

# PRODUTO 6 – VOL. 4

## Avaliações de Impacto de Programas Públicos no Estado de São Paulo

Dezembro 2017

Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saúde prestados por hospitais sob gestão estadual de Administração Direta e OSS e estudo da oferta de profissionais de saúde das Santas Casas



**Governador do Estado**

Geraldo Alckmin

**Vice-Governador do Estado**

Márcio França

**Secretário de Planejamento e Gestão**

Marcos Monteiro

**SEADE**

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados

**Presidente**

Carlos Antonio Luque

**Diretor Executivo**

Dalmo Nogueira Filho

**Diretor-adjunto Administrativo e Financeiro**

Silvio Aleixo

**Diretora-adjunta de Análise e Disseminação de Informações**

Rovena Negreiros

**Diretora-adjunta de Metodologia e Produção de Dados**

Margareth Izumi Watanabe

**Chefe de Gabinete**

Sérgio Meirelles Carvalho

**Conselho de Curadores**

Antonio de Pádua Prado Junior  
Cassiana Montesião de Sousa (suplente)  
Eduardo de Rezende Francisco  
Eugenia Troncoso Leone  
José Carlos de Souza Santos  
Leonardo Theodoro Büll  
Márcia Furquim de Almeida  
Vladimir Kuhl Teles

**Conselho Fiscal**

Belinda Fei Hen Chu  
João Paulo Nardi Arruda  
Mirtes Lika Tukada

São Paulo  
2017

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	2
<b>AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PRESTADOS POR HOSPITAIS SOB GESTÃO ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DIRETA E OSS .....</b>	<b>3</b>
OBJETIVO.....	4
SELEÇÃO DOS HOSPITAIS PARA A PESQUISA .....	4
AMOSTRA DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.....	8
PESQUISA REALIZADA.....	12
ANÁLISE DOS DADOS .....	16
Principais Resultados.....	16
<i>Avaliação do atendimento de internação, segundo os serviços prestados.....</i>	<i>24</i>
<i>Avaliação do atendimento ambulatorial, segundo os serviços prestados.....</i>	<i>28</i>
<i>Avaliação do atendimento de pronto-socorro, segundo os serviços prestados .....</i>	<i>30</i>
<i>Perfil demográfico dos usuários.....</i>	<i>33</i>
<i>Tempo de espera para o acesso ao atendimento .....</i>	<i>33</i>
<i>Tempo de chegada ao atendimento.....</i>	<i>35</i>
<i>Satisfação no atendimento de pronto-socorro.....</i>	<i>36</i>
RANKING DOS HOSPITAIS.....	38
Satisfação geral quanto ao atendimento recebido.....	38
Satisfação geral quanto à qualidade dos serviços.....	41
Satisfação quanto à qualidade dos serviços – Espaço Físico.....	44
Satisfação quanto à qualidade dos serviços – Recepção .....	47
Satisfação quanto à qualidade dos serviços – Equipe de Enfermagem.....	49
Satisfação quanto à qualidade dos serviços – Equipe Médica .....	51
Satisfação quanto à qualidade dos serviços – Quartos (somente internação) .....	54
Quadro Síntese da Avaliação de Satisfação .....	56
AVALIAÇÃO – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	60
QUESTIONÁRIO .....	61
ANEXO 1 .....	66
ANEXO 2.....	76
<b>ESTUDO DA OFERTA DE SERVIÇOS DE SAÚDE NAS ENTIDADES FILANTRÓPICAS QUE ATENDEM AO SUS .....</b>	<b>78</b>
APRESENTAÇÃO .....	79
PRODUÇÃO HOSPITALAR E AMBULATORIAL NO SUS.....	79
LEITOS HOSPITALARES.....	83
ANEXO 1 .....	88
ANEXO 2.....	90

## APRESENTAÇÃO

A prestação de serviços de saúde é uma modalidade de política pública de atendimento à população bastante complexa e, para o seu gerenciamento, são adotados diversos modelos de gestão firmados entre o poder público e o setor privado.

No Estado de São Paulo, o modelo mais usual para a gestão de unidades de saúde é o de parceria baseado nas Organizações Sociais de Saúde (OSS). A Lei Complementar nº 846, de 4 de junho de 1998, que o formalizou, regulamentou a forma e as regras para entidades sem fins lucrativos serem qualificadas como Organizações Sociais de Saúde. Desse modo, foi possível a celebração de Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde, com vistas ao gerenciamento de hospitais e equipamentos públicos de saúde gestão.<sup>1</sup>

Com a finalidade de avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde prestados segundo esses diferentes modelos de gestão, foi firmado um Termo de Cooperação Técnica entre a Secretaria de Planejamento e Gestão – SPG e a Secretaria Estadual de Saúde – SES, cabendo à Fundação Seade a responsabilidade pela realização de pesquisa com os usuários dos serviços de saúde nos locais de prestação e também pela metodologia e execução da avaliação.

No caso das Santas Casas, que são entidades filantrópicas e, em sua maioria, sob gestão municipal, o estudo – realizado com dados secundários derivados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos (CNES) – privilegia a oferta de recursos humanos nesses estabelecimentos, com foco na oferta de médicos.

O presente produto apresenta o planejamento da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saúde prestados, seu plano amostral, seus principais resultados, assim como estudo da oferta de serviços de saúde em entidades filantrópicas que atendem o SUS. Além disso, disponibiliza a base de dados gerada a partir da pesquisa com os usuários nos hospitais selecionados, realizada entre 31 de maio e 21 de julho de 2017, reunindo todas as variáveis consideradas no questionário elaborado exclusivamente para esse fim, o dicionário da base e a frequência simples das variáveis. Esta base de dados é disponibilizada em arquivos tipo XLSX (Excel) e SAV (compatível com o software estatístico SPSS).

---

<sup>1</sup> SÃO PAULO (Estado). Secretaria da Saúde. Organizações Sociais de Saúde (OSS). Disponível em: <<http://www.saude.sp.gov.br/ses/acoes/organizacaoes-sociais-de-saude-oss>>. Acesso em: 19 nov. 2015.

**PARTE 1**

Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saúde  
prestados por hospitais sob gestão estadual de  
administração direta e OSS

## OBJETIVO

Avaliar a satisfação do usuário com os serviços prestados pelos hospitais sob gestão estadual – Administração Direta e Organizações Sociais da Saúde – OSS.

## SELEÇÃO DOS HOSPITAIS PARA A PESQUISA

A seleção da amostra de hospitais para a pesquisa aqui abordada foi feita com base no cadastro de estabelecimentos de saúde com dados do ano de 2015, fornecido pela SES. Foram entrevistados usuários selecionados a partir de uma amostra de hospitais estratificados segundo tipo de gestão e serviços prestados. Tomaram-se como referências os seguintes parâmetros:

- **Objeto da pesquisa:**

- Hospitais sob gestão estadual por meio de Administração Direta ou por OSSs.
- Existência de:
  - ✓ Internações, atendimento ambulatorial e urgência/emergência
  - ✓ Centro cirúrgico, centro obstétrico e unidade neonatal
  - ✓ Apenas atendimento SUS

- **Serviços a serem pesquisados:**

- Serão avaliados os usuários dos serviços de internações, ambulatórios e pronto-socorro / pronto atendimento.

