



PESQUISA SATISFAÇÃO

AGOSTO 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 agosto de 2026, através de link online coletados viaQR Code, foram coletadas, 01 resposta na internação e 47 respostas na parte de pronto atendimento, 04 laboratório e 15 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 (Agosto 2026)

1. APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi realizada durante o mês de agosto 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: 47

Radiologia: 15

Laboratório: 04

Internação: 01

A maioria dos usuários era do gênero feminino. No pronto atendimento, as mulheres representaram 68,09% das respostas, enquanto na radiologia corresponderam a 73,33%. No laboratório, todas as participantes eram mulheres. Somente na internação houve uma resposta, registrada por um homem.

No pronto atendimento, predominou a faixa etária de 18 a 29 anos, com 27,66%, seguida pelos usuários de 40 a 49 anos, com 25,53%, e de 50 a 59 anos, com 21,28%. Na radiologia, a maior participação ocorreu entre pessoas de 30 a 39 anos, com 46,67%. No laboratório, metade das participantes tinha entre 50 e 59 anos.

O **pronto atendimento** recebeu 47 respostas, principalmente de mulheres e usuários atendidos no período da tarde. A avaliação geral foi positiva, com 93,61% das respostas entre ótimo e bom. Os principais destaques foram a limpeza e as informações fornecidas, ambas com 100% de aprovação, além dos atendimentos médico e de enfermagem. O principal ponto de atenção foi o tempo de espera pelo atendimento médico, avaliado como regular ou ruim por 44,68% dos participantes.

O **laboratório** recebeu quatro respostas, todas de mulheres atendidas no período da manhã. Os serviços foram avaliados positivamente, com predominância da classificação “ótimo” na avaliação geral, limpeza e atendimento. O tempo de espera ficou igualmente dividido entre “ótimo” e “bom”. Apesar dos resultados favoráveis, o número reduzido de respostas limita a representatividade da pesquisa.

A **radiologia** recebeu 15 respostas, sendo a maioria de mulheres, com idade entre 30 e 39 anos e atendida no período da manhã. A avaliação foi altamente positiva: 93,33% classificaram o serviço geral e o tempo de espera como ótimos, enquanto a limpeza e o atendimento no raio-X alcançaram 100% de avaliações ótimas. Assim, o setor apresentou os melhores resultados entre aqueles com mais de uma resposta.

A **internação** recebeu somente uma resposta, de um participante do gênero masculino, com idade entre 18 e 29 anos. O serviço geral, o atendimento médico, o atendimento da equipe de enfermagem, o atendimento dos demais profissionais e as informações fornecidas foram classificados como ótimos. A interação com a recepção, a clareza das orientações durante o cadastro, a alimentação, a estrutura física, as acomodações e a higienização foram classificadas como boas. O participante também respondeu que recomendaria a Santa Casa para outras pessoas.

Como a internação contou com apenas uma resposta, os resultados de 100% representam exclusivamente a opinião desse participante e não permitem uma conclusão representativa sobre o setor.

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

Conclusão

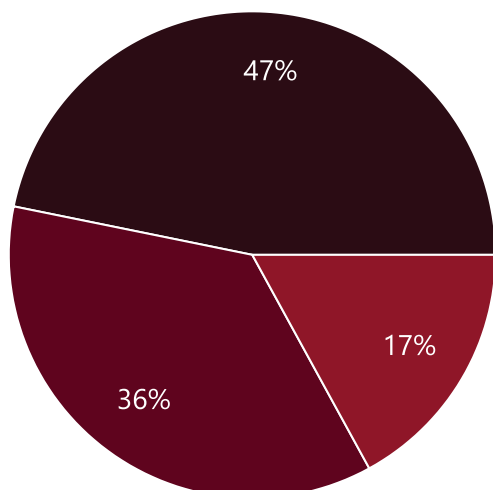
A pesquisa de satisfação apresenta um cenário predominantemente positivo para a Santa Casa de Arealva. Os usuários demonstraram alto grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços, com o atendimento prestado pelas equipes, com a limpeza e com as informações fornecidas. A radiologia obteve desempenho especialmente elevado, enquanto o laboratório também registrou avaliações integralmente positivas.

