

# Análise de Experiência do Cliente

Santa Casa de Valinhos - 2026



Instituto de  
estratégia e  
análise de  
mercado



## Quem somos?

---

Composto essencialmente por Estatísticos formados pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp/SP), o **Instituto PHD há mais de 15 anos** conta com especialistas e analistas capazes de entregar estudos com alto grau de assertividade.

Com vasta experiência em **estudos de opinião, mercado, satisfação de clientes, clima organizacional e político-eleitorais**, o Instituto PHD oferece a metodologia correta para a sua necessidade, pois entende que **o futuro é estratégico!**

## Nossos clientes

---



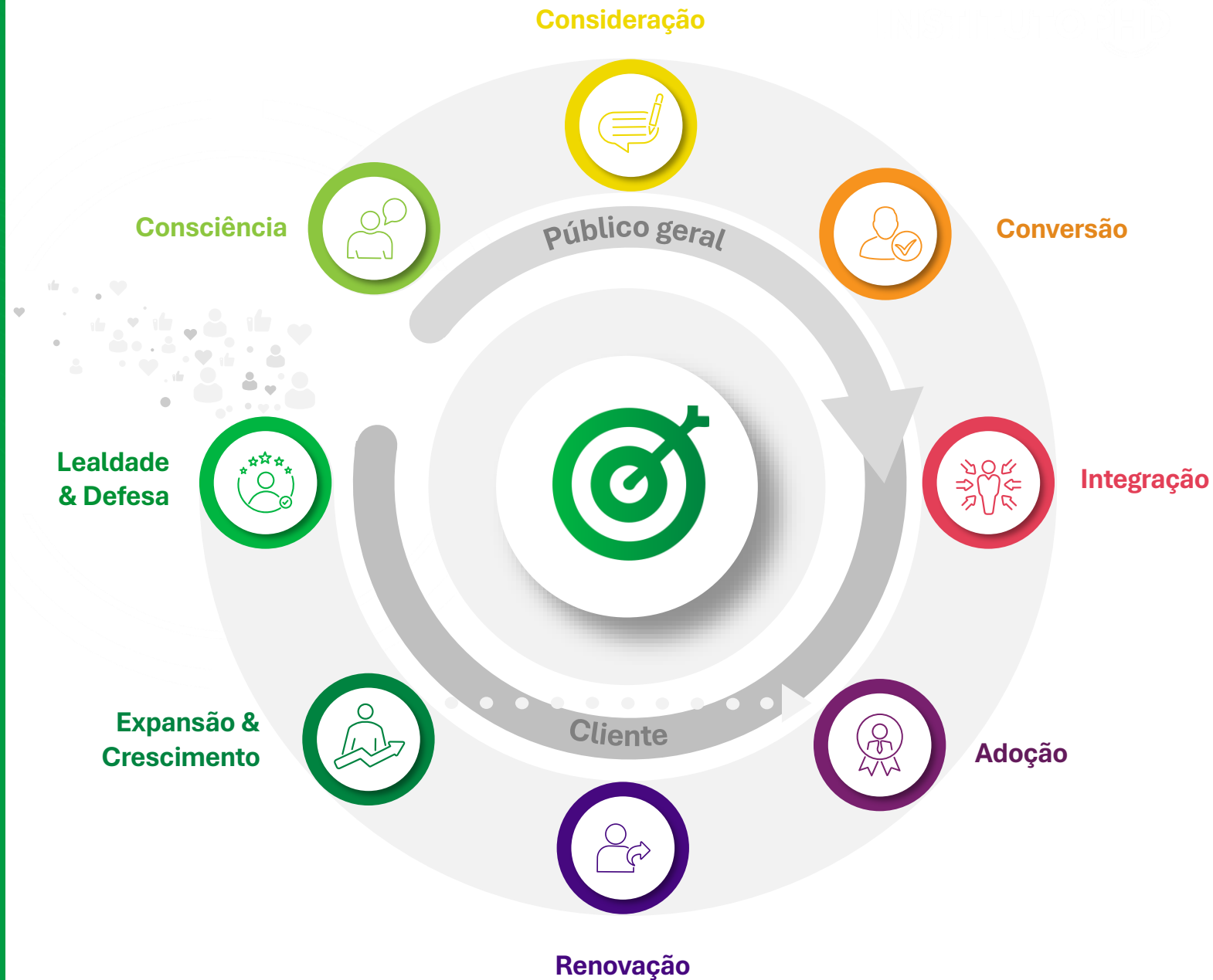
# Qual a jornada do seu cliente?

Como o caminho que ele percorre afeta a percepção sobre a sua empresa ou marca?

O cliente se informa,  
adquire um produto ou  
serviço e forma sua  
opinião sobre ele.

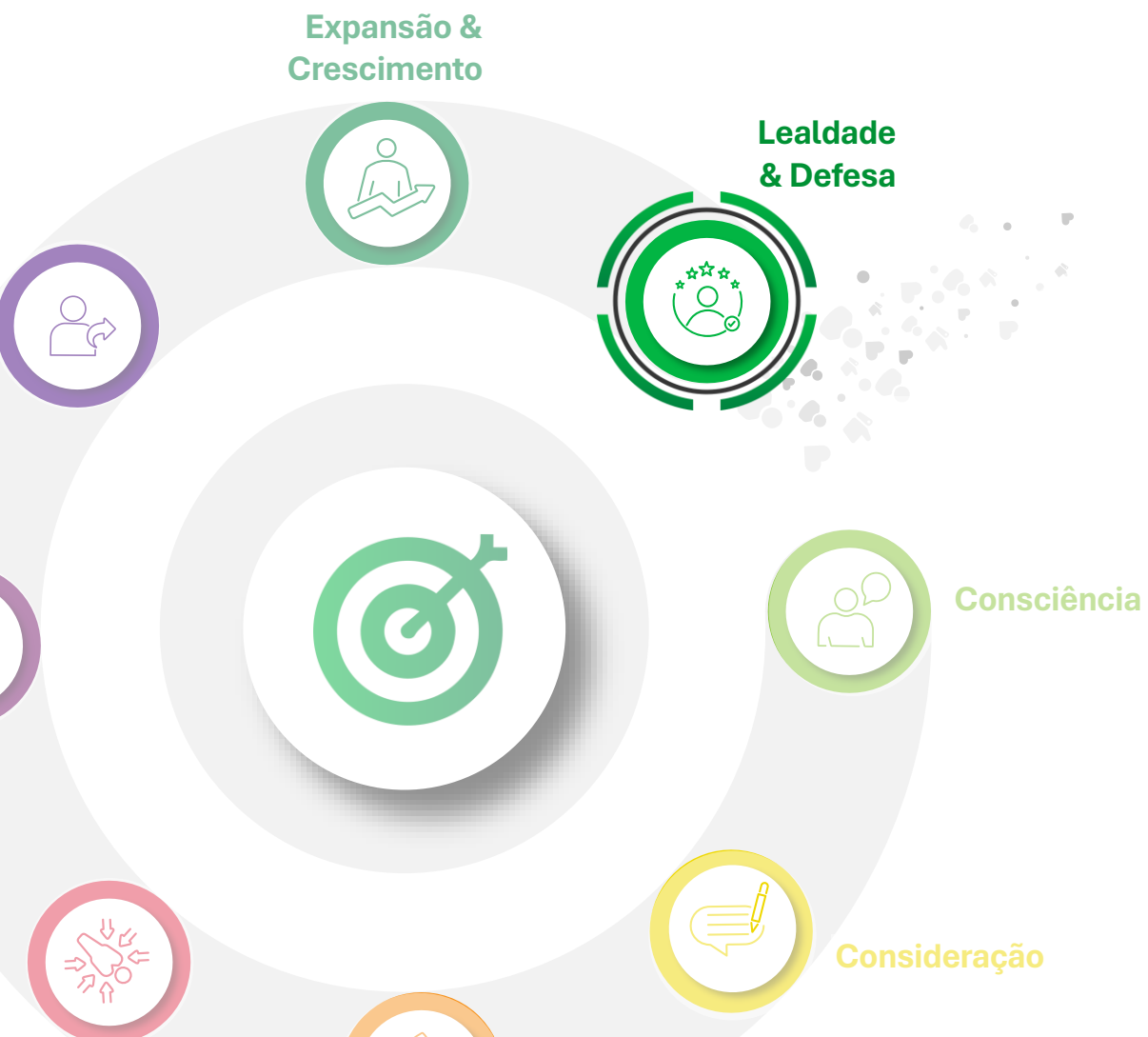
E então, se torna leal quando vê que a  
marca ou empresa entrega os atributos  
valorizados por ele durante sua jornada.

Nós estamos entregando esses  
atributos?





Analisar os atributos de lealdade e defesa auxilia na identificação de acertos e oportunidades de melhoria, orientando a elaboração de planos de ação.



Onde estamos? |

# Lealdade & Defesa

Busca-se identificar o grau de **lealdade e satisfação** dos clientes em relação à empresa ou marca, além de compreender os principais **atributos** que motivam esse engajamento.

Clientes leais funcionam como defensores do negócio, capazes de influenciar positivamente seu círculo social e impulsionar o crescimento da marca.

# Método



## População & Amostragem

A pesquisa obteve adesão de **400 respondentes** de pacientes internados na Santa Casa de Valinhos atendidos pelo SUS nos últimos 12 meses.



## Cronograma & Coleta

Entre os dias **30 de Março e 07 de Maio de 2026**.



## Abordagem & Questionário

**Metodologia CATI.** Os entrevistadores de todos os projetos do Instituto PHD são profissionais experientes, devidamente treinados e imersos no contexto da pesquisa proposta pelo cliente, de forma a garantir o zelo pela imagem da contratante.



## Estratificações Adotadas

As 400 entrevistas foram subdivididas por cidade, de acordo com a tabela a seguir:

Cidade	Contatos (N)	Respondentes (n)	Peso (%)
Valinhos	1573	355	89,8
Campinas	133	38	7,4
Demais Cidades	50	7	2,8
<b>Total</b>	<b>1756</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

OBS.: Valores apresentados em porcentagem.

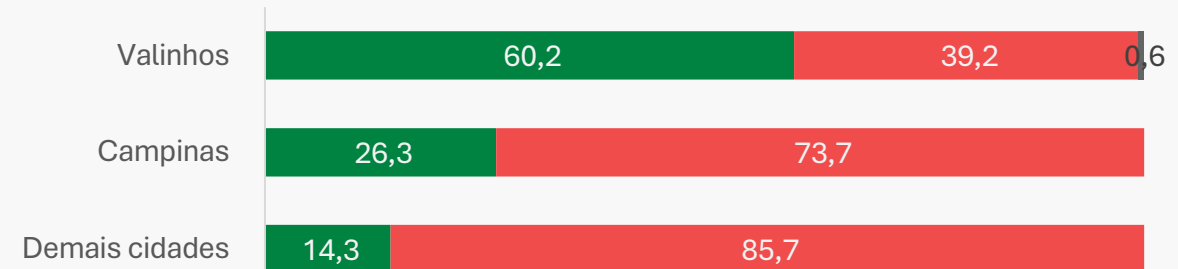
# Além da internação, o Sr. já tinha utilizado os serviços da SANTA CASA DE VALINHOS?

■ Sim, já tinha utilizado antes ■ Não, foi a primeira vez ■ Ns/Nr



## Cidade

■ Sim, já tinha utilizado antes ■ Não, foi a primeira vez ■ Ns/Nr



# Resultados **NPS**



## • Qual a chance de você indicar a empresa para terceiros?

Principal pergunta do questionário para poder buscar a lembrança da marca e seu atributos.

### Detratores

Clientes críticos da empresa que podem compartilhar uma opinião negativa, impactando a reputação da marca.

### Neutros

Clientes sem entusiasmo suficiente para recomendá-la. Sua lealdade é instável e podem facilmente ser atraídos pela concorrência.

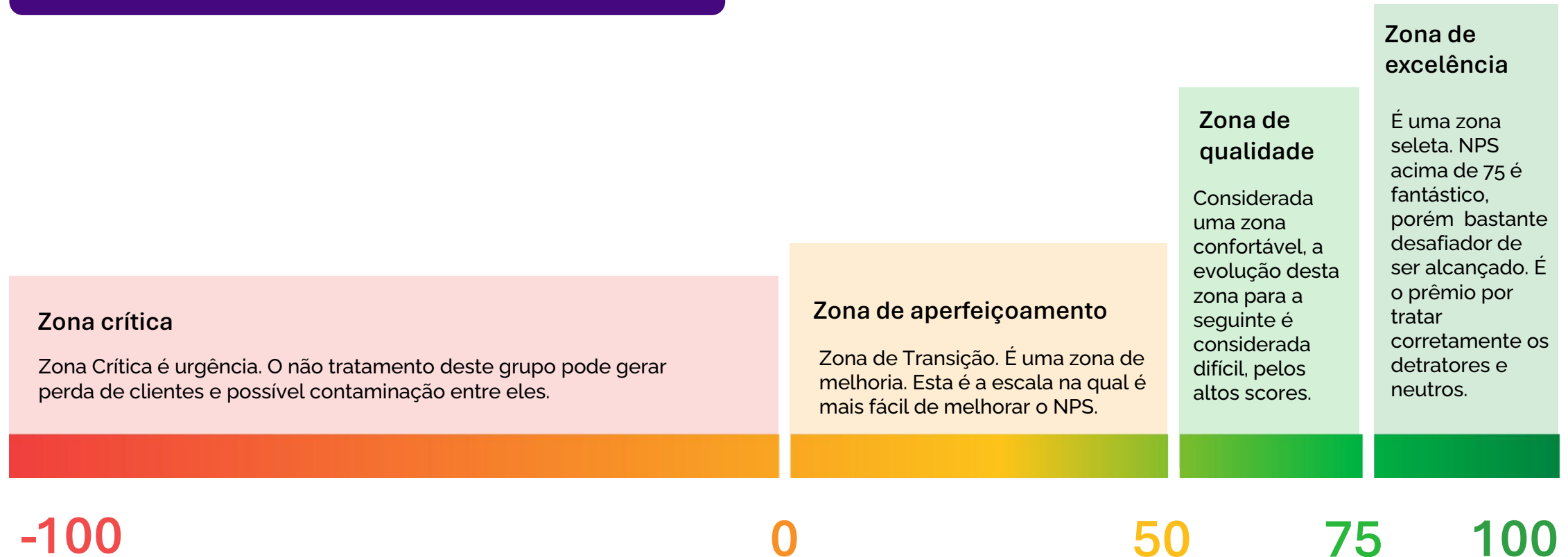
### Promotores

Clientes entusiastas da empresa e que a recomendam ativamente para amigos e colegas, contribuindo para o crescimento e reputação positiva da marca.

