



# Pesquisa de Satisfação



Hospital do Subúrbio

## A EMPRESA

A Sete Quatro trabalha com o desenvolvimento de estratégias e projetos de comunicação e publicidade. Acompanhando as novas tendências e a velocidade das informações, tão presentes no mundo de hoje, as políticas comunicacionais empregadas pelas empresas também precisam evoluir, buscando táticas diferenciadas para encantar o outro. Mais do que acompanhar essas transformações, buscamos sair na frente, antecipar tendências sem cair em aventurismos.

Tendo como valores a verdade, a pontualidade e o absoluto respeito aos clientes, veículos e profissionais de comunicação, a Sete Quatro possui todas as ferramentas para garantir resultados positivos, através de cauteloso planejamento, oferecendo soluções customizadas, de acordo com a real necessidade do cliente.

Somos uma agência com equipe e serviços de primeira. Em nosso time, temos especialistas das mais diversas áreas da comunicação, tomando a Sete Quatro uma referência em: design, reportagem, mídia, criação, veiculação, edição, audio, tv, fotografia, rádio, planejamento, tecnologia, multimídia, treinamento, marketing e publicidade. O nosso grupo tem espírito inovador, aliando criatividade e desempenho para elaboração de projetos demandados, não só a partir do que você deseja, mas também do que possa trazer melhores resultados para você.

 facebook/74comunicacao  
 atendimento@setequatro.com

 (71) 3033-5431  
 Av. Tancredo Neves, 939  
Edf. Esplanada Tower  
Sala 406 - Caminho das Árvores

**74** *setequatro*  
c o m u n i c a ç ã o

## O Relatório

O presente documento tem por objetivo relatar os resultados da Pesquisa de Satisfação de pacientes do Hospital do Subúrbio (HS).

Localizado no bairro de Periperi, em Salvador (Bahia), na região do Subúrbio Ferroviário, um dos doze distritos sanitários da capital baiana, o HS é a primeira unidade hospitalar pública do Brasil a funcionar por meio de Parceria Público-Privada (PPP).

O estudo, requisitado pela diretoria da referida instituição, através da Coordenação do Serviço Social, foi realizado por intermédio da empresa Sete Quatro Comunicação e Publicidade.

## A pesquisa

Foram entrevistadas 2009 pessoas, somando-se 1069 pacientes e 940 acompanhantes.

Deste total, 597 foram entrevistadas no setor de emergência. Outros 1.203 na enfermaria, 196 no ambulatório e 13 na UTI.

# Metodologia

Entre os dias 03 de agosto e 24 de setembro de 2017, uma equipe composta por duas profissionais, contratadas pela Sete Quatro Comunicação Publicidade, acompanhou a rotina do Hospital do Subúrbio.

Neste período, foi realizada uma pesquisa de satisfação dos pacientes atendidos pela instituição em formato de abordagem direta.

Um questionário composto por quatro perguntas objetivas e uma dissertativa foi apresentado aos pacientes e acompanhantes que utilizaram os serviços do hospital nas áreas de emergência, ambulatórios, enfermarias e UTI. Os dados foram colhidos estritamente nos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira), das 9h às 17h.

As questões apresentadas foram:

- Você ficou satisfeito com o atendimento do Hospital?
- Você retornaria ao Hospital em outra necessidade?
- A sua necessidade foi atendida?
- Você indicaria o serviço para outra pessoa?
- Comentários e sugestões

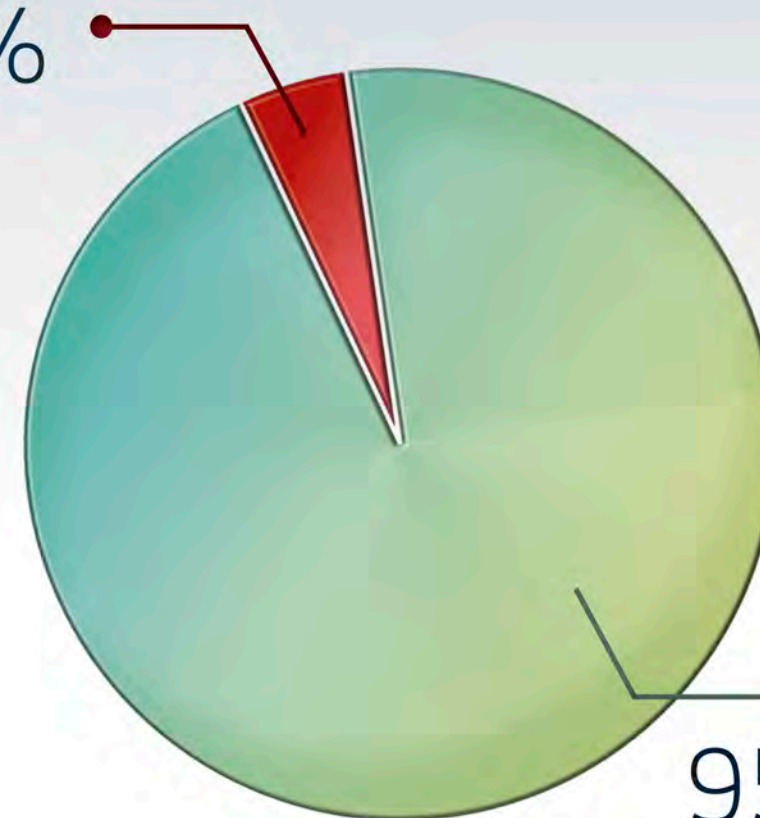
Nas próximas páginas apresentaremos gráficos dos resultados.

