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

### **Principais Destaques:**

Experiência Altamente Positiva: Os pacientes internados avaliam a experiência de forma excelente na maioria dos critérios.

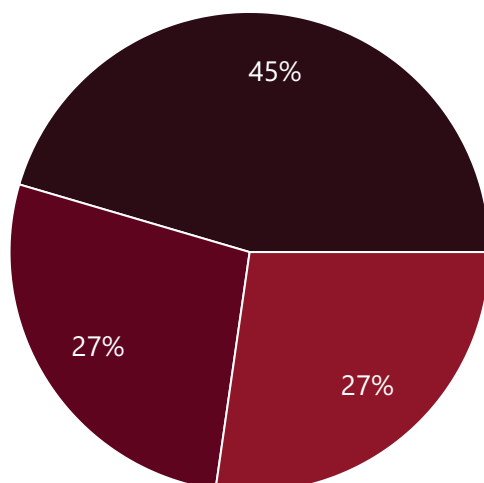
### **Conclusão Geral:**

A Santa Casa de Arealva goza de uma percepção positiva elevada entre seus usuários, com destaque para a limpeza e o atendimento de enfermagem. Os principais desafios concentram-se na gestão do tempo de espera e na percepção da qualidade do atendimento médico, áreas que, se aprimoradas, podem elevar ainda mais o padrão de excelência da instituição.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

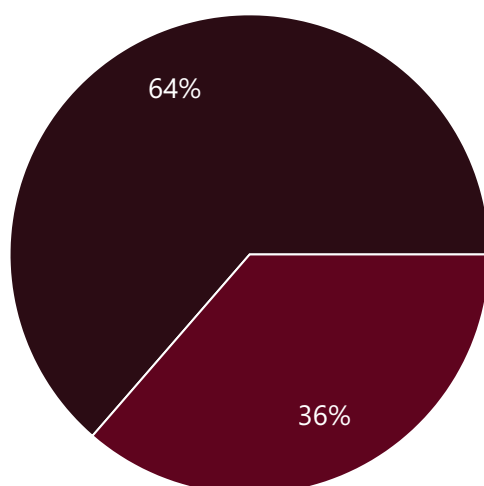
11 Respostas



- Manhã - 5 (45.45%)
- Tarde - 3 (27.27%)
- Noite - 3 (27.27%)

Gênero

11 Respostas

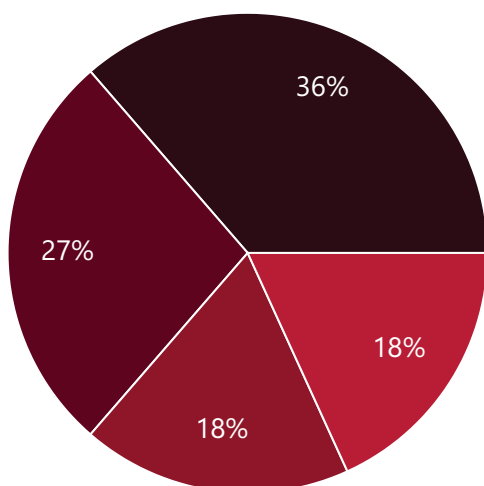


- Feminino - 7 (63.64%)
- Masculino - 4 (36.36%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

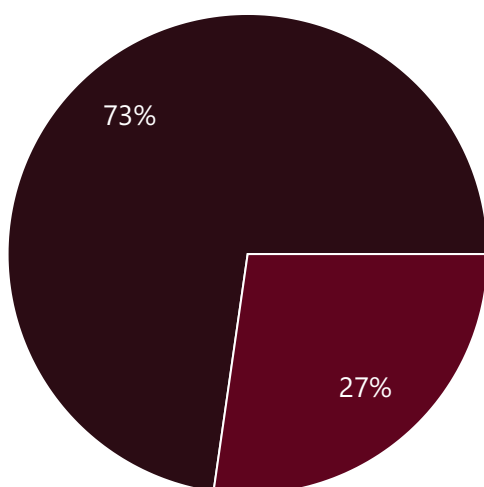
11 Respostas



- 30 a 39 anos - 4 (36.36%)
- 18 a 29 anos - 3 (27.27%)
- 40 a 49 anos - 2 (18.18%)
- 60 anos ou mais - 2 (18.18%)