- **Não serão objeto da pesquisa:**

- Hospitais universitários da Administração Direta (estaduais)

Justificativa da exclusão: são cerca de dez hospitais, que diferem dos demais pela complexidade dos serviços prestados e, por isso, recomenda-se uma pesquisa específica para esses estabelecimentos.

- Centros de Reabilitação da Rede Lucy Montoro

Justificativa da exclusão: estabelecimentos especializados que não atendem aos critérios descritos no item **Objeto da Pesquisa**, tais como existência de centro obstétrico e unidade neonatal.

- Centros Estaduais de Análises Clínicas (Ceac); Centro de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (Ceadis); Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (Cross)

Justificativa da exclusão: não atendem diretamente os usuários dos serviços de saúde, dado que ofertam serviços para o Sistema Único de Saúde do Estado de São Paulo.

– AMEs

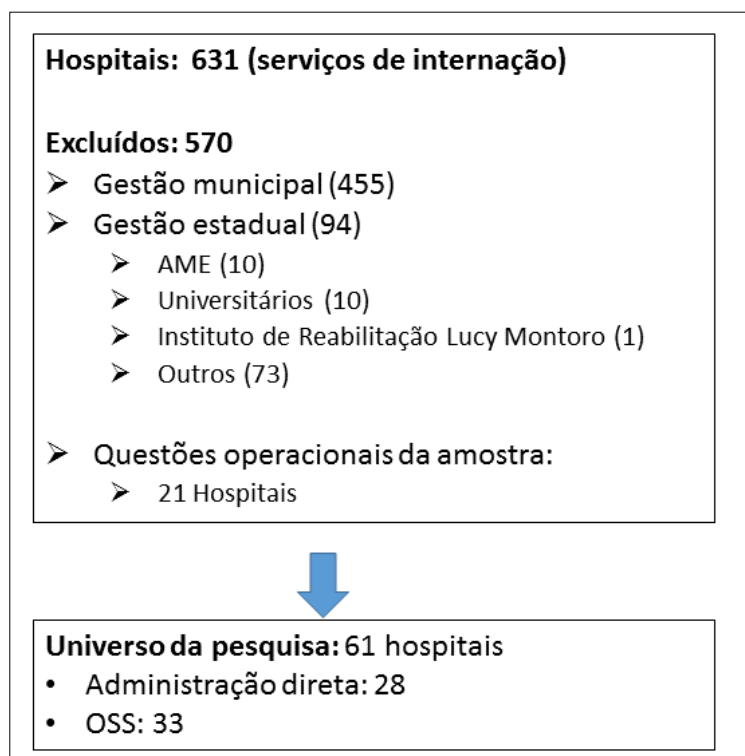
Justificativa da exclusão: o objetivo da pesquisa é avaliar a satisfação do usuário segundo o modelo da gestão estadual – Administração Direta ou OSS. Como todas as AMEs são OSS, não é possível comparar esse tipo de estabelecimento segundo o modelo de gestão. Assim, acordou-se, em discussão com os técnicos da SPG e SES, que esses estabelecimentos não seriam pesquisados.

– Santas Casas

Justificativa da exclusão: de acordo com os dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos – CNES de dezembro de 2016, dos 1.494 estabelecimentos de saúde classificados como entidades filantrópicas, apenas 88 estavam sob a gestão estadual e os demais sob a gestão municipal. Assim, para as Santas Casas, que são entidades filantrópicas e, em sua maioria, sob gestão municipal, optou-se pela realização de um estudo com dados secundários.

O Quadro 1 apresenta um resumo dos 631 estabelecimentos do cadastro com serviço de internação: 61 compõem o universo da pesquisa e 570 foram excluídos.

### **Quadro 1** **Número de estabelecimentos de saúde: excluídos e universo da pesquisa**

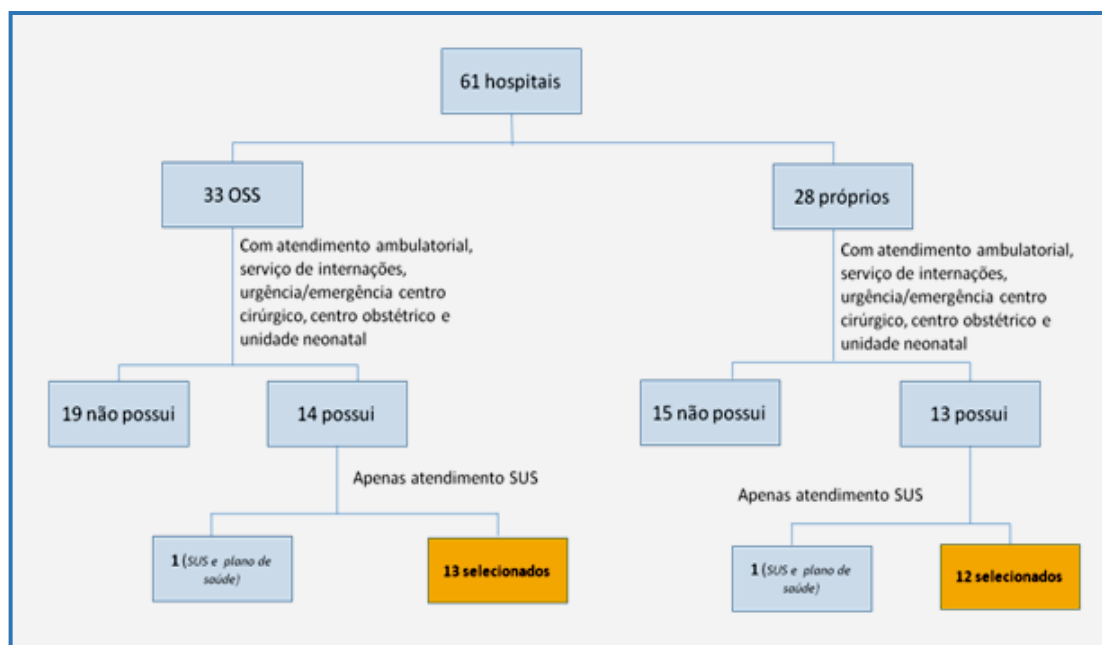


Fonte: SES, 2015.