# Pergunta 1

Você ficou satisfeito com o atendimento do Hospital?

**Não**

4,7%  
94



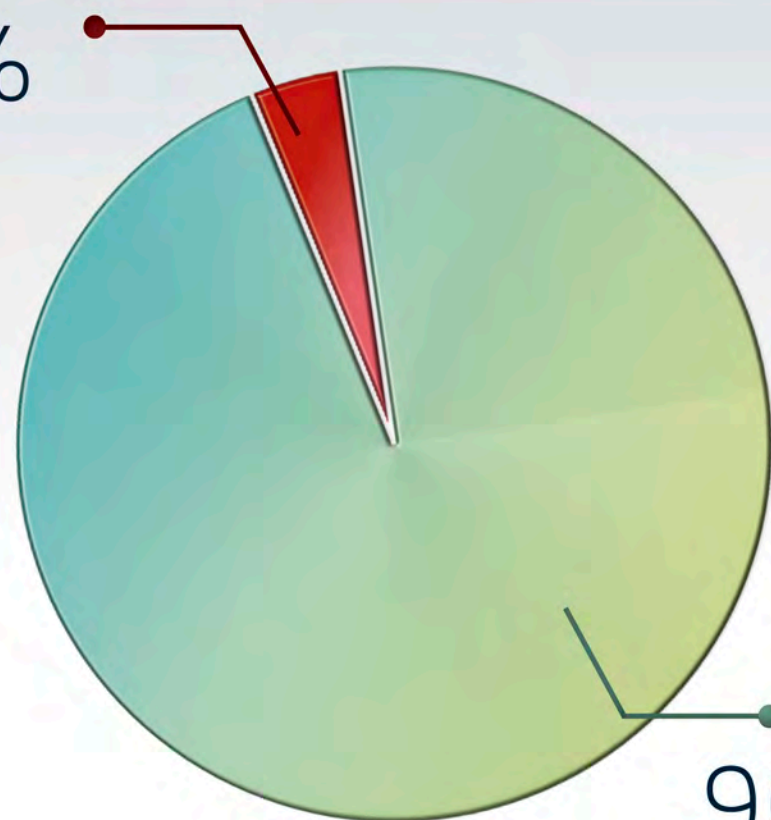
**Sim**  
95,3%  
1.915

## Pergunta 2

Você retornaria ao Hospital em outra necessidade?

**Não**

3,9%  
78



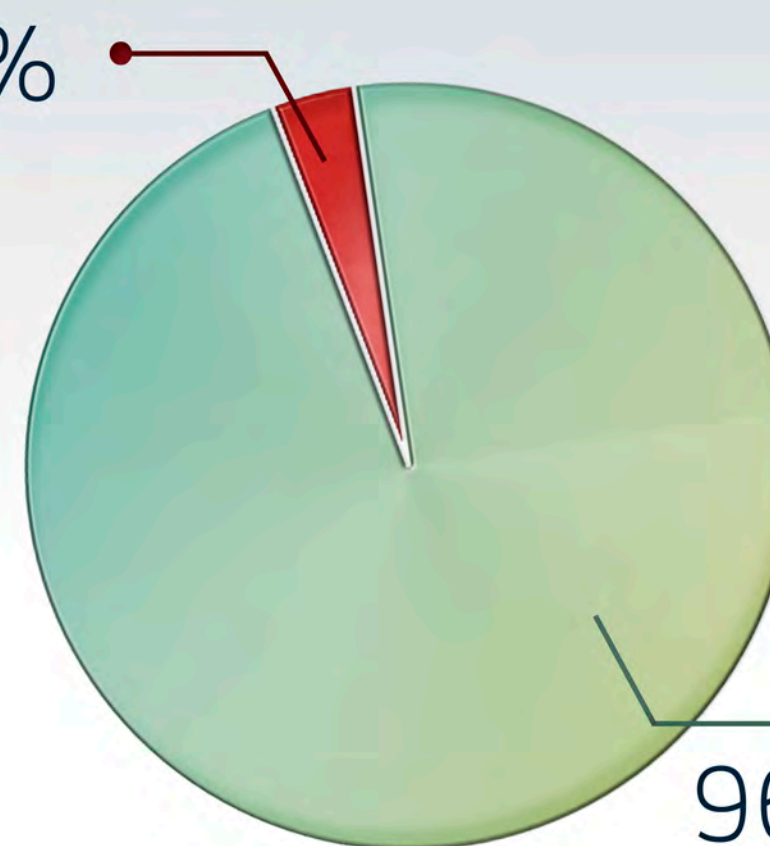
**Sim**  
96,1%  
1.931

## Pergunta 3

A sua necessidade foi atendida?