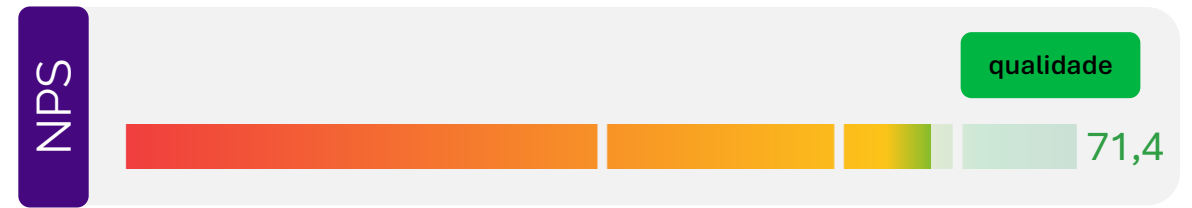


$$\text{NPS} = \% \text{PROMOTORES} - \% \text{DETRATORES}$$

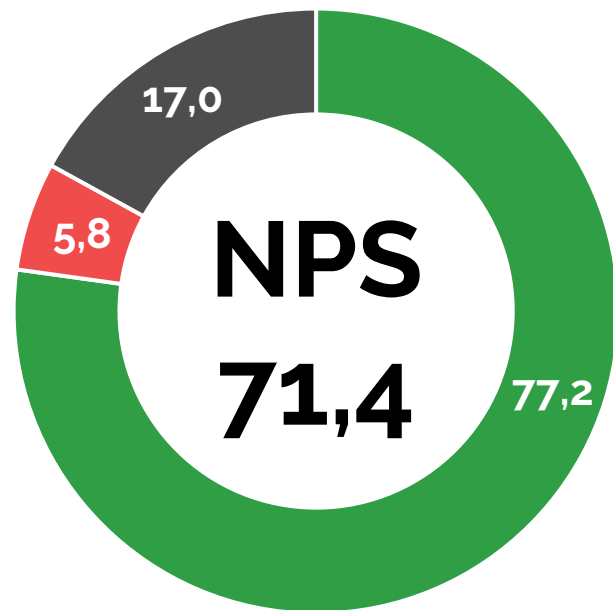
## Zonas de Interpretação do NPS



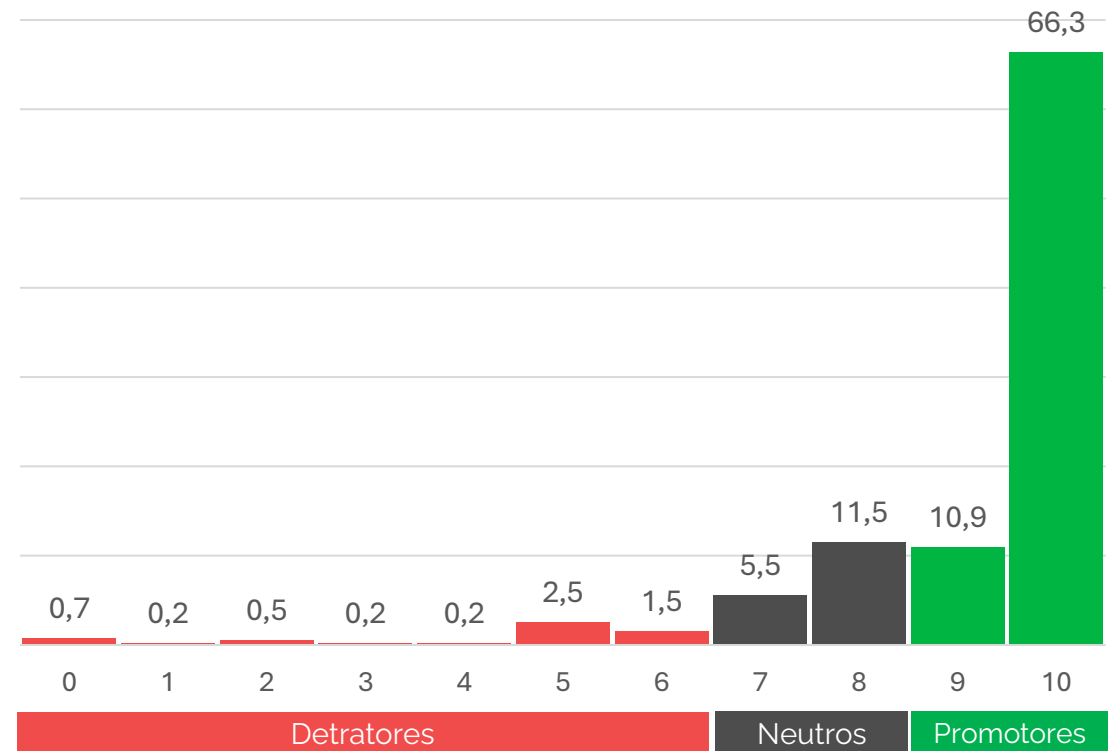
# Net Promoter® Score



Em uma escala de 0 a 10 (onde 0 Jamais indicaria e 10 Certamente indicaria), qual a chance de você indicar a SANTA CASA DE VALINHOS a terceiros?



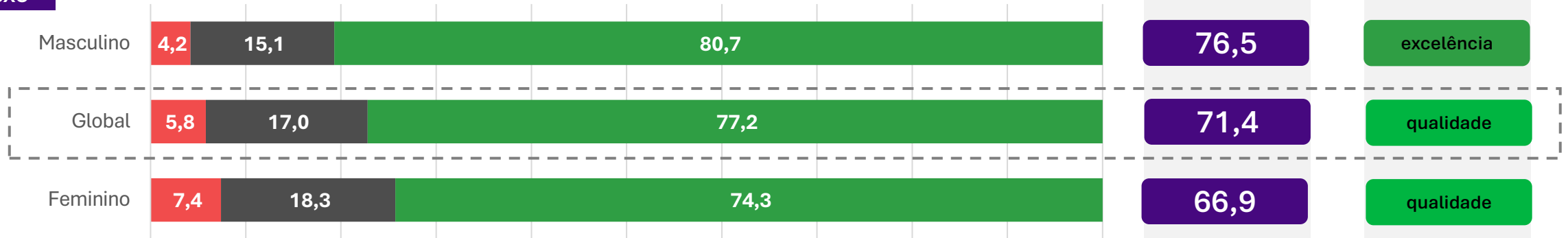
■ Promotores ■ Detratores ■ Neutros



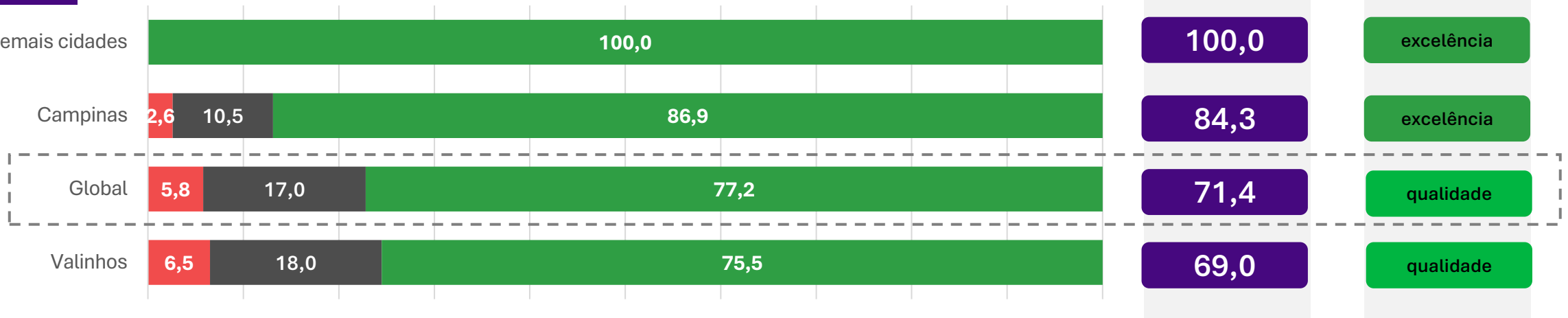
# Estratificação | Sexo e Cidade

■ Detratores ■ Neutros ■ Promotores

## Sexo

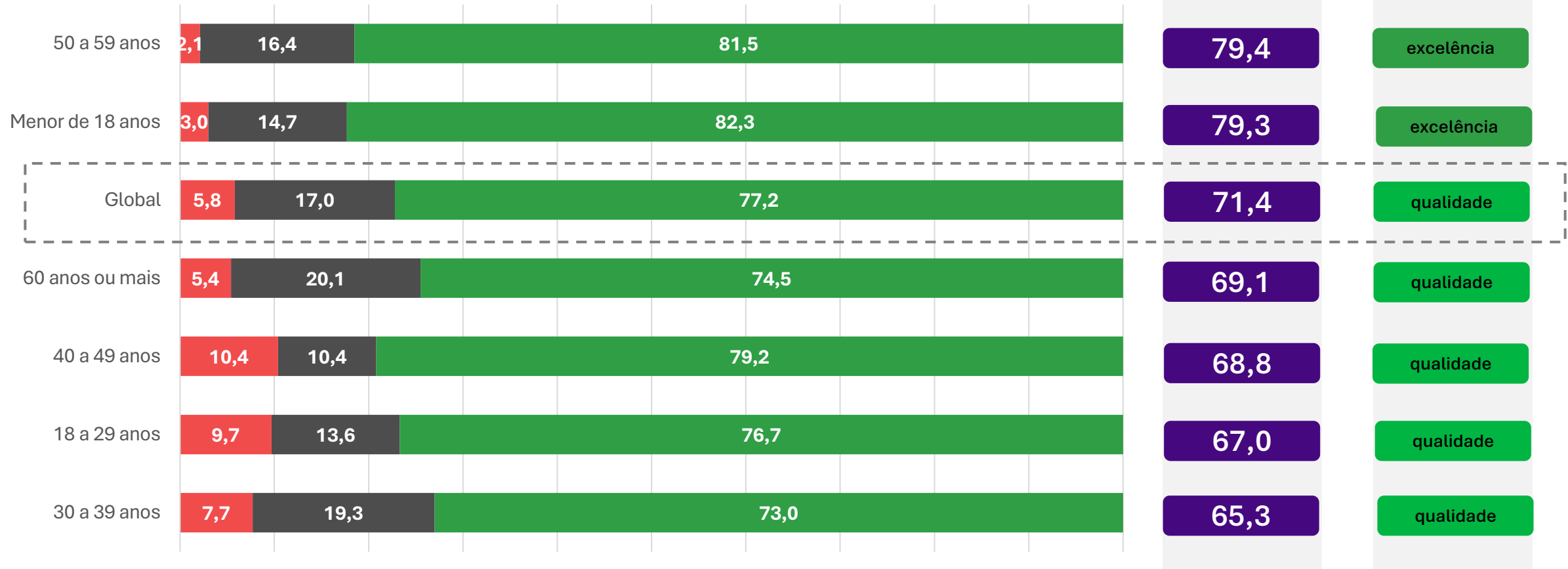


## Cidade



# Estratificação | Idade

■ Detratores ■ Neutros ■ Promotores



# Estratificação | Já tinha utilizado os serviços



# Investigando o NPS: com o que o cliente se **importa**?



0 a 6

Qual o motivo desta nota? Quais os pontos fracos da Santa Casa de Valinhos?



7 e 8

Qual seria o fator determinante para a Santa Casa de Valinhos melhorar e ganhar um 10?



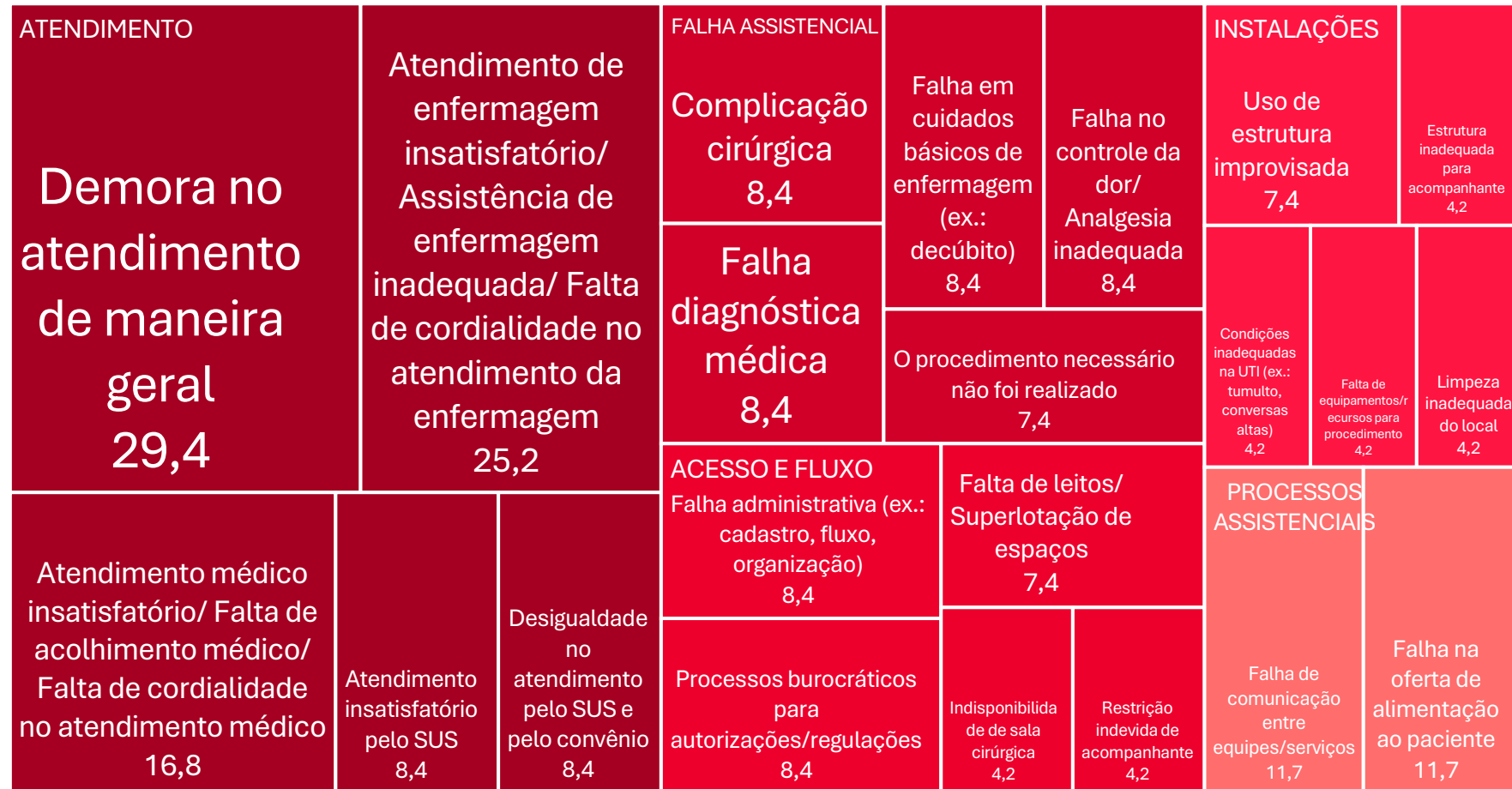
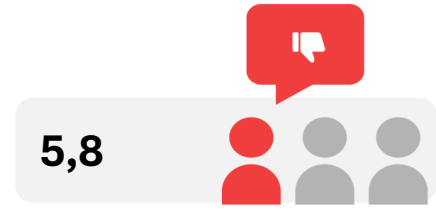
9 e 10

O que você ressaltaria de positivo Santa Casa de Valinhos?