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

11 Respostas

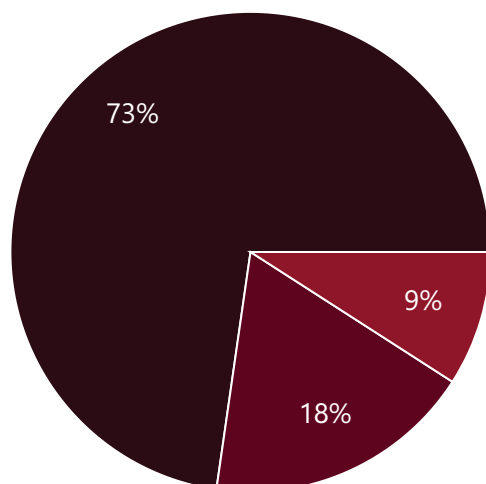


- Ótimo - 8 (72.73%)
- Bom - 3 (27.27%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

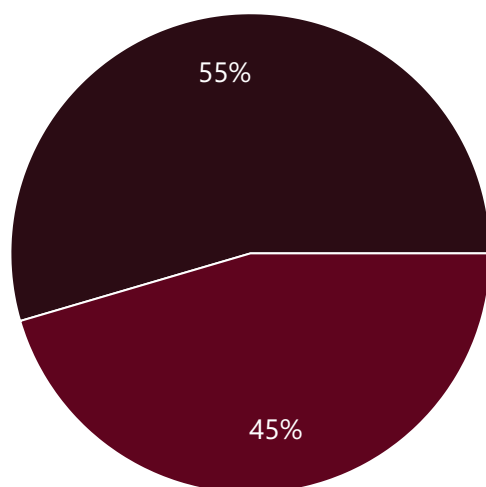
11 Respostas



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

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

11 Respostas

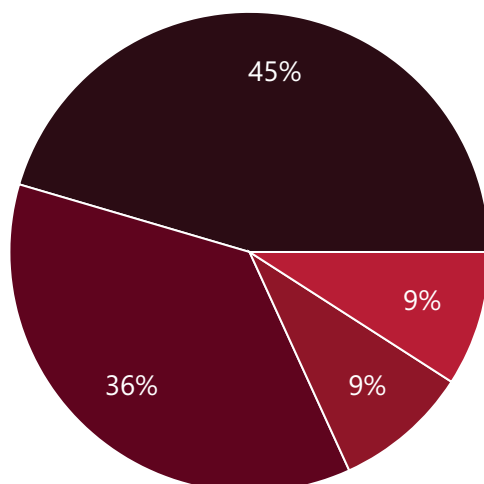


- Ótimo - 6 (54.55%)
- Bom - 5 (45.45%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

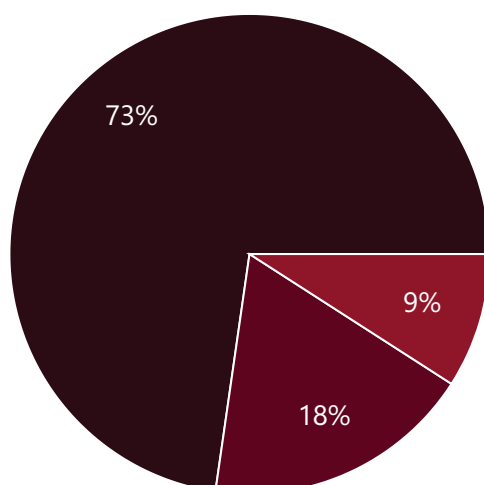
11 Respostas



- Ótimo - 5 (45.45%)
- Bom - 4 (36.36%)
- Regular - 1 (9.09%)
- Ruim - 1 (9.09%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

