



PESQUISA SATISFAÇÃO

JULHO 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 julho de 2026, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 03 resposta na internação e 16 respostas na parte de pronto atendimento, 10 laboratório e 11 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 (Julho 2026)

1. Objetivo

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

2. Metodologia

Pesquisa por amostragem aleatória estratificada (gênero, idade, local de atendimento).

Coleta remota via questionário online (QR Code)

3. Análise dos Resultados por Setor

A pesquisa obteve um total de 40 respostas (somando os setores: 16 PA + 10 Lab + 11 Raio-X + 3 Internação), distribuídas da seguinte forma:

A. Pronto Atendimento (16 respostas)

Perfil: Predominantemente feminino (62,5%) e na faixa etária de 18 a 29 anos (31,25%). A distribuição de horários foi equilibrada entre manhã e tarde (37,5% cada).

Avaliação Geral: O serviço é avaliado como "Ótimo" por 68,75% dos entrevistados.

Destaques:

Higienização: É o ponto mais forte, com 93,75% de avaliações "Ótimo".

Equipe de Enfermagem: Altamente aprovada, com 81,25% de "Ótimo".

Pontos de Atenção:

Tempo de Espera Médico: É o item com maior índice de insatisfação.

B. Laboratório (10 respostas)

Perfil: Todos os atendimentos ocorreram no período da manhã. A maioria é do gênero feminino (70%) e tem entre 30 e 49 anos (60%).

Avaliação Geral: A avaliação é majoritariamente "Bom" (50%) e "Ótimo" (40%), com apenas 10% de "Regular".

Análise: Os índices de avaliação "Bom" são superiores aos de "Ótimo" nos quesitos de atendimento, triagem, higiene e informações. Isso sugere que, embora o serviço seja bem avaliado, há espaço para elevar o padrão para "Ótimo" em todos os aspectos.

C. Radiologia (11 respostas)

Perfil: 100% dos atendimentos ocorreram pela manhã, com forte presença feminina (72,73%). A faixa etária predominante é de 30 a 39 anos (54,55%).

Avaliação Geral: A percepção é positiva, com 72,73% classificando o serviço como "Bom" e 18,18% como "Ótimo".

Análise: Este setor é o que apresenta o maior percentual de avaliações "Bom" em detrimento de "Ótimo", indicando que a percepção é de um serviço que atende às expectativas, mas que ainda não as supera. A avaliação do tempo de espera e da limpeza também segue esse padrão.

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

D. Internação (3 respostas)

Perfil: A maioria é do gênero masculino (66,67%) e com idade igual ou superior a 60 anos (66,67%).

Avaliação Geral: É o setor com a avaliação mais positiva e uniforme. 100% dos entrevistados avaliam os serviços gerais como "Ótimo".

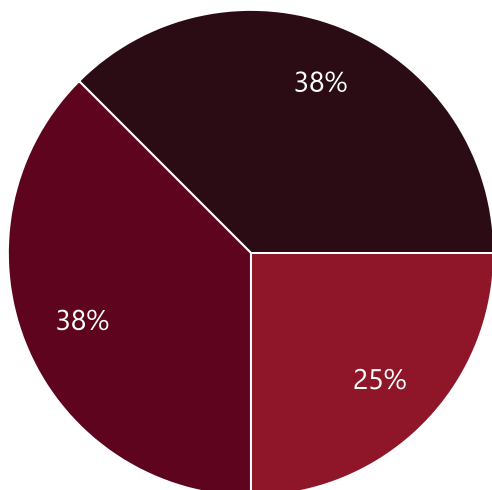
Conclusão

Com base nos dados coletados e analisados, pode-se concluir que a Santa Casa de Arealva goza de uma excelente reputação entre seus usuários, com uma avaliação global bastante positiva. A margem de erro reduzida e o alto nível de confiança validam os resultados como um retrato fiel da satisfação dos usuários no período da pesquisa.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

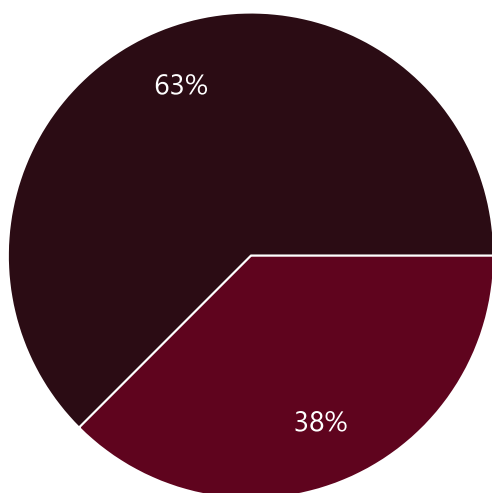
16 Respostas



- Manhã - 6 (37.50%)
- Tarde - 6 (37.50%)
- Noite - 4 (25.00%)