# Investigação NPS | Detratores

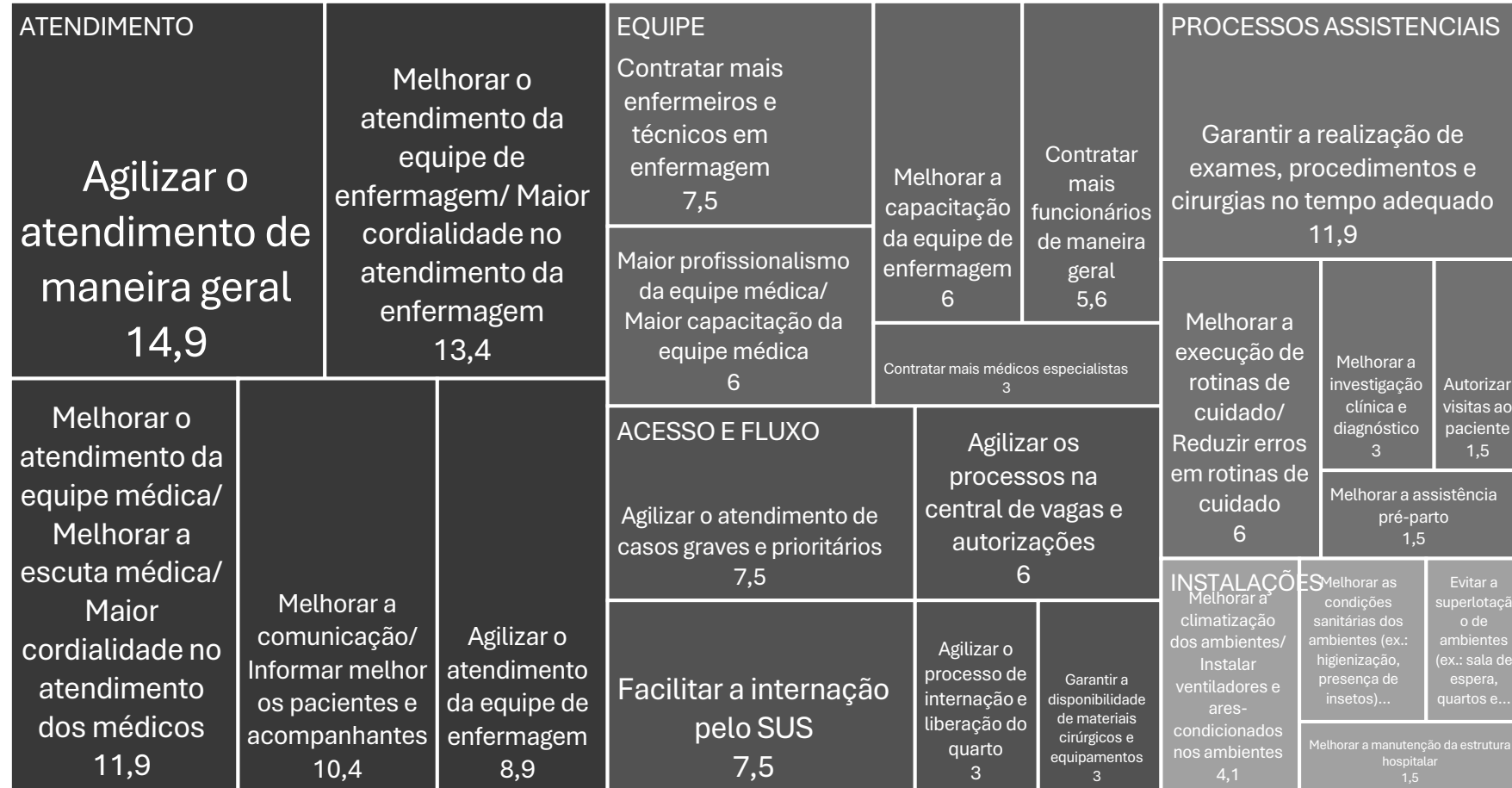
Qual o motivo desta nota? Quais os pontos fracos da Santa Casa de Valinhos?



- ATENDIMENTO
- FALHA ASSISTENCIAL
- ACESSO E FLUXO
- INSTALAÇÕES
- PROCESSOS ASSISTENCIAIS

# Investigação NPS | Neutros

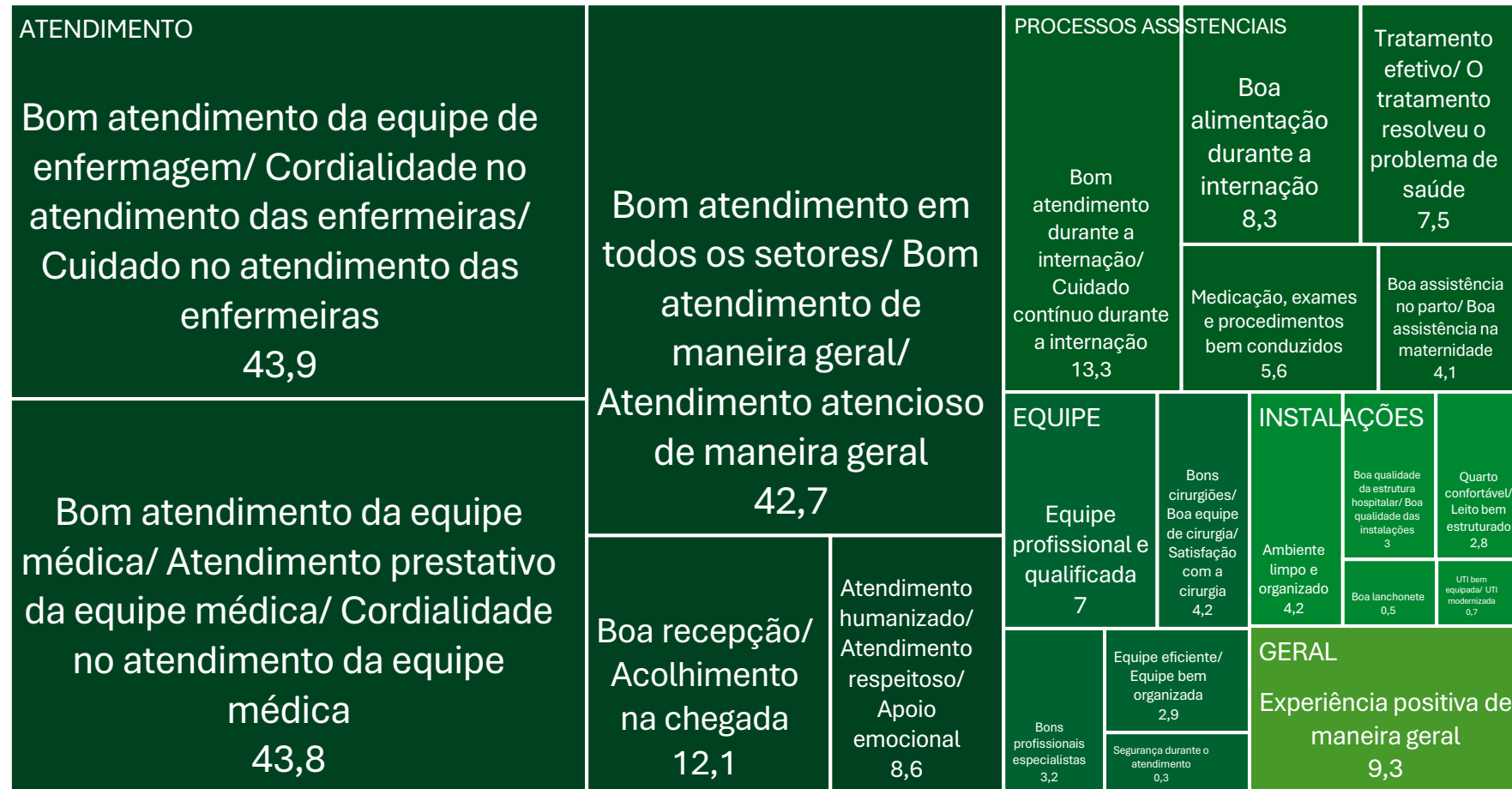
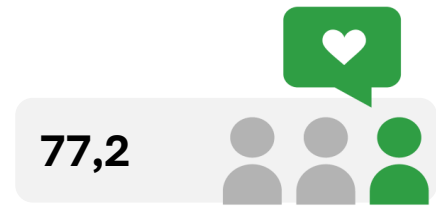
Qual seria o fator determinante para a Santa Casa de Valinhos melhorar e ganhar um 10?



- ATENDIMENTO
- ACESSO E FLUXO
- EQUIPE
- PROCESSOS ASSISTENCIAIS
- INSTALAÇÕES

# Investigação NPS | Promotores

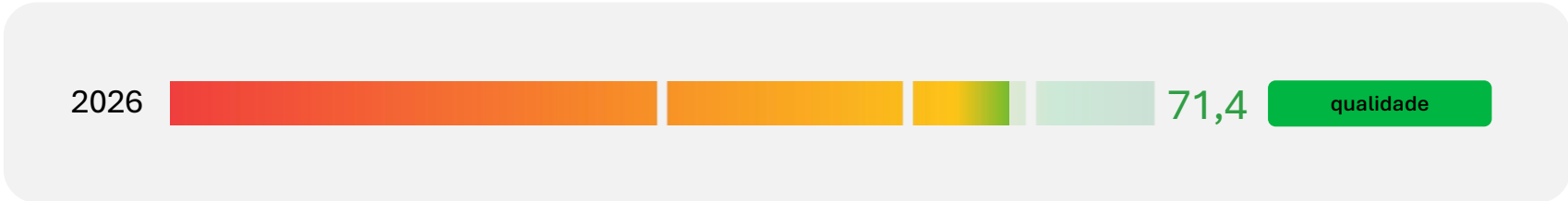
O que você ressaltaria de positivo da Santa Casa de Valinhos ?



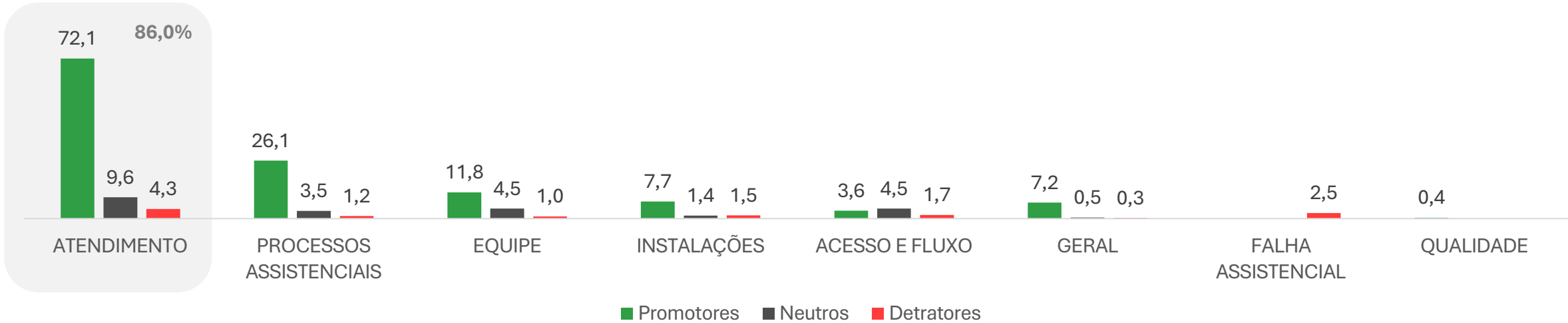
- ATENDIMENTO
- PROCESSOS ASSISTENCIAIS
- EQUIPE
- INSTALAÇÕES
- GERAL

# NPS consolidado

As macros nos ajudam a compreender os elementos que compõem a nota do NPS.



## Drivers de Decisão



# Drivers de decisão | **Principal**



## **Atendimento**

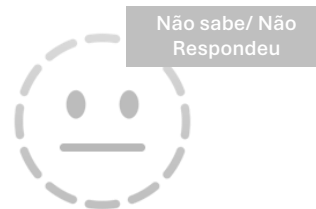
Atendimento da equipe  
médica, atendimento da  
equipe de enfermagem...

# Resultados Indicadores de Satisfação



# Métrica da Favorabilidade

## Interpretação de Favorabilidade



**Índice de Favorabilidade:**  
Cálculo das respostas Favoráveis  
(Muito Satisfeito + Satisfeito)  
desconsiderando-se abstenções



# Indicadores de Satisfação | Satisfação Geral

- No geral, qual seu grau de satisfação com a Santa Casa de Valinhos?

Favorabilidade: 91,8 Global

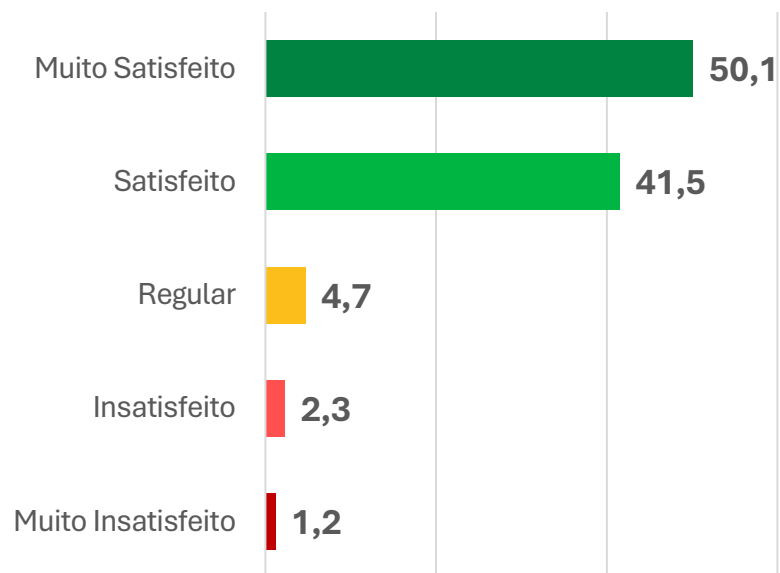
Crítico

Atenção

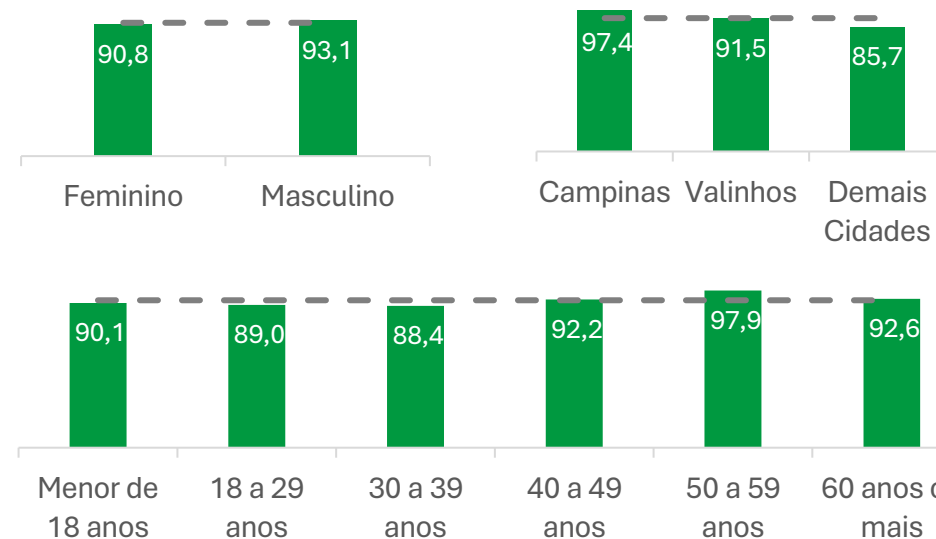
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,2 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Falha na oferta de alimentação ao paciente