- **61 estabelecimentos compõem o universo da pesquisa de satisfação:**
  - Hospitais Estaduais de Administração Direta: 28
  - Hospitais Estaduais OSSs: 33
- **570 estabelecimentos foram excluídos do universo da pesquisa de satisfação:**
  - 455 estabelecimentos sob gestão municipal
  - 10 estabelecimentos sob gestão estadual - natureza AME
  - 10 estabelecimentos sob gestão estadual - natureza universitários
  - 1 estabelecimentos sob gestão estadual - natureza outros
  - 64 estabelecimentos sob gestão estadual - natureza filantrópica
  - 8 estabelecimentos sob gestão estadual - natureza privada
  - 1 estabelecimento Instituto de Reabilitação Lucy Montoro
  - 21 estabelecimentos por questões operacionais da amostra (média de internações/dia < 6)

O esquema do processo de seleção das unidades a serem pesquisadas é representado no Quadro 2.

**Quadro 2**  
**Processo de seleção das unidades a serem pesquisadas**



Com base no tipo de gestão, serviços oferecidos, e atendimento SUS, foram inicialmente selecionados para a pesquisa 13 estabelecimentos administrados por OSSs e 12 administrados diretamente pela Secretaria Estadual de Saúde.



A partir das reuniões técnicas com a SES e da avaliação da situação atual das unidades, alguns estabelecimentos foram excluídos (por estar em reforma, estar sem atendimento em pronto-socorro ou ambulatório, não realizar partos, etc.) e outros foram incluídos na lista dos selecionados.

Os Quadros 3 e 4 apresentam, respectivamente, a lista final dos estabelecimentos hospitalares selecionados para fazer parte da pesquisa: 12 administrados por OSSs e 11 pela SES.

### **Quadro 3** **Hospitais administrados por OSSs**

<b>Municípios</b>	<b>Hospitais – administrados por OSSs</b>
São Paulo	Hospital Geral de Pedreira
São Paulo	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci
Pariquera-Açu	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua
São Paulo	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista
Itaquaquecetuba	Hospital Geral de Itaquaquecetuba
Taboão da Serra	Hospital Geral Pirajussara Taboão da Serra
Sumaré	Hospital Estadual Sumaré
São Paulo	Hospital Estadual de Sapopemba
Carapicuíba	Hospital Geral de Carapicuíba
Itapeçerica da Serra	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra
Presidente Prudente	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo
Diadema	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria

### **Quadro 4** **Hospitais administrados pela SES**

<b>Municípios</b>	<b>Hospitais – administrados pela SES</b>
São Paulo	Hospital Geral de São Mateus
São Paulo	Conjunto Hospitalar do Mandaqui
São Paulo	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases
Santos	Hospital Guilherme Álvaro Santos
Ferraz de Vasconcelos	Hospital Dr Osiris Florindo Coelho
Sorocaba	Conjunto Hospitalar
São Paulo	Hospital Katia De Souza Rodrigues – Taipas, SP
Mirandópolis	Hospital Estadual de Mirandópolis
São Paulo	Hospital Geral de Vila Pentead Dr Jose Pangella São Paulo
São Paulo	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha
São Paulo	Unidade de Gestão Assistencial II - Hospital Ipiranga

## AMOSTRA DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A amostra de usuários será feita em duas etapas. Inicialmente, foram selecionados os hospitais que atendem aos critérios definidos para a pesquisa quanto à gestão a que estão submetidos e aos serviços prestados. Como apresentado anteriormente, participaram da pesquisa 23 hospitais, sendo 12 sob gestão estadual OSS e 11 sob gestão estadual de administração direta.

Na segunda etapa, os usuários atendidos nos hospitais selecionados foram entrevistados após o imediato atendimento de saúde recebido (alta de internação, consulta, exames, etc.). O número de usuários entrevistados por hospital e por tipo de atendimento foi definido a partir do número médio por dia de internações, de atendimentos ambulatoriais e de pronto atendimento observados no ano de 2015 (Quadro 5). A amostra de usuários foi definida supondo erro tipo I=5% e erro tipo II=10%, resultando:

- Internações: 1.400 usuários, 700 por tipo de estabelecimento, com coeficiente de variação de 4,5%.
- Ambulatorial: 1.200 usuários, 600 por tipo de estabelecimento, com coeficiente de variação de 5%.
- Pronto-Socorro: 800 usuários, 400 por tipo de estabelecimento, com coeficiente de variação de 5,5%.

O Quadro 5 apresenta um resumo da amostra de usuários, o número de estabelecimentos e o número de municípios onde ocorreu a pesquisa, por tipo de gestão e de atendimento.

**Quadro 5**  
**Resumo da amostra de estabelecimentos e de usuários,**  
**por tipo de gestão e de atendimento**

Indicadores da amostra	Tipo de gestão		
	Total	OSS	Adm. Direta
<b>Total de usuários</b>	<b>3.400</b>	<b>1.700</b>	<b>1.700</b>
Usuários de internações	1.400	700	700
Usuários de ambulatórios	1.200	600	600
Usuários de pronto-socorro	800	400	400
<b>Total de estabelecimentos</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>11</b>
<b>Municípios</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

O Quadro 6 apresenta a amostra de usuários para os 23 hospitais selecionados, por tipo de gestão e de atendimento.

**Quadro 6**  
**Amostra de usuários por hospital, tipo de gestão e de atendimento**

Nº	Município	Hospital	Amostra			
			TOTAL	Internações	Ambulatorial	Pronto-Socorro
	<b>TOTAL GERAL</b>		<b>3.400</b>	<b>1.400</b>	<b>1.200</b>	<b>800</b>

**12 Hospitais OSS selecionados**

	<b>Total</b>		<b>1.700</b>	<b>700</b>	<b>600</b>	<b>400</b>
1	São Paulo	Hospital Geral de de Pedreira	140	64	40	36
2	São Paulo	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci S	131	60	37	34
3	Pariquera-Açu	Hospital Regional D.r Leopoldo Bevilacqua	79	35	24	20
4	São Paulo	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista	124	58	33	33
5	Itaquaquecetuba	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	99	50	20	29
6	Taboão da Serra	Hospital Geral Pirajussara Taboão da Serra	198	56	110	32
7	Sumaré	Hospital Estadual Sumaré	100	56	12	32
8	São Paulo	Hospital Estadual de Sapopemba	95	48	20	27
9	Carapicuíba	Hospital Geral de Carapicuíba	184	66	80	38
10	Itapeçerica da Serra	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	167	56	79	32
11	Presidente Prudente	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo	263	103	100	60
12	Diadema	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	120	48	45	27

(continua)

**Quadro 6**  
**Amostra de usuários por hospital, tipo de gestão e de atendimento**

Nº	Município	Hospital	Amostra			
			TOTAL	Internações	Ambulatorial	Pronto-Socorro