O tempo de espera pelo atendimento médico no pronto atendimento deve ser tratado como prioridade de melhoria, são índices que revelam pontos de atenção. Ao mesmo tempo, é importante preservar os padrões de limpeza, informação e atendimento das equipes, reconhecidos positivamente pelos usuários.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

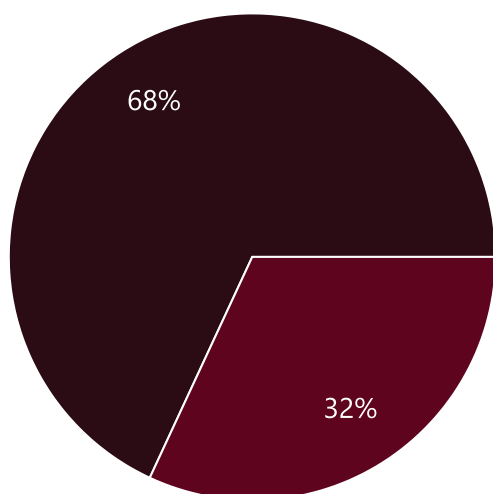
47 Respostas



- Tarde - 22 (46.81%)
- Noite - 17 (36.17%)
- Manhã - 8 (17.02%)

Gênero

47 Respostas

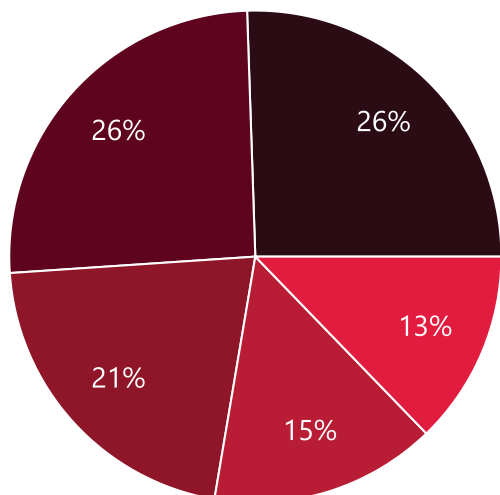


- Feminino - 32 (68.09%)
- Masculino - 15 (31.91%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Qual sua idade?

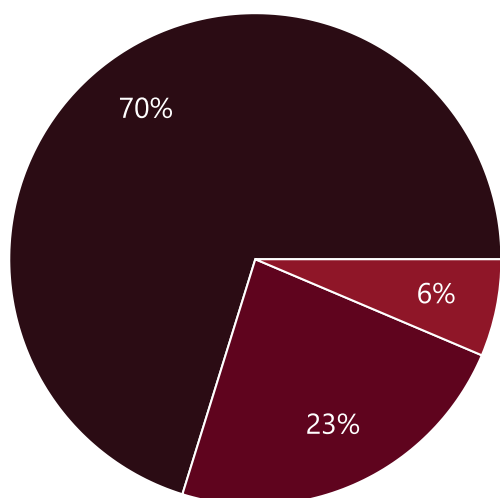
47 Respostas



- 30 a 39 anos - 12 (25.53%)
- 40 a 49 anos - 12 (25.53%)
- 50 a 59 anos - 10 (21.28%)
- 60 anos ou mais - 7 (14.89%)
- 18 a 29 anos - 6 (12.77%)

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

47 Respostas

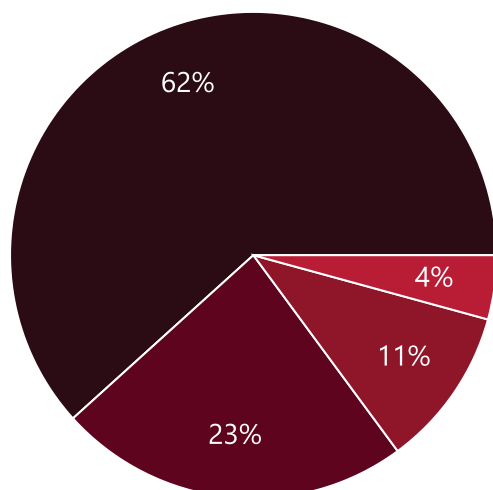


- Ótimo - 33 (70.21%)
- Bom - 11 (23.40%)
- Regular - 3 (6.38%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

Sobre o tempo de espera para recepção, você considera?