Processos burocráticos para autorizações/regulações

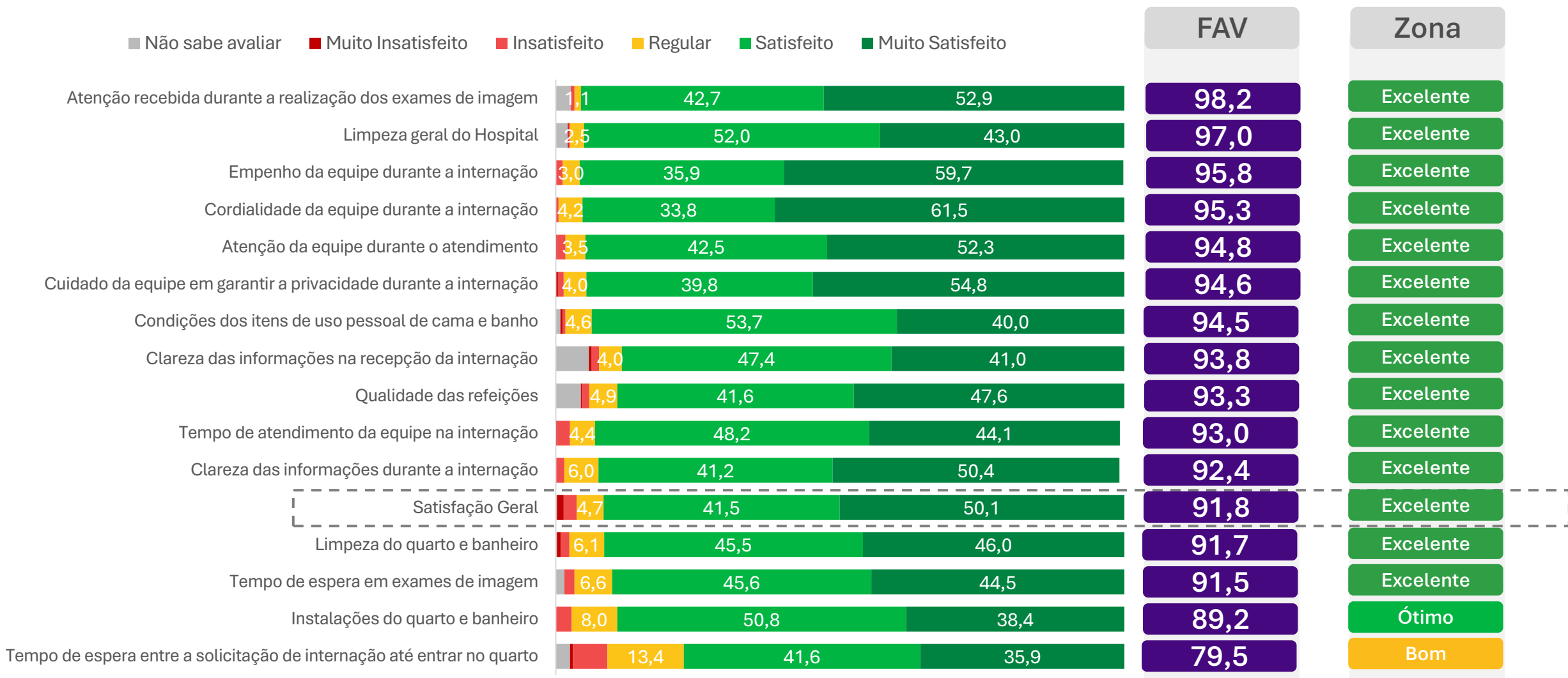
Erro de medicação

Atendimento médico insatisfatório/ Falta de atenção da equipe médica

Ausência de avaliação médica durante internação

# Resumo

■ Não sabe avaliar  
 ■ Muito Insatisfeito  
 ■ Insatisfeito  
 ■ Regular  
 ■ Satisfeito  
 ■ Muito Satisfeito



# Recepção da Internação

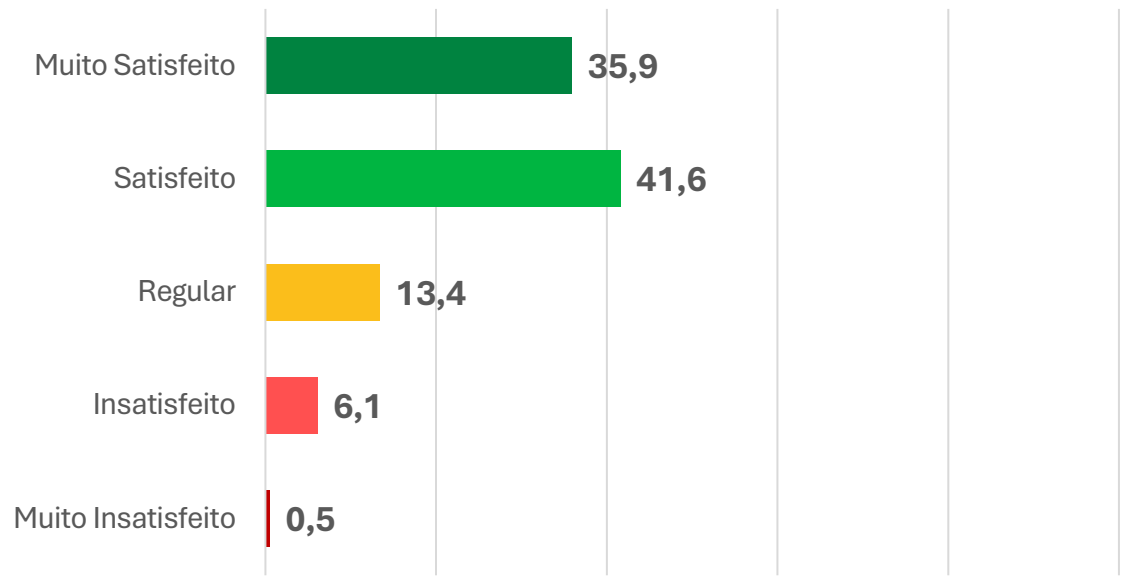
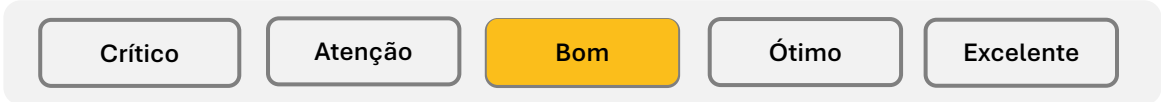
Resultados Indicadores de Satisfação



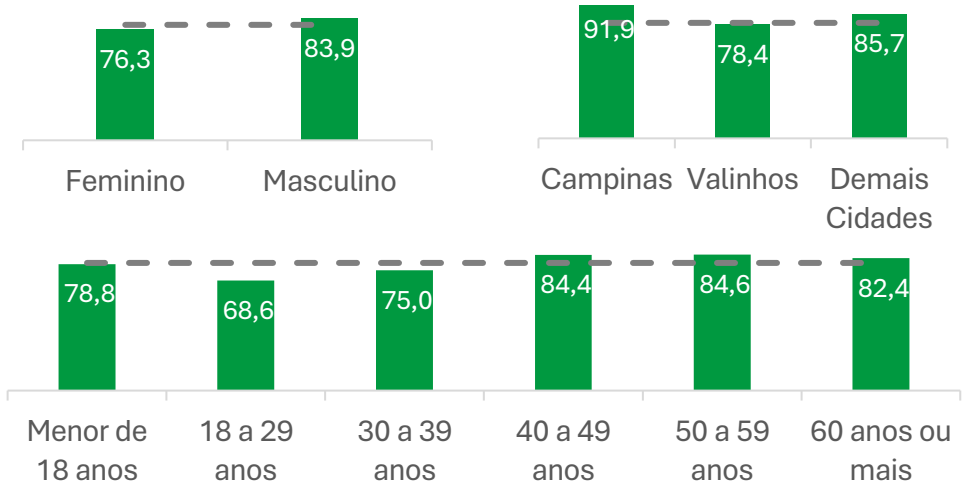
# Indicadores de Satisfação | Tempo de espera entre a solicitação de internação até entrar para o quarto

- Qual seu grau de satisfação com o tempo de espera entre a solicitação de internação do médico até entrar para o quarto?

**Favorabilidade: 79,5 Global**



\* 2,5 não sabe/não respondeu



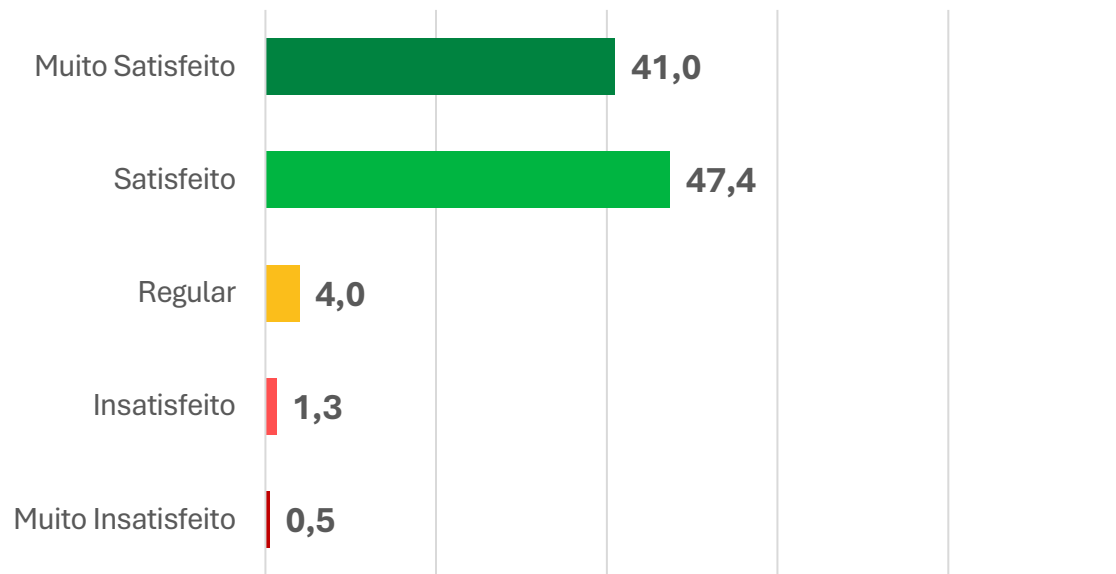
### Motivos de Insatisfação

- Demora com paciente sentindo dor
- O tempo de espera foi regular
- Demora para entrar no quarto/ Demora para conseguir leito/ Falta de quarto disponível
- Demora mesmo com internação agendada

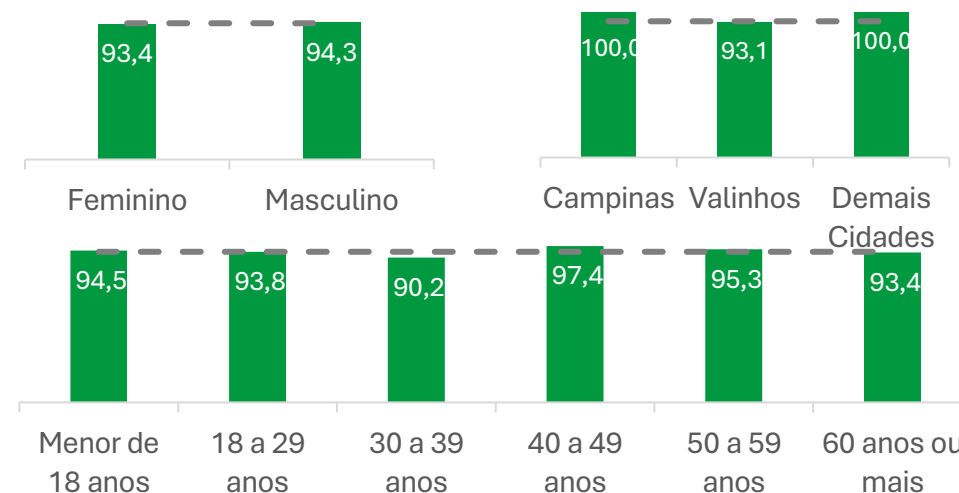
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a clareza das informações na recepção da internação

- Qual o seu grau de satisfação com a clareza das informações passadas na recepção da internação?

**Favorabilidade: 93,8 Global**



\* 5,8 não sabe/não respondeu



### Motivos de Insatisfação

- Atendimento grosseiro/desrespeitoso na recepção
- Falta de atualização sobre demora/processo
- Comunicação pouco clara/confusa
- Falta de explicação/orientação durante internação
- Informações contraditórias/inconsistentes

# Assistência Recebida no Quarto

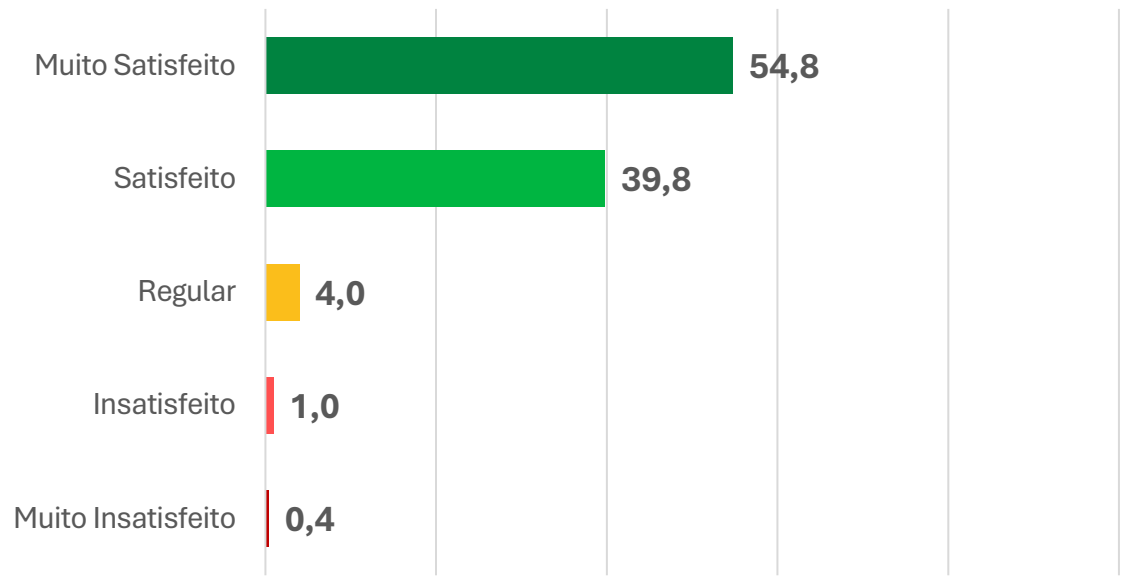
Resultados Indicadores de Satisfação



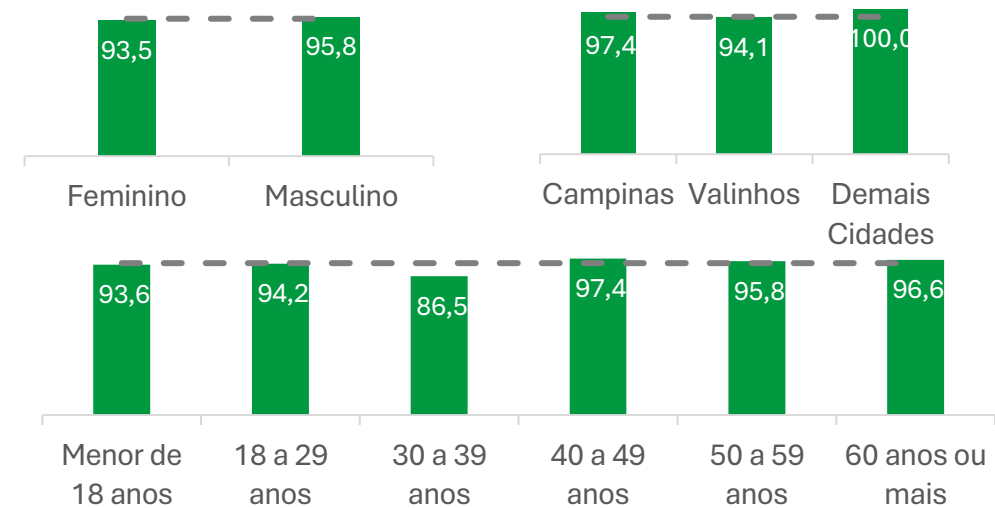
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com o cuidado da equipe em garantir a privacidade durante a internação

- Qual o seu grau de satisfação com o cuidado da equipe em garantir o máximo de privacidade possível durante a internação?