**Não**

3,5%  
70



**Sim**  
96,5%  
1.939

## Pergunta 4

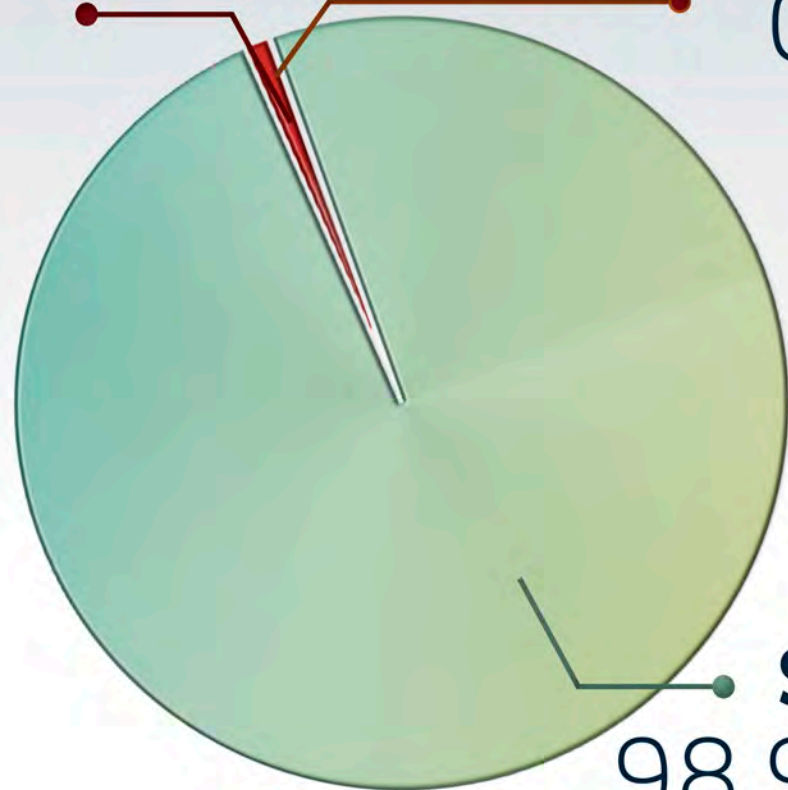
Você indicaria o serviço para outra pessoa?

**Não**

1%  
21

**Não responderam**

0,1%  
2



**Sim**  
98,9%  
1.986

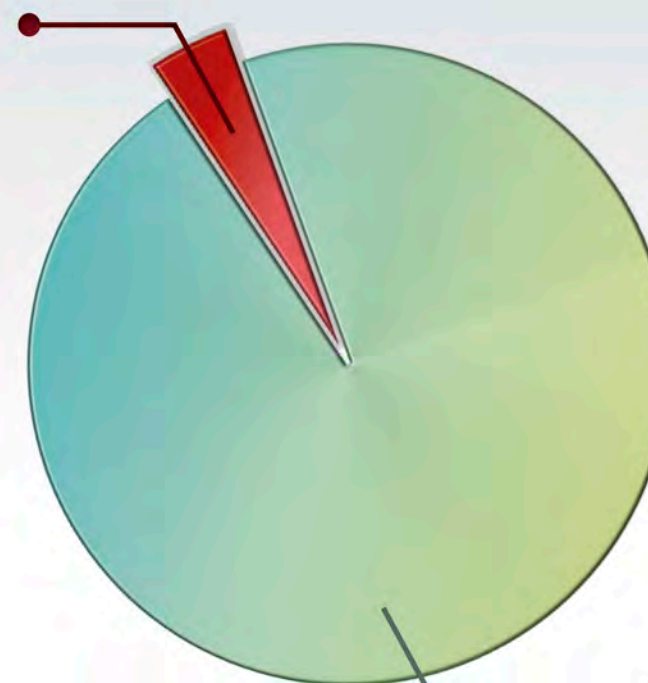
## Resultado Total

**Índice total de respostas dos usuários**

Resultado atingido levando em consideração a somatória dos percentuais obtidos em cada uma das questões.

**Não**  
3,3%

Importante:  
Para chegar ao percentual negativo foram somadas as respostas **NÃO**, mais aqueles que **NÃO RESPONDERAM** a uma das questões.



**Sim**  
96,7%

Importante:  
Para chegar ao percentual total foram somadas as respostas **POSITIVAS** e **NEGATIVAS** das quatro questões objetivas, dando-se o mesmo peso às questões e o resultado da soma foi dividido por quatro.

# Dados qualitativos

Durante a realização da pesquisa, 1854 pessoas declararam-se **TOTALMENTE SATISFEITAS** com o atendimento da instituição. Representando um percentual de 92,28%. Os **PARCIALMENTE SATISFEITOS** somaram 132 pessoas, representando 6,57%. Houve ainda 15 entrevistados considerados **PARCIALMENTE INSATISFEITOS**, representando 0,75% das pessoas. E 8 pessoas entraram no perfil de **INSATISFEITOS**, somando 0,40% dos entrevistados.