11 Respostas

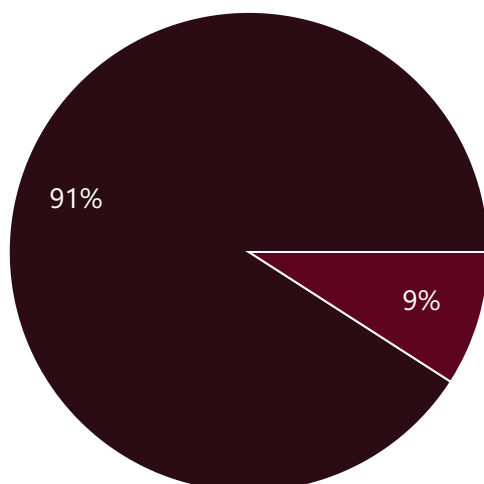


- Ótimo - 8 (72.73%)
- Ruim - 2 (18.18%)
- Bom - 1 (9.09%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

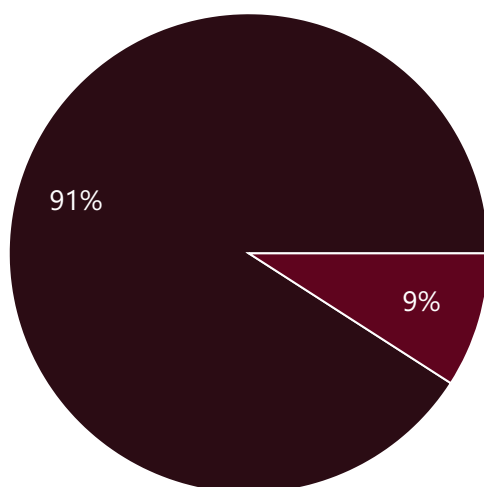
11 Respostas



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

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

11 Respostas

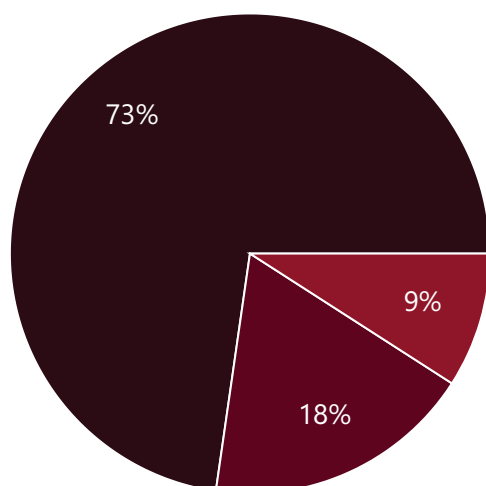


- Ótimo - 10 (90.91%)
- Bom - 1 (9.09%)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

11 Respostas

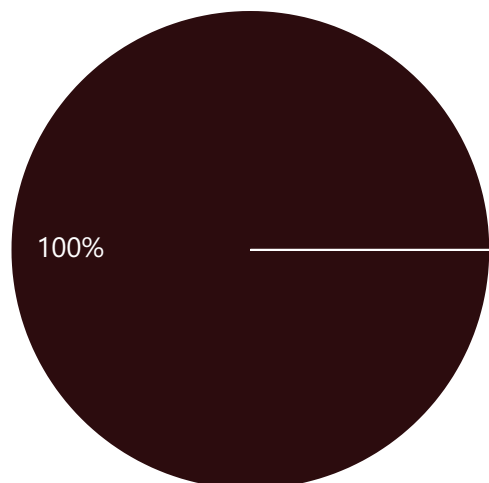


- Ótimo - 8 (72.73%)
- Bom - 2 (18.18%)
- Regular - 1 (9.09%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

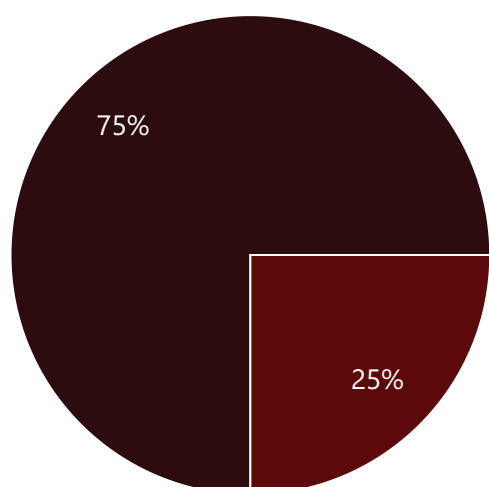
08 Respostas



- Manhã - 8 (100.00%)

Gênero?