**Favorabilidade: 94,6 Global**



\* 0,0 não sabe/não respondeu



### Motivos de Insatisfação

- Falta de profissionalismo da equipe de enfermagem
- Desigualdade no atendimento pelo SUS e pelo convênio
- Falta de profissionalismo da equipe de enfermagem
- Falta de cuidado da equipe em garantir a privacidade do paciente
- Excesso de pessoas no quarto/ Excesso de pessoas nos espaços

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a cordialidade da equipe durante a internação

- Qual o seu grau de satisfação com a cordialidade de toda a equipe que te atendeu durante a internação?

Favorabilidade: 95,3 Global

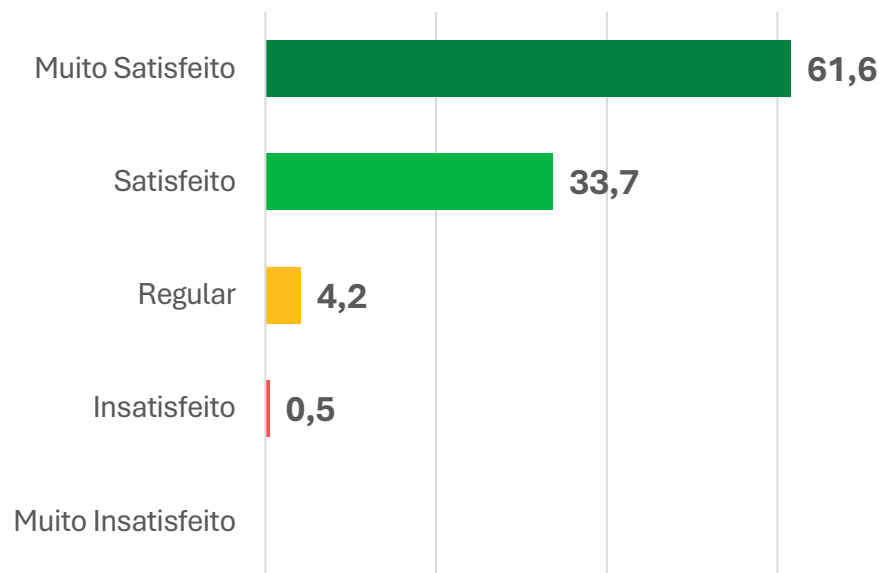
Crítico

Atenção

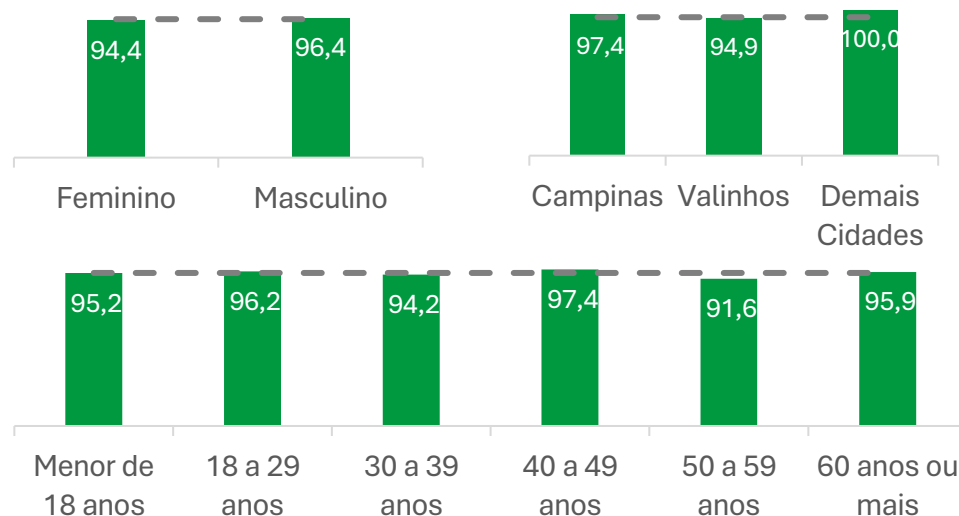
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,0 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Falta de resposta quando o paciente precisava/ Falta de atenção em situação delicada

Falta de cordialidade da equipe de enfermagem

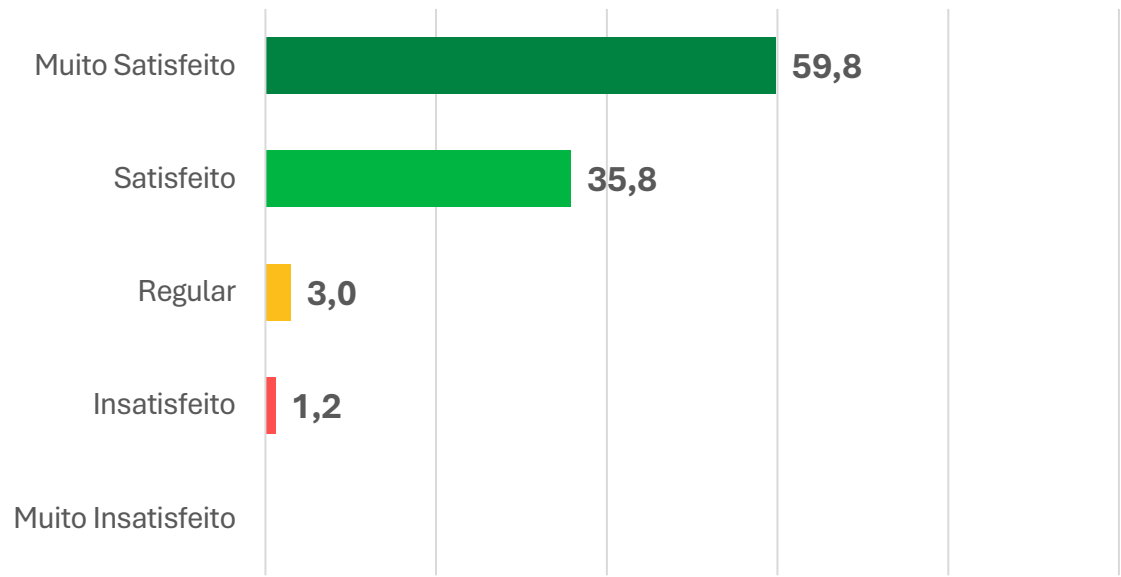
A equipe não demonstrou acolhimento/ Descaso com o paciente/ O profissional virou as costas ou ignorou pedido de ajuda

Falta de resposta quando o paciente precisava/ Falta de atenção em situação delicada

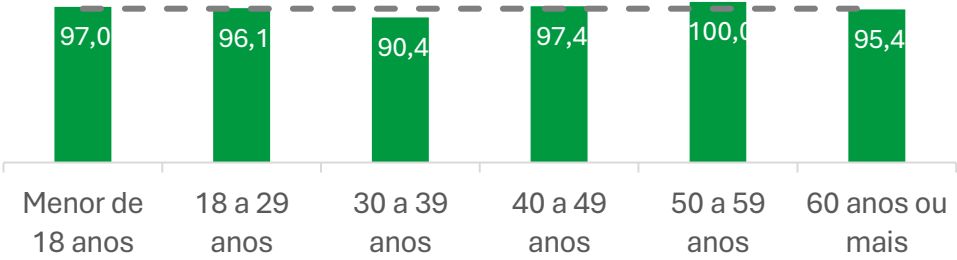
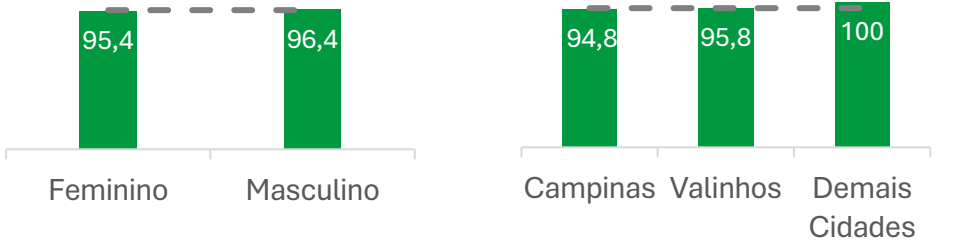
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com o empenho da equipe durante a internação

- Qual seu grau de satisfação com o empenho de toda a equipe que te atendeu durante a internação?

**Favorabilidade: 95,8 Global**



\* 0,2 não sabe/não respondeu



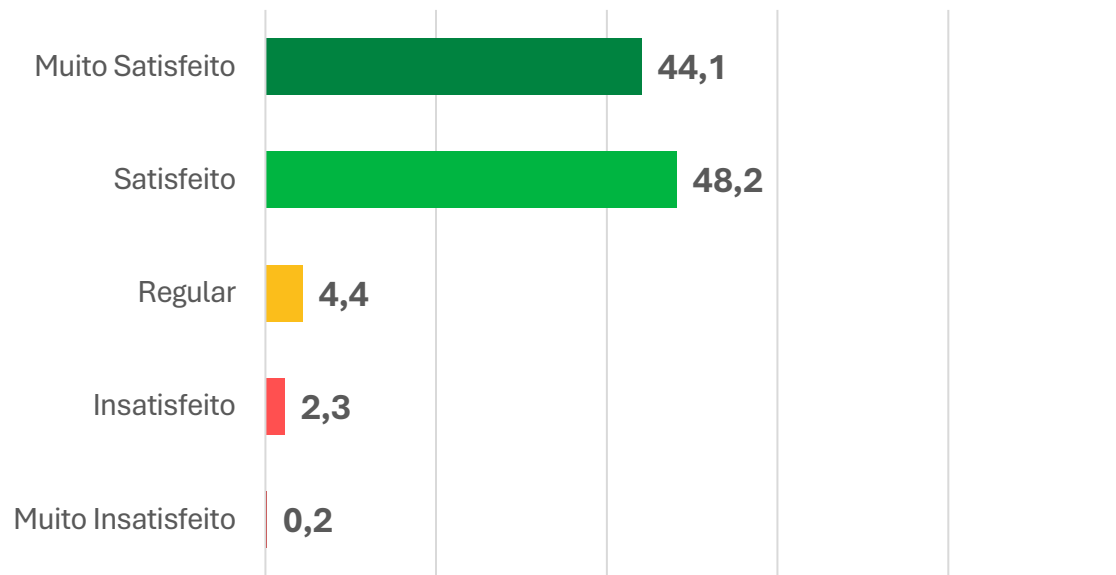
### Motivos de Insatisfação

- A equipe demorava quando era chamada/ A equipe não dava resposta quando o paciente precisava
- O paciente não foi bem cuidado/ Falta de atenção geral durante a internação/ A equipe não demonstrou preocupação com o paciente
- O paciente ficou sem cuidado enquanto aguardava
- A refeição era entregue sem apoio ao paciente

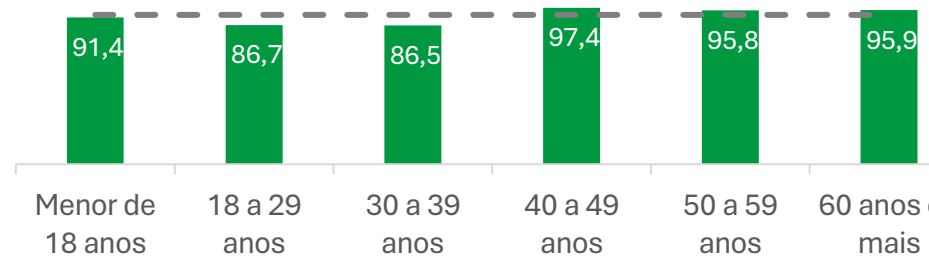
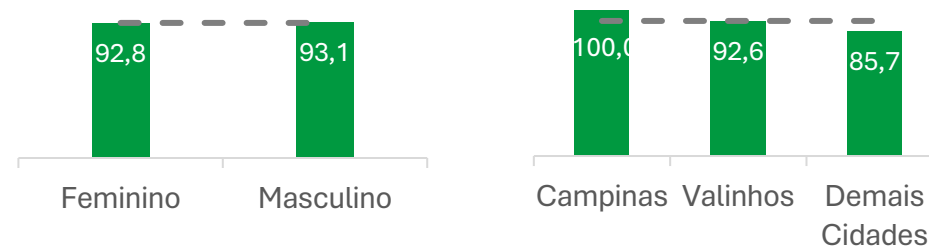
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com o tempo de atendimento

- Qual o seu grau de satisfação com o tempo de atendimento da equipe em todas as etapas da internação?

**Favorabilidade: 93,0 Global**



\* 0,8 não sabe/não respondeu



### Motivos de Insatisfação

- Demora para obter atendimento de maneira geral
- Demora no atendimento pela equipe médica
- Demora para receber bolsas de sangue
- Demora no atendimento no centro cirúrgico
- Demora para internar o paciente

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com atenção da equipe durante o atendimento

- Qual o seu grau de satisfação com relação a atenção da equipe durante o atendimento?

