

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

   
**Hospital do Subúrbio**  
GESTÃO POR MEIO PPP

  
Saúde

 GOVERNO  
DO ESTADO SECRETARIA  
DA SAÚDE



Pesquisa realizada por:  
DUPLAMENTE PESQUISAS DE MERCADO LTDA  
Empresa associada à Associação Brasileira dos  
Pesquisadores de Opinião, Mídia e Mercado – ASBPM





## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados de Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada no mês de outubro/novembro de 2021, junto aos usuários do Hospital do Subúrbio (HS), o qual funciona através de Parceria Público-Privada, tendo sido a instituição hospitalar pioneira nessa modalidade no Brasil. Este estudo foi requisitado pela Diretoria do HS, através da Coordenação do Serviço Social.

Obs.: Em algumas tabelas e/ou gráficos, as somas dos percentuais podem não totalizar 100%, em função de arredondamentos automáticos do software estatístico.

## Objetivo

A pesquisa teve como objetivo levantar informações sobre o nível de satisfação dos usuários (pacientes e acompanhantes), em relação ao Hospital do Subúrbio. Tais informações deverão se constituir em um instrumento auxiliar para a Diretoria do Hospital do Subúrbio, em seus constantes esforços na manutenção da excelência na qualidade dos serviços prestados pela instituição.

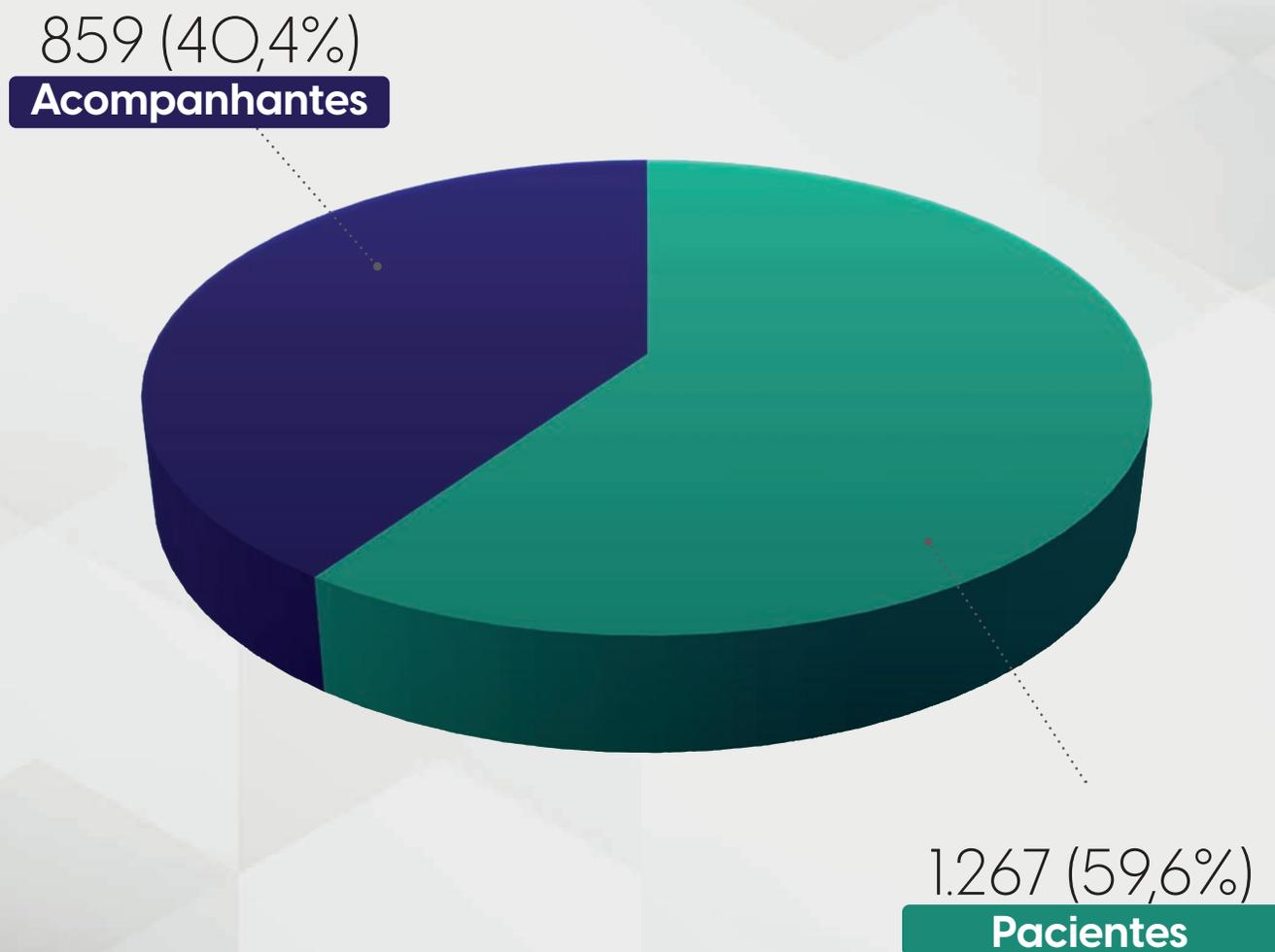
# Metodologia

**Quantitativa** – Estudo quantitativo, através de inquérito pessoal, face-to-face, com 4 perguntas fechadas. A abordagem se deu no próprio Hospital no momento em que os pacientes e acompanhantes acabaram de ser atendidos, isto é, vivenciando a experiência dos serviços do hospital.

Foram entrevistados um número médio da amostra dentro da faixa de horários e nos dias de semana de funcionamento do hospital. Sendo que a amostra foi de 2.126 entrevistas em um mês de levantamento. Representando um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 2,10%, considerando 100.000 atendimentos por ano realizados pelo Hospital do Subúrbio.

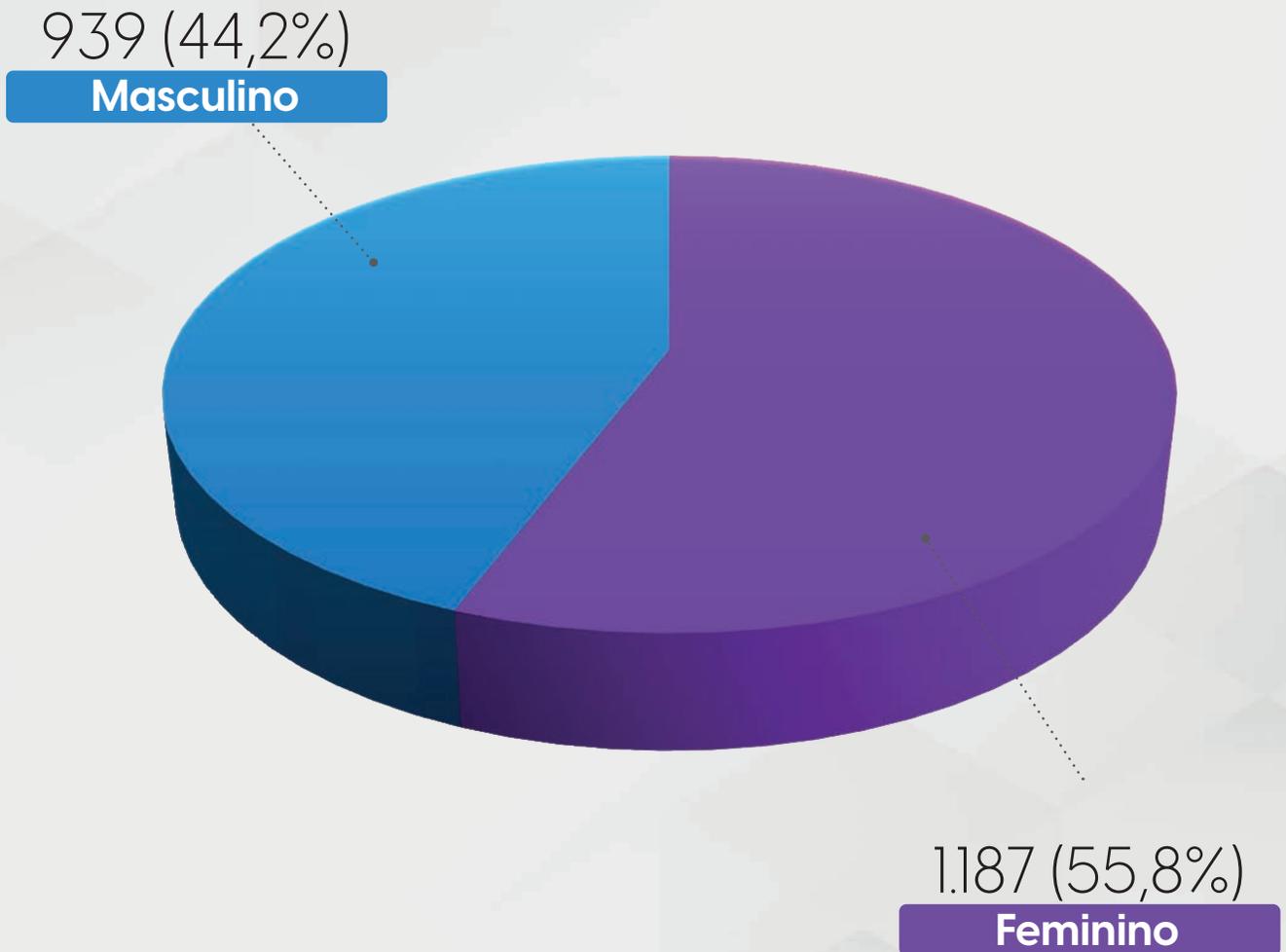
A coleta foi digital através de tablets/celulares, cujo software serve como coletor dos dados e, simultaneamente, como auditor da própria pesquisa, comprovando a perfeita execução dos serviços da Duplamente, imparcialidade da pesquisa e fidedignidade dos dados. Total transparência dos registros de início e duração de cada entrevista.

## Categoria dos entrevistados

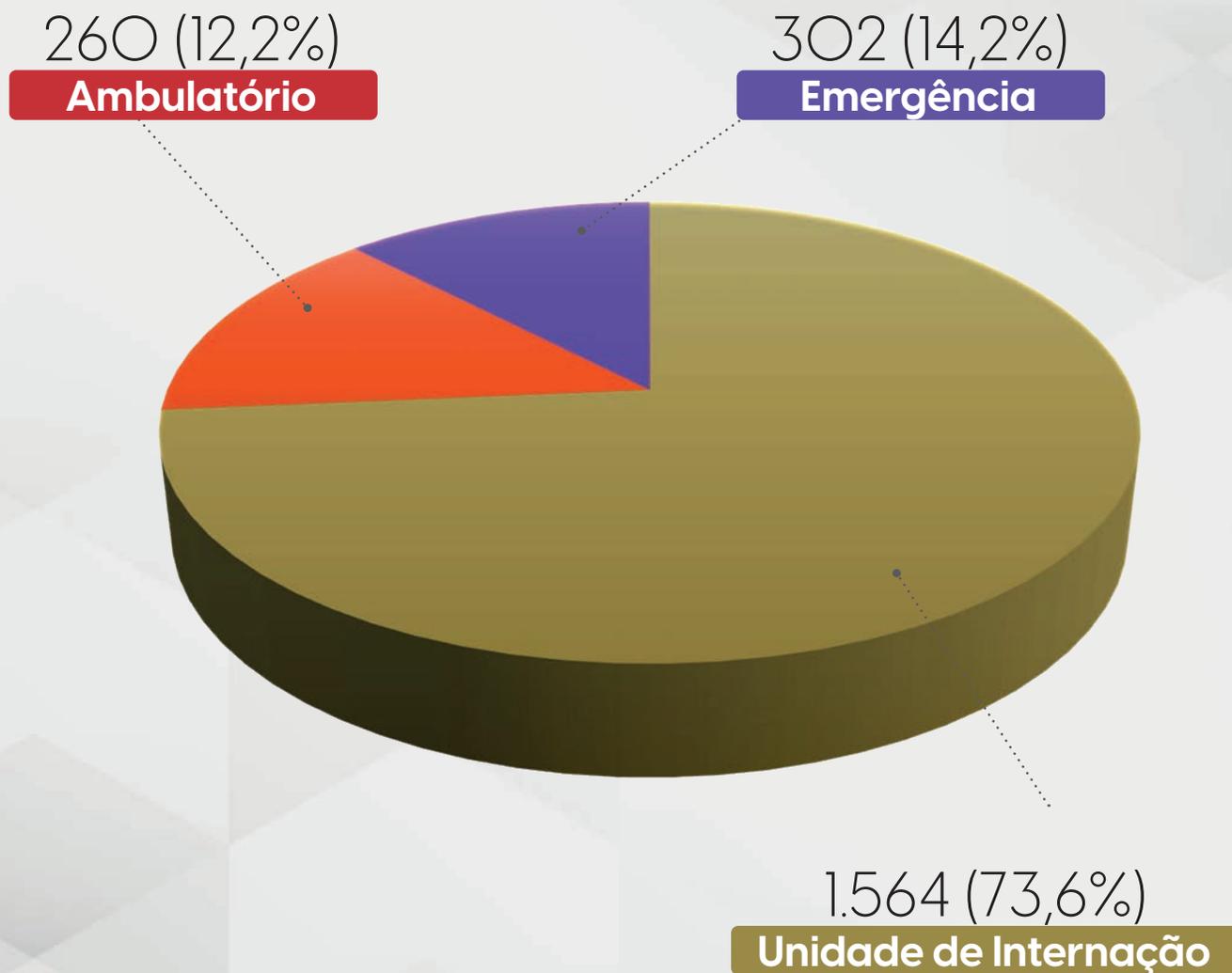


Número de participantes: 2.126

## Gênero dos entrevistados



## Locais da coleta



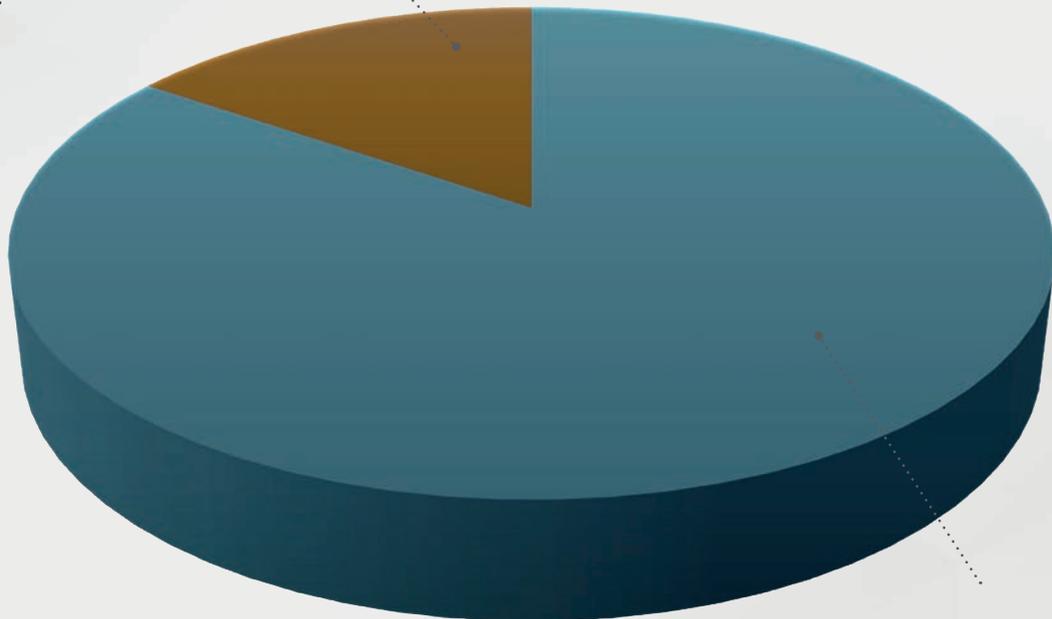
Número de participantes: 2.126

## Faixa etária

328 (15,4%)

**Pediátricos**

Obs: São considerados pediátricos pacientes de até 16 anos.

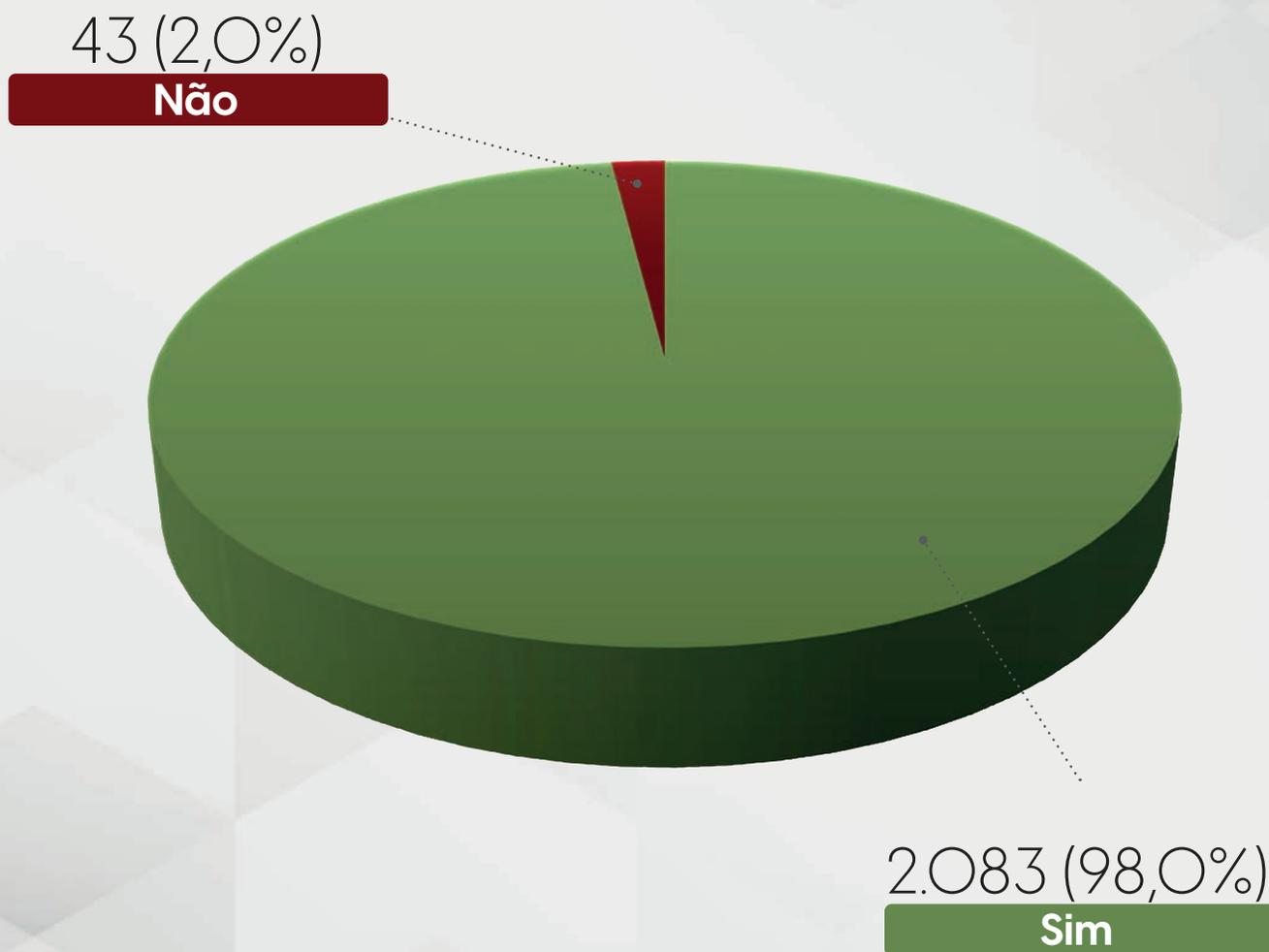


1.798 (84,6%)

**Adultos**

**Número de participantes: 2.126**

## Você ficou satisfeito com o atendimento do hospital?

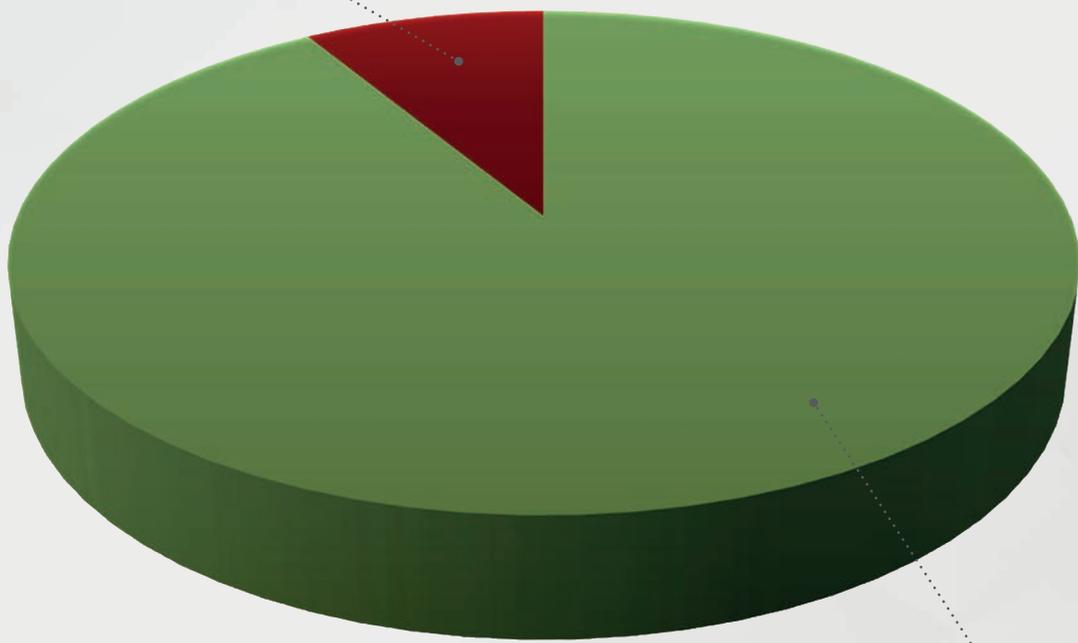


Número de participantes: 2.126

## Sua necessidade **foi atendida?**

186 (8,7%)

**Não**



1.940 (91,3%)

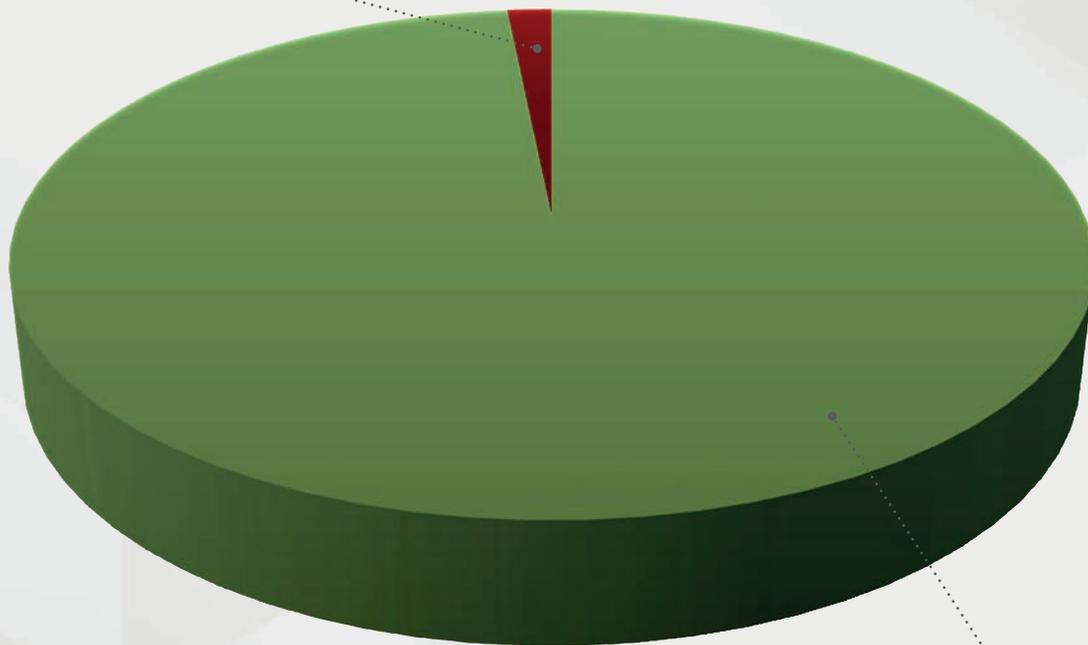
**Sim**

**Número de participantes: 2.126**

## Você retornaria ao hospital em outra necessidade?

33 (1,6%)

**Não**

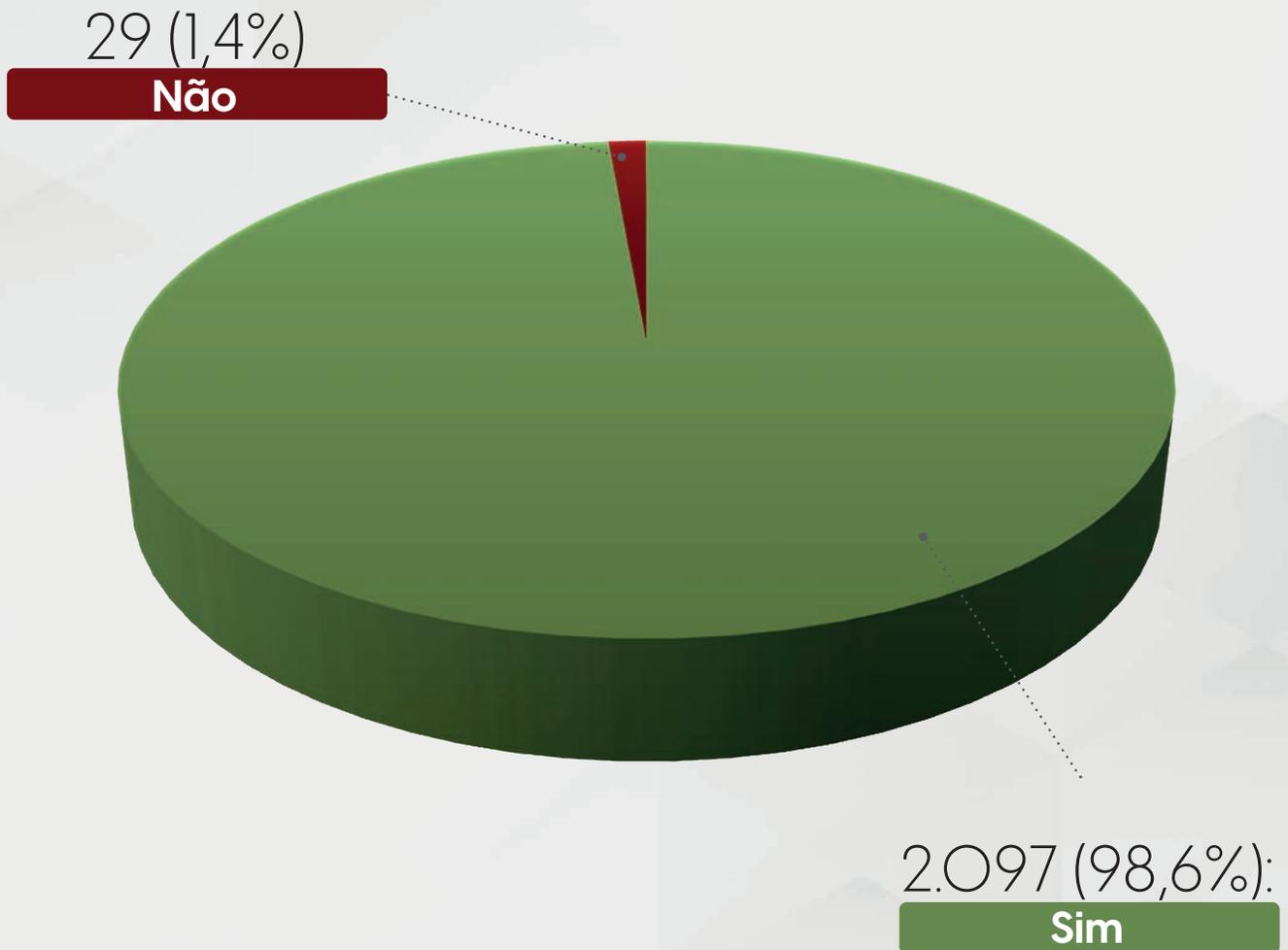


2.093 (98,4%):

**Sim**

**Número de participantes: 2.126**

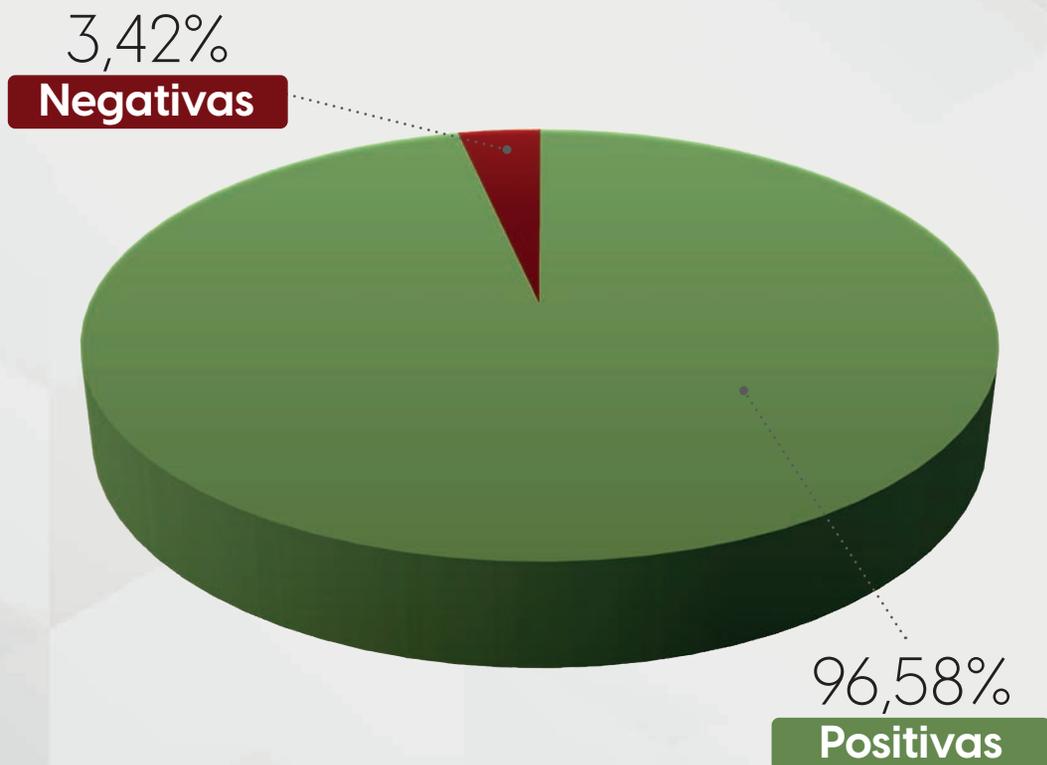
## Você indicaria o serviço **para outra pessoa?**



**Número de participantes: 2.126**

## Índice Total de Respostas dos Usuários

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.



Número de participantes: 2.126

# Dados Qualitativos

Durante a realização da pesquisa, 1.919 entrevistados, representando 90,26% da amostra, declararam-se **TOTALMENTE SATISFEITOS** com o atendimento da instituição. Os **PARCIALMENTE SATISFEITOS** somaram 181, representando 8,51%. Houve ainda 6 entrevistados **PARCIALMENTE INSATISFEITOS**, representando 0,29%. E 20, representando 0,94%, entrevistados **INSATISFEITOS**.

## GRADUAÇÃO QUALITATIVA DAS RESPOSTAS

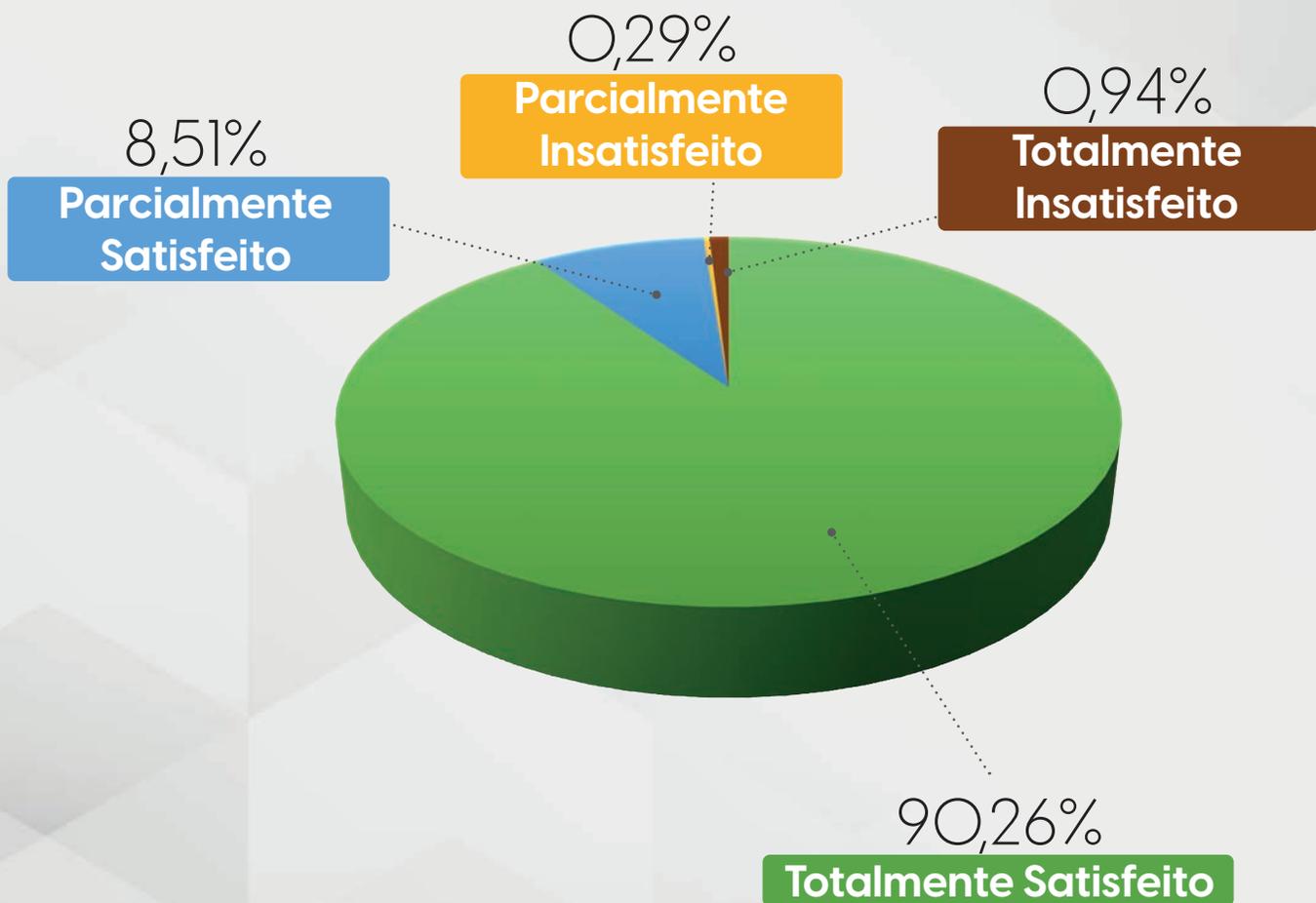
A aferição qualitativa aplicada observou os seguintes critérios:

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.

Os **PARCIALMENTE INSATISFEITOS** são os que responderam negativamente a três questões objetivas. Neste caso, entram reclamações de insatisfação sistemáticas de pacientes e/ou acompanhantes quando dos atendimentos. Os entrevistados enquadrados no perfil dos **INSATISFEITOS** são os que responderam negativamente a todas as perguntas objetivas do questionário aplicado.

# Dados Qualitativos

## RESULTADO DETALHADO

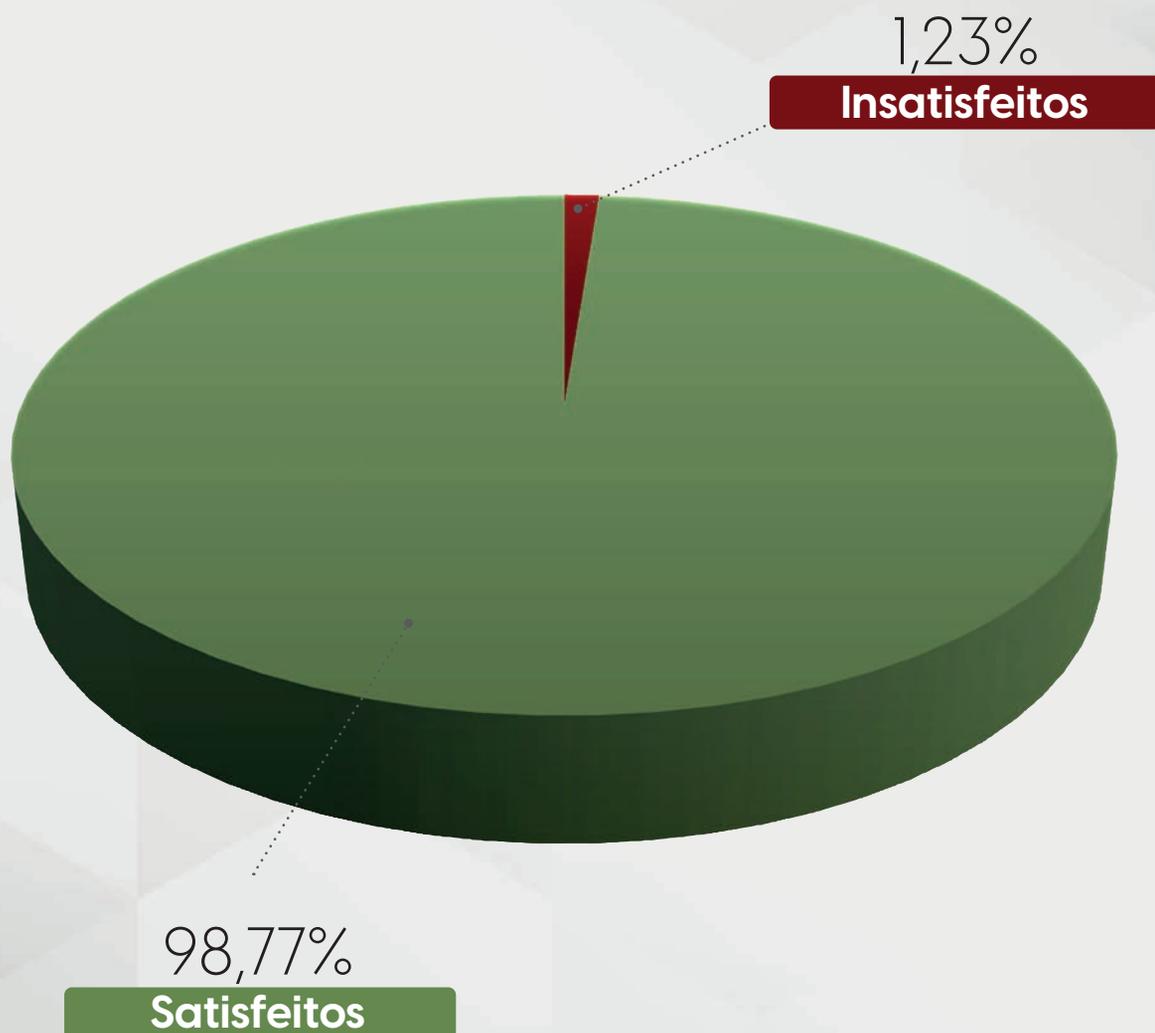


# Macro Análise Qualitativa

Finalmente, para efeito do resultado geral do estudo, foram considerados **SATISFEITOS** os usuários enquadrados nos perfis descritos como **TOTALMENTE SATISFEITOS** E **PARCIALMENTE SATISFEITOS** somados, seguindo os parâmetros já citados. Desta forma, o estudo apontou um percentual de 98,77% de usuários satisfeitos, somando 2.100 entrevistados.

Foram considerados **INSATISFEITOS**, em âmbito geral, aqueles que formam a soma de **TOTALMENTE INSATISFEITOS** e **PARCIALMENTE INSATISFEITOS**. Neste caso, os parâmetros utilizados foram também os citados no campo referente à graduação qualitativa. Alocam-se aqui 1,23% dos entrevistados, somando 26 usuários.

## Resultado Geral



...the first of these is the fact that the ...

...the second of these is the fact that the ...

...the third of these is the fact that the ...

...the fourth of these is the fact that the ...

...the fifth of these is the fact that the ...

...the sixth of these is the fact that the ...

...the seventh of these is the fact that the ...

...the eighth of these is the fact that the ...

...the ninth of these is the fact that the ...

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

NOVEMBRO/2021



CNPJ 00.401.960/0001-63  
Responsável Técnico: Adriano Sampaio Ferreira  
(CONRERP n°1.390 e ASBPM n°235)