



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL DO SUBÚRBIO

2025



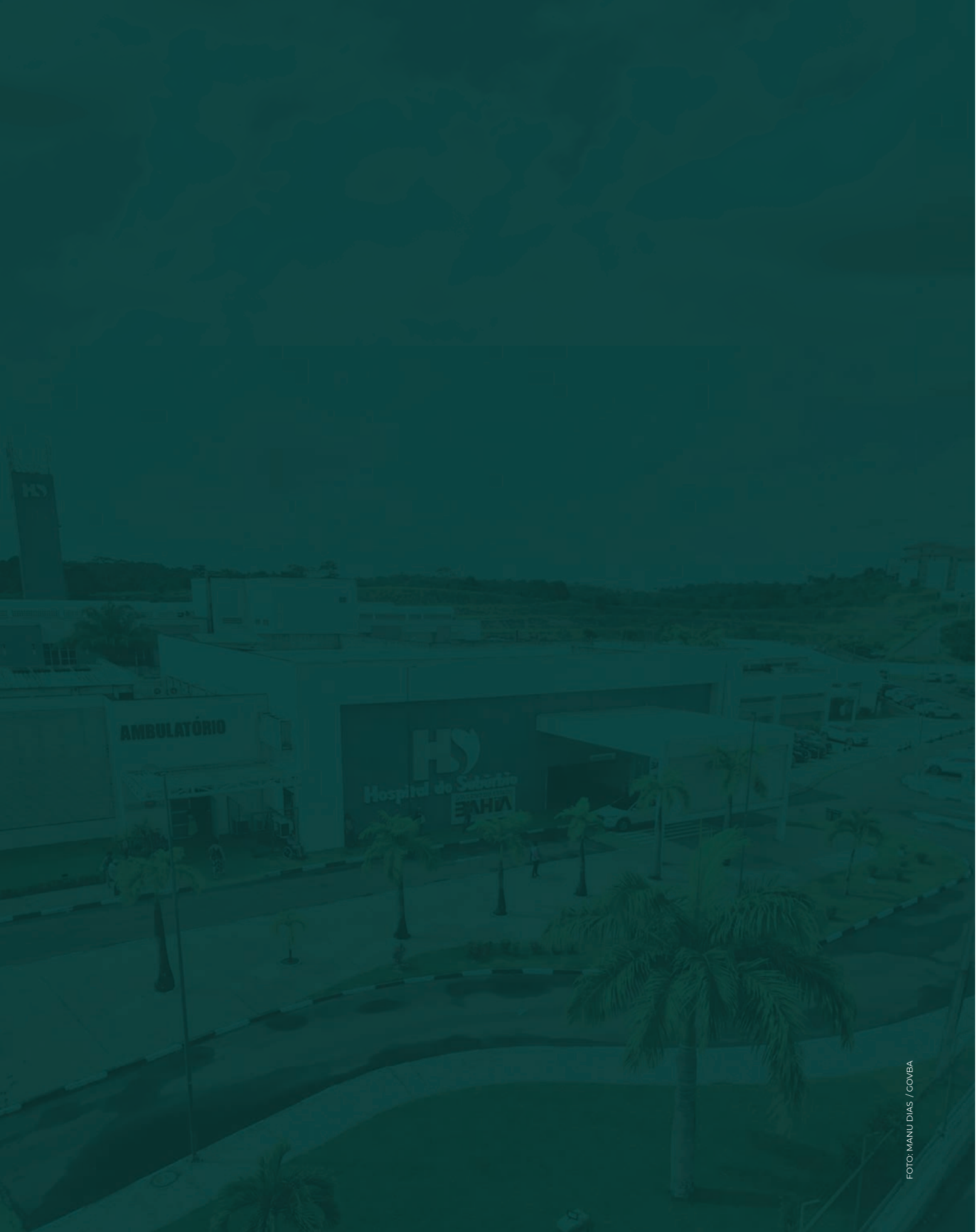
Hospital do Subúrbio
GESTÃO POR MEIO PPP



PESQUISA REALIZADA POR:



Empresa filiada ao Conselho Regional
de Estatística - CONRE





RELATÓRIO DE
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DO
HOSPITAL DO SUBÚRBIO**

2025

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Avaliação de Satisfação, realizada no período de 01 a 27 de agosto de 2025, junto aos usuários (pacientes e acompanhantes) do Hospital do Subúrbio (HS). Este estudo foi requisitado pela Diretoria do HS, através da Coordenação do Serviço Social.





Objetivo

A pesquisa teve como objetivo realizar uma avaliação quantitativa de satisfação junto aos usuários do Hospital do Subúrbio com o propósito de aferir percepções sobre o atendimento recebido, a resolutividade dos serviços, a intenção de retorno e a recomendação da unidade.

A pesquisa visa atender à exigência de verificação independente da satisfação do usuário, complementando a atuação da Ouvidoria interna e contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade assistencial.