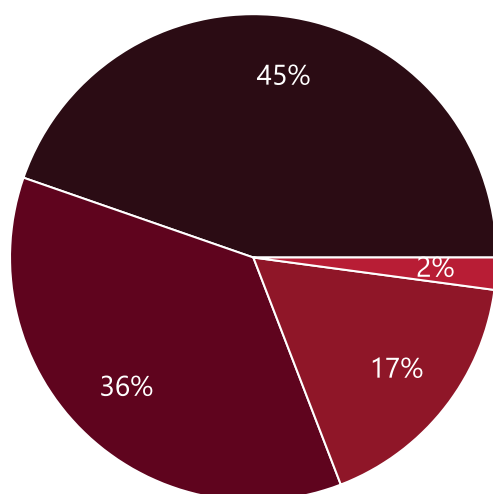
47 Respostas



- Ótimo - 29 (61.70%)
- Bom - 11 (23.40%)
- Regular - 5 (10.64%)
- Ruim - 2 (4.26%)

Sobre o tempo de espera para triagem, você considera?

47 Respostas

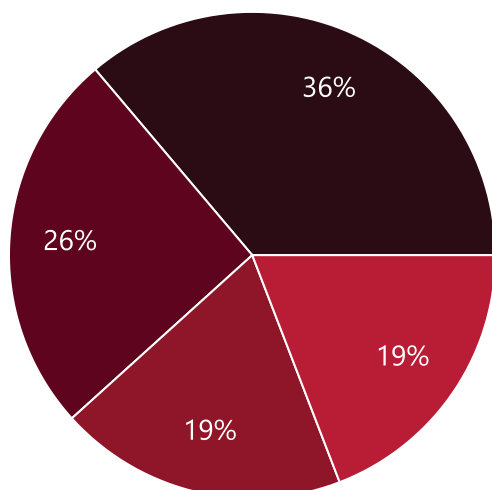


- Ótimo - 21 (44.68%)
- Bom - 17 (36.17%)
- Regular - 8 (17.02%)
- Ruim - 1 (2.13%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

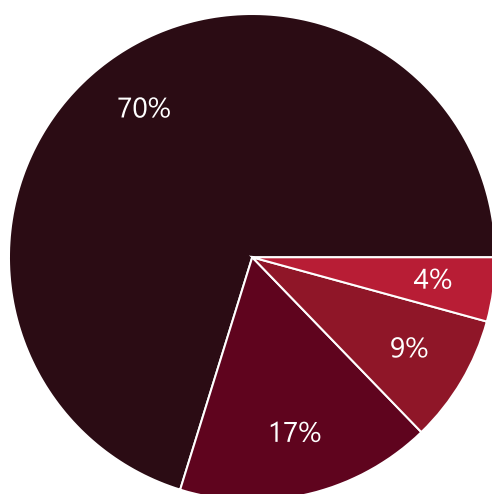
47 Respostas



- Ótimo - 17 (36.17%)
- Regular - 12 (25.53%)
- Bom - 9 (19.15%)
- Ruim - 9 (19.15%)

Como avalia o atendimento médico oferecido?

47 Respostas

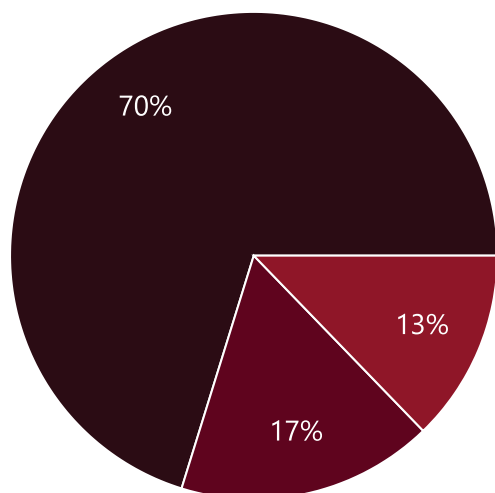


- Ótimo - 33 (70.21%)
- Bom - 8 (17.02%)
- Ruim - 4 (8.51%)
- Regular - 2 (4.26%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