**11 Hospitais com Administração Direta selecionados**

	<b>Total</b>		<b>1.700</b>	<b>700</b>	<b>600</b>	<b>400</b>
13	São Paulo	Hospital Geral de São Mateus	110	50	30	30
14	São Paulo	Conjunto Hospitalar do Mandaqui	314	150	80	84
15	São Paulo	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases	158	60	70	28
16	Santos	Hospital Guilherme Álvaro Santos	134	58	40	36
17	Ferraz de Vasconcelos	Hospital Dr Osiris Florindo Coelho	156	53	70	33
18	Sorocaba	Conjunto Hospitalar	255	100	100	55
19	São Paulo	Hospital Katia de Souza Rodrigues – Taipas, SP	166	60	70	36
20	Mirandópolis	Hospital Estadual de Mirandópolis	77	30	30	17
21	São Paulo	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella	136	60	40	36
22	São Paulo	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha	61	21	30	10
23	São Paulo	Unidade de Gestao Assistencial II - Hospital Ipiranga	133	58	40	35

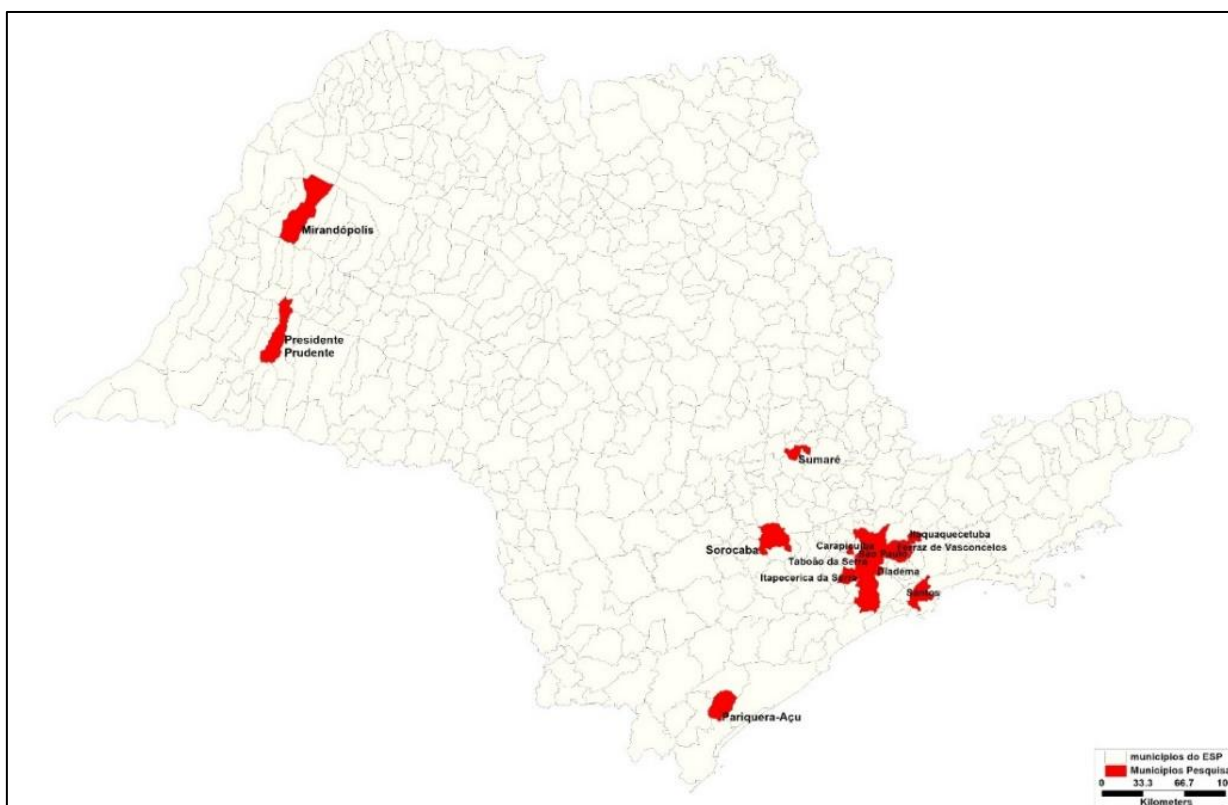
(conclusão)

A aplicação da pesquisa seguiu as seguintes observações:

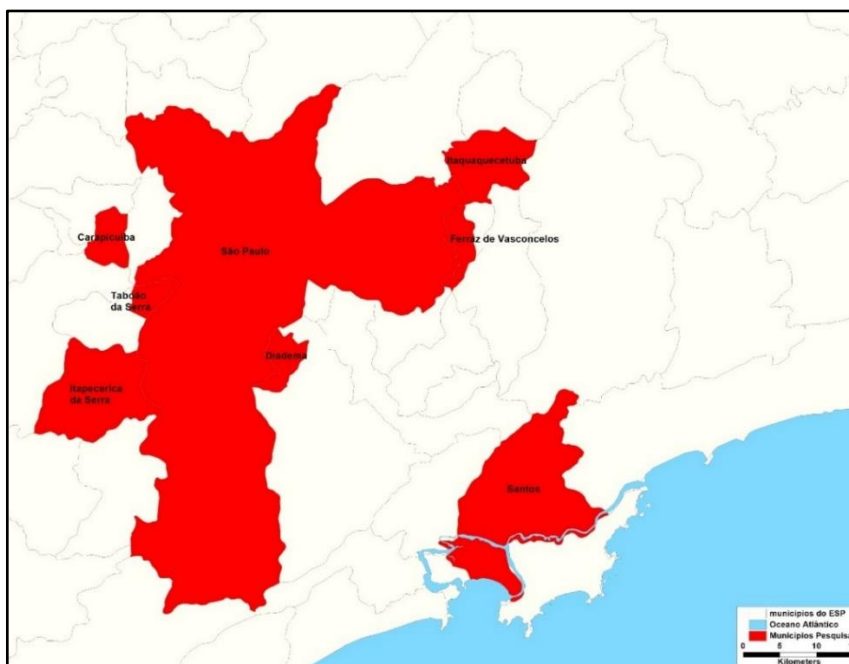
- Realização da entrevista com o próprio usuário após o imediato atendimento de saúde recebido (alta de internação, consulta, exames, etc.).
- Cada usuário responde somente uma vez a pesquisa.
- Distribuição das entrevistas em dias e horários alternados, consonante com as especificidades do atendimento recebido, inclusive finais de semana.

Geograficamente, os hospitais selecionados localizam-se em 13 municípios do Estado (sete na Região Metropolitana de São Paulo e seis no restante do Estado): Carapicuíba, Diadema, Ferraz de Vasconcelos, Itapequerica da Serra, Itaquaquetuba, Taboão da Serra, Mirandópolis, Pariquera-Açu, Presidente Prudente, Santos, São Paulo, Sorocaba e Sumaré. No município de São Paulo, localizam-se 11 dos 23 hospitais pesquisados.

**Mapa 1**  
**Distribuição da amostra nos municípios do Estado de São Paulo**



## Mapa 2 Detalhe da distribuição da amostra no município de São Paulo



### PESQUISA REALIZADA

A pesquisa com os usuários nos hospitais selecionados foi realizada entre 31 de maio e 21 de julho de 2017.