Gênero

16 Respostas

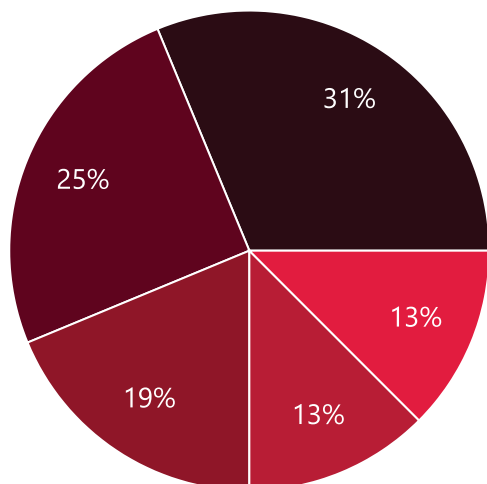


- Feminino - 10 (62.50%)
- Masculino - 6 (37.50%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

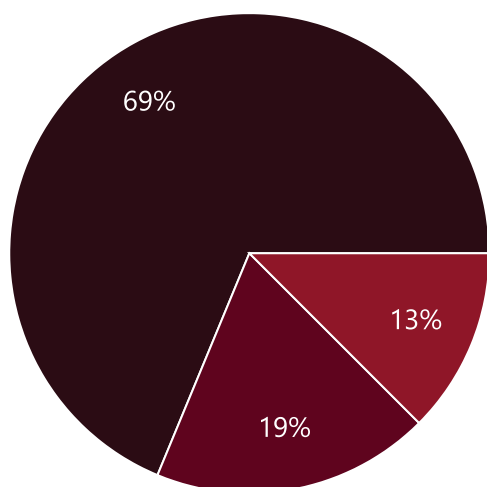
16 Respostas



- 18 a 29 anos - 5 (31.25%)
- 30 a 39 anos - 4 (25.00%)
- 40 a 49 anos - 3 (18.75%)
- 50 a 59 anos - 2 (12.50%)
- 60 anos ou mais - 2 (12.50%)

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

16 Respostas

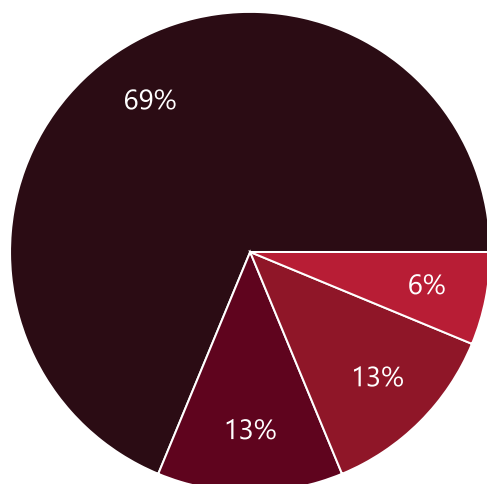


- Ótimo - 11 (68.75%)
- Bom - 3 (18.75%)
- Ruim - 2 (12.50%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

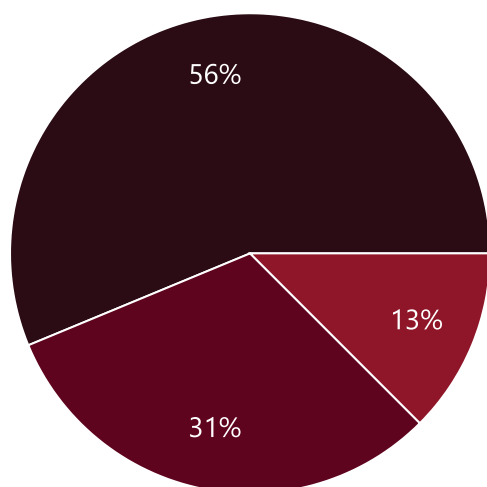
16 Respostas



- Ótimo - 11 (68.75%)
- Bom - 2 (12.50%)
- Regular - 2 (12.50%)
- Ruim - 1 (6.25%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

16 Respostas

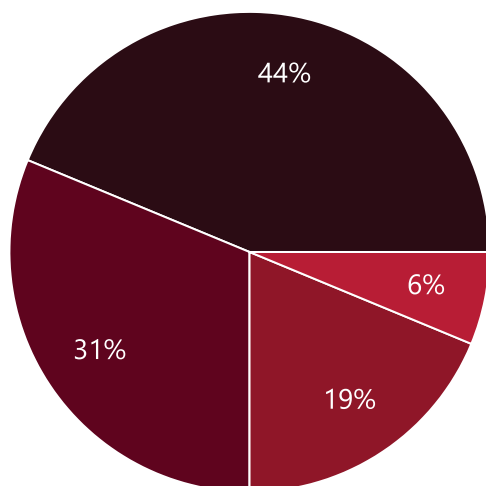


- Ótimo - 9 (56.25%)
- Bom - 5 (31.25%)
- Regular - 2 (12.50%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