## Gradação qualitativa das respostas

A aferição qualitativa aplicada observou os seguintes critérios:

Os entrevistados são considerados **TOTALMENTE SATISFEITOS** quando as quatro questões objetivas receberam respostas positivas em relação ao atendimento.

Os **PARCIALMENTE SATISFEITOS** são os que responderam positivamente a pelo menos duas questões objetivas. Entram aqui os casos nos quais a insatisfação parcial ocorreu por motivos pontuais. Isto é, sem relação com o atendimento de praxe do hospital.

Os **PARCIALMENTE INSATISFEITOS** são os que responderam negativamente a três questões objetivas. Neste caso, entram reclamações de insatisfação sistemática de pacientes e/ou acompanhantes quando dos atendimentos. Entram aqui as queixas quanto a relação interpessoal com funcionários do hospital e/ou questões estruturais da instituição, por exemplo.

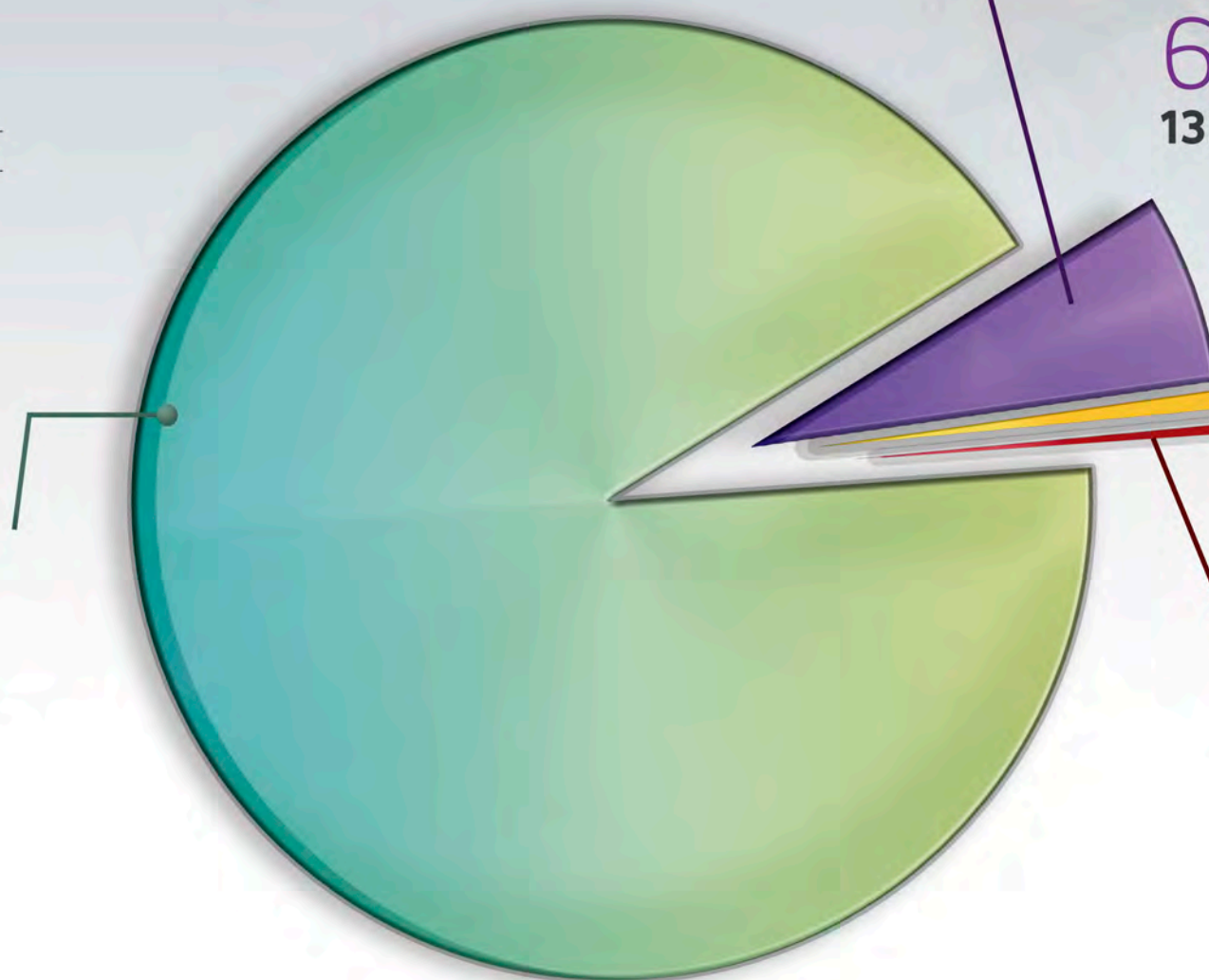
Os entrevistados enquadrados no perfil de **INSATISFEITOS** são os que responderam negativamente a todas as perguntas objetivas do questionário aplicado.

# Resultado detalhado

## Índice detalhado de satisfação dos usuários

Resultado atingido levando em consideração o grau de satisfação do entrevistado.