A decisão de quais hospitais seriam selecionados para a pesquisa dos três tipos de serviço foi tomada conjuntamente pelo Seade, SES e SPG. O critério foi escolher os estabelecimentos cujo atendimento em pronto-socorro/ pronto atendimento não fosse referenciado, pois não era objeto da avaliação.

No entanto, no momento da pesquisa, verificou-se que para cinco dos hospitais selecionados, esse atendimento era referenciado e, portanto, para eles não foi possível realizar a pesquisa para o serviço de pronto-socorro. São eles: três hospitais sob gestão de OSS – Hospital Geral de Carapicuíba, Hospital Estadual Sumaré, Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra – e dois sob Administração Direta da SES -Conjunto Hospitalar Sorocaba e Hospital Guilherme Álvaro Santos, sendo que neste último ainda foram realizadas 11 entrevistas no pronto-socorro. Os cinco hospitais estão localizados nos municípios de Carapicuíba, Sumaré, Taboão da Serra, Sorocaba e Santos, respectivamente.

A exclusão do serviço de pronto socorro implicou uma redução de 20% na amostra planejada, o que não comprometeu a precisão dos resultados obtidos (Anexo 1).

Para os demais serviços nesses cinco hospitais e para os 18 hospitais restantes a pesquisa foi realizada conforme o planejamento.

Os Quadros 7 e 8 apresentam a amostra final de usuários, realizada por tipo de gestão e de atendimento.

**Quadro 7**  
**Amostra de usuários realizada, por tipo de gestão e de atendimento**

Atendimento	Gestão		
	Total	OSS	Adm. Direta
<b>Amostra realizada</b>			
<b>Total de usuários</b>	<b>3.321</b>	<b>1.636</b>	<b>1.685</b>
Usuários de internações	1.450	713	737
Usuários de ambulatórios	1.233	616	617
Usuários de pronto-socorro	638	307	331
<b>Amostra planejada</b>			
<b>Total de usuários</b>	<b>3.400</b>	<b>1.700</b>	<b>1.700</b>
Usuários de internações	1.400	700	700
Usuários de ambulatórios	1.200	600	600
Usuários de pronto-socorro	800	400	400

Para a análise dos dados optou-se por trabalhar com escalas padronizadas no intervalo de 0 (zero) a 10 (dez). Assim, todas as questões cujas respostas estavam no formato de escala de 1 a 5, em que o valor 1 (um) representava a pior avaliação e 5 (cinco) a melhor foram padronizadas como:

$$Nota_{0-10} = \frac{(Nota_{original} - Nota_{min})}{Nota_{max} - Nota_{min}} \times 10$$

Esse procedimento foi adotado após a análise do  $\alpha$  de Cronbach que foram acima de 0,70 nas questões analisadas (Anexo 2).

O nível de confiança adotado foi de 90% para as comparações entre as médias da OSS e Administração direta.

Para a análise do perfil do usuário segundo satisfação com o atendimento recebido utilizou-se modelo CHAID – *Chi-squared Automatic Interaction Detector*, que possibilita identificar a associação entre uma variável dependente e uma série de variáveis preditoras (ou independentes). Essa técnica consiste na construção de um modelo log-linear, aplicado a uma tabela de dupla entrada entre cada uma das variáveis preditoras e a dependente, identifica-se para a primeira a partição de suas categorias que apresenta o maior valor para a estatística  $\chi^2$ . A partir da escolha dessa combinação, os dados são agrupados e uma nova análise é realizada dentro de cada subgrupo repetindo-se o procedimento anterior para a variável dependente e os demais preditores.

**Quadro 8**  
**Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saúde, por tipo de gestão e de atendimento**  
**amostra planejada X realizada**

Gestão	Município	Hospital	Amostra Total		Amostra Internações		Amostra ambulatorial		Amostra pronto-socorro	
			Planejada	Realizada	Planejada	Realizada	Planejada	Realizada	Planejada	Realizada
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>3.400</b>	<b>3.321</b>	<b>1.400</b>	<b>1.450</b>	<b>1.200</b>	<b>1.233</b>	<b>800</b>	<b>638</b>
	<b>Total</b>		<b>1.700</b>	<b>1.636</b>	<b>700</b>	<b>713</b>	<b>600</b>	<b>616</b>	<b>400</b>	<b>307</b>
	São Paulo	Hospital Geral de Pedreira	140	141	64	64	40	41	36	36
	São Paulo	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci S	131	135	60	61	37	38	34	36
	Pariquera-Açu	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	79	79	35	35	24	24	20	20
	São Paulo	Hospital Geral Santa Marcelina, de Itaim Paulista	124	126	58	58	33	33	33	35
	Itaquaquecetuba	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	99	99	50	50	20	20	29	29
<b>OS</b>	Taboão da Serra	Hospital Geral Pirajussara Taboão da Serra	198	172	56	59	110	113	32	0
	Sumaré	Hospital Estadual Sumaré	100	69	56	56	12	13	32	0
	São Paulo	Hospital Estadual de Sapopemba	95	103	48	54	20	21	27	28
	Carapicuíba	Hospital Geral de Carapicuíba	184	149	66	67	80	82	38	0
	Itapecerica da Serra	Hospital Geral de Itapecerica da Serra	167	173	56	57	79	83	32	33
	Presidente Prudente	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo	263	265	103	103	100	101	60	61
	Diadema	Hospital Estadual de Diadema Hospital, Serraria	120	125	48	49	45	47	27	29

(continua)



**Quadro 8**  
**Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saúde, por tipo de gestão e de atendimento**  
**amostra planejada X realizada**

Gestão	Município	Hospital	Amostra Total		Amostra Internações		Amostra ambulatorial		Amostra pronto-socorro	
			Planejada	Realizada	Planejada	Realizada	Planejada	Realizada	Planejada	Realizada
Administração Direta	<b>Total</b>		<b>1.700</b>	<b>1.685</b>	<b>700</b>	<b>737</b>	<b>600</b>	<b>617</b>	<b>400</b>	<b>331</b>
	São Paulo	Hospital Geral de São Mateus	110	113	50	52	30	31	30	30
	São Paulo	Conjunto Hospitalar do Mandaqui	314	318	150	152	80	81	84	85
	São Paulo	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases	158	161	60	61	70	70	28	30
	Santos	Hospital Guilherme Álvaro Santos	134	109	58	58	40	40	36	11
	Ferraz de Vasconcelos	Hospital Dr Osiris Florindo Coelho	156	186	53	74	70	76	33	36
	Sorocaba	Conjunto Hospitalar Sorocaba	255	217	100	110	100	107	55	0
	São Paulo	Hospital Katia de Souza Rodrigues Taipas, SP	166	169	60	61	70	71	36	37
	Mirandópolis	Hospital Estadual de Mirandópolis	77	80	30	31	30	31	17	18
	São Paulo	Hospital Geral de Vila Penteado Dr Jose Pangella	136	137	60	60	40	40	36	37
	São Paulo	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha	61	61	21	20	30	29	10	12
	São Paulo	Unidade de Gestão Assistencial II - Hospital Ipiranga	133	134	58	58	40	41	35	35