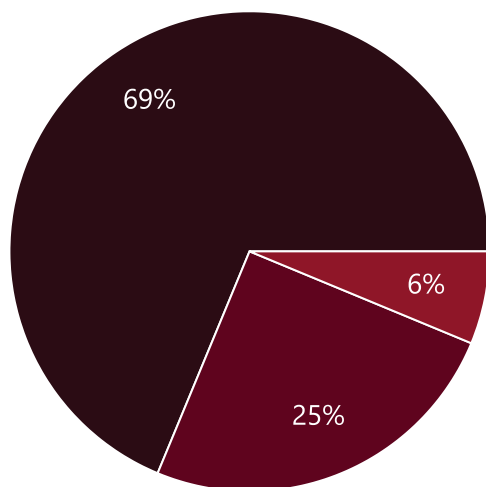
16 Respostas



- Ótimo - 7 (43.75%)
- Bom - 5 (31.25%)
- Ruim - 3 (18.75%)
- Regular - 1 (6.25%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

16 Respostas

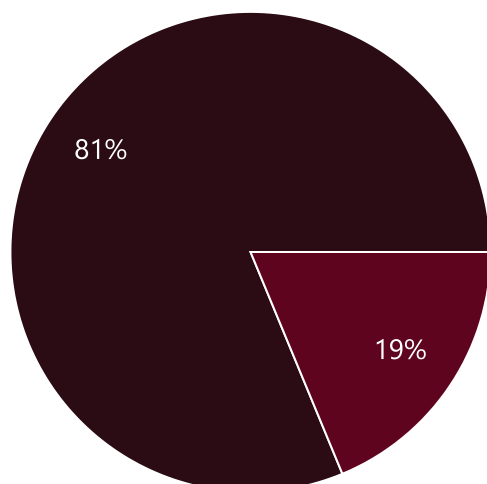


- Ótimo - 11 (68.75%)
- Ruim - 4 (25.00%)
- Bom - 1 (6.25%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

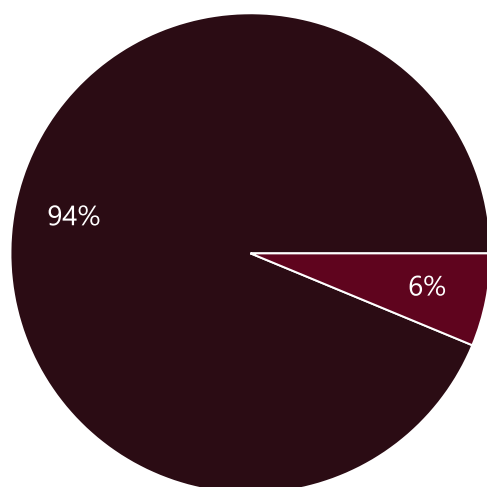
16 Respostas



- Ótimo - 13 (81.25%)
- Bom - 3 (18.75%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

16 Respostas

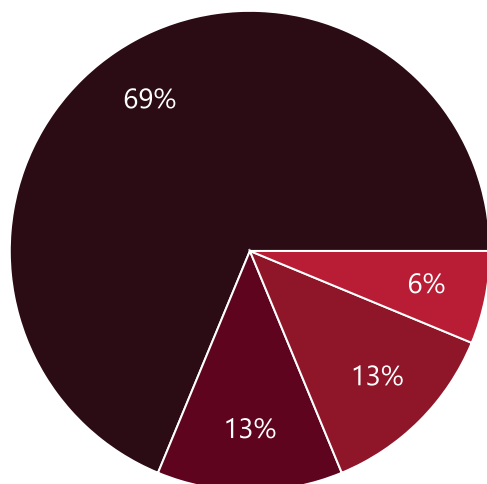


- Ótimo - 15 (93.75%)
- Bom - 1 (6.25%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

16 Respostas

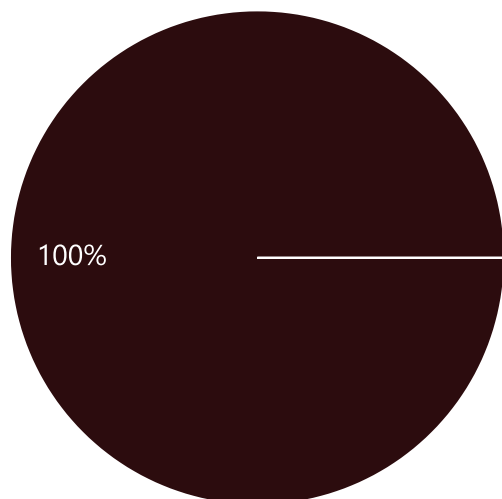


- Ótimo - 11 (68.75%)
- Bom - 2 (12.50%)
- Ruim - 2 (12.50%)
- Regular - 1 (6.25%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

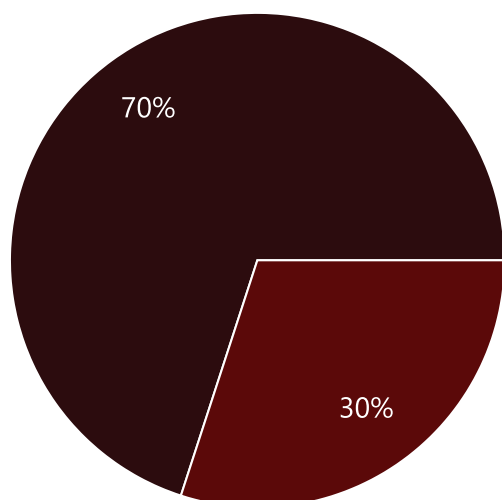
10 Respostas



- Manhã - 10 (100.00%)

Gênero?