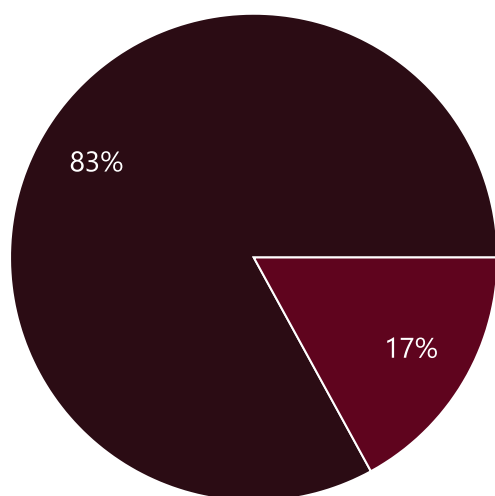
47 Respostas



- Ótimo - 33 (70.21%)
- Bom - 8 (17.02%)
- Regular - 6 (12.77%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

47 Respostas

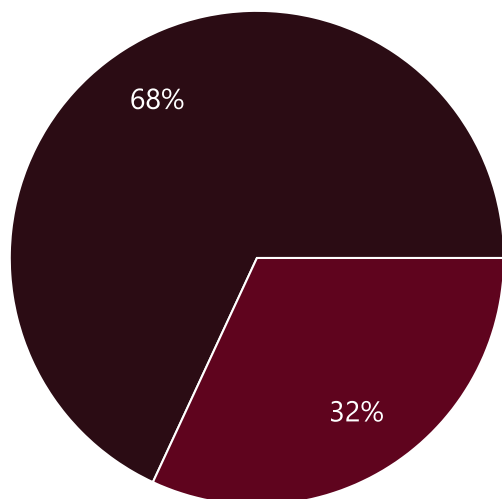


- Ótimo - 39 (82.98%)
- Bom - 8 (17.02%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO

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

47 Respostas

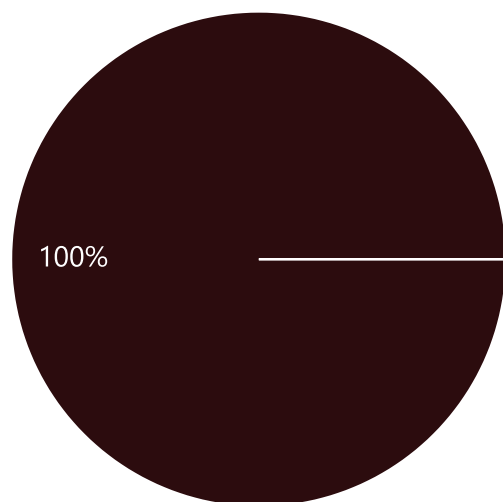


- Ótimo - 32 (68.09%)
- Bom - 15 (31.91%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual período você utilizou nosso atendimento?

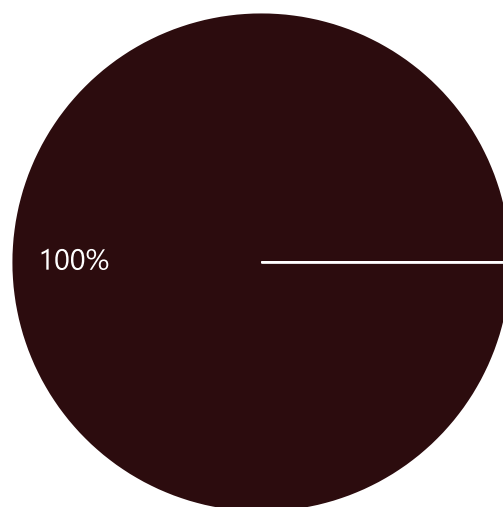
04 Respostas



• Manhã - 4 (100.00%)

Gênero?