FOTO: AMANDA ERCÍLIA / GOVBA

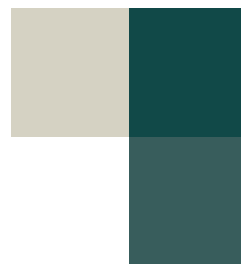


Metodologia e Amostra

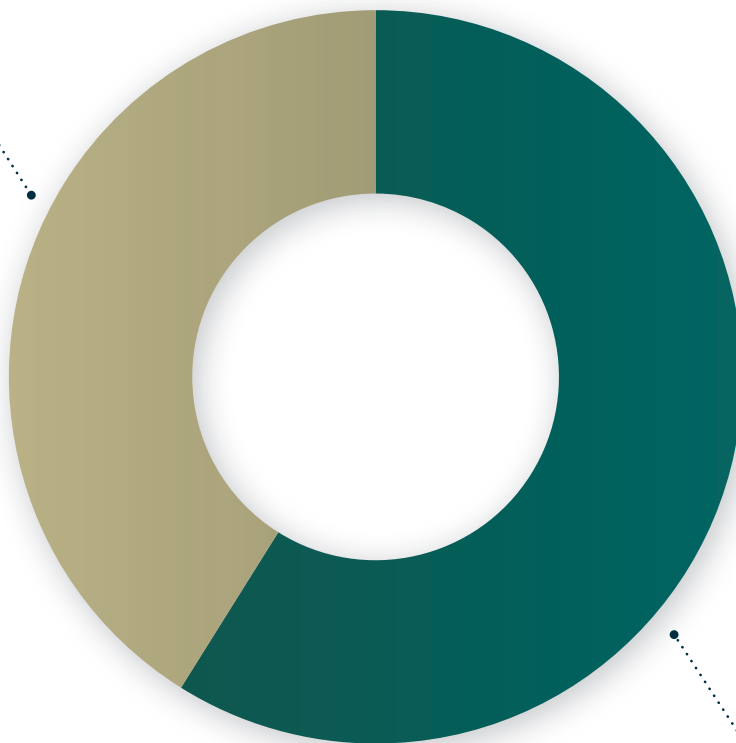
A metodologia adotada é a de pesquisa quantitativa, com entrevistas presenciais junto aos usuários do Hospital do Subúrbio. Foram realizadas 2022 entrevistas nas dependências do hospital, sendo 1191 pacientes e 831 acompanhantes.

Esse tamanho de amostra equivale a um plano amostral que considera a população-alvo como estatisticamente finita (estimada em cerca de 5.000 por mês), nível de confiança de 95%, margem amostral (de erro) de 1,70% e variabilidade máxima ($p=0,5$). A margem amostral (de erro) ao considerar o número estimado de atendimentos por ano (60.000) é de 2,15%. O desenho amostral garante a representatividade e a robustez estatística dos resultados.