10 Respostas

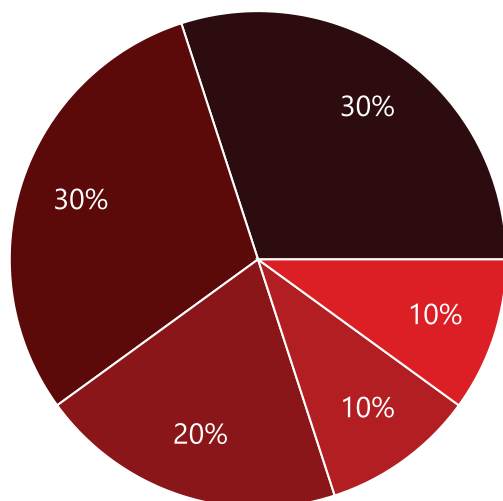


- Feminino - 7 (70.00%)
- Masculino - 3 (30.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

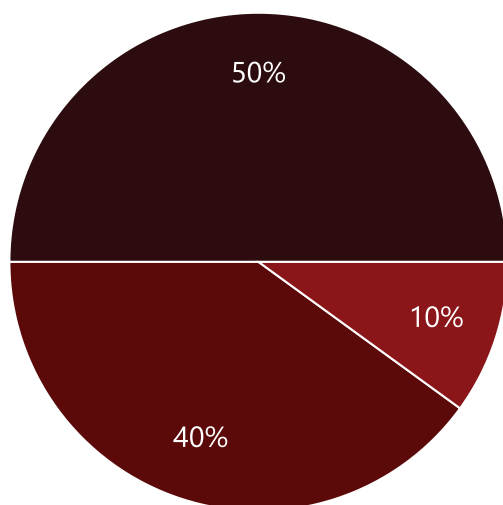
10 Respostas



- 30 a 39 anos - 3 (30.00%)
- 40 a 49 anos - 3 (30.00%)
- 18 a 29 anos - 2 (20.00%)
- 50 a 59 anos - 1 (10.00%)
- 60 anos ou mais - 1 (10.00%)

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

10 Respostas

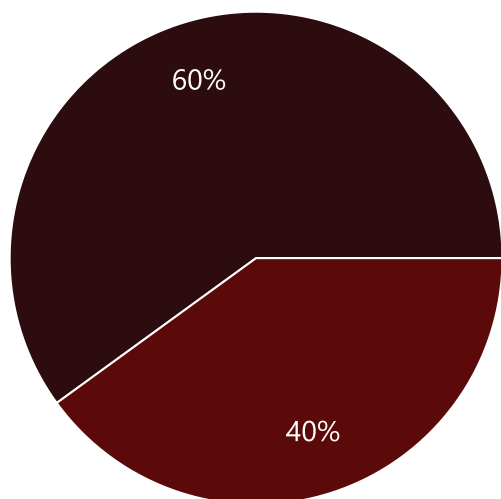


- Bom - 5 (50.00%)
- Ótimo - 4 (40.00%)
- Regular - 1 (10.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

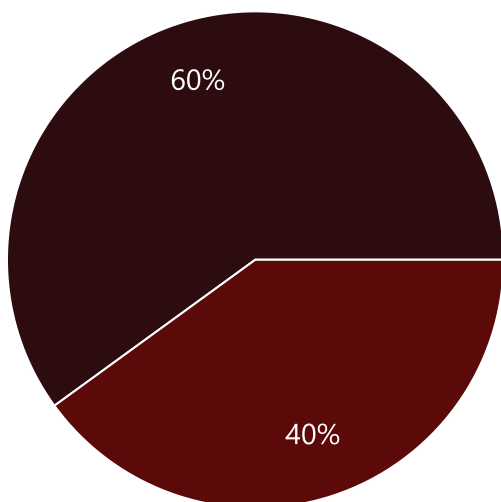
10 Respostas



- Bom - 6 (60.00%)
- Ótimo - 4 (40.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