(conclusão)

## ANÁLISE DOS DADOS

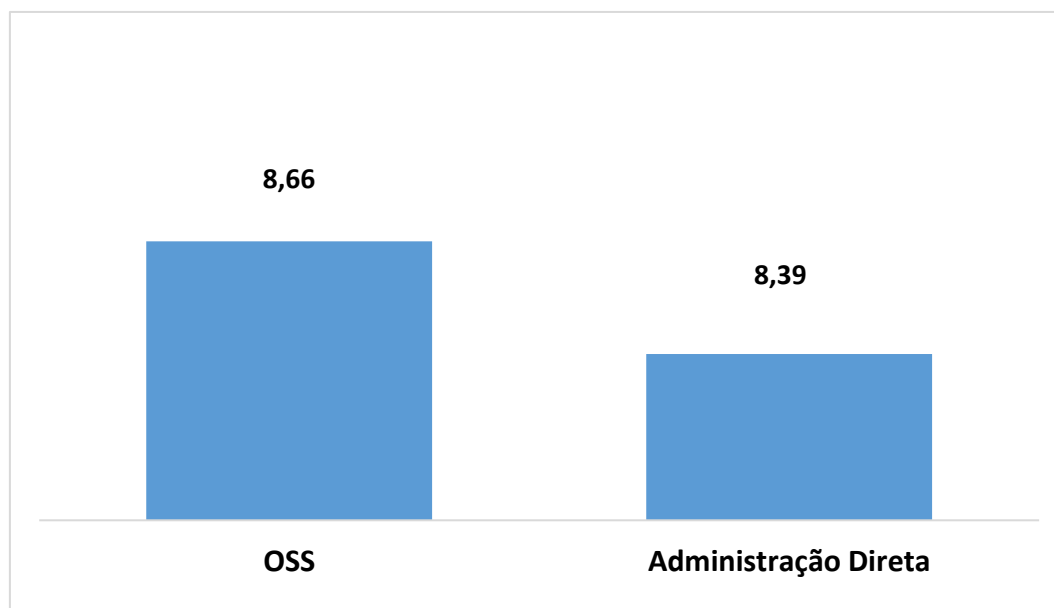
Os principais resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do sistema de saúde está dividida em duas partes:

- A primeira analisa a satisfação segundo os quesitos avaliados:
  - Forma de administração das unidades de saúde: Administração Direta e Organizações Sociais de Saúde – OSS;
  - Tipo de atendimento recebido: internação, ambulatorial e pronto-socorro;
  - Tipo de serviços utilizados: espaço físico, recepção, equipe de enfermagem, equipe técnica e quarto (para os casos de internação).
- A segunda analisa a posição das 23 unidades de saúde, segundo os quesitos avaliados.

### Principais resultados

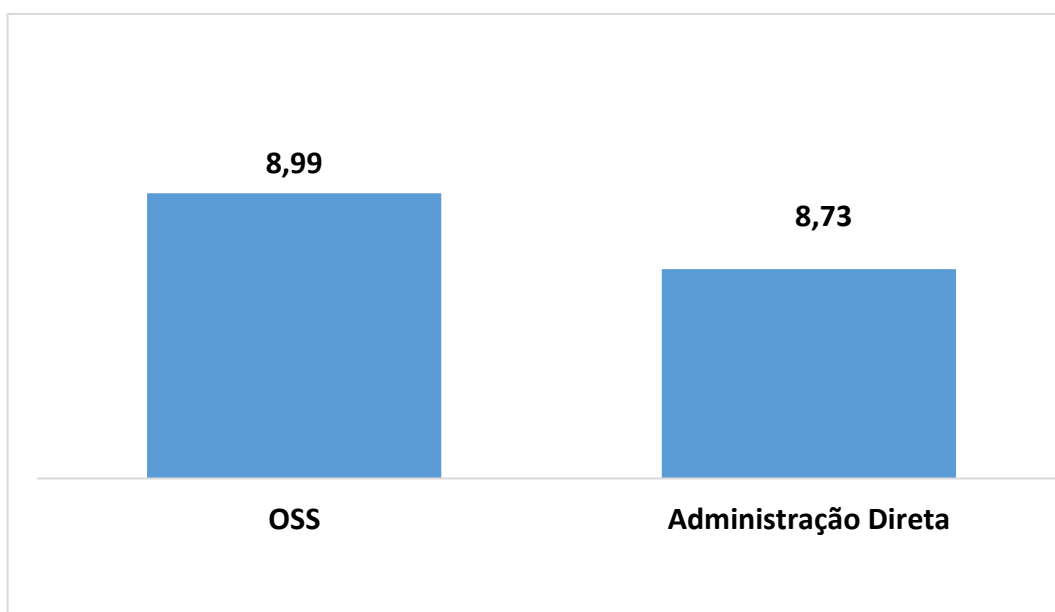
Em geral, os usuários avaliaram de forma positiva o atendimento recebido nos hospitais administrados tanto por OSS quanto pela administração direta, sendo que a nota do atendimento é ligeiramente maior entre os usuários de OSS. Entre 0 e 10, as OSSs obtiveram nota média 8,66 contra 8,39 da administração direta, sendo o valor médio da nota desse quesito 8,52 – Gráfico 1.

