



Hospital do Subúrbio

GESTÃO POR MEIO PPP

Prodal  
Saúde

GOVERNO DO ESTADO  
SAÚDE  
SECRETARIA  
DE SAÚDE

# Relatório de Pesquisa de SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL DO SUBÚRBIO

2023

 DATAQUALY

Pesquisa realizada por:  
DATAQUALY PESQUISA DE MERCADO E OPINIÃO  
Empresa filiada ao Conselho Regional de Estatística - CONRE



**Hospital do Subúrbio**

# Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Avaliação de Satisfação, realizada no período de 16 de novembro a 14 de dezembro de 2023, 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 ou perguntas de respostas múltiplas.





## 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.





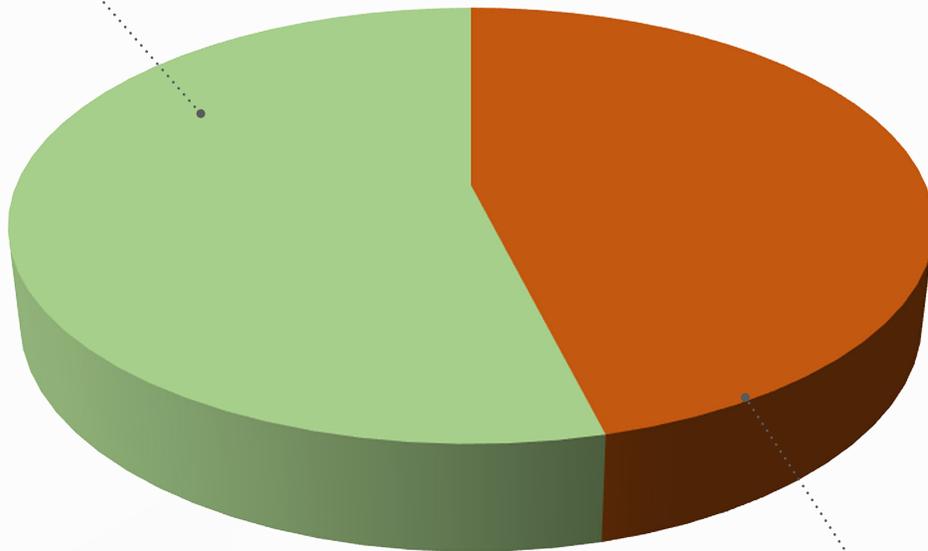
## Metodologia e Amostra

A metodologia adotada foi a de pesquisa quantitativa, com entrevistas pessoais, realizadas presencialmente e conduzidas através da aplicação de questionário estruturado.

Foram realizadas **2.024** entrevistas, sendo **1.090** com pacientes e **934** com acompanhantes. Quanto à distribuição por setor, **1.434** foram entrevistados na Enfermaria, **244** na Emergência, **182** no Ambulatório e **164** na Bioimagem.

## Categoria dos **ENTREVISTADOS**

53,9% (1.090)  
**Pacientes**



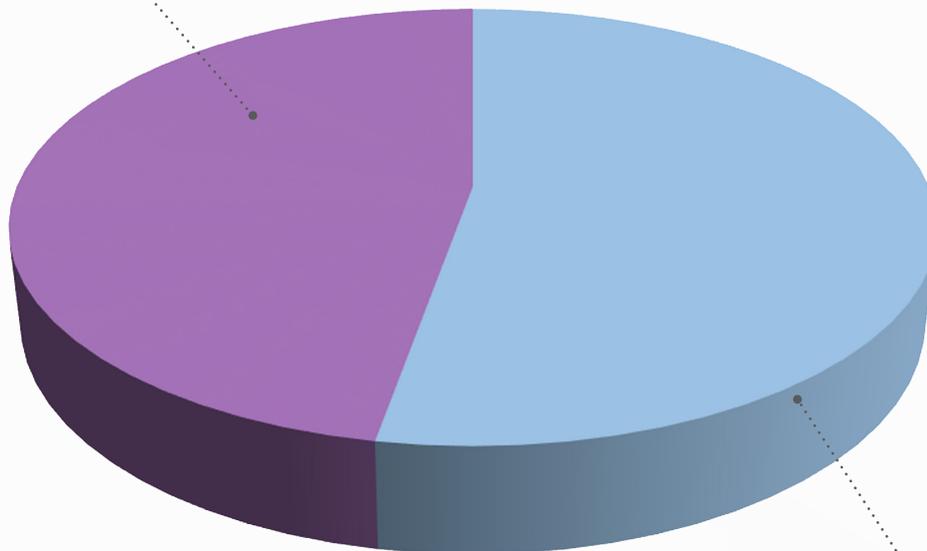
46,1% (934)  
**Acompanhantes**

Número de participantes: **2.024**

## Gênero dos **ENTREVISTADOS**

47,2% (956)