04 Respostas

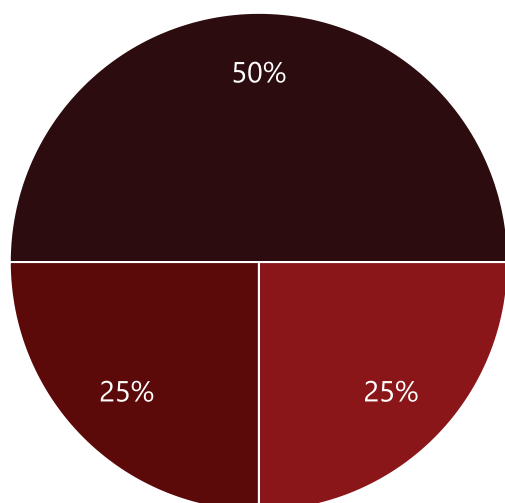


• Feminino - 4 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Qual sua idade?

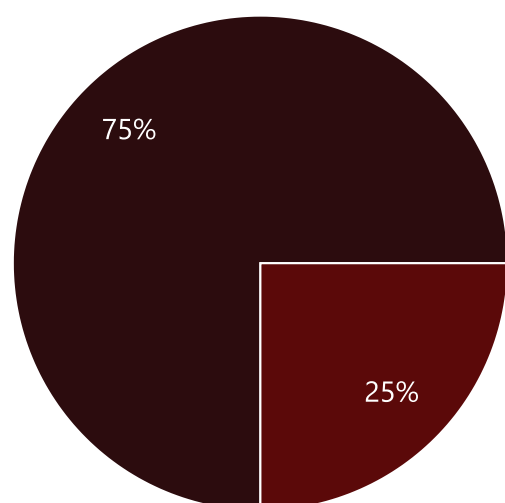
04 Respostas



- 50 a 59 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

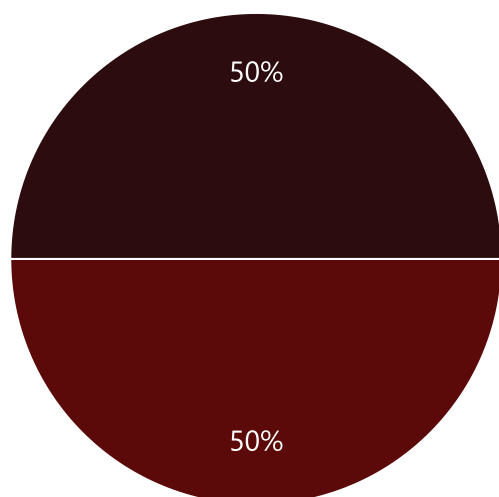


- Ótimo - 3 (75.00%)
- Bom - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

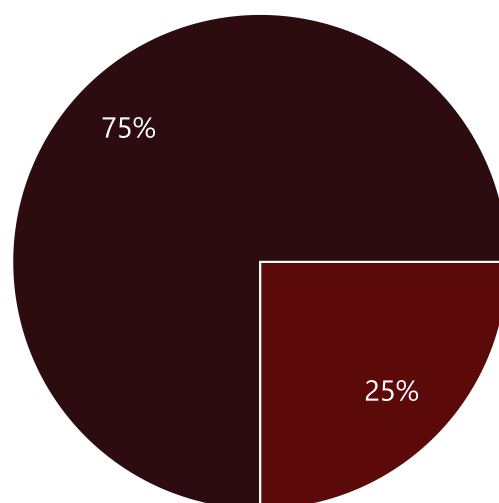
04 Respostas



- Ótimo - 2 (50.00%)
- Bom - 2 (50.00%)

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

04 Respostas

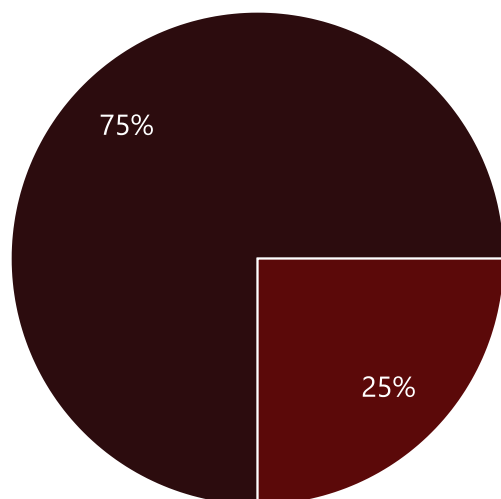


- Ótimo - 3 (75.00%)
- Bom - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - LABORATÓRIO