**Totalmente Satisfeitos**  
92,28%  
1854



**Parcialmente Satisfeitos**  
6,57%  
132

**Parcialmente Insatisfeitos**  
0,75%  
15

**Insatisfeitos**  
0,40%  
8



# Total de Satisfação

## Macro análise qualitativa

Finalmente, para efeito de resultado geral do estudo, foram considerados **SATISFEITOS** os usuários enquadrados nos perfis descritos como satisfeitos e parcialmente satisfeitos somados, seguindo os parâmetros supracitados. Desta forma, o estudo apontou um percentual de 98,86% de Usuários Satisfeitos, somando 1.986 entrevistados. (Gráfico na página 17 deste relatório)

Foram considerados **INSATISFEITOS** em âmbito geral, aqueles que formam a soma de insatisfeitos e parcialmente insatisfeitos. Nestes casos os parâmetros utilizados foram também os citados no campo referente à graduação qualitativa. Alocam-se aqui 1,14% dos entrevistados, somando 23 usuários. (Gráfico na página 17 deste relatório)

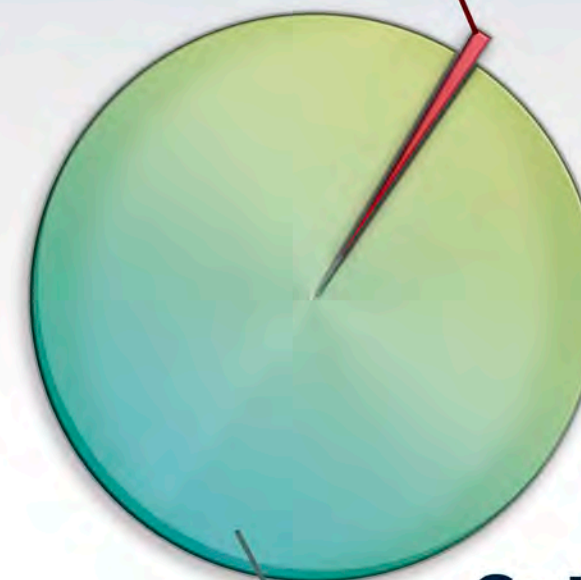
# Total de Satisfação

## Índice total detalhado de satisfação dos usuários

Resultado atingido levando em consideração o grau de satisfação do entrevistado.