08 Respostas



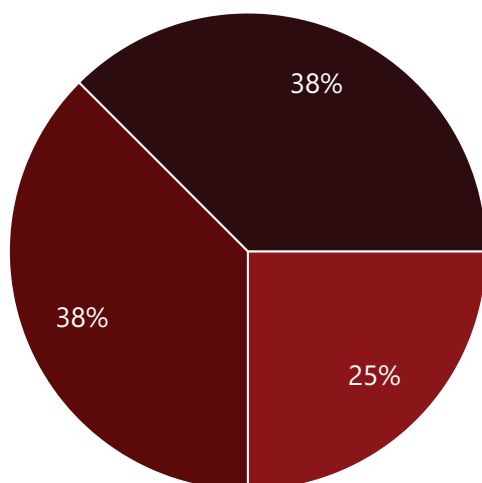
- Feminino - 6 (75.00%)

- Masculino - 2 (25.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

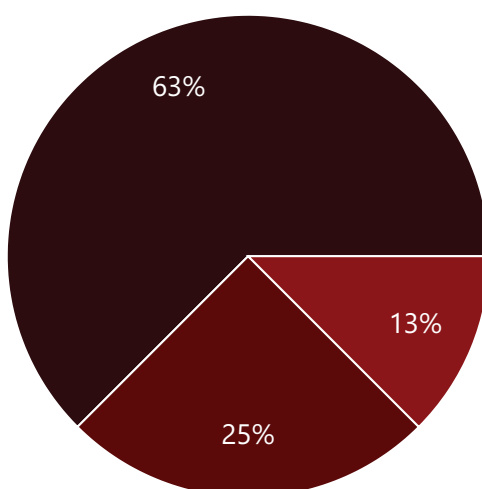
08 Respostas



- 30 a 39 anos - 3 (37.50%)
- 40 a 49 anos - 3 (37.50%)
- 18 a 29 anos - 2 (25.00%)

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

08 Respostas

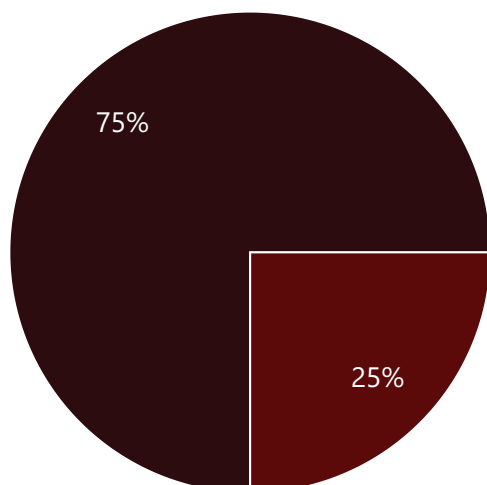


- Bom - 5 (62.50%)
- Ótimo - 2 (25.00%)
- Regular - 1 (12.50%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

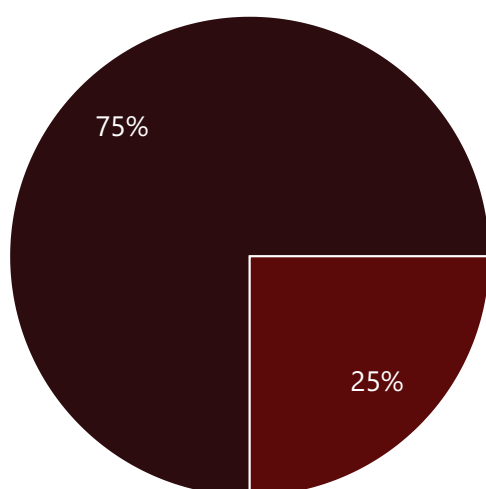
08 Respostas



- Bom - 6 (75.00%)
- Ótimo - 2 (25.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