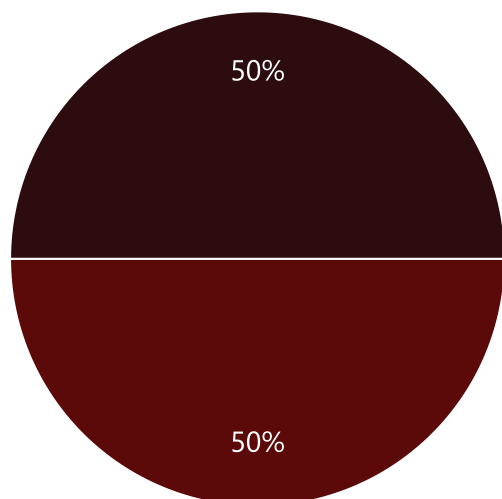
10 Respostas



- Bom - 6 (60.00%)
- Ótimo - 4 (40.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

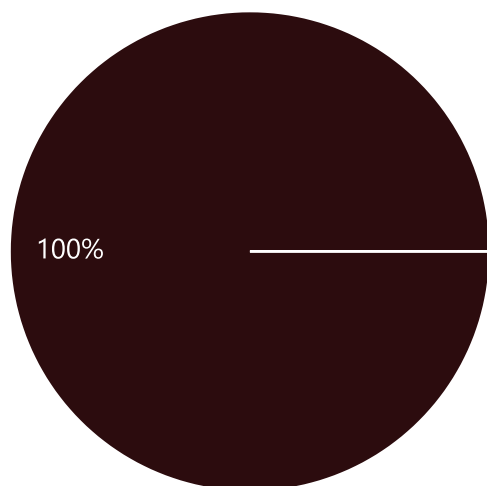


- Ótimo - 5 (50.00%)
- Bom - 5 (50.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

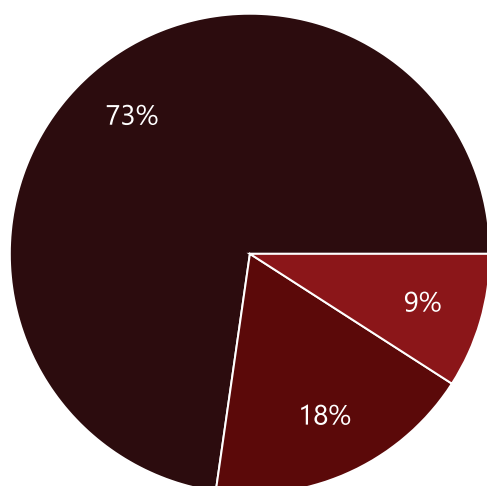
11 Respostas



- Manha - 11 (100.00%)

Gênero?

11 Respostas

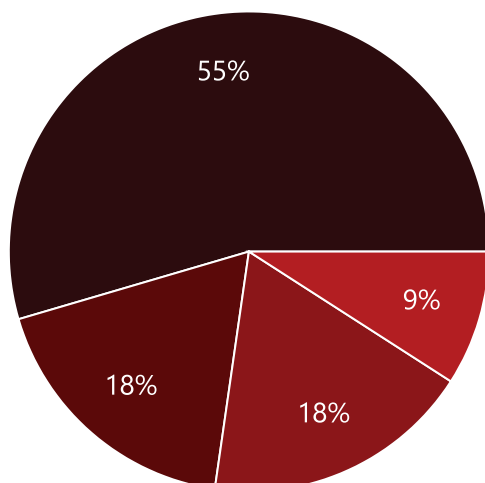


- Feminino - 8 (72.73%)
- Masculino - 2 (18.18%)
- Outra (a) - 1 (9.09%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

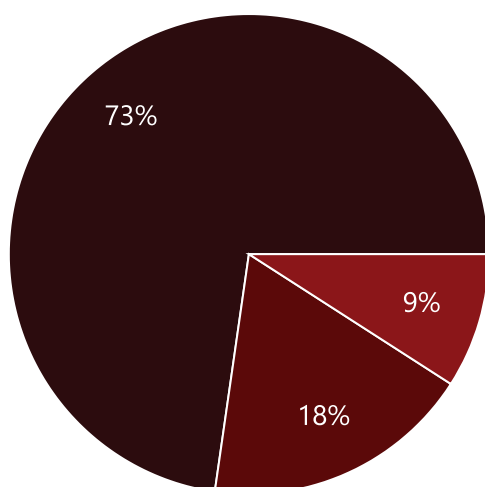
11 Respostas



- 30 a 39 anos - 6 (54.55%)
- 40 a 49 anos - 2 (18.18%)
- 50 a 59 anos - 2 (18.18%)
- 18 a 29 anos - 1 (9.09%)

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

11 Respostas

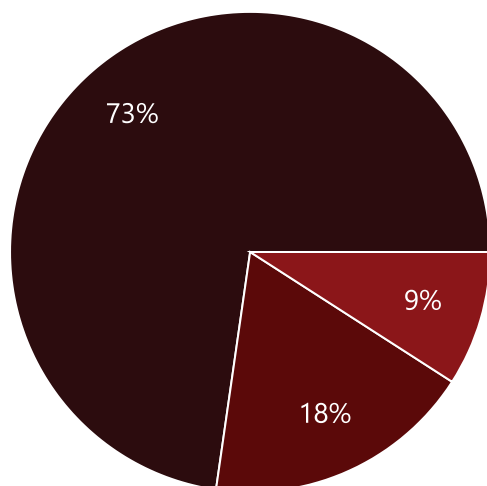


- Bom - 8 (72.73%)
- Ótimo - 2 (18.18%)
- Regular - 1 (9.09%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