## Insatisfeitos

1,14%  
23

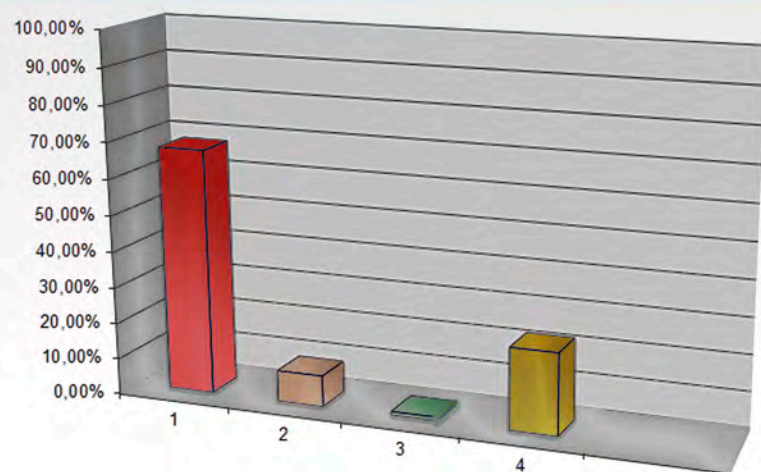


## Satisfeitos

98,86%  
1.986

# Comentários e sugestões

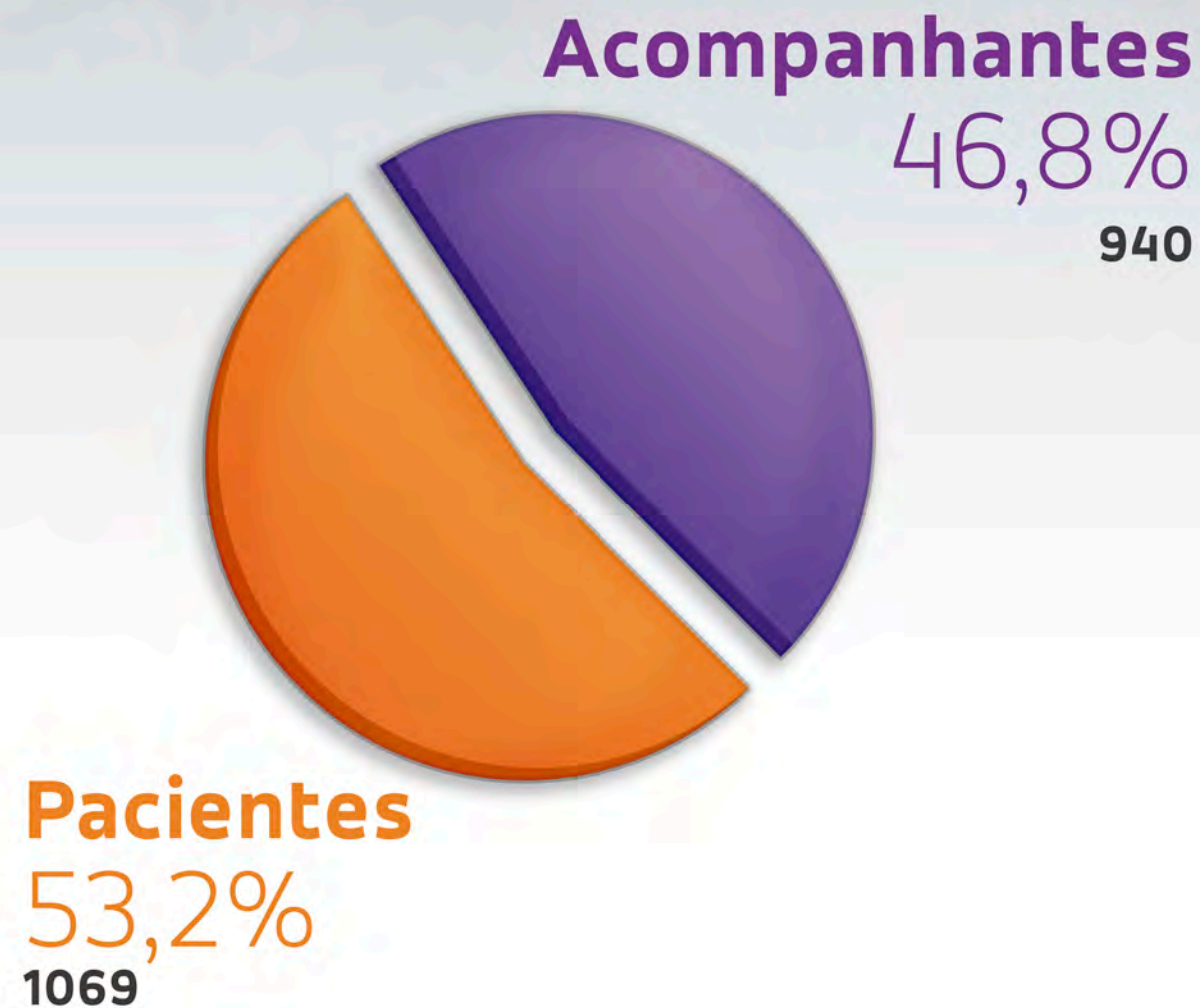
Um total de 93 comentários e/ou sugestões sobre os serviços prestados pela Instituição foram registrados. Os dados foram separados em categorias para melhor entendimento.



- Atendimento**  
63 67,74%
- Serviços**  
8 8,60%
- Corpo Médico**  
1 1,08%
- Instalações**  
21 22,58%

# O preenchimento

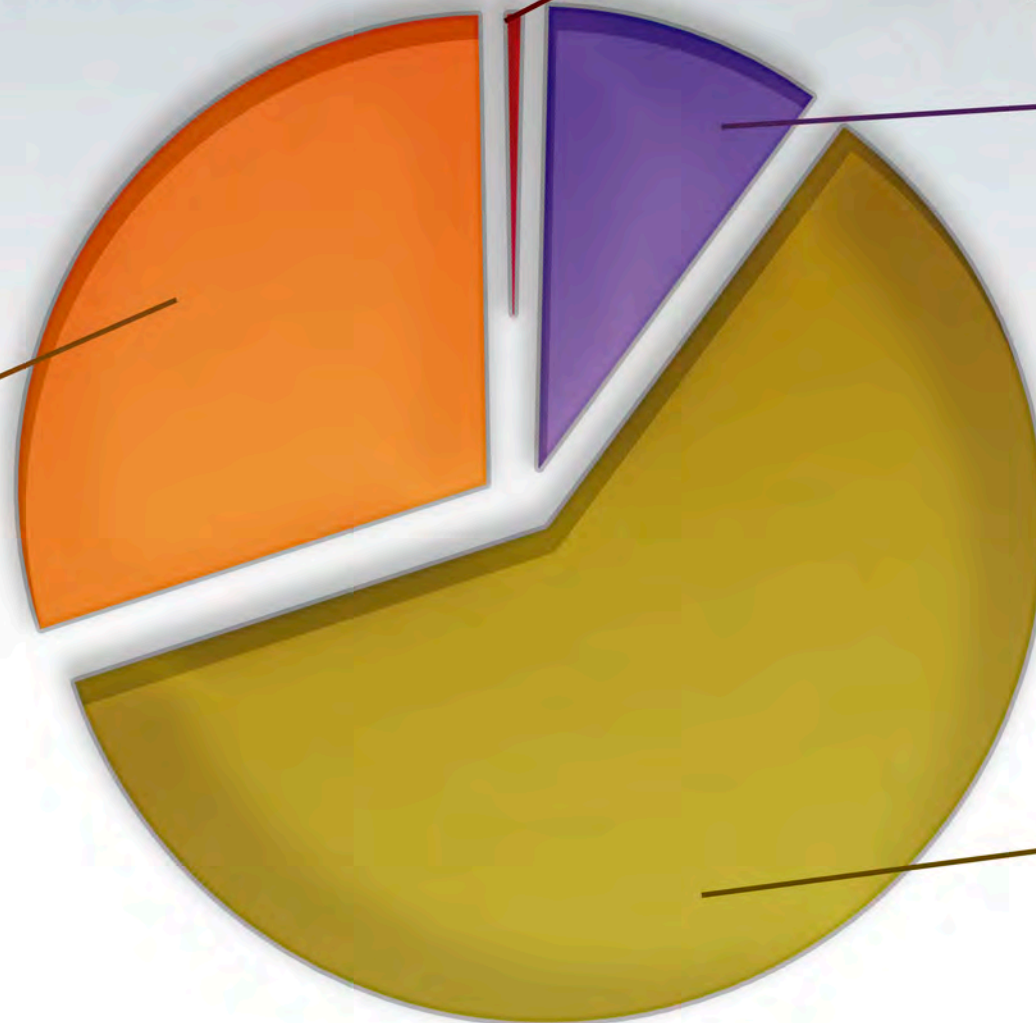
As questões foram respondidas por quem?



# Locais de Pesquisa

Em quais setores a pesquisa foi realizada?

**Emergência**  
29,7%  
597



**UTI**  
0,6%  
13

**Ambulatório**  
9,8%  
196

**Enfermaria**  
59,9%  
1.203

# Setores - Enfermaria

Em quais setores de atendimento de enfermaria a pesquisa foi realizada?

- Térreo** 119 9,89%
- Térreo 2** 160 13,30%
- Pediátrica 1** 239 19,87%

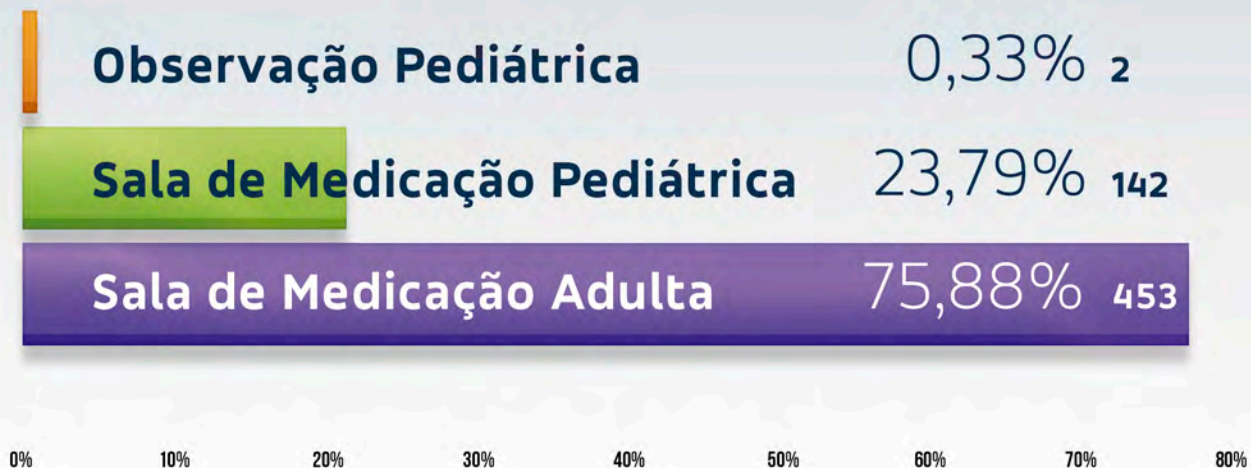
**TOTAL:**  
1.203



- Adulto 1** 208 17,29%
- Adulto 2** 160 13,30%
- Adulto 3** 156 12,97%
- Adulto 4** 161 13,38%

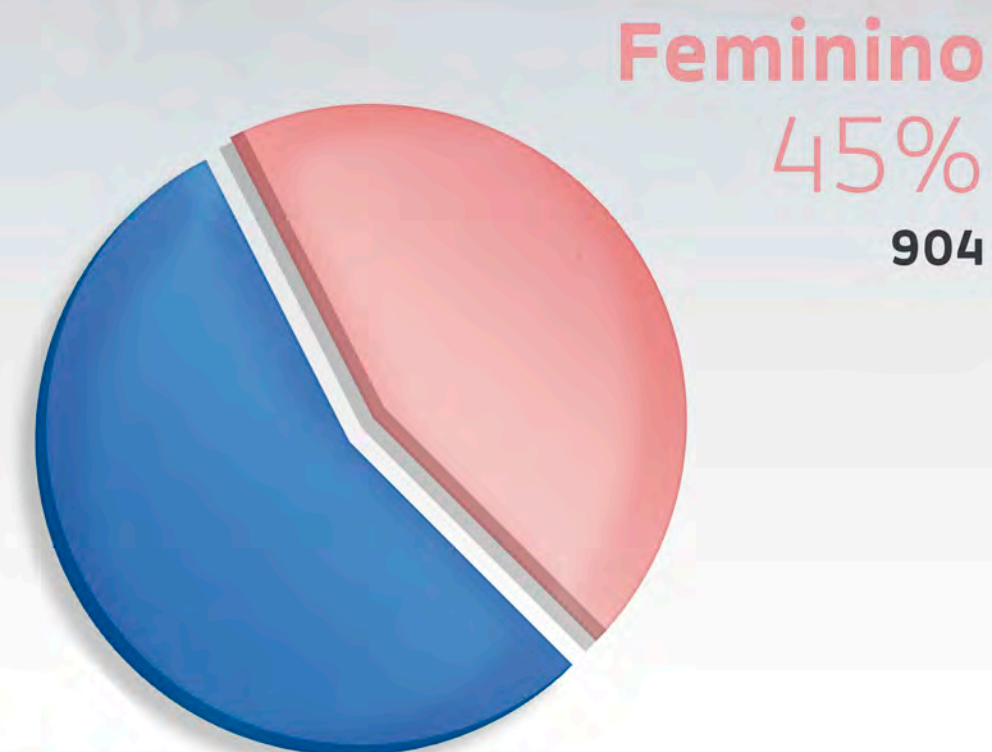
## Setores - Emergência

Em quais setores de atendimento de emergência a pesquisa foi realizada?



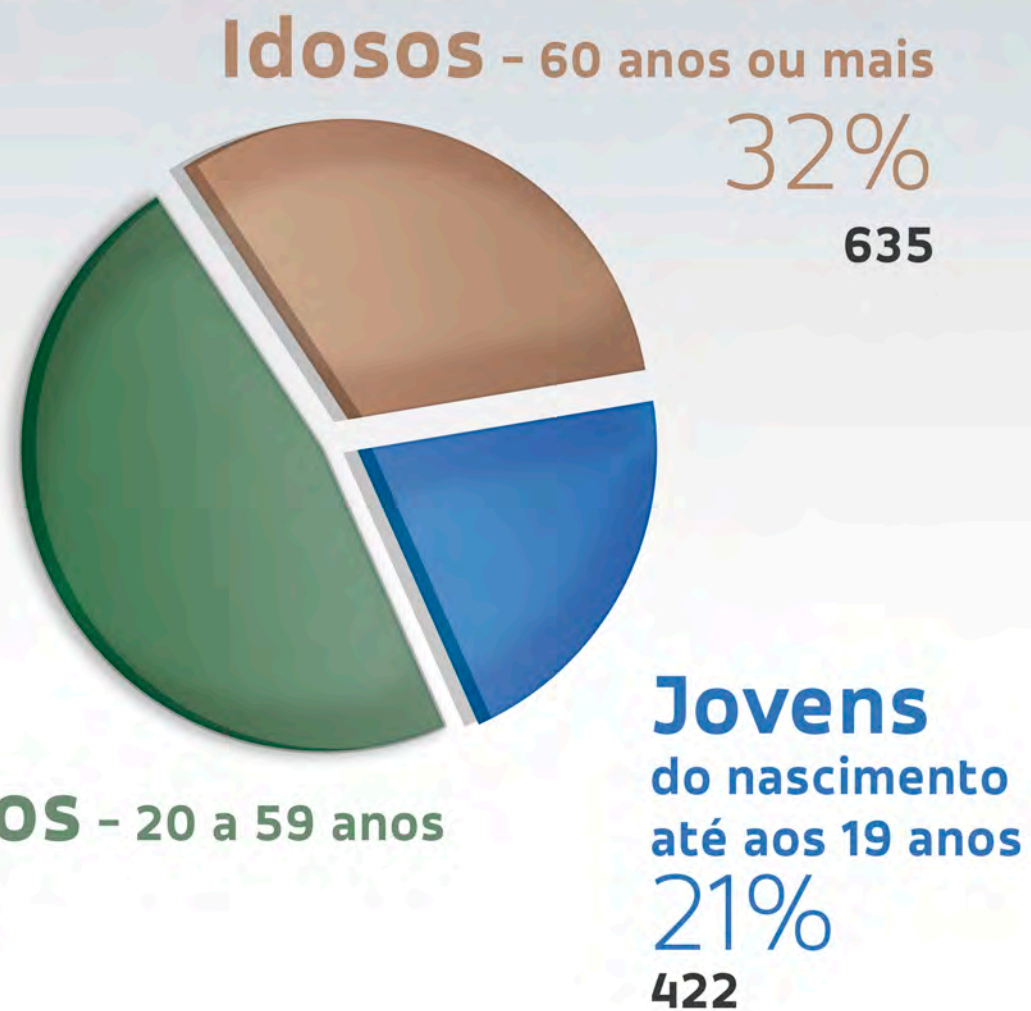
**TOTAL:**  
597

## Sexo do paciente



**Masculino**  
55%  
1.105

## Faixa etária dos pacientes



## Considerações Finais

Esperamos que o presente trabalho contemple a todos os objetivos fundamentais da instituição e sirva como instrumento auxiliar na busca pela excelência no atendimento e no maior conforto possível para todos os que trabalham e utilizam os serviços do Hospital.



**74<sup>+</sup>setequatro**  
*comunicação*

Av. Tancredo Neves, 939  
Edf. Esplanada Tower  
Sala 406 - Caminho das Árvores