**Gráfico 1**  
**Nota total dada ao atendimento recebido no hospital**

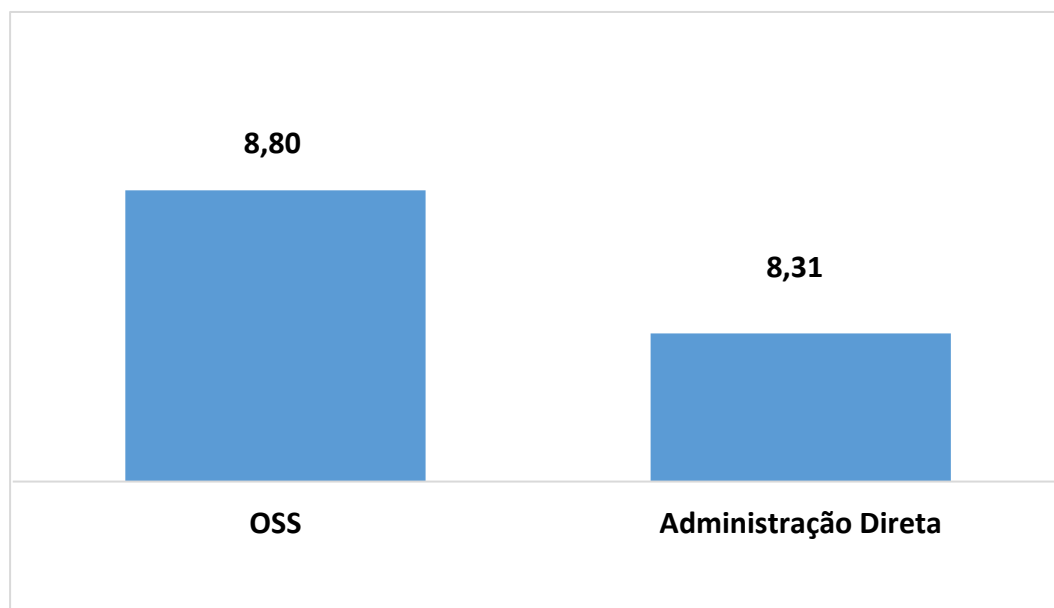


Quando avaliado o tipo de atendimento recebido (internação, ambulatorial e pronto-socorro), as melhores avaliações ocorrem para os serviços de internação, com nota média de 8,86, seguido dos serviços ambulatoriais (8,55) e pronto-socorro (7,71) (Gráfico 2). Os serviços de internação e ambulatoriais das OSSs foram mais bem avaliados do que os da administração direta (respectivamente: internações 8,99 e 8,73 e ambulatoriais 8,80 e 8,31) (Gráfico 3). Já entre os serviços de pronto socorro, as unidades da administração direta foram mais bem avaliadas (7,81, contra 7,61 das OSSs) (Gráfico 4).

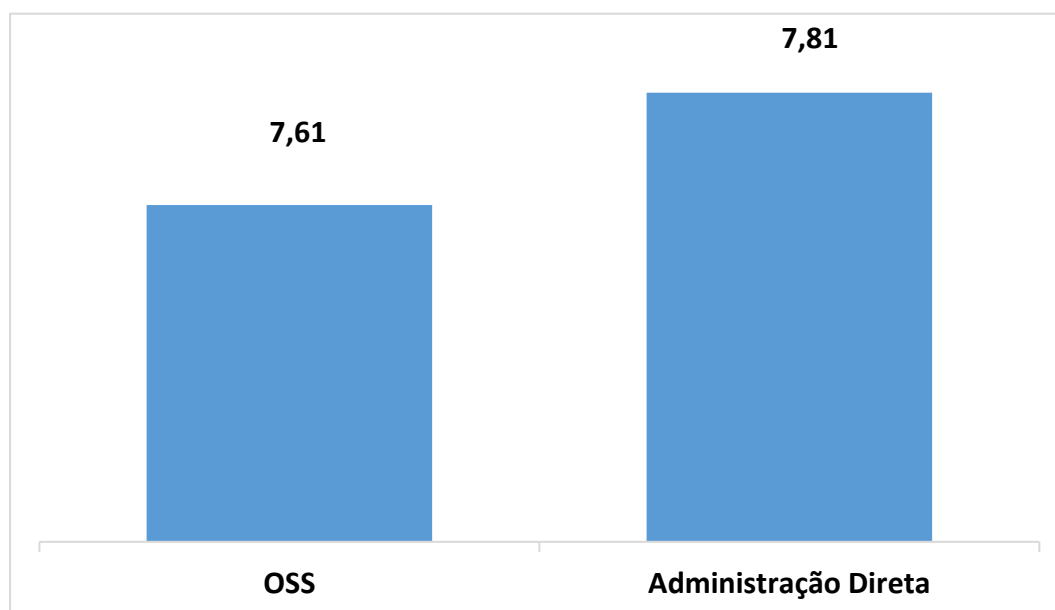
**Gráfico 2**  
**Nota total dada ao atendimento dos serviços de internação recebido no hospital**



**Gráfico 3**  
**Nota total dada ao atendimento dos serviços ambulatoriais recebido no hospital**



**Gráfico 4**  
**Nota total dada ao atendimento dos serviços de pronto-socorro recebido no hospital**



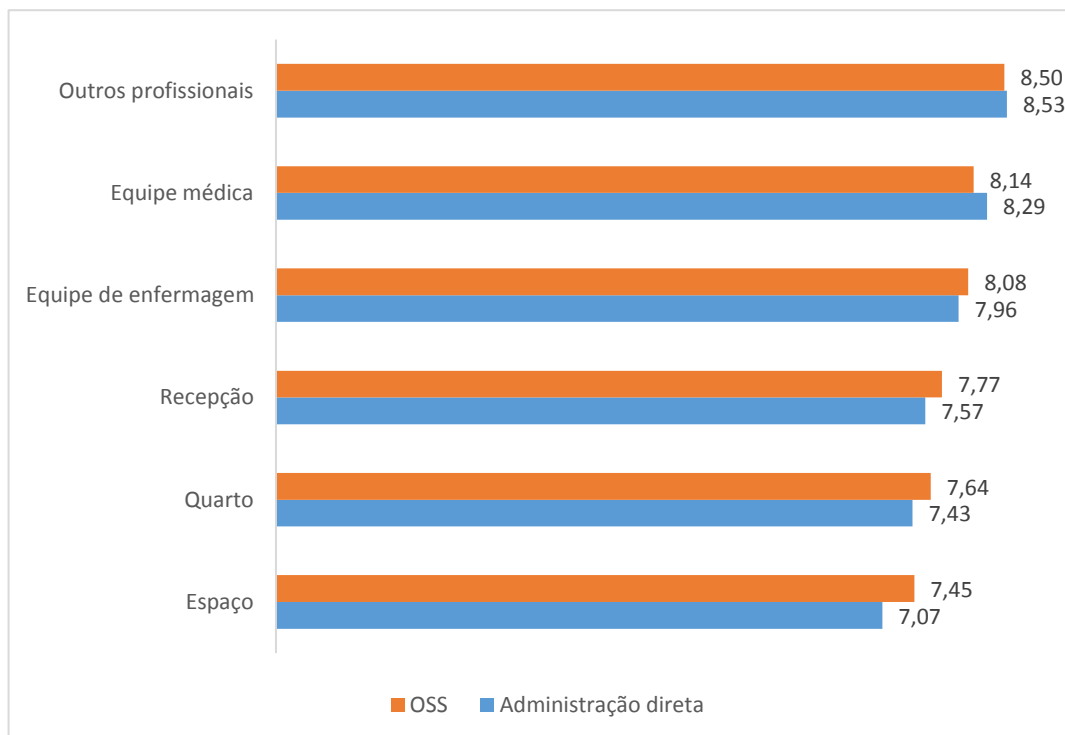
Quando avaliadas as condições da equipe de saúde e os demais serviços (recepção, espaço físico e quartos), destaca-se que as melhores avaliações correspondem às equipes responsáveis pelo cuidado de saúde: equipe médica, de enfermagem e outros profissionais dessa área. Por outro lado, as condições do espaço físico e a recepção receberam as piores avaliações. Destacam-se também as notas mais elevadas em todos os quesitos na avaliação dos serviços vinculados à internação, em relação aos serviços ambulatoriais e de pronto-socorro.