Favorabilidade: 94,8 Global

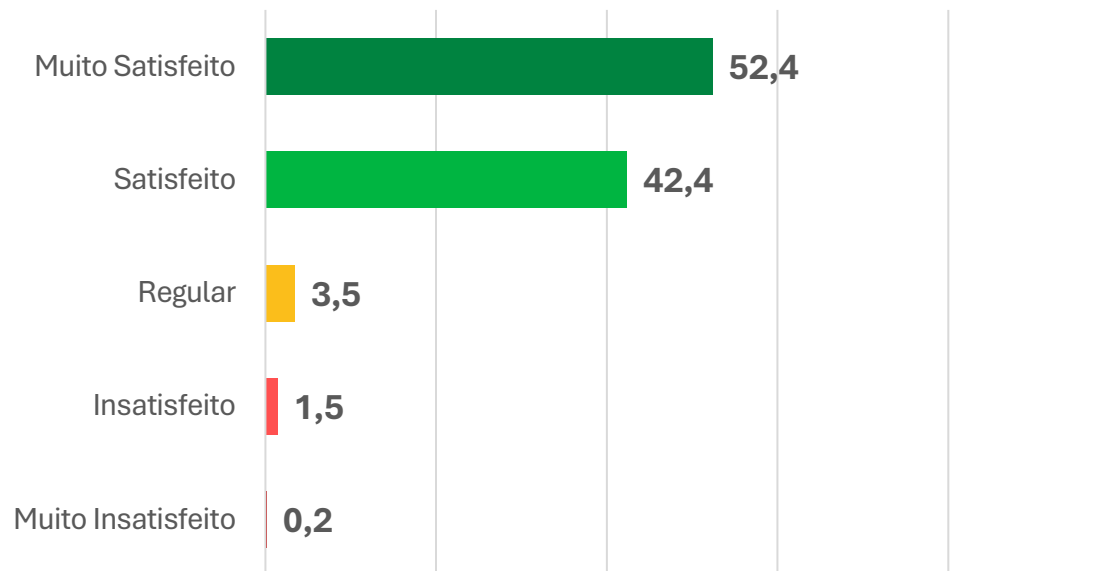
Crítico

Atenção

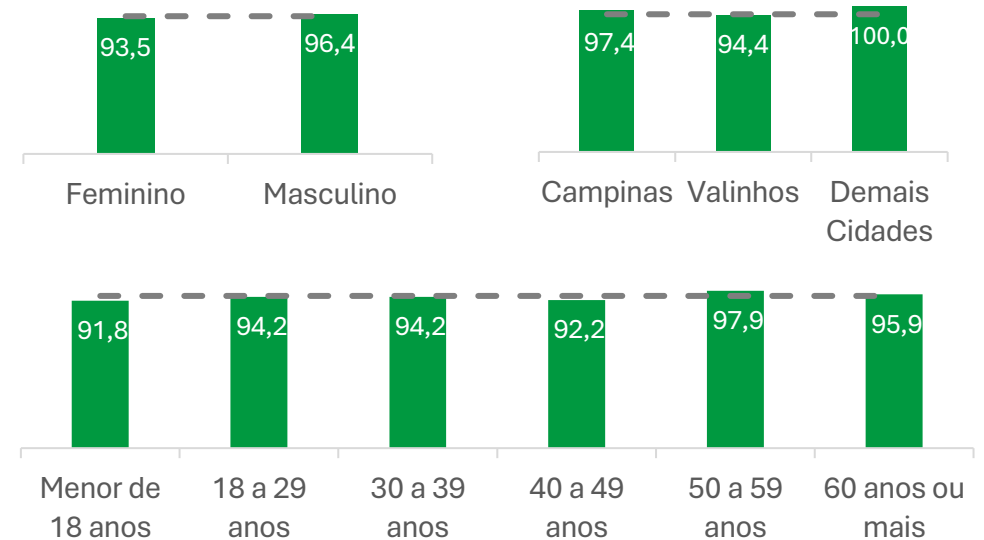
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,0 não sabe/não respondeu



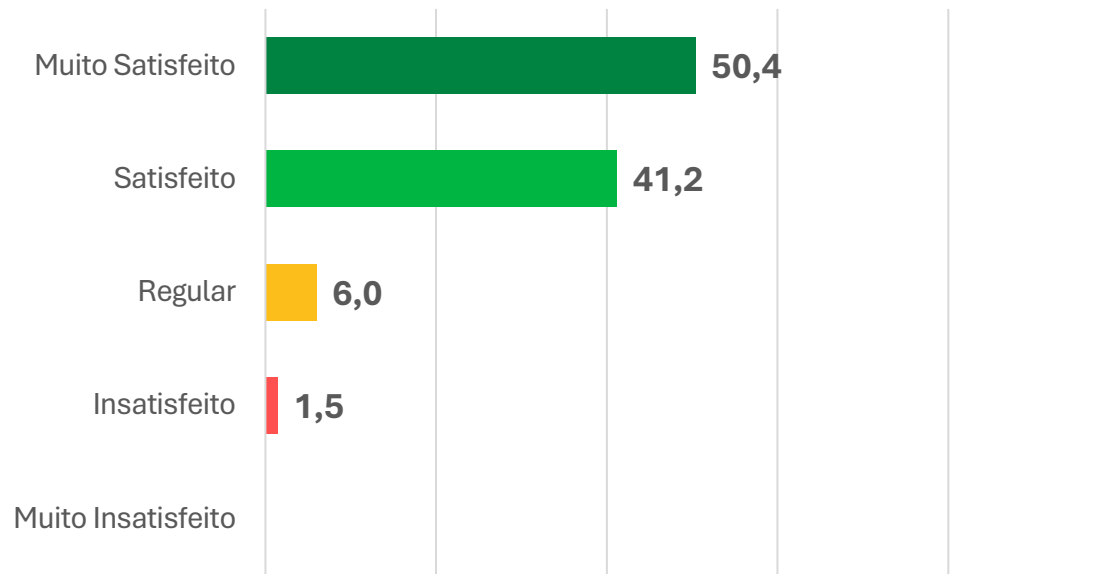
## Motivos de Insatisfação

- Atendimento insatisfatório da equipe médica/ Falta de atenção da equipe médica
- Atendimento insatisfatório da equipe de enfermagem/ Falta de atenção da equipe de enfermagem
- Escassez de informações ao paciente e acompanhantes
- Falta de atenção no centro cirúrgico

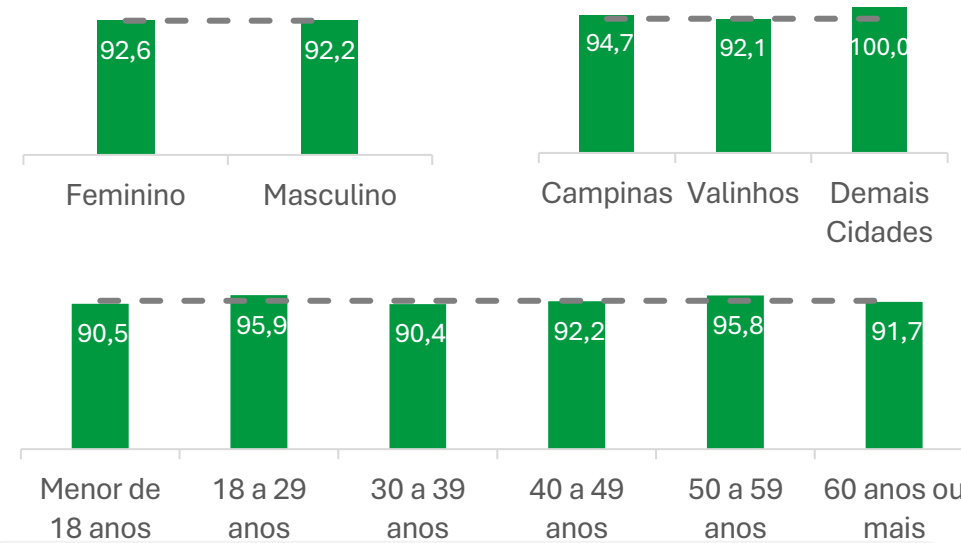
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a clareza das informações durante a internação

- Qual o seu grau de satisfação com a clareza das informações passadas pela equipe durante a sua internação?

**Favorabilidade: 92,4 Global**



\* 0,9 não sabe/não respondeu



### Motivos de Insatisfação

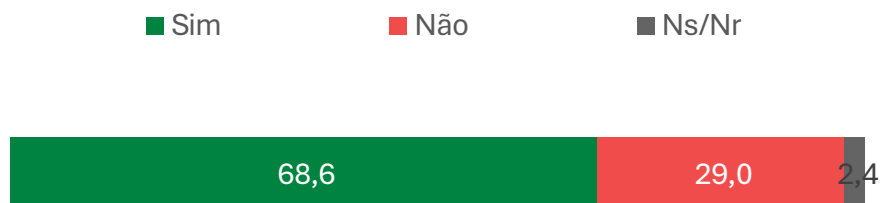
- *Necessidade de insistência para obter informações*
- *Falta de explicação sobre medicamentos/ Medicamento administrado sem explicar o motivo*
- *Informações insuficientes/ Informações superficiais/ Informações pouco claras*
- *Falta de explicação sobre medicamentos/ Medicamento administrado sem explicar o motivo*

# Serviço de Imagem

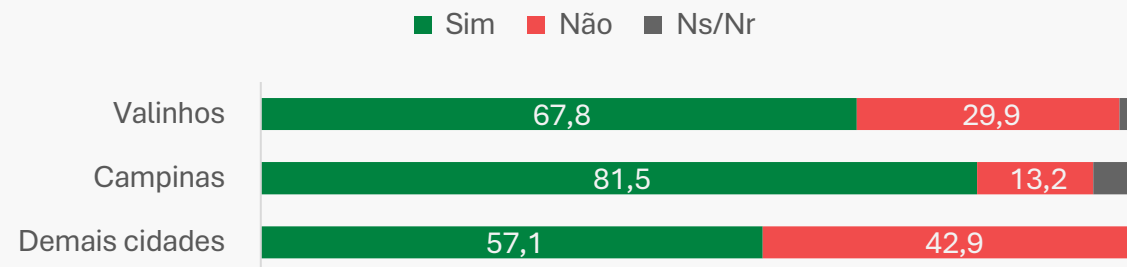
Resultados Indicadores de Satisfação



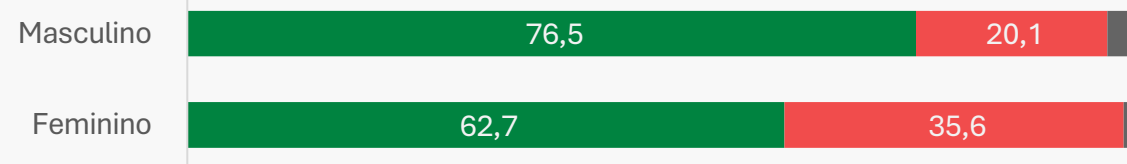
# Durante a sua internação o Sr. fez algum exame de imagem como Raio-X, Ultrassonografia, Tomografia na Santa Casa de Valinhos?



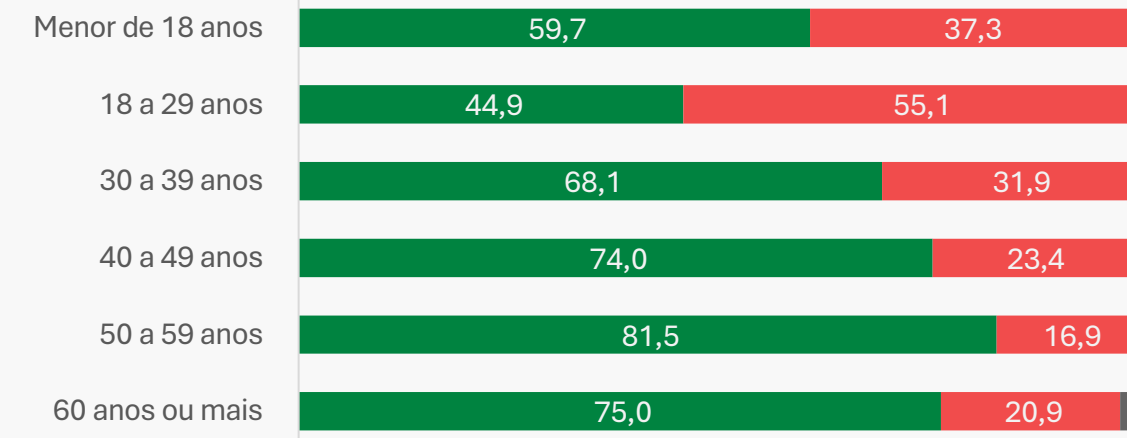
## Cidade



## Sexo



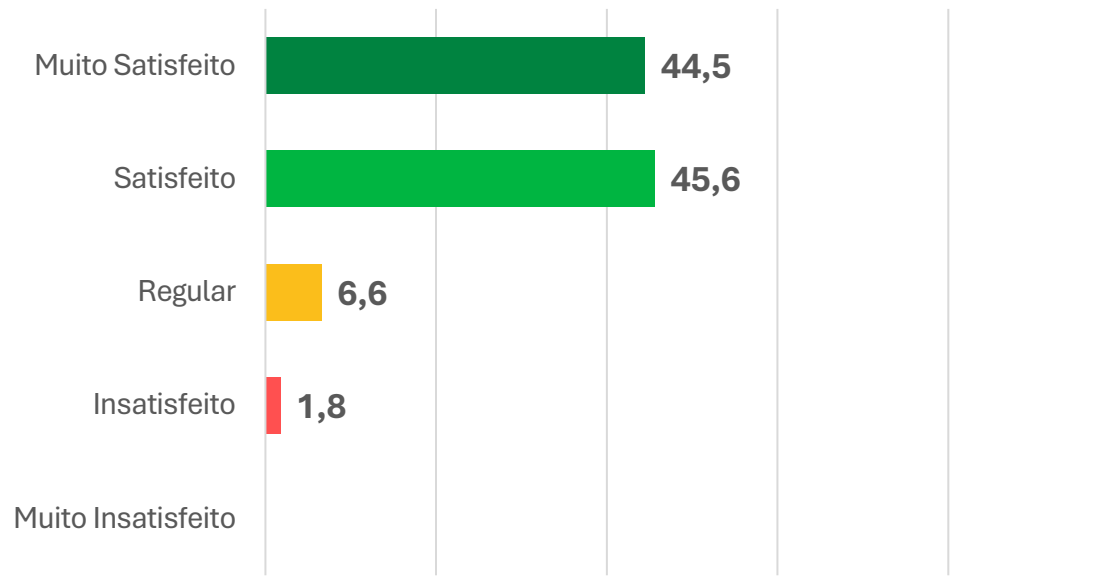
## Idade



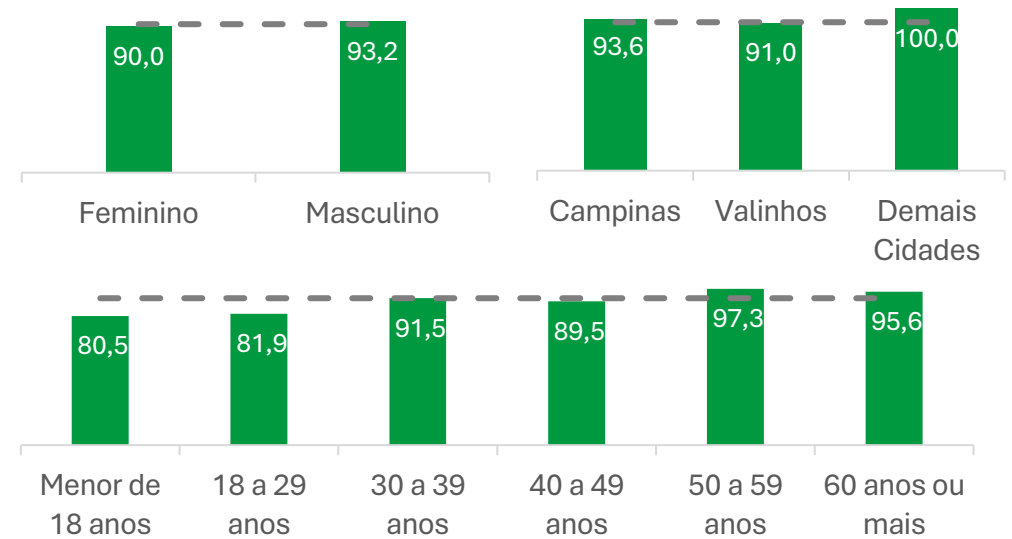
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com o tempo de espera em exames de imagem

- Qual o seu grau de satisfação com o tempo de espera para realização de exames de imagem realizados na Santa Casa de Valinhos?