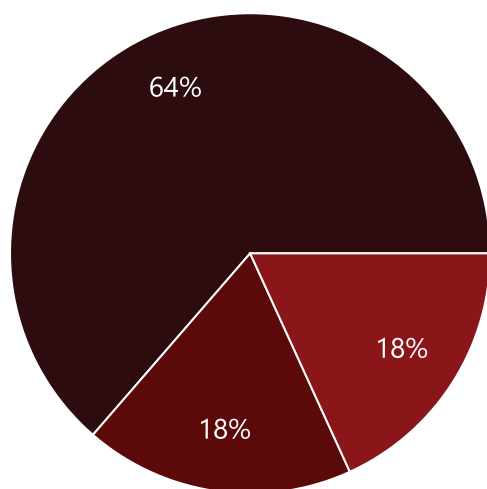
11 Respostas



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

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

11 Respostas

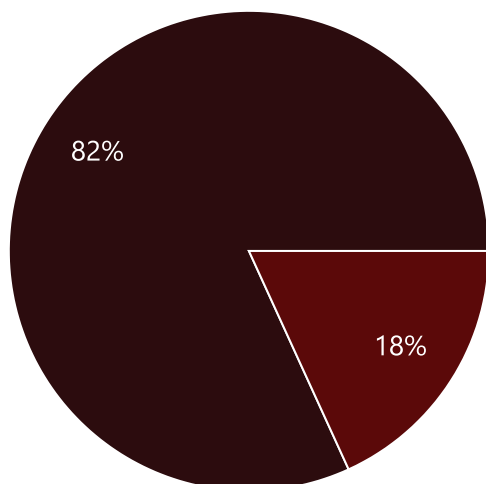


- Bom - 7 (63.64%)
- Ótimo - 2 (18.18%)
- Regular - 2 (18.18%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

11 Respostas

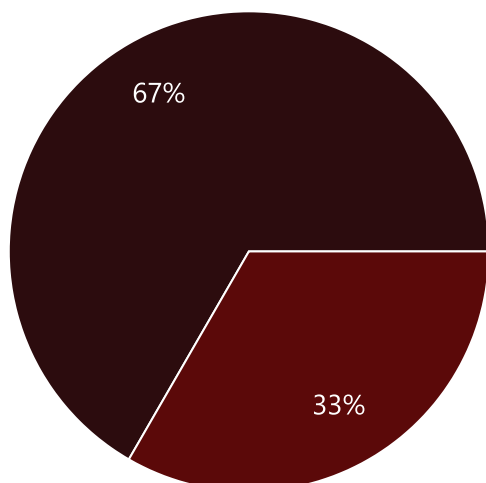


- Bom - 9 (81.82%)
- Ótimo - 2 (18.18%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

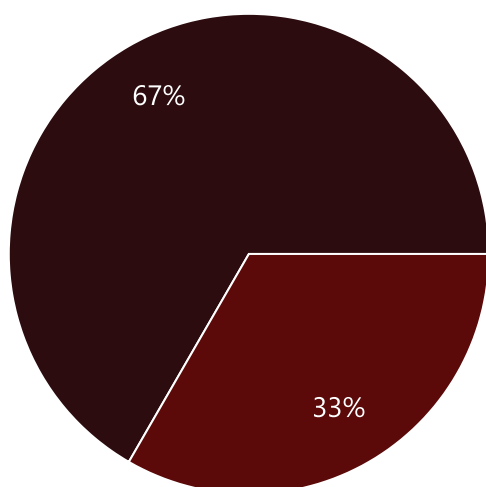
3 Respostas



- Masculino - 2 (66.67%)
- Feminino - 1 (33.33%)

Qual sua idade?

3 Respostas

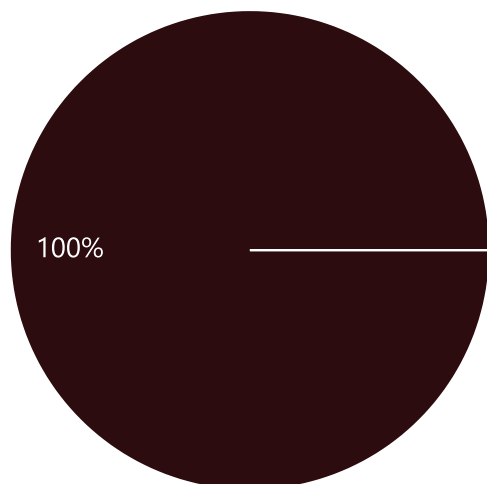


- 60 anos ou mais - 2 (66.67%)
- 50 a 59 anos - 1 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