**Feminino**



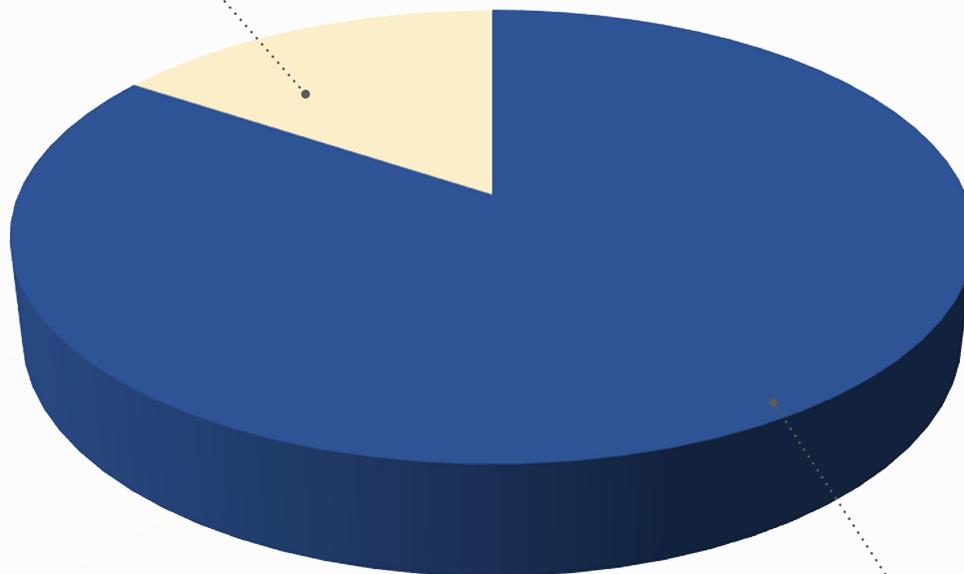
52,8% (1.068)

**Masculino**

# Faixa **ETÁRIA**

15,7% (318)

**Pediátricos**



Obs. São considerados pediátricos  
pacientes de até 16 anos.

84,3% (1.706)

**Adultos**

## Locais da **PESQUISA**

12,1% (244)

**Emergência**

9,0% (182)

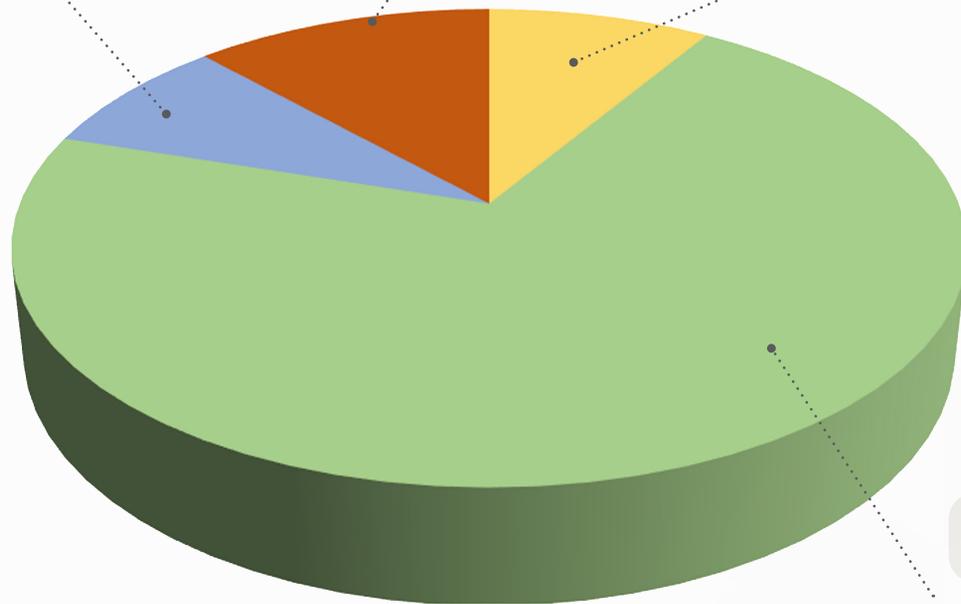
**Ambulatório**

8,1% (164)