**Favorabilidade: 91,5 Global**



\* 1,5 não sabe/não respondeu



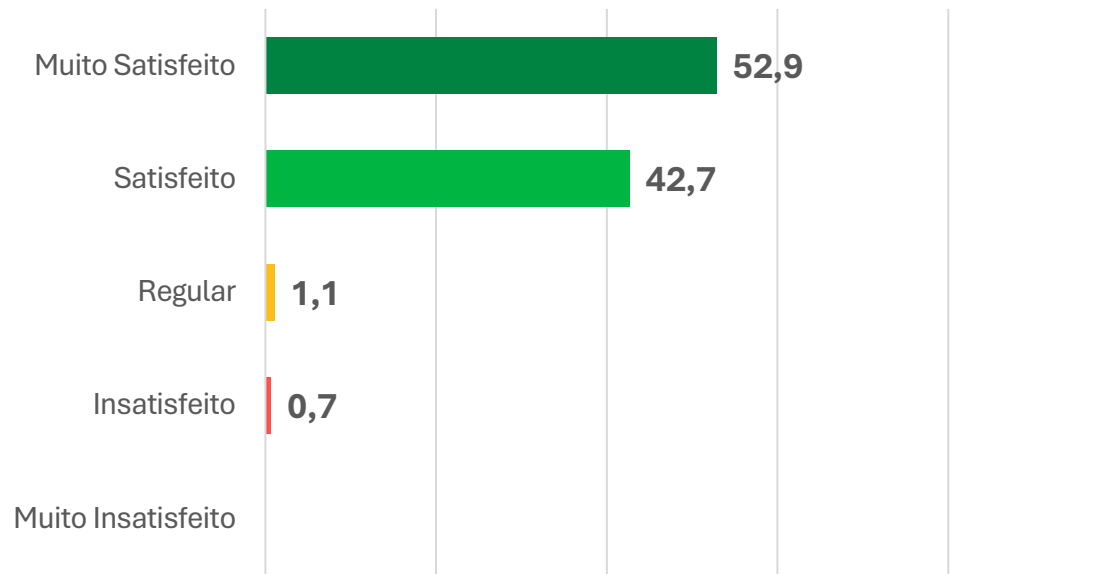
### Motivos de Insatisfação

- Demora para realizar o exame/ Tempo de espera longo para realizar o exame/ O exame não foi realizado no horário marcado
- Demora para realizar a biópsia
- Espera prolongada pelo resultado do exame/ O paciente ficou internado por dias até o resultado do exame

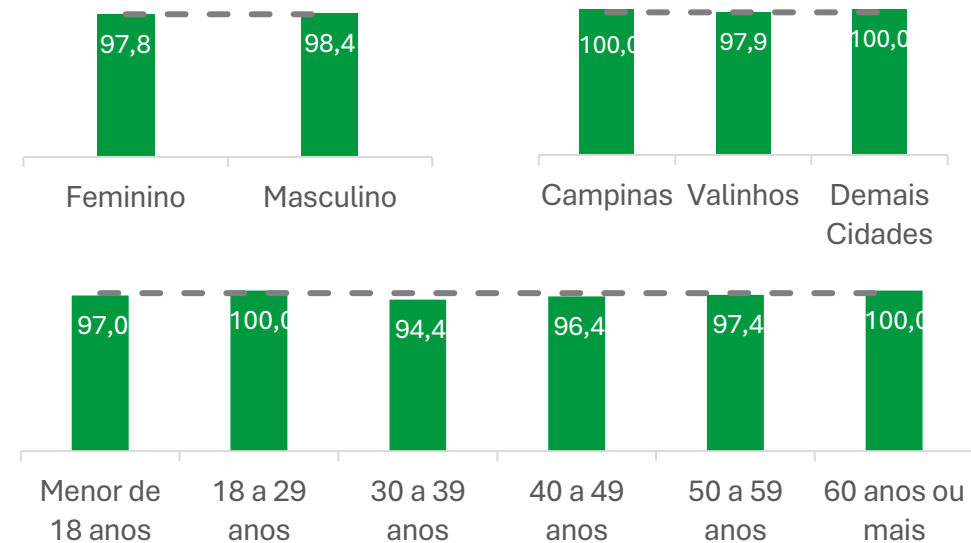
# Indicadores de Satisfação | Satisfação com atenção recebida durante os exames de imagem

- Qual o seu grau de satisfação com a atenção recebida durante a realização dos exames de imagem?

**Favorabilidade: 98,2 Global**



\* 2,6 não sabe/não respondeu



### Motivos de Insatisfação

- Atendimento grosseiro/ Atendimento arrogante/ Falta de respeito com o paciente e a família

# Instalações

Resultados Indicadores de Satisfação



# Indicadores de Satisfação | Satisfação com as condições dos itens de uso pessoal

- Qual o seu grau de satisfação com as condições dos itens de uso pessoal de cama e banho?

Favorabilidade: 94,5 Global

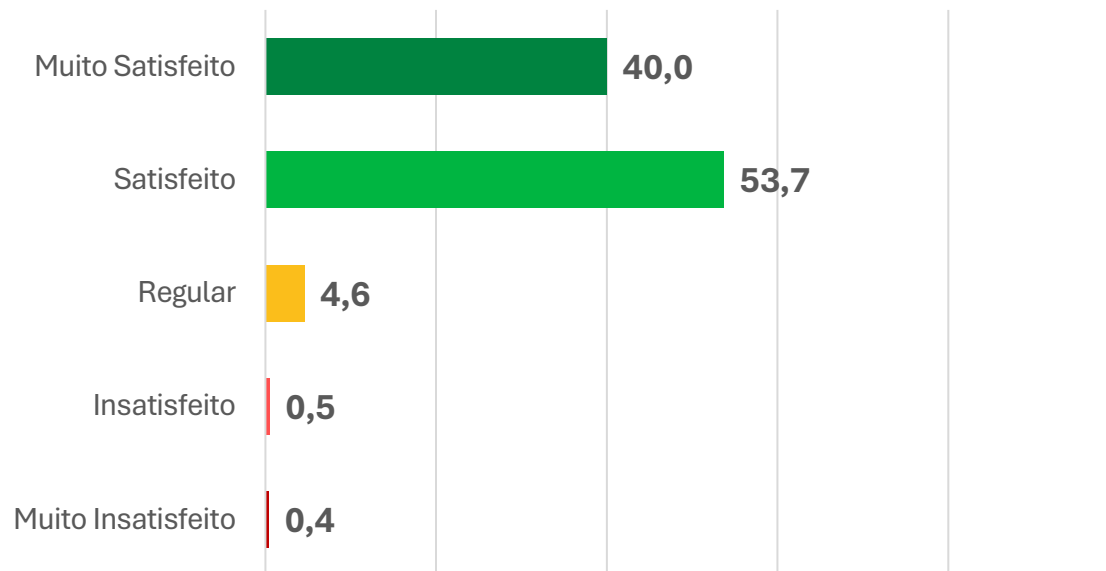
Crítico

Atenção

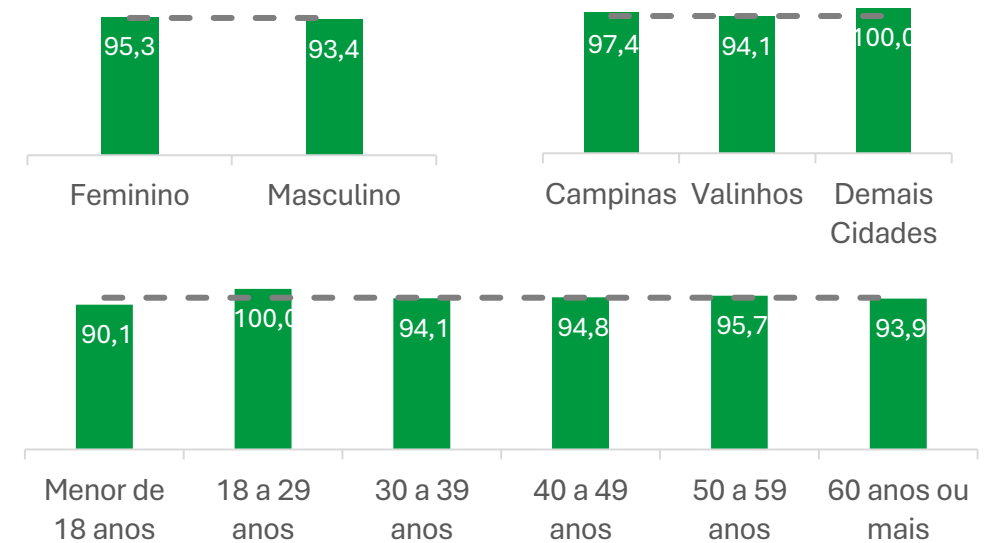
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,8 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Cadeira de banho enferrujada

Colchão rasgado

Itens sujos

Colchão ruim/ Má qualidade do colchão

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a qualidade das refeições

- Qual o seu grau de satisfação com a qualidade das Refeições?

Favorabilidade: 93,3 Global

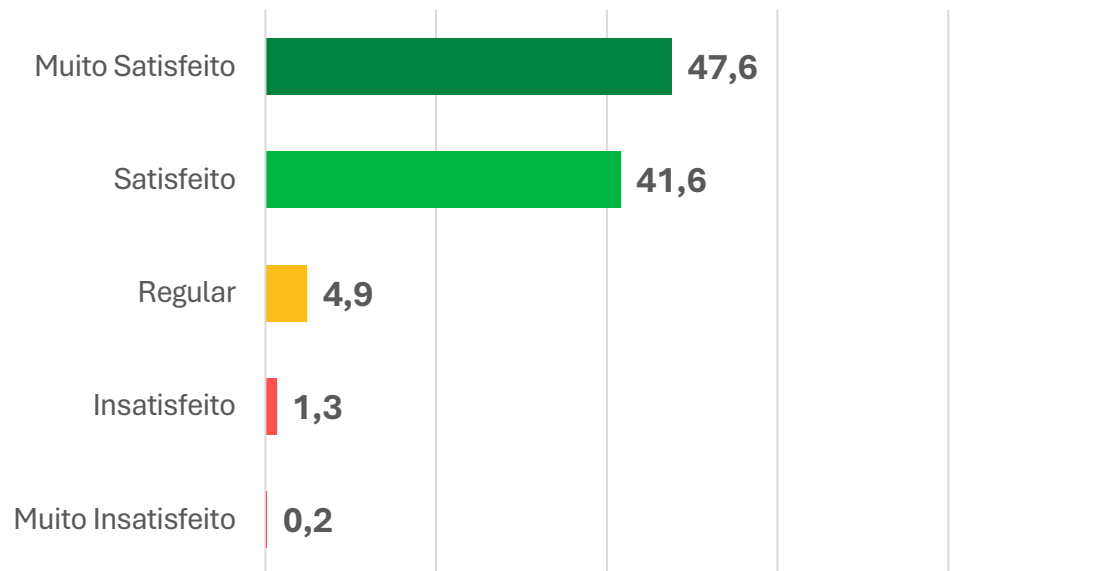
Crítico

Atenção

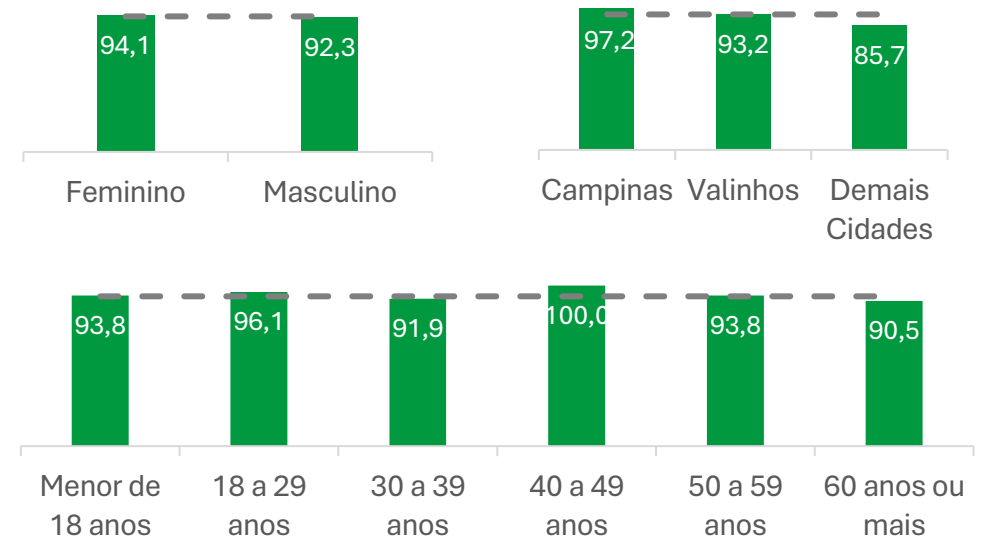
Bom

Ótimo

Excelente



\* 4,4 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Má qualidade da alimentação/ Má preparação da alimentação

Sabor ruim da alimentação/ Refeição sem sal/ Refeição sem tempero

A alimentação não respeitou a dieta do paciente/ Planejamento nutricional inadequado ao quadro clínico/ Consistência inadequada para o quadro clínico

Refeitório distante

Má qualidade da alimentação do acompanhante

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com as instalações do quarto e banheiro

- Qual o seu grau de satisfação com as instalações gerais do quarto e banheiro?

Favorabilidade: 89,2 Global

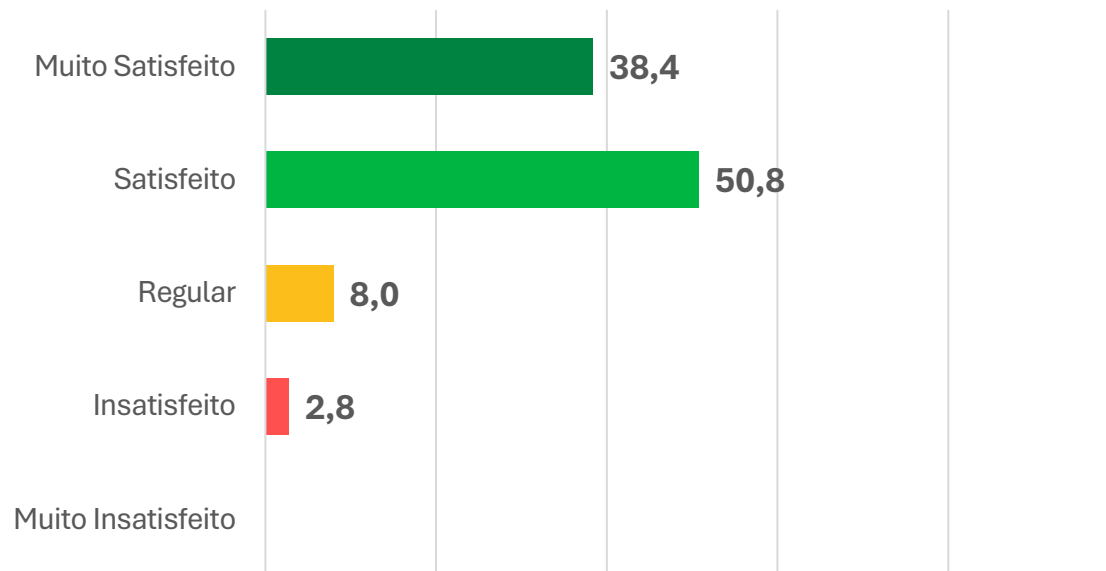
Crítico

Atenção

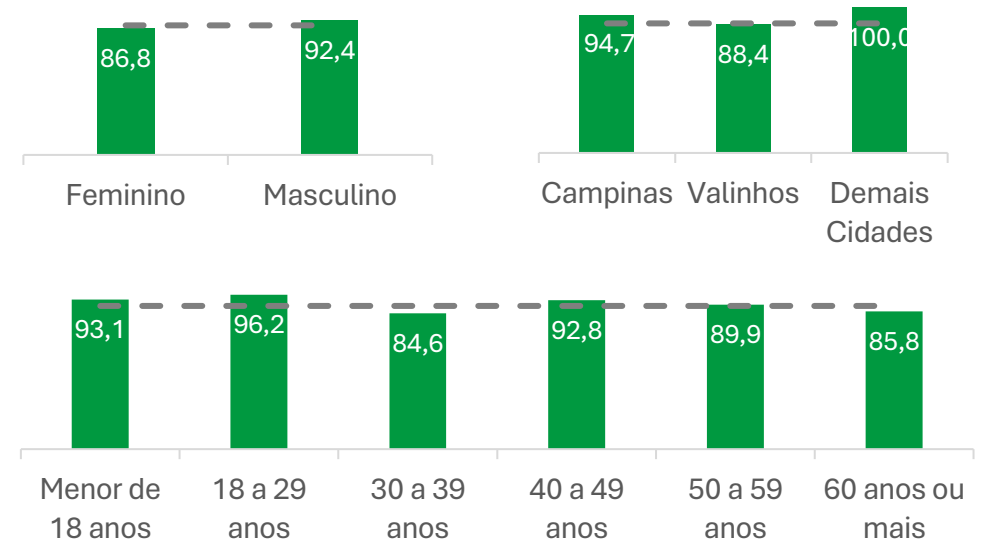
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,0 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Vazamento no banheiro/ Vazamento na torneira do banheiro

Falta de ventilador/ O paciente precisou trazer o ventilador

Quarto quente/ Quarto sem ventilação adequada/ Janela ou abertura inadequada para ventilação

Chuveiro com temperatura inadequada/ Água do banho muito quente ou muito fria

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a limpeza do quarto e banheiro

- Qual o seu grau de satisfação com a limpeza do quarto e banheiro?