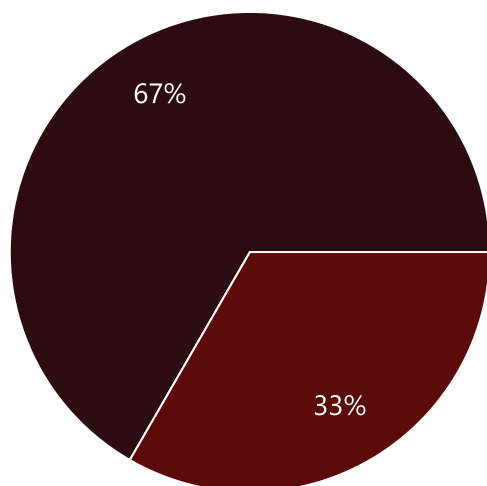
3 Respostas



- Ótimo - 3 (100.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

3 Respostas

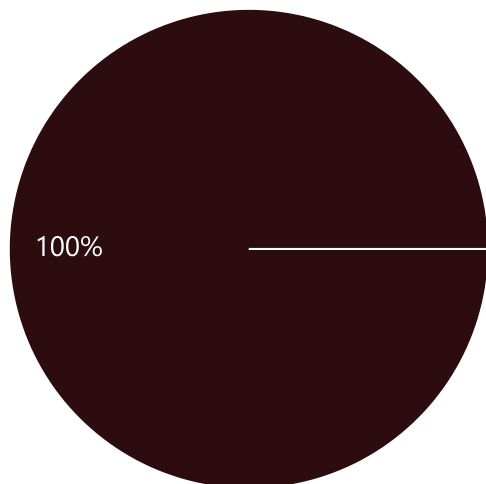


- Ótimo - 2 (66.67%)
- Bom - 1 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