Categoria dos entrevistados



41,1% (831)
Acompanhantes

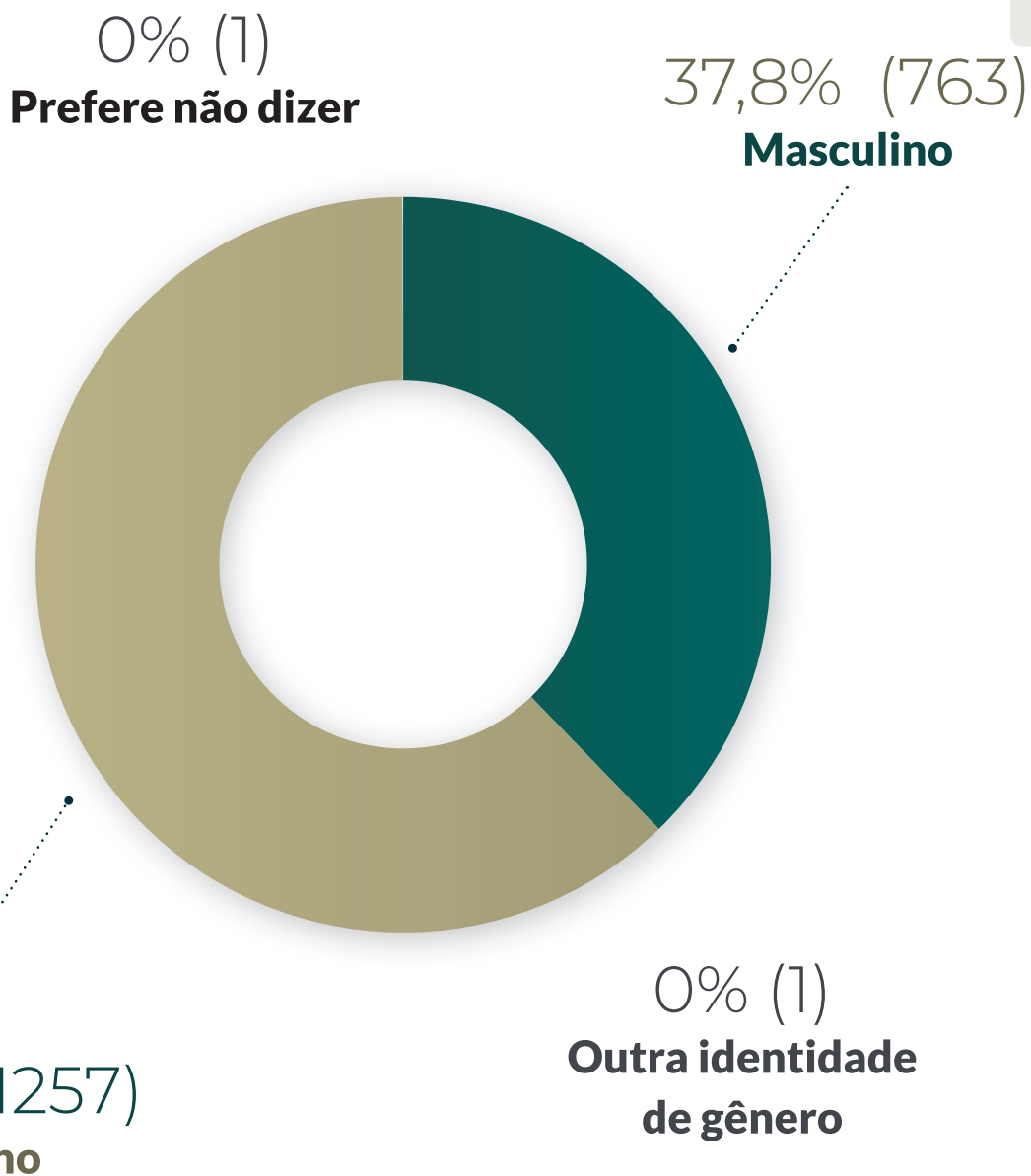


2022
Entrevistas

58,9% (1191)
Pacientes



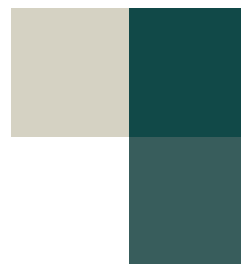
Gênero dos entrevistados



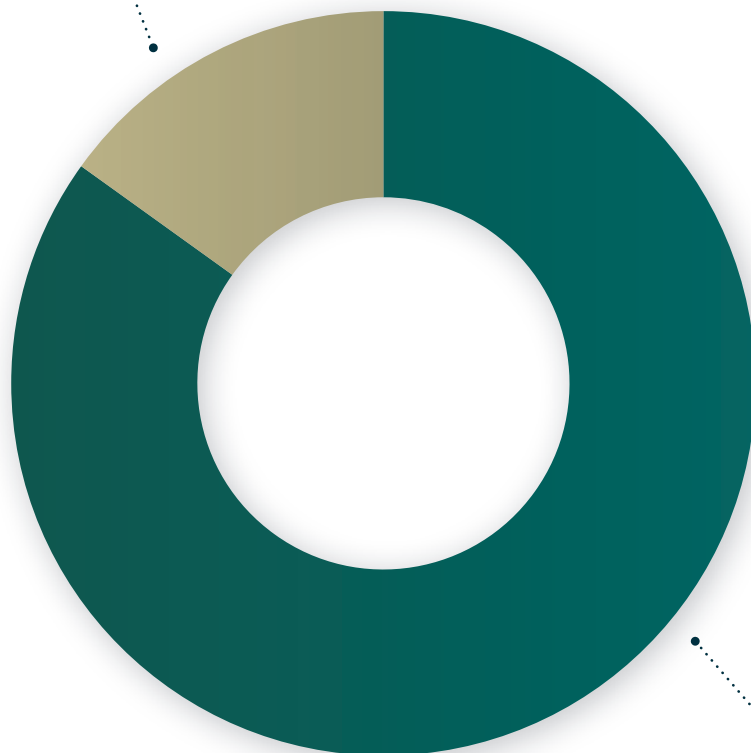
* As categorias com percentual 0 tiveram 1 resposta cada. Somando os valores absolutos de todas as categorias, tem-se o resultado de 2022 entrevistas.