Nos serviços de internação, entre os quesitos referentes aos cuidados com a saúde, a variável “outros profissionais” recebeu nota 8,5 tanto entre as OSSs quanto entre os hospitais de administração direta; a equipe médica recebeu nota 8,3 na Administração Direta e 8,1 nas OSSs; a equipe de enfermagem nota 8,0 na Administração Direta e 8,1 nas OSSs. Já nos demais quesitos que envolvem a infraestrutura e a hotelaria, a variável recepção recebeu nota 7,6 na Administração direta e 7,8 entre as OSSs; o quarto recebeu nota 7,4 na Administração Direta e 7,6 entre as OSSs; e o espaço físico notas 7,1 (Administração Direta) e 7,5 (OSSs) (Gráfico 5).

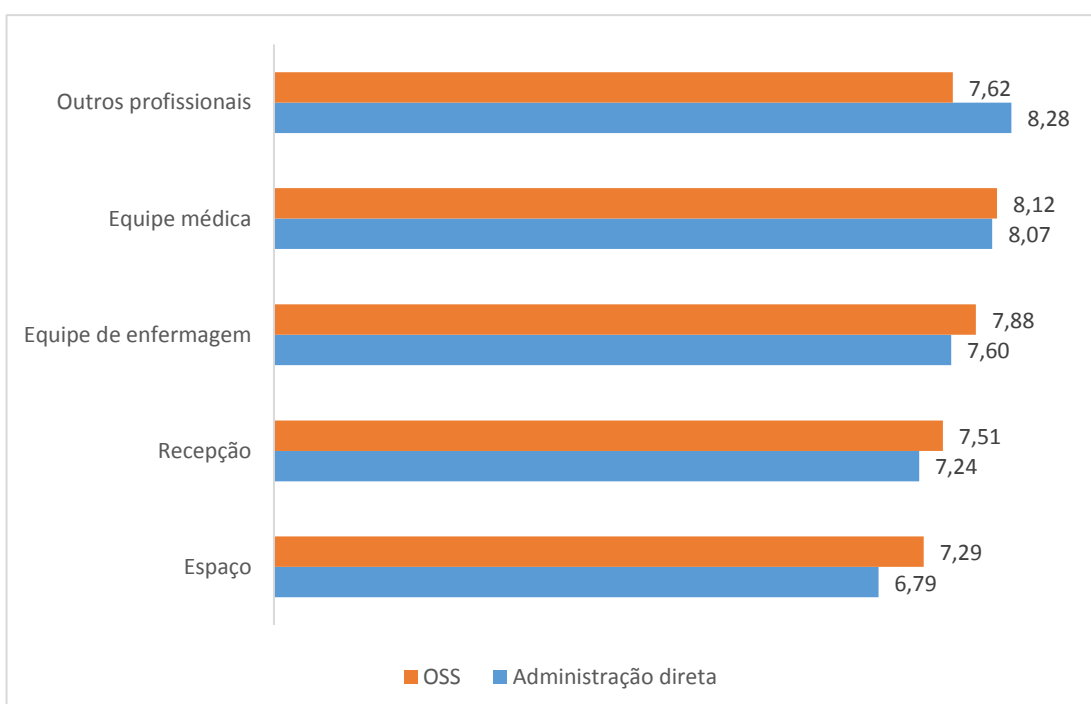
No atendimento ambulatorial entre os quesitos aos cuidados com a saúde, a variável “outros profissionais” recebeu nota 8,28 na Administração Direta e 7,62 entre as OSSs; a equipe médica recebeu nota 8,07 na Administração Direta e 8,12 nas OSSs; a equipe de enfermagem nota 7,60 na Administração Direta e 7,88 nas OSSs. Já nos demais quesitos que envolvem a infraestrutura e a hotelaria, a variável recepção recebeu nota 7,24 na

Administração Direta e 7,51 entre as OSSs; e o espaço físico notas 6,79 (Administração direta) e 7,29 (OSSs) (Gráfico 6).

**Gráfico 5**  
**Nota dada aos serviços de saúde no atendimento de internação**

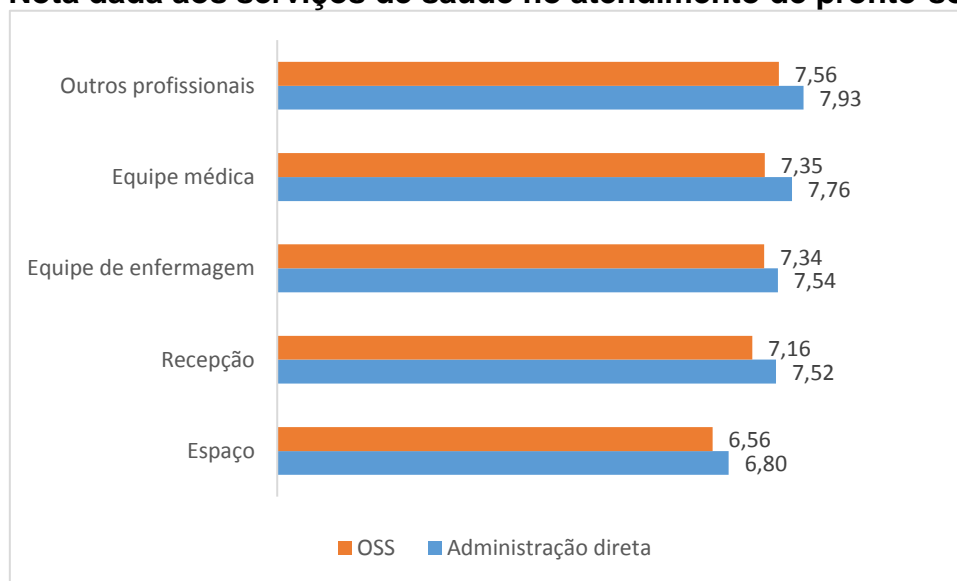


**Gráfico 6**  
**Nota dada aos serviços de saúde no atendimento ambulatorial**



No atendimento de pronto-socorro, entre os quesitos aos cuidados com a saúde, a variável “outros profissionais” recebeu nota 7,9 na Administração Direta e 7,6 entre as OSSs; a equipe médica recebeu nota 7,8 na Administração Direta e 7,4 nas OSSs; a equipe de enfermagem nota 7,5 na Administração Direta e 7,3 nas OSSs. Já nos demais quesitos que envolvem a infraestrutura e a hotelaria, a variável recepção recebeu nota 7,5 na Administração Direta e 7,2 entre as OSSs; e o espaço físico notas 6,8 (Administração Direta) e 6,6 (OSSs) (Gráfico 7).