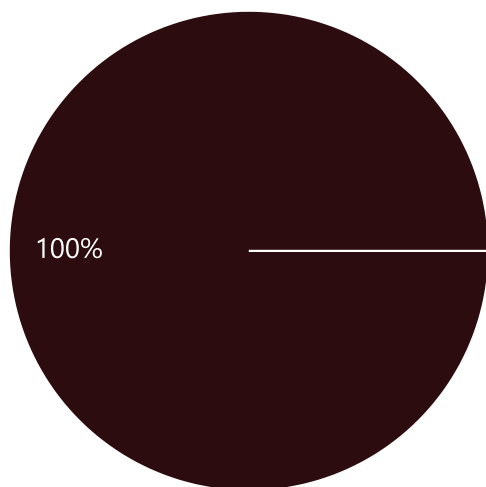
3 Respostas



• Ótimo - 3 (100.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

3 Respostas

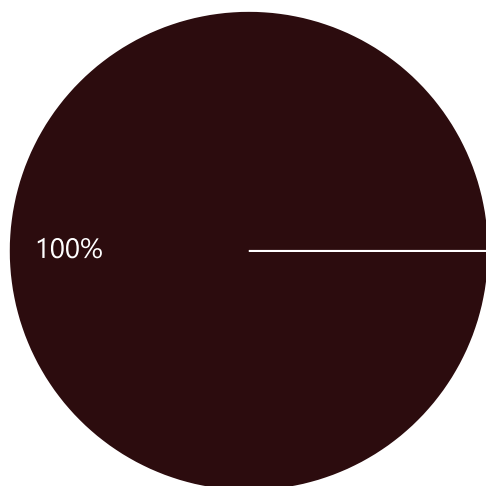


• Ótimo - 3 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

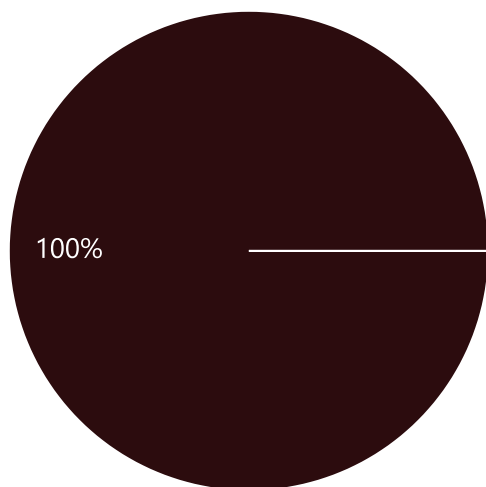
3 Respostas



• Ótimo - 3 (100.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

3 Respostas

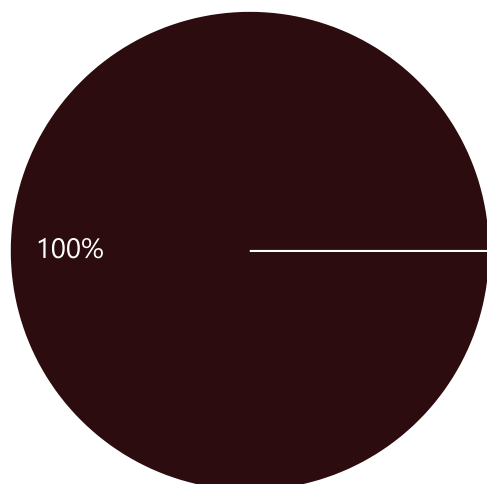


• Ótimo - 3 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

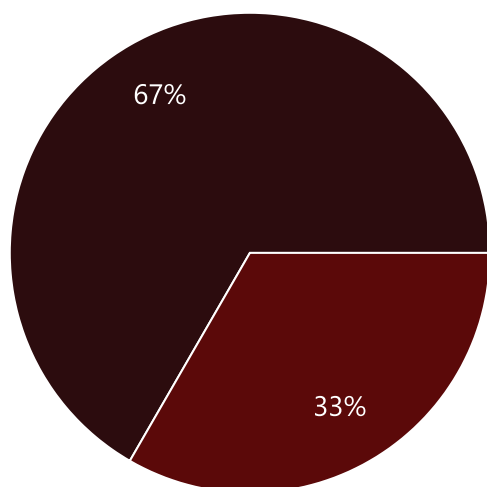
3 Respostas



- Ótimo - 3 (100.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

3 Respostas

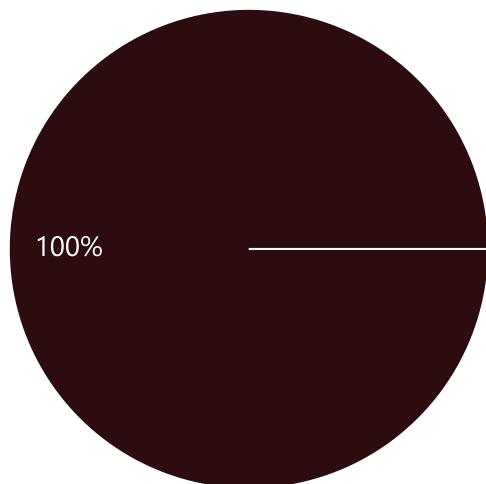


- Ótimo - 2 (66.67%)
- Regular - 1 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

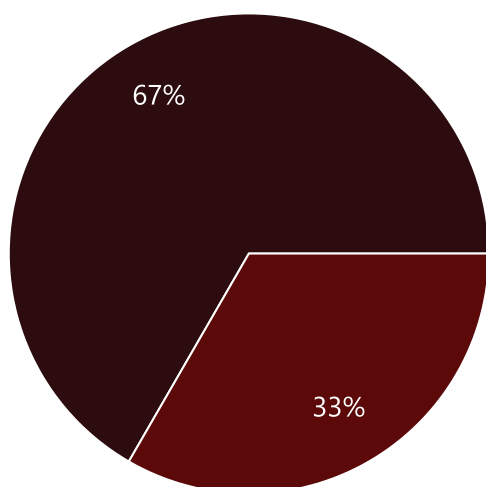
3 Respostas



- Ótimo - 3 (100.00%)

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

3 Respostas

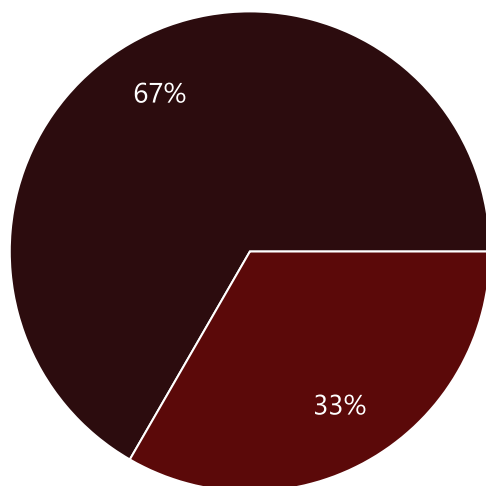


- Bom - 2 (66.67%)
- Ótimo - 1 (33.33%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

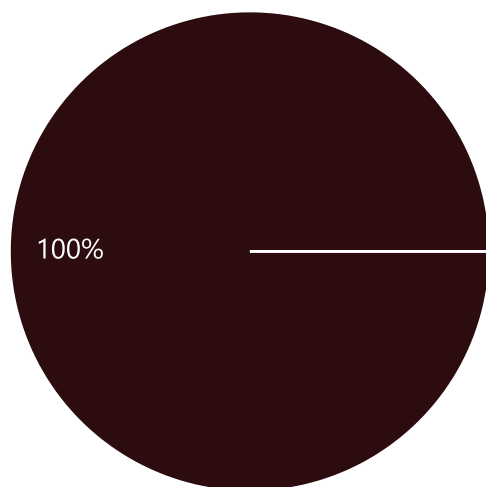
3 Respostas



- Ótimo - 2 (66.67%)
- Bom - 1 (33.33%)

Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

3 Respostas



- Sim - 3 (100.00%)



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



Santa Casa de Arealva