08 Respostas

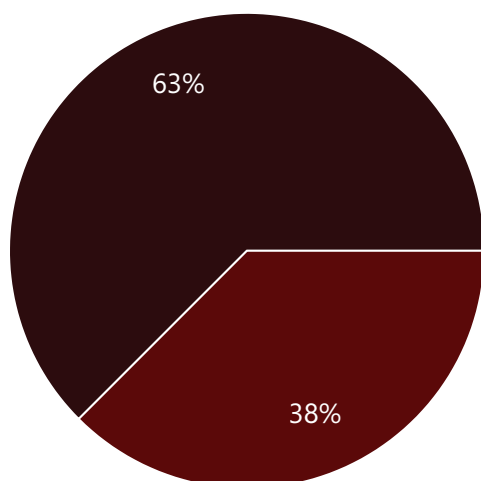


- Bom - 6 (75.00%)
- Ótimo - 2 (25.00%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

08 Respostas

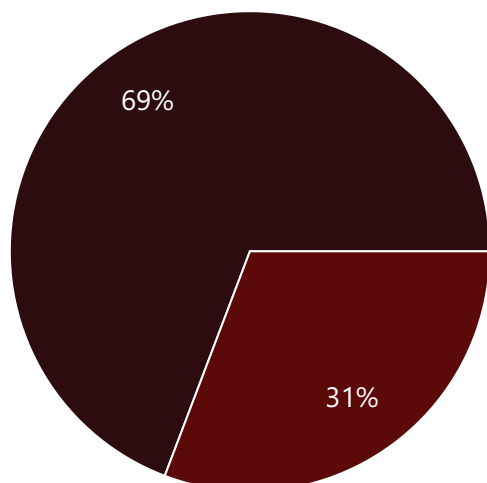


- Bom - 5 (62.50%)
- Ótimo - 3 (37.50%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

13 Respostas

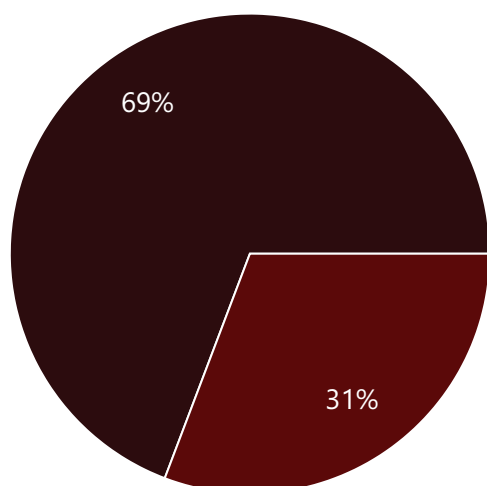


• Manhã - 9 (69.23%)

• Tarde - 4 (30.77%)

Gênero?

13 Respostas



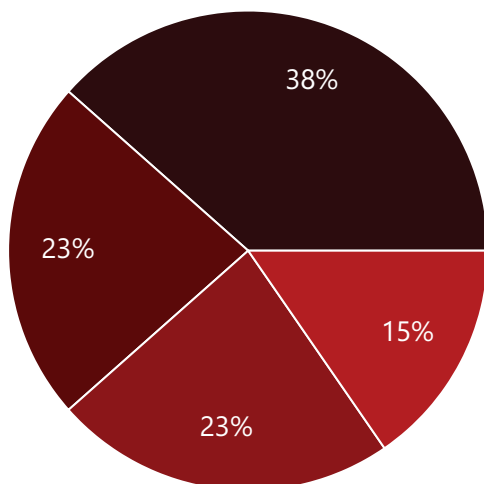
• Feminino - 9 (69.23%)