Tipo de Atendimento



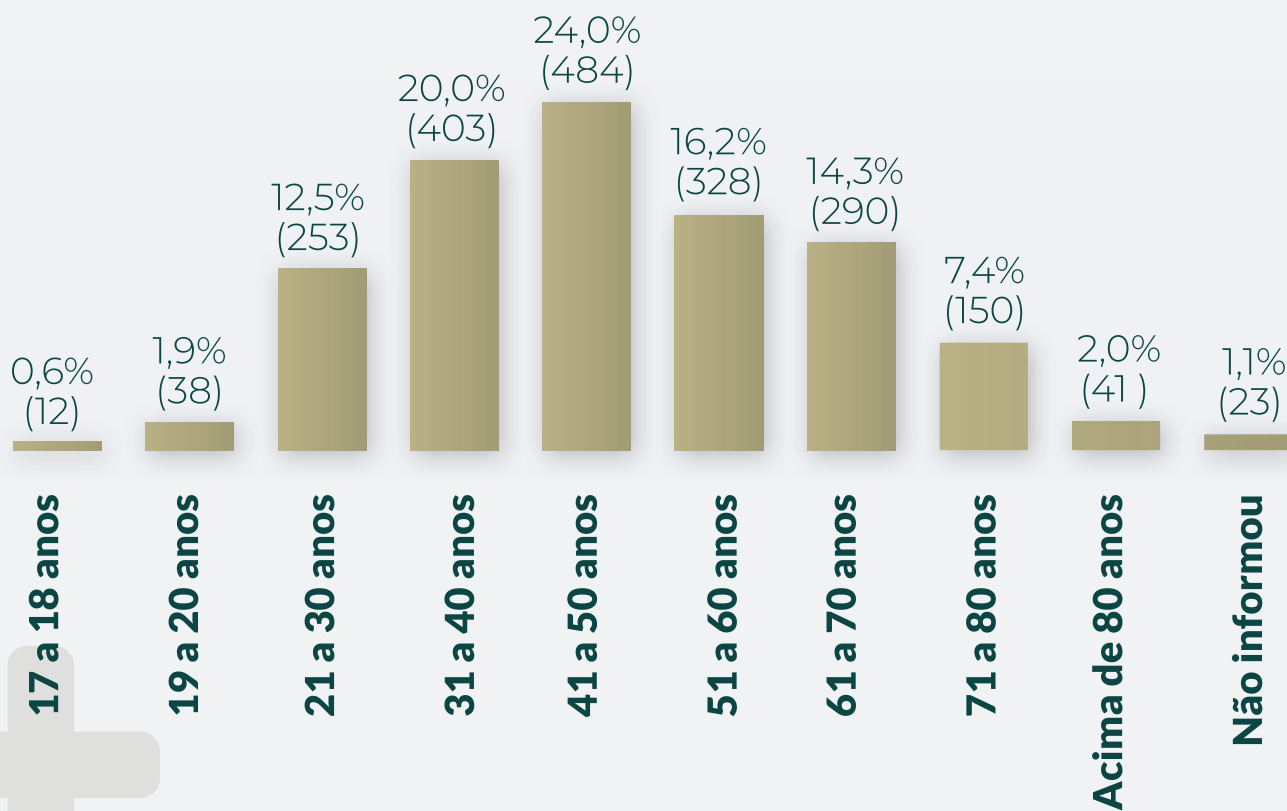
15,1% (305)
Pediátrico



84,9% (1717)
Adulto

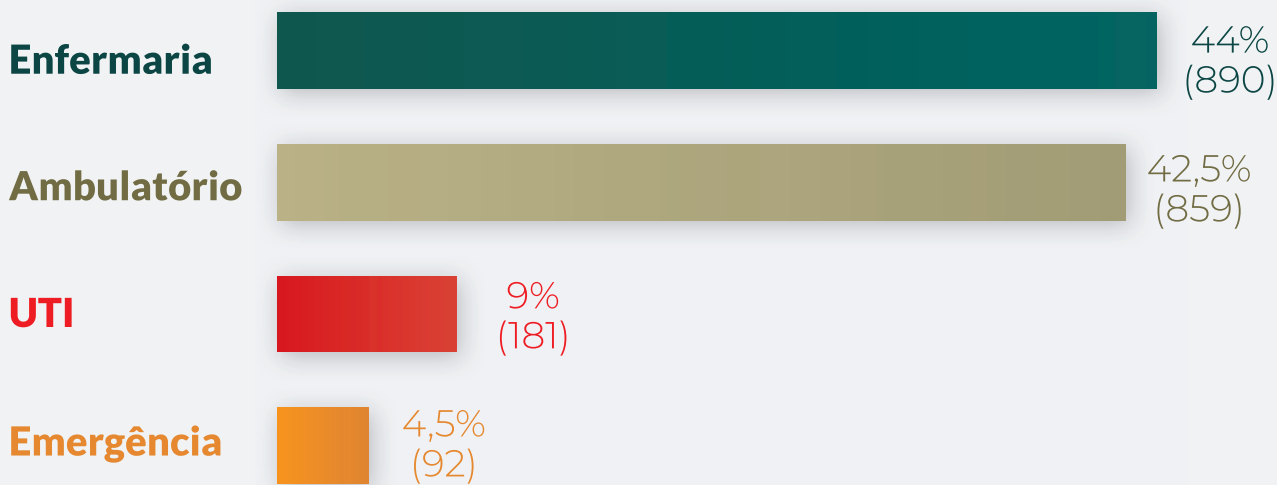


Faixa Etária



Unidade de Atendimento:

Locais da Pesquisa



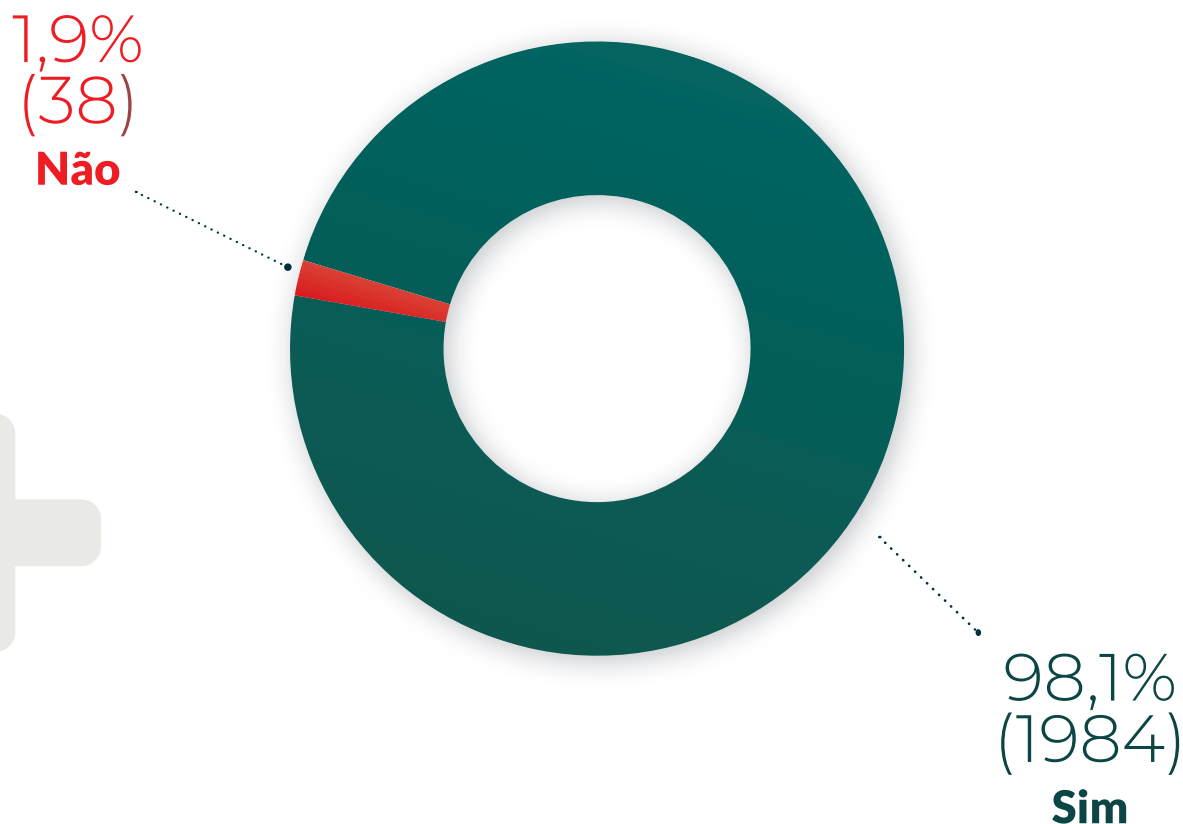


Pergunta 1: Satisfação com o Atendimento



O(A) Sr(a). ficou satisfeito(a) com o atendimento recebido no Hospital do Subúrbio?

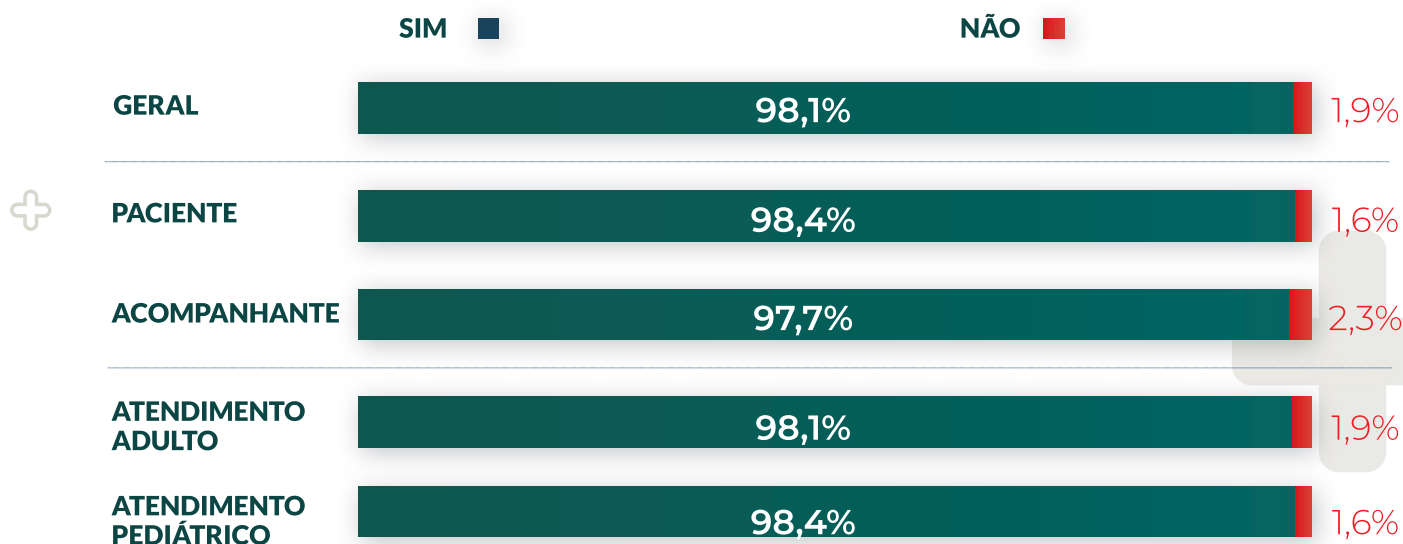
O(A) Sr(a). ficou satisfeito(a) com o atendimento que o(a) paciente que você está acompanhando / acompanhou recebeu no Hospital do Subúrbio?



Pergunta 1: Satisfação com o Atendimento

O(A) Sr(a). ficou satisfeito(a) com o atendimento recebido no Hospital do Subúrbio?

O(A) Sr(a). ficou satisfeito(a) com o atendimento que o(a) paciente que você está acompanhando / acompanhou recebeu no Hospital do Subúrbio?





Pergunta 2: Necessidade do paciente foi atendida?



A sua necessidade de saúde foi atendida durante o atendimento?

A necessidade de saúde do(a) paciente que você está acompanhando / acompanhou foi atendida?

98,1%
(1983)

Sim



1,9%
(39)

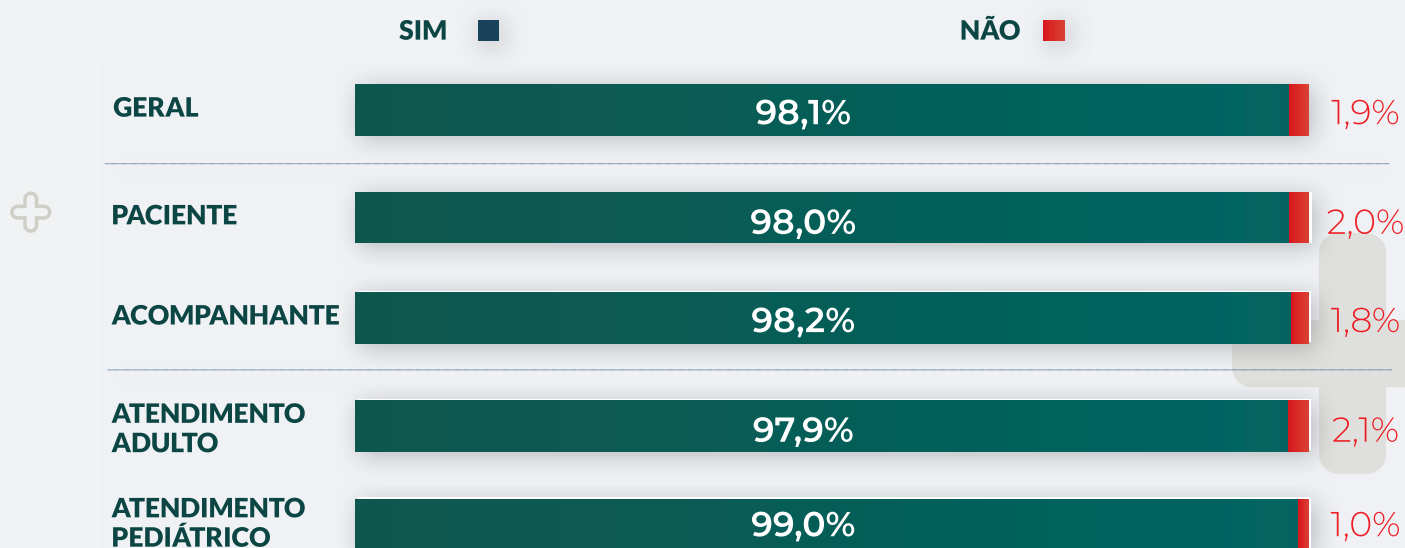
Não



Pergunta 2: Necessidade do paciente foi atendida?

A sua necessidade de saúde foi atendida durante o atendimento?

A necessidade de saúde do(a) paciente que você está acompanhando / acompanhou foi atendida?





Pergunta 3:

Retorno ao hospital em outra necessidade

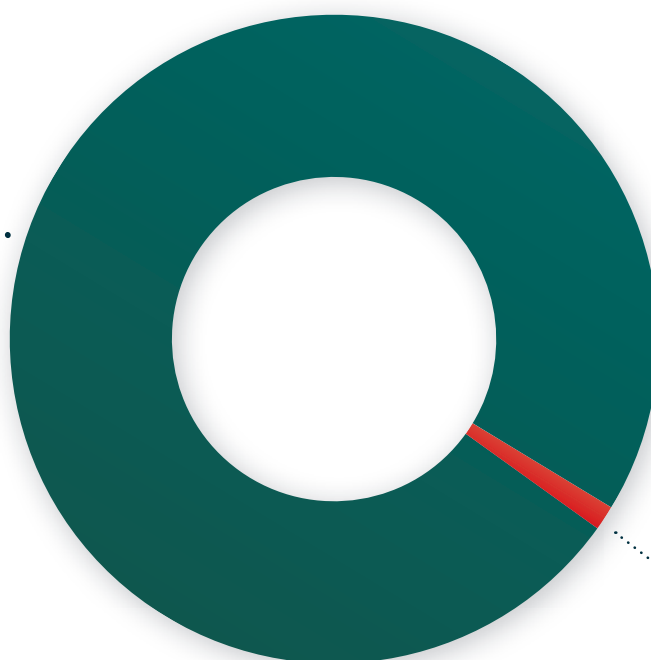


Em caso de uma nova necessidade, o(a) Sr(a). retornaria ao Hospital do Subúrbio?

Em caso de uma nova necessidade, o(a) Sr(a). traria novamente o(a) paciente ao Hospital do Subúrbio?

98,8%
(1997)

Sim



1,2%
(25)

Não

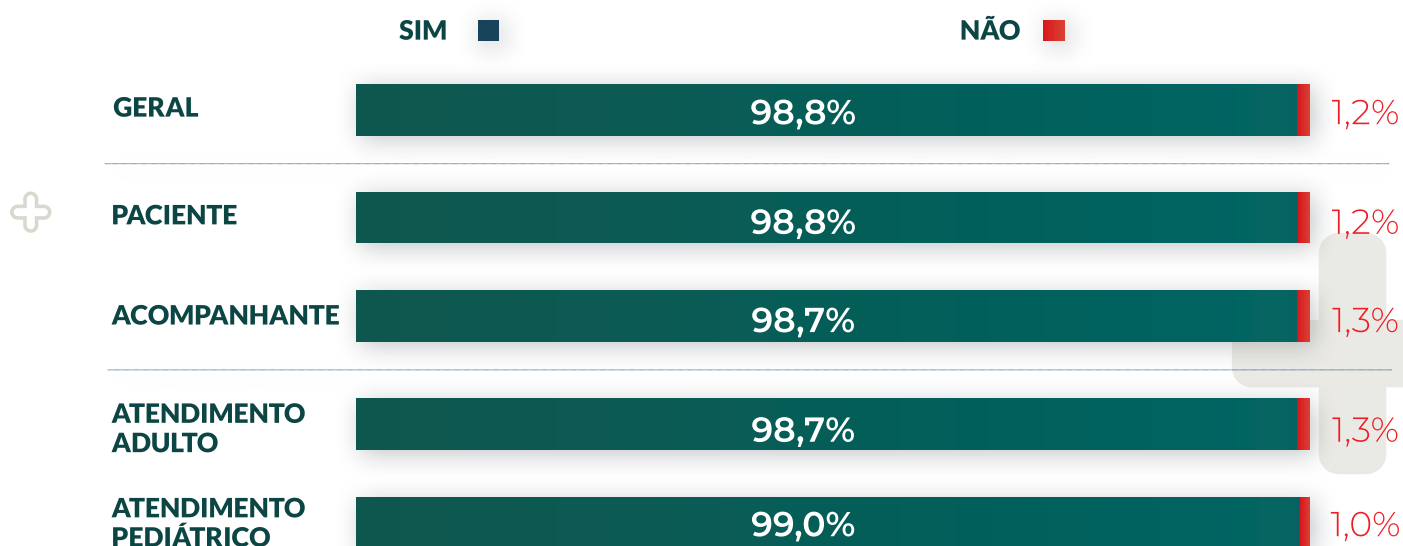


Pergunta 3:

Retorno ao hospital em outra necessidade

Em caso de uma nova necessidade, o(a) Sr(a). retornaria ao Hospital do Subúrbio?

Em caso de uma nova necessidade, o(a) Sr(a). traria novamente o(a) paciente ao Hospital do Subúrbio?





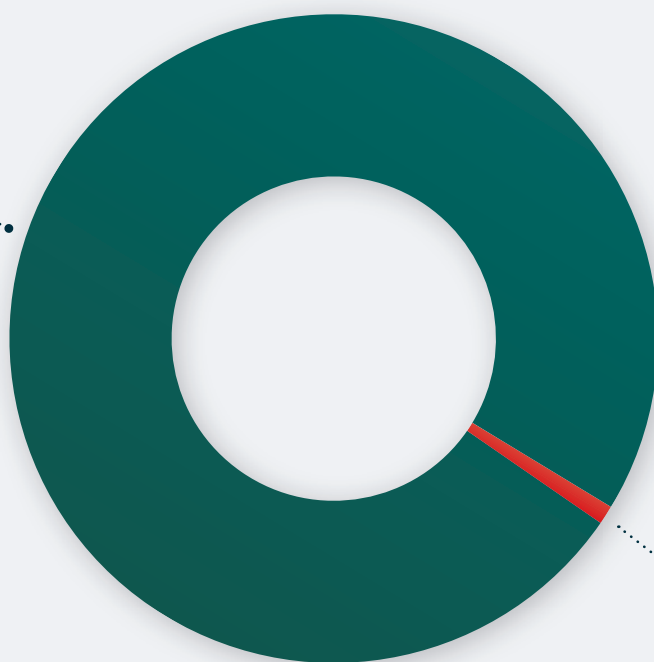
Pergunta 4: Indicação dos serviços



O(A) Sr(a). indicaria os serviços do Hospital do Subúrbio para outra pessoa?

99,1%
(2003)

Sim



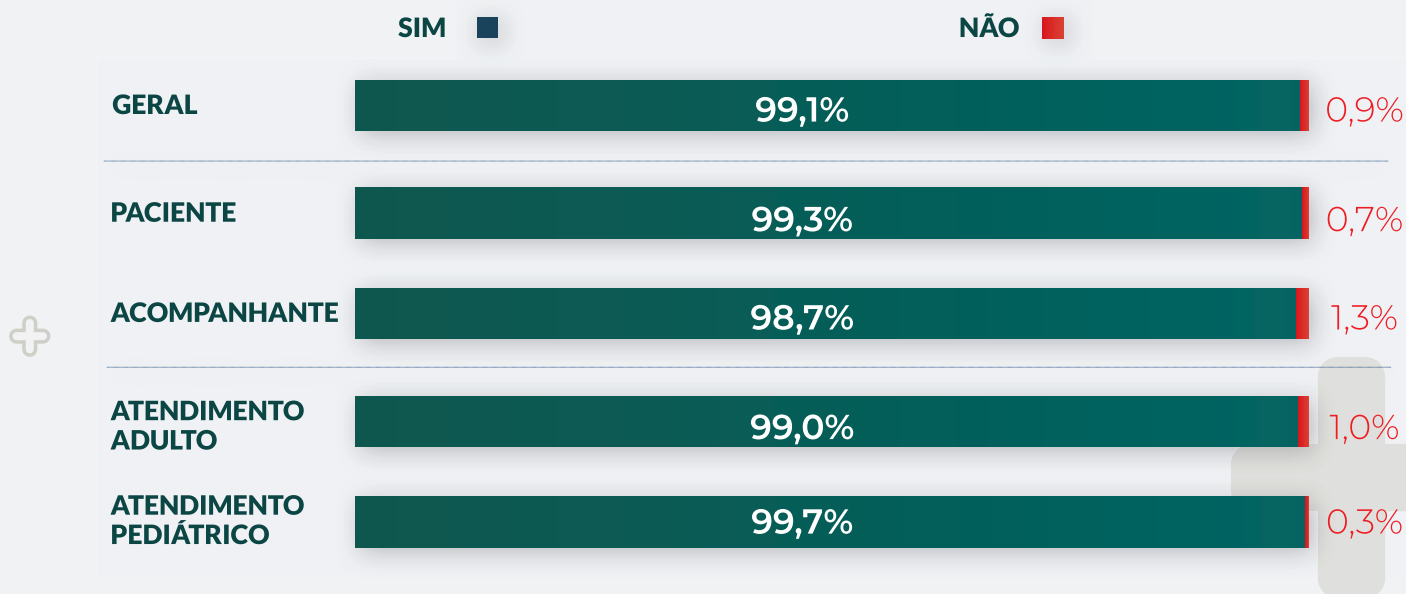
0,9%
(19)

Não



Pergunta 4: Indicação dos serviços

O(A) Sr(a). indicaria os serviços do Hospital do Subúrbio para outra pessoa?





Resultado Total

Índice Total de Respostas dos Usuários

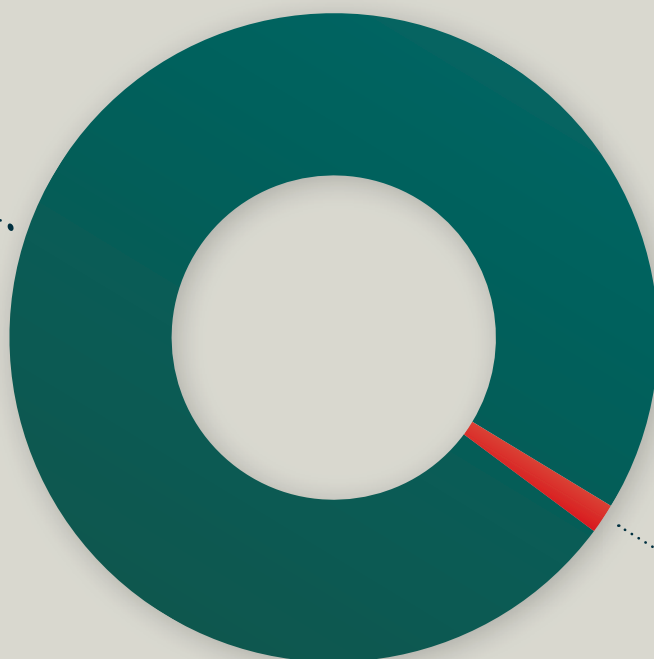


Para chegar ao percentual foram somadas as respostas POSITIVAS e NEGATIVAS das quatro questões objetivas, calculando-se em seguida o percentual de cada resposta.

4 * 2022 = 8088 respostas

98,5%
(7967)

Positivas



1,5%
(121)

Negativas

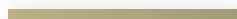


Índice de Satisfação Geral

96,6%
(1952)



2,6%
(52)



0,6%
(13)



0,2%
(5)



TOTALMENTE SATISFEITOS

PARCIALMENTE SATISFEITOS

PARCIALMENTE INSATISFEITOS

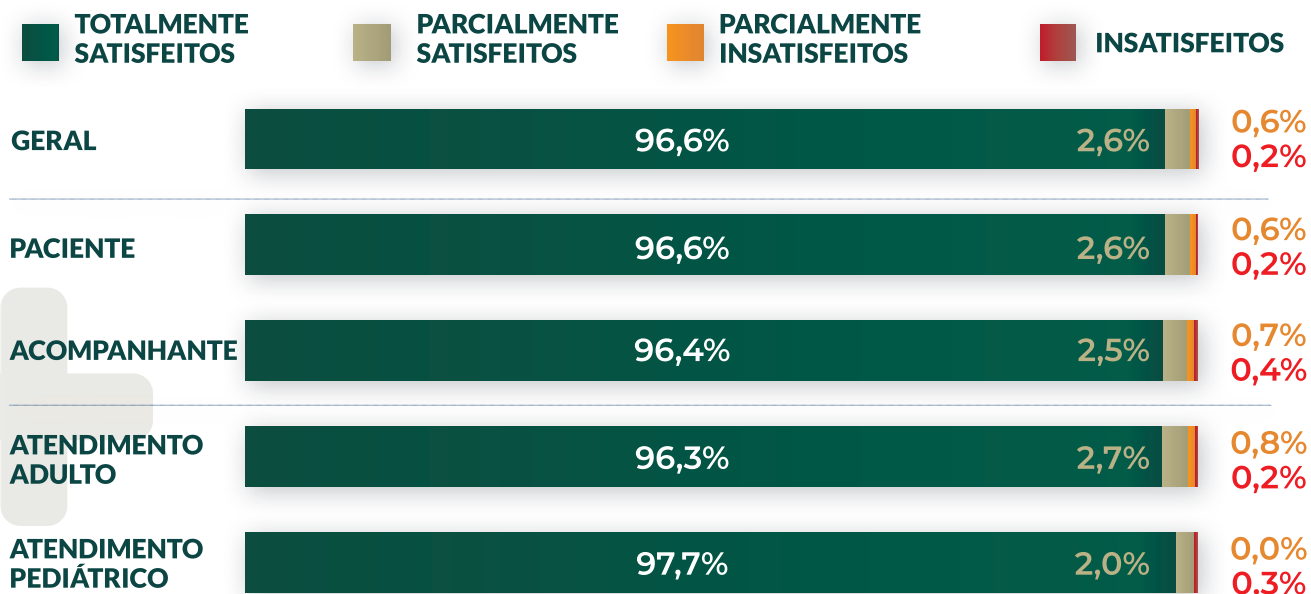
INSATISFEITOS

CLASSIFICAÇÃO	CRITÉRIOS
TOTALMENTE SATISFEITOS	Quando as quatro questões objetivas receberam respostas positivas em relação ao atendimento.
PARCIALMENTE SATISFEITOS	São os que responderam positivamente a pelo menos duas questões objetivas. Envolve casos nos quais a insatisfação parcial ocorreu por motivos pontuais, em relação ao atendimento de praxe do hospital.
PARCIALMENTE INSATISFEITOS	São os que responderam negativamente a três questões objetivas.
INSATISFEITOS	São os que responderam negativamente a todas as perguntas objetivas do questionário aplicado.

Índice de Satisfação Geral

Durante a realização da pesquisa, 1952 entrevistados, representando 96,6%, declararam-se **TOTALMENTE SATISFEITOS** com o atendimento da instituição. Os **PARCIALMENTE SATISFEITOS** somaram 52, representando 2,6%. Houve ainda 13 entrevistados **PARCIALMENTE INSATISFEITOS**, representando 0,6%. E 5 entrevistados **INSATISFEITOS**, representando 0,2%.

Resultado Detalhado







**RELATÓRIO DE PESQUISA
DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DO HOSPITAL DO SUBÚRBIO**

AGOSTO/2025