Favorabilidade: 91,7 Global

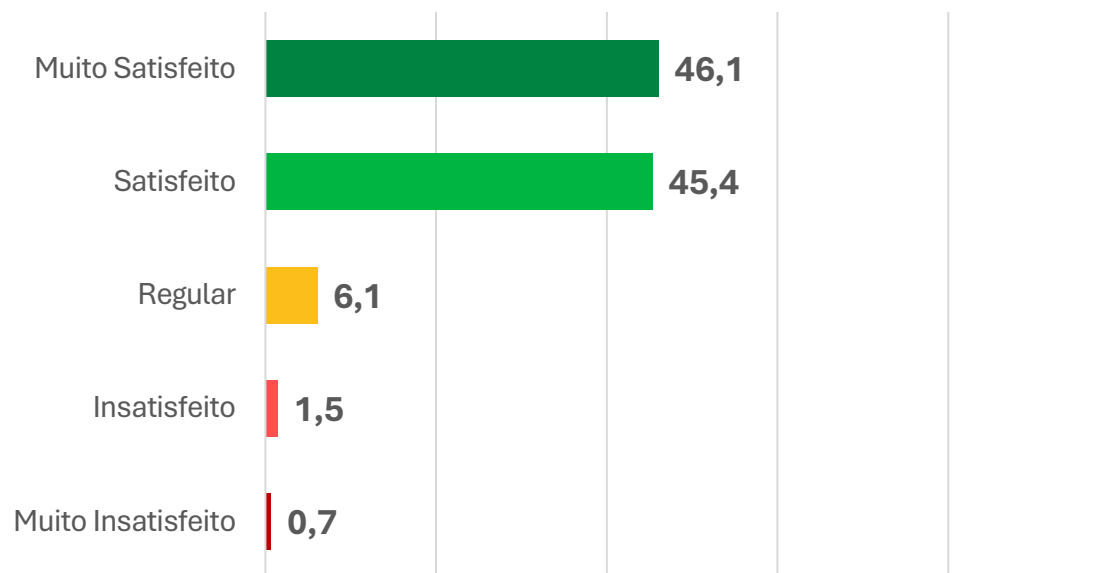
Crítico

Atenção

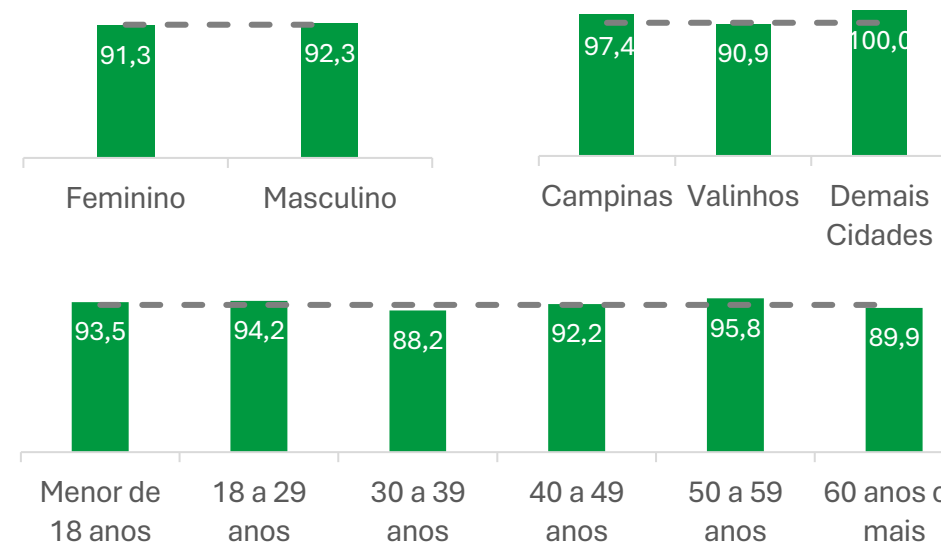
Bom

Ótimo

Excelente



\* 0,2 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

- Limpeza superficial ou mal feita/ Limpeza insuficiente/ Ambiente sujo
- Mau cheiro no ambiente
- Demora para recolher o lixo/ Lixeiras cheias
- Demora para realizar a limpeza/ Falta de frequência na limpeza

# Indicadores de Satisfação | Satisfação com a limpeza geral do Hospital

- Qual o seu grau de satisfação com a limpeza geral do Hospital?

Favorabilidade: 97,0 Global

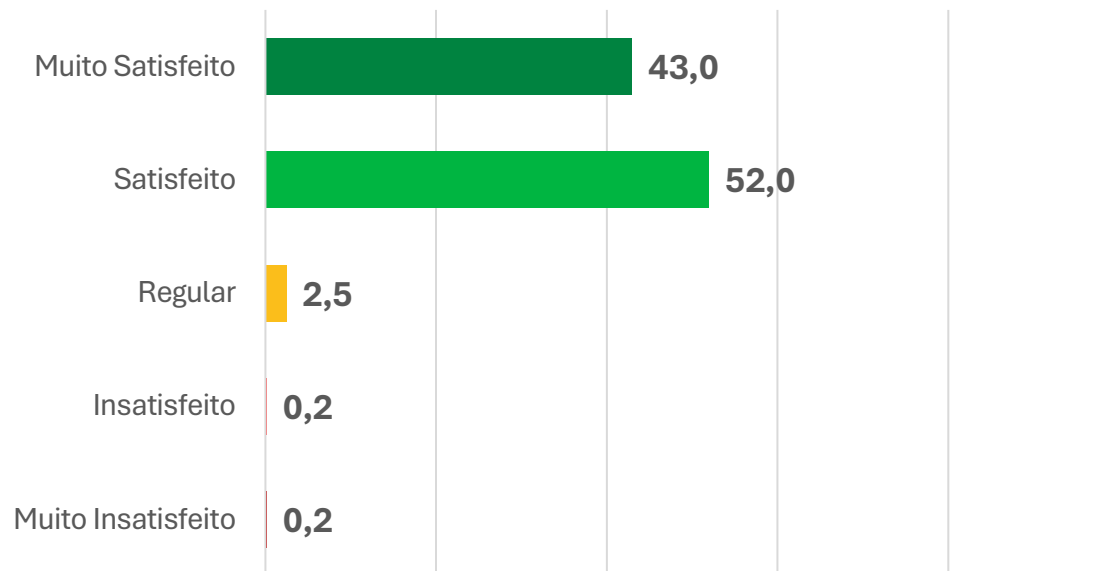
Crítico

Atenção

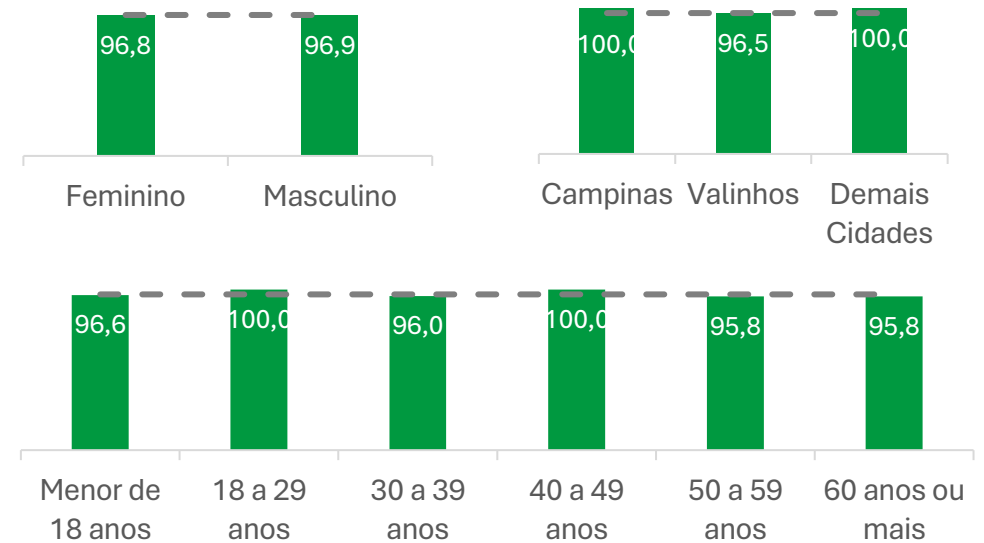
Bom

Ótimo

Excelente



\* 2,1 não sabe/não respondeu



## Motivos de Insatisfação

Falta de limpeza de maneira geral

Falta de limpeza dos banheiros

# O Sr. precisou abrir uma reclamação na ouvidoria da SANTACASA DE VALINHOS?



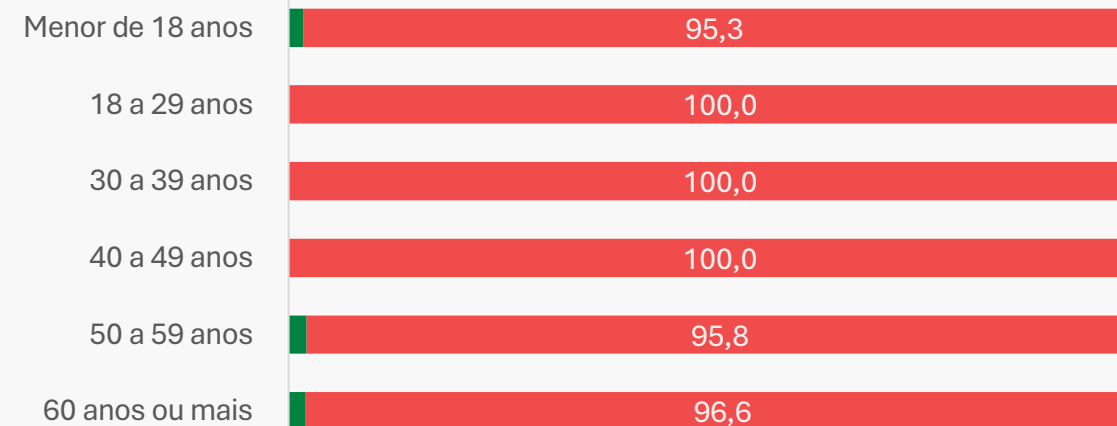
## Cidade



## Sexo



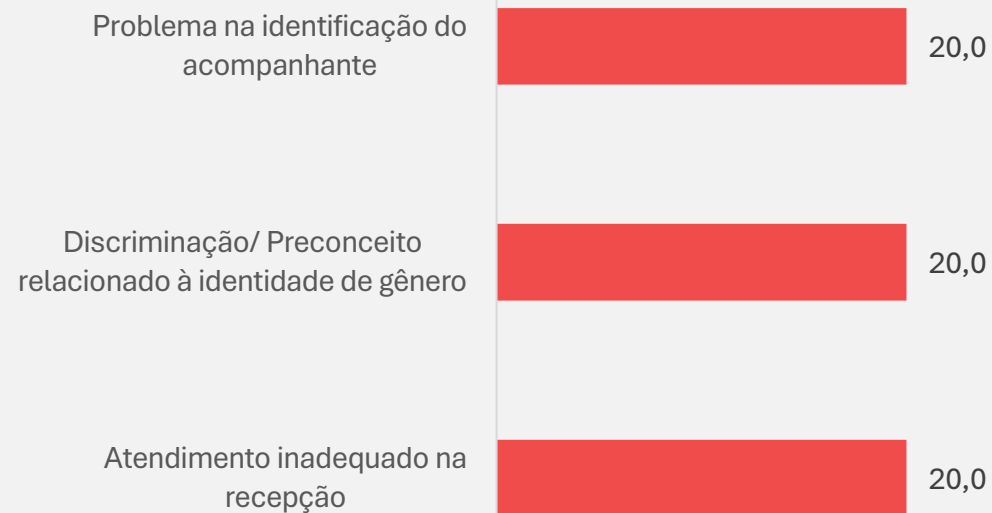
## Idade



## Sua reclamação foi resolvida?



| Para quem não teve a demanda resolvida  
**Poderia explicar o que aconteceu?**





# Fechamento de ciclo

## Conclusões

O NPS está em zona de qualidade, com detratores controlados e uma base muito sólida de promotores, sustentada pela alta concentração de nota 10, sinal claro de excelência percebida e consistência na experiência.

O principal desafio agora é sustentar esse patamar e proteger os neutros, porque a lealdade desse grupo é mais instável e tende a migrar para detratador quando há atritos pontuais. Como Atendimento é o principal driver de decisão, qualquer oscilação nessa frente tem potencial de impactar diretamente recomendação e reputação.

Nesse contexto, o ponto de maior atenção é o tempo de espera entre a solicitação de internação e a entrada no quarto, que aparece como o indicador mais baixo (79,5), com relatos de demora para conseguir leito/quarto e espera mesmo com internação agendada. A recomendação é investigar as causas e implementar rotinas de acompanhamento para evitar que esse tema vire um gatilho de detratores.



Atendimento

## Análise de Experiência do Cliente

Santa Casa de Valinhos

2026



SANTA CASA  
DE VALINHOS



O Futuro é Estratégico

# Fechamento do Ciclo



**1.**

**Compra de  
Serviços/Produtos**



**2.**

**Pesquisa de  
Satisfação**



**3.**

**Plano de Ação**



**4.**

**Prestação de Contas**

# O Futuro é Estratégico

---



[institutophd.com.br](http://institutophd.com.br)



[contato@institutophd.com.br](mailto:contato@institutophd.com.br)



Instituto de  
estratégia e  
análise de  
mercado