• Masculino - 4 (30.77%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

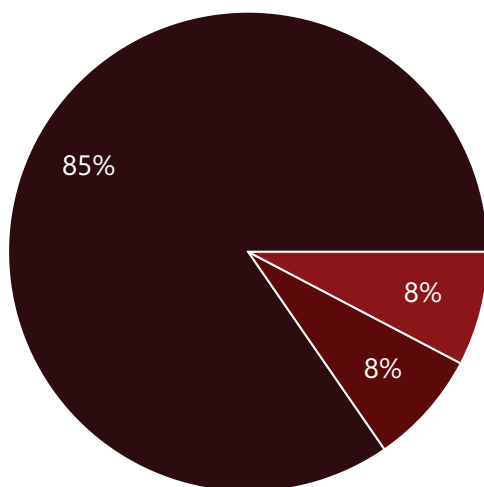
13 Respostas



- 40 a 49 anos - 5 (38.46%)
- 18 a 29 anos - 3 (23.08%)
- 30 a 39 anos - 3 (23.08%)
- 50 a 59 anos - 2 (15.38%)

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

13 Respostas

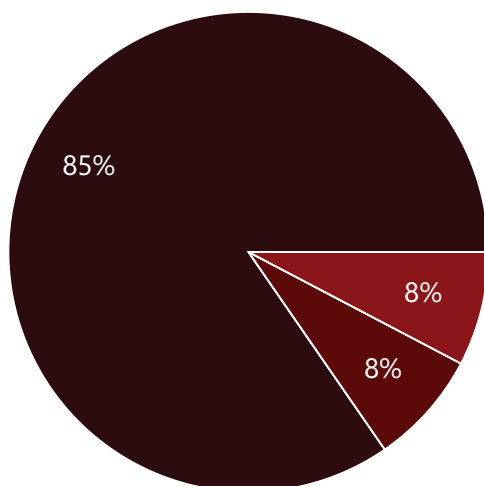


- Bom - 11 (84.62%)
- Ótimo - 1 (7.69%)
- Regular - 1 (7.69%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

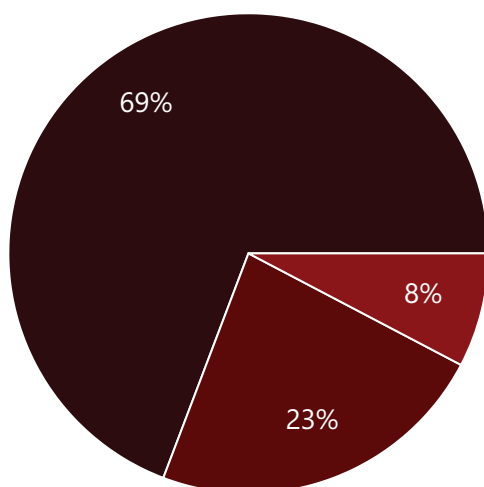
13 Respostas



- Bom - 11 (84.62%)
- Ótimo - 1 (7.69%)
- Regular - 1 (7.69%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

13 Respostas

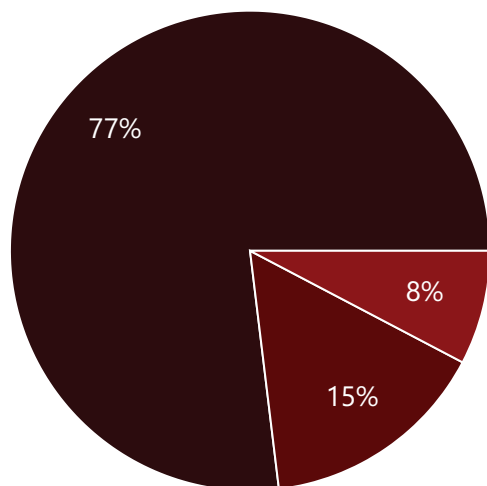


- Bom - 9 (69.23%)
- Regular - 3 (23.08%)
- Ótimo - 1 (7.69%)

## PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

13 Respostas



- Bom - 10 (76.92%)
- Ótimo - 2 (15.38%)
- Regular - 1 (7.69%)

# PESQUISA SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

**Gênero?**

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

**Qual sua idade?**

**60 anos ou mais - 2 (100.00%)**

**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 - 2 (100.00%)**

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

**Ótimo - 2 (100.00%)**

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

**Bom - 2 (100.00%)**

**Como avalia o atendimento médico recebido?**

**Ótimo - 1 (50.00%) Regular - 1 (50.00%)**

**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?**

**Bom - 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**