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

04 Respostas

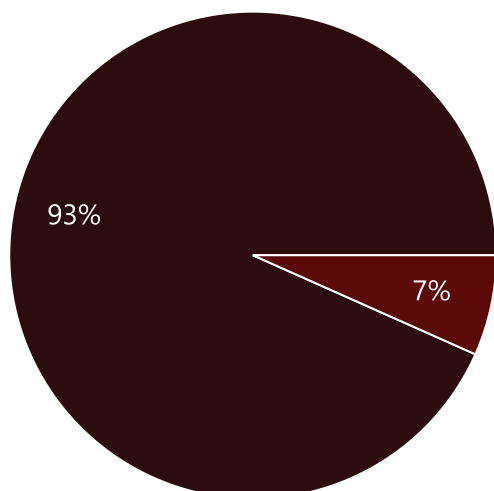


- Ótimo - 3 (75.00%)
- Bom - 1 (25.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual período você utilizou nosso atendimento?

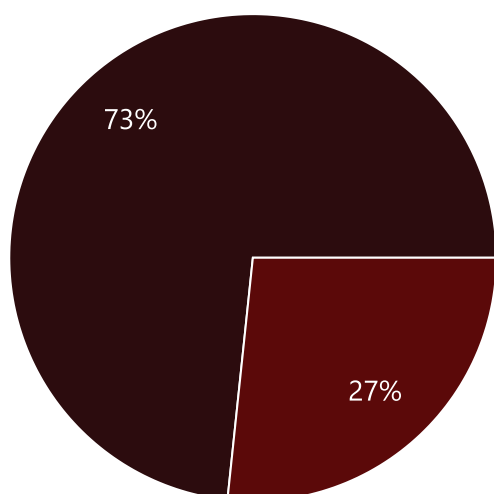
15 Respostas



- Manhã - 14 (93.33%)
- Noite - 1 (6.67%)

Gênero?

15 Respostas

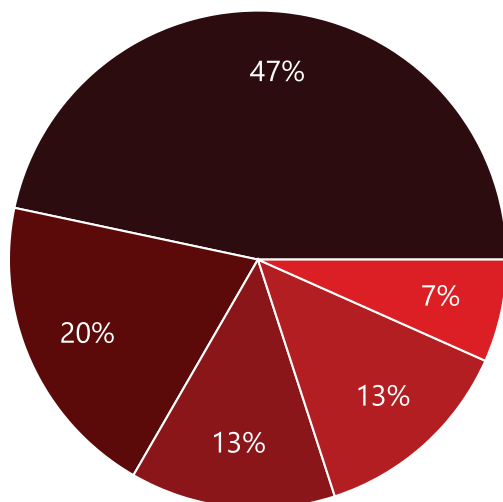


- Feminino - 11 (73.33%)
- Masculino - 4 (26.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Qual sua idade?

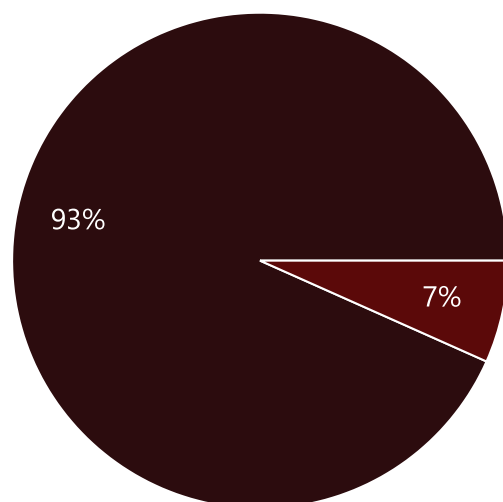
15 Respostas



- 30 a 39 anos - 7 (46.67%)
- 50 a 59 anos - 3 (20.00%)
- 18 a 29 anos - 2 (13.33%)
- 40 a 49 anos - 2 (13.33%)
- 60 anos ou mais - 1 (6.67%)

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

15 Respostas

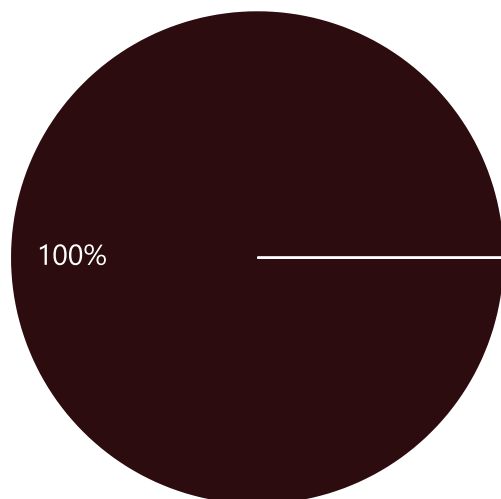


- Ótimo - 14 (93.33%)
- Bom - 1 (6.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

Sobre a higienização e limpeza da unidade, você considera?

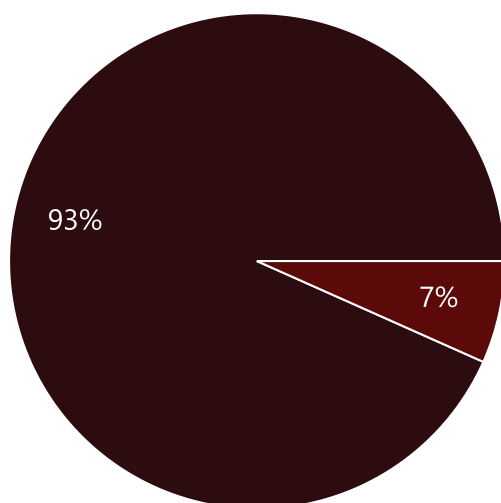
15 Respostas



- Ótimo - 15 (100.00%)

Sobre o tempo de espera para atendimento, você considera?

15 Respostas

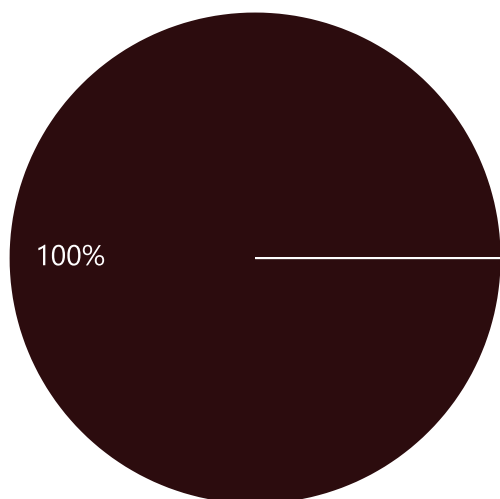


- Ótimo - 14 (93.33%)
- Bom - 1 (6.67%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - RADIOLOGIA

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

15 Respostas



• Ótimo - 15 (100.00%)

PESQUISA SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

Gênero?

Masculino - 1 (100.00%)

Qual sua idade?

18 a 29 anos - 1 (100.00%)

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

Ótimo - 1 (100.00%)

Como avalia o atendimento na recepção/admissão?

Bom - 1 (100.00%)

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

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre os cuidados recebidos na internação?

Ótimo - 1 (100.00%)

Sobre a alimentação oferecida na internação pela unidade?

Bom - 1 (100.00%)

Sobre as acomodações do paciente na internação?

Bom - 1 (100.00%)

Como avalia a limpeza do quarto/banheiro e instalações?

Bom - 1 (100.00%)

Como avalia o atendimento médico recebido?

Ótimo - 1 (100.00%)

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

Ótimo - 1 (100.00%)

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

Ótimo - 1 (100.00%)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - INTERNAÇÕES

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

Bom - 1 (100.00%)

Você recomendaria esta Santa Casa para outras pessoas?

Sim - 1 (100.00%)



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



Santa Casa de Arealva