**Bioimagem**

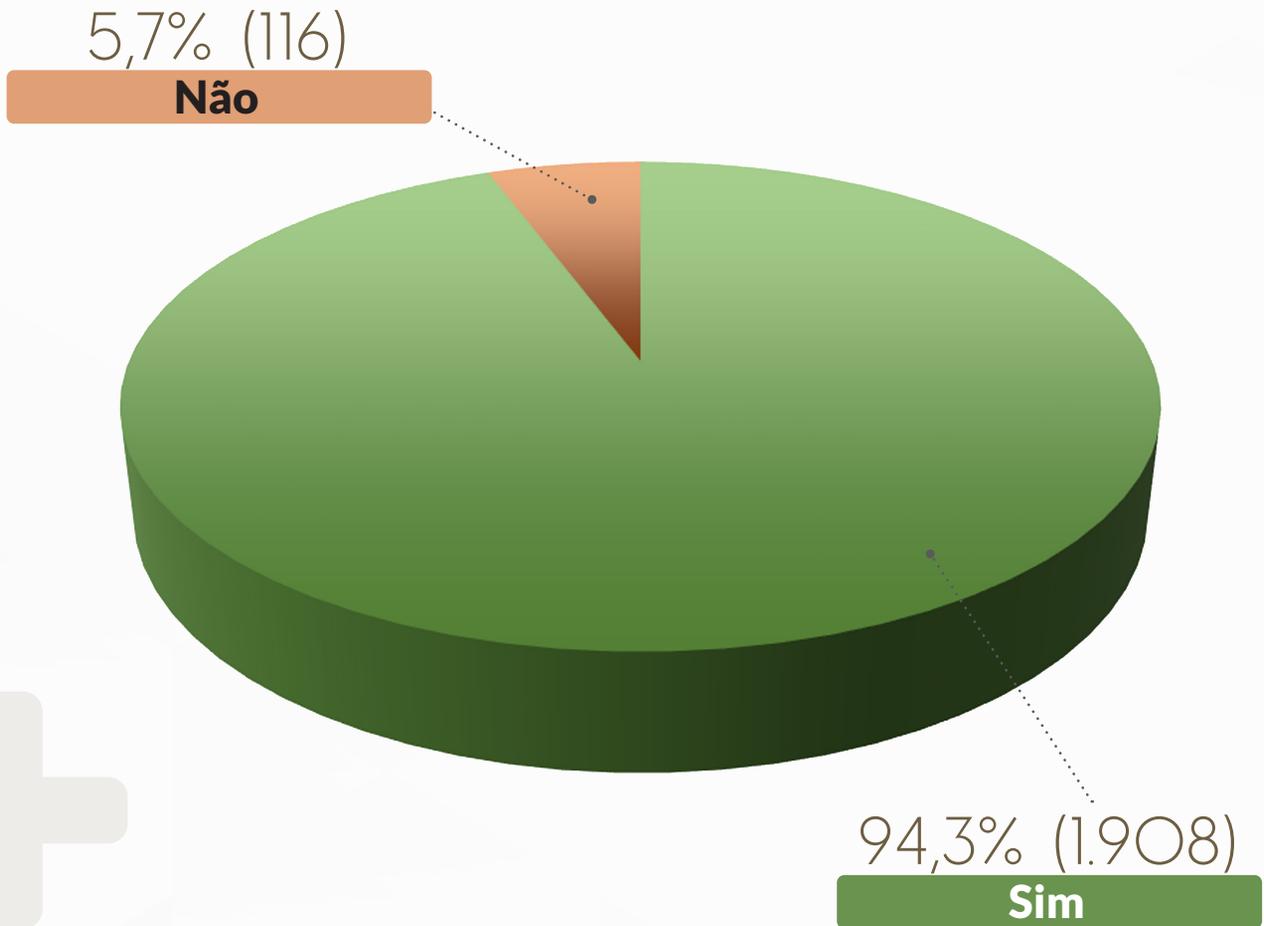
70,8% (1.434)

**Enfermaria**



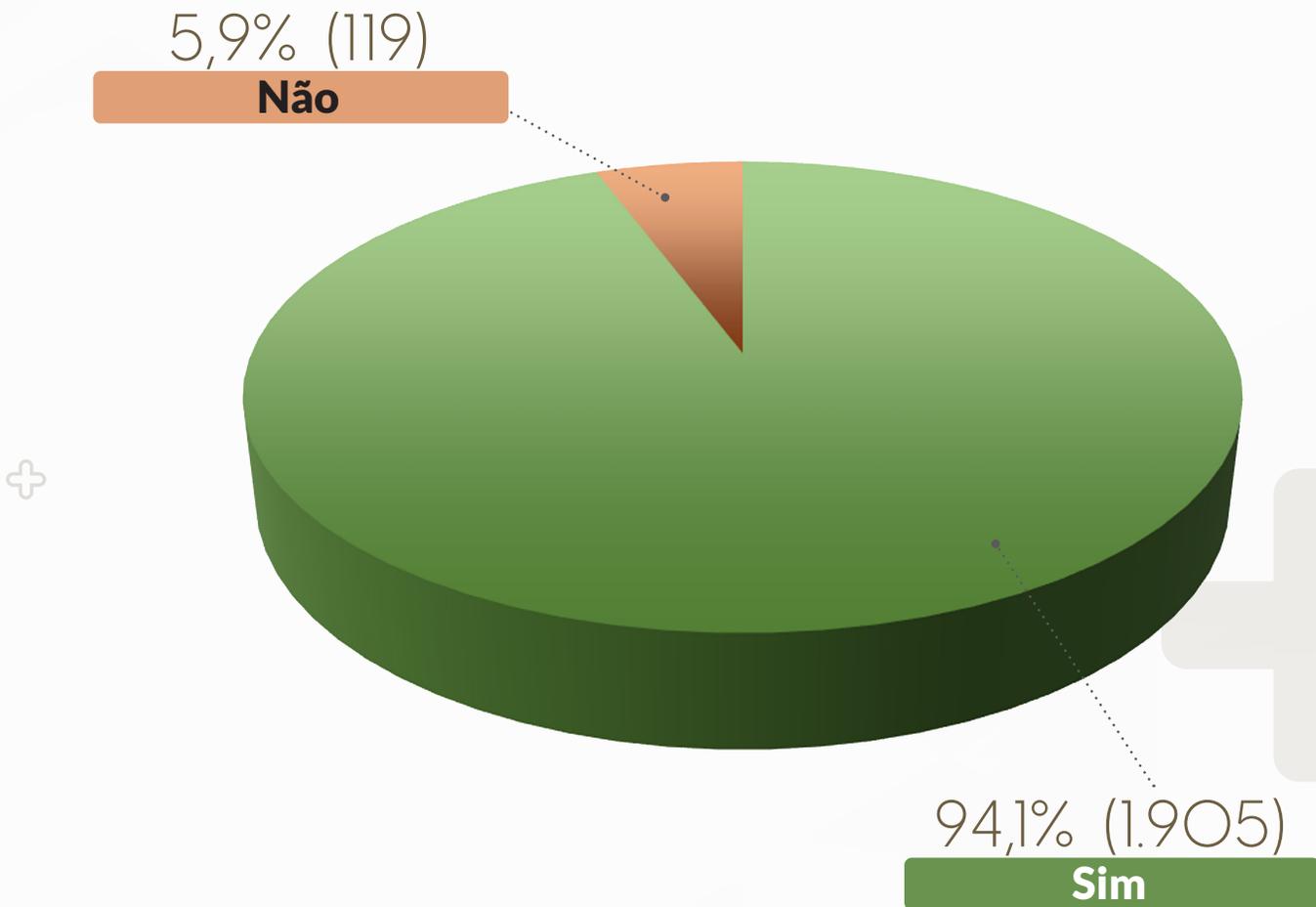
## Pergunta 1

# VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DO HOSPITAL?



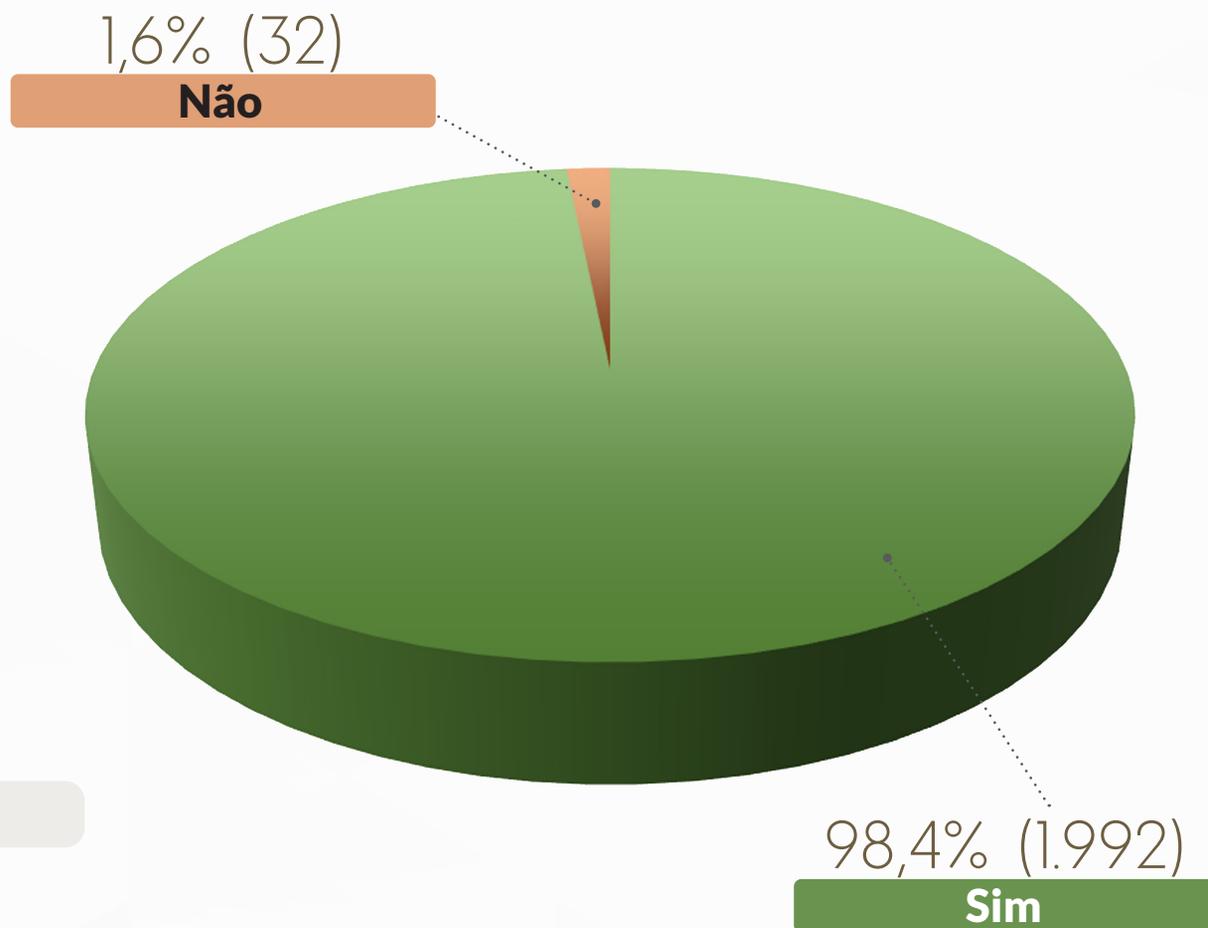
## Pergunta 2

# A SUA NECESSIDADE FOI ATENDIDA?



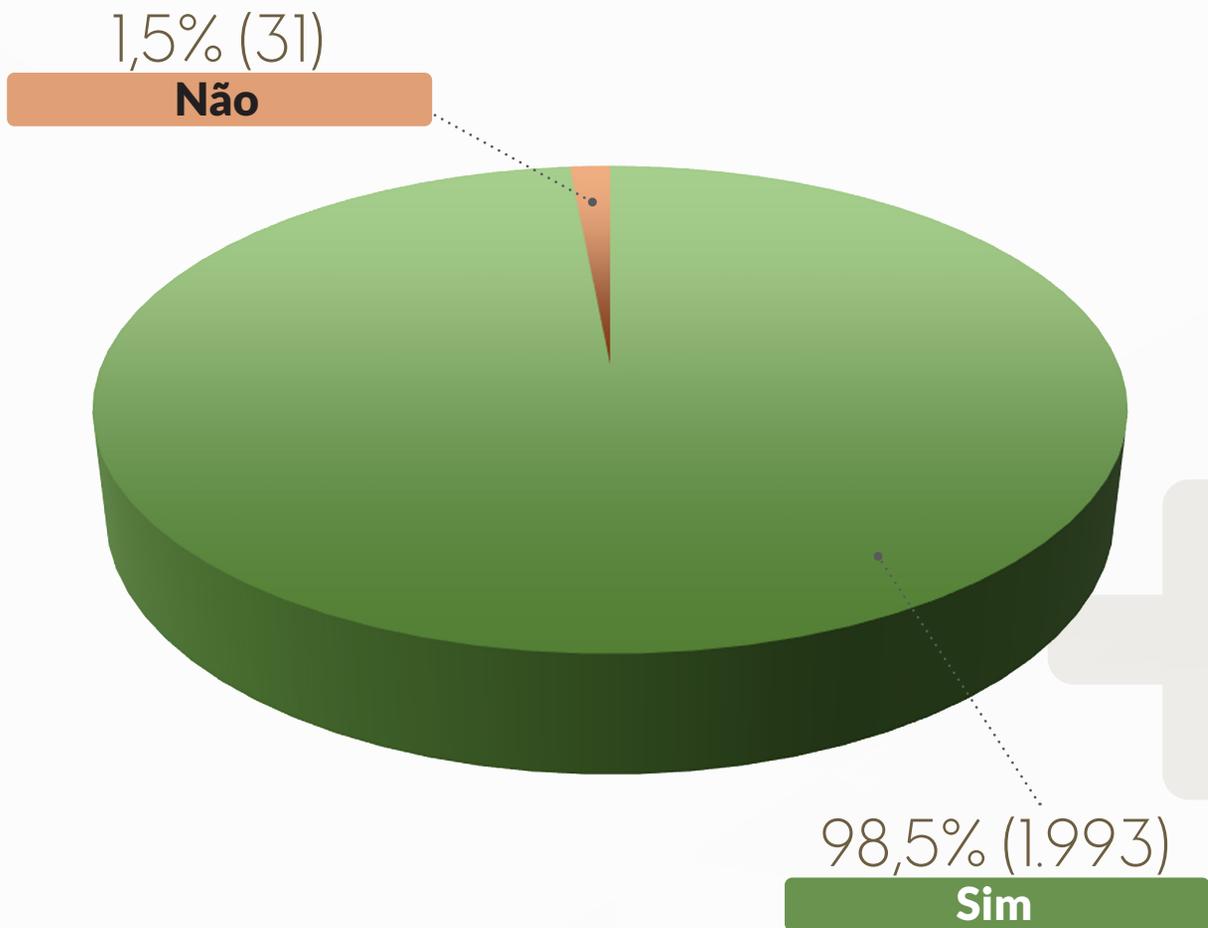
### Pergunta 3

## VOCÊ RETORNARIA AO HOSPITAL EM OUTRA NECESSIDADE?



## Pergunta 4

# VOCÊ INDICARIA O SERVIÇO PARA OUTRA PESSOA?

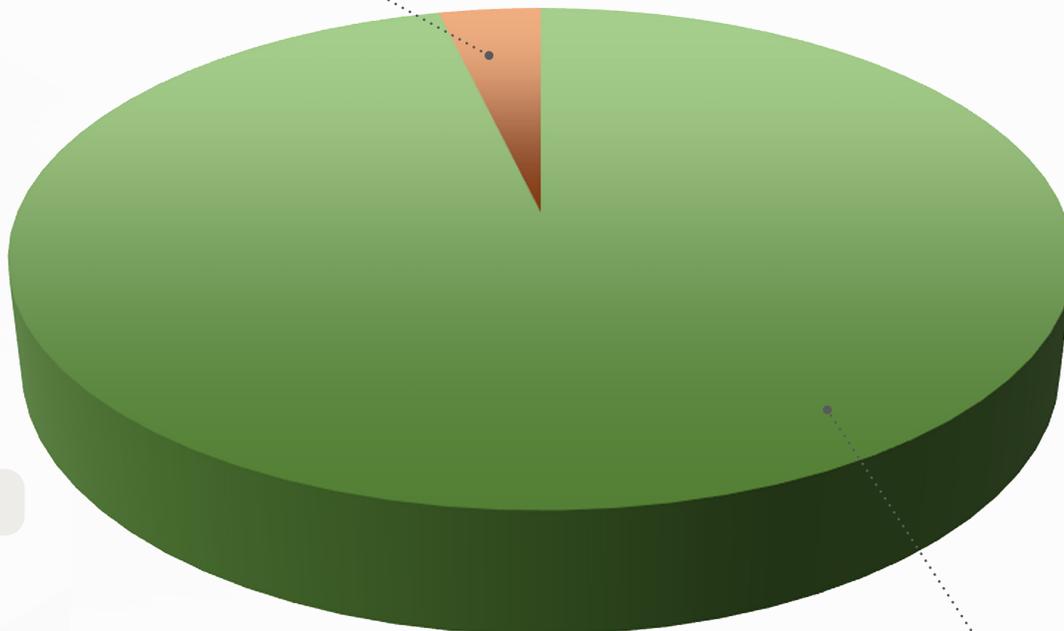


## Resultado Total

# 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.

3,7% (74)  
**Negativas**



96,3% (1.950)  
**Positivas**

# Dados

## QUALITATIVOS

Durante a realização da pesquisa, 1.881 entrevistados, representando 92,93%, declararam-se **TOTALMENTE SATISFEITOS** com o atendimento da instituição. Os **PARCIALMENTE SATISFEITOS** somaram 111, representando 5,48%. Houve ainda 10 entrevistados **PARCIALMENTE INSATISFEITOS**, representando 0,49%. E 22, representando 1,09%, entrevistados **INSATISFEITOS**.

### Graduação Qualitativa das Respostas

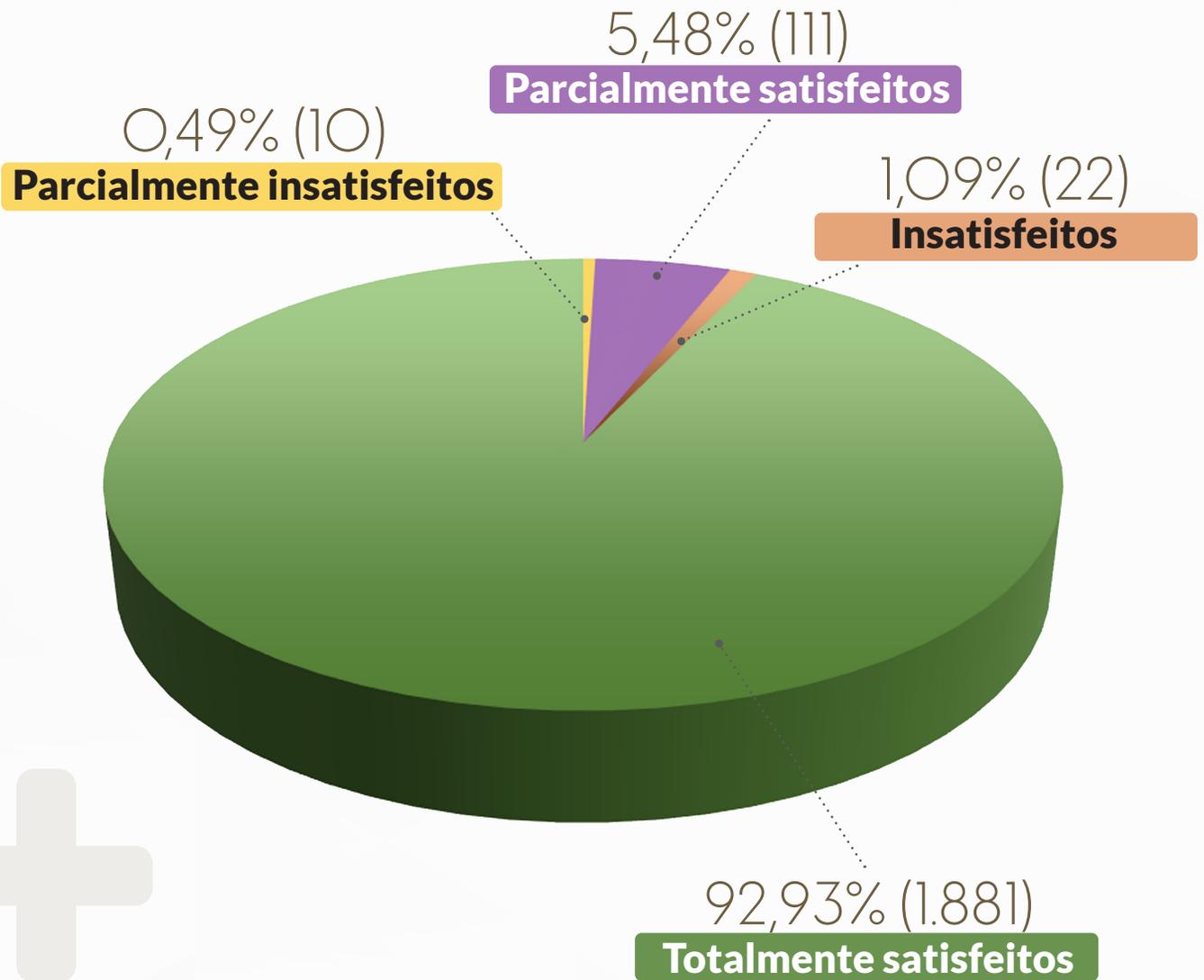
A aferição qualitativa aplicada observou os seguintes critérios:

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. Entram aqui os casos nos quais a insatisfação parcial ocorreu por motivos pontuais. Isto é, em 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 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.

# Resultado **DETALHADO**



# Macroanálise

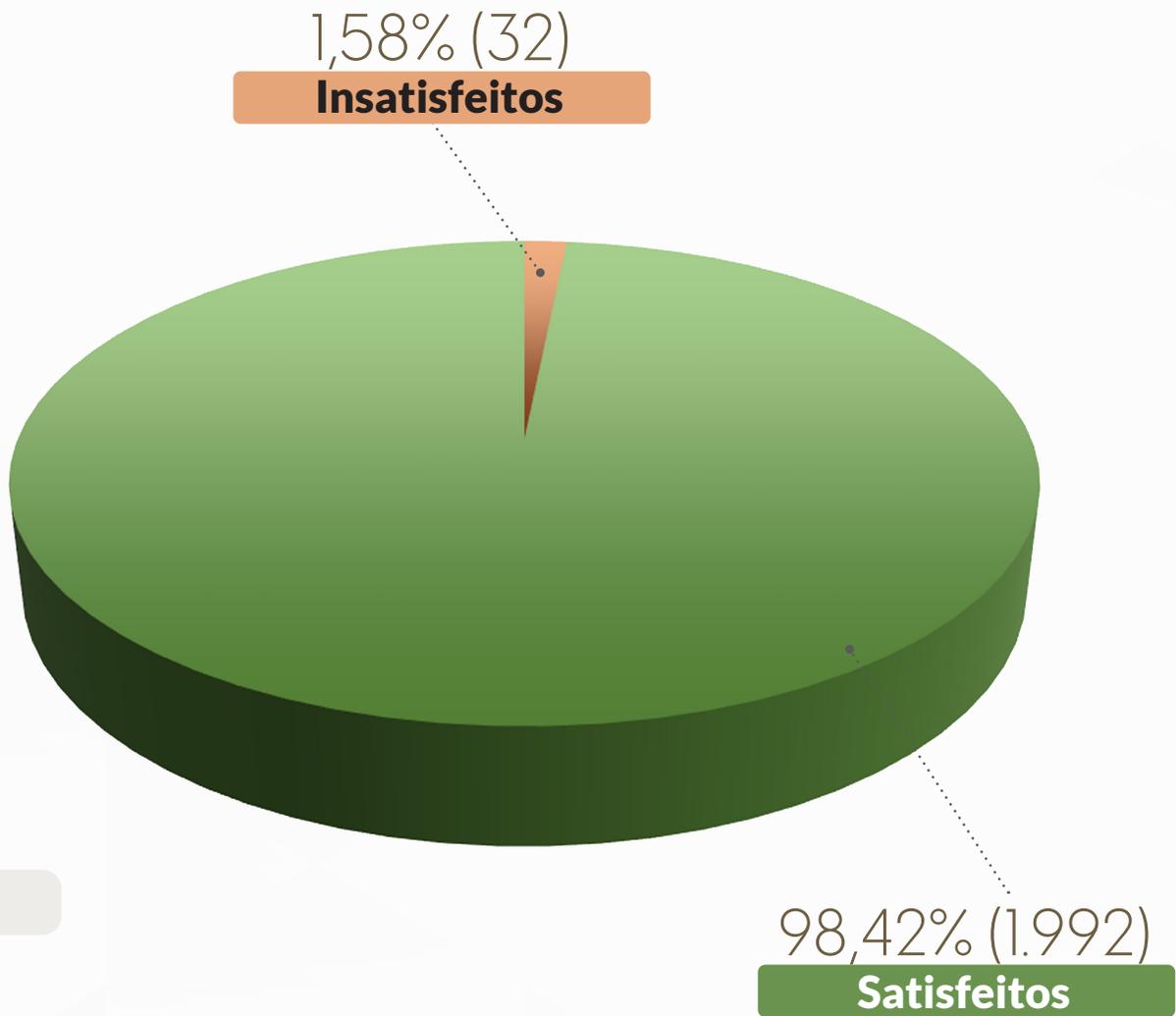
## **QUALITATIVA**

Para efeito do resultado geral do estudo, foram considerados **SATISFEITOS** os usuários enquadrados nos perfis descritos como **SATISFEITOS E PARCIALMENTE SATISFEITOS** somados, seguindo os parâmetros já mencionados. Desta forma, o estudo apontou um percentual de 98,42% de usuários satisfeitos, somando 1.992 entrevistados (gráfico na página seguinte).

Foram considerados **INSATISFEITOS** em âmbito geral, aqueles que formam a soma de insatisfeitos e parcialmente insatisfeitos. Neste caso, os parâmetros utilizados foram também os citados no campo referente à graduação qualitativa. Alocam-se aqui 1,58% dos entrevistados, somando 32 usuários (gráfico na página seguinte).



# Total de **SATISFAÇÃO**





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

**DEZEMBRO/2023**



**Hospital do Subúrbio**  
GESTÃO POR MEIO PPP

**Prodal**  
Saúde

GOVERNO DO ESTADO  
**BAHIA**  
SECRETARIA  
DE SAÚDE

 **DATAQUALY**

Pesquisa realizada por:  
DATAQUALY PESQUISA DE MERCADO E OPINIÃO  
Empresa filiada ao Conselho Regional de Estatística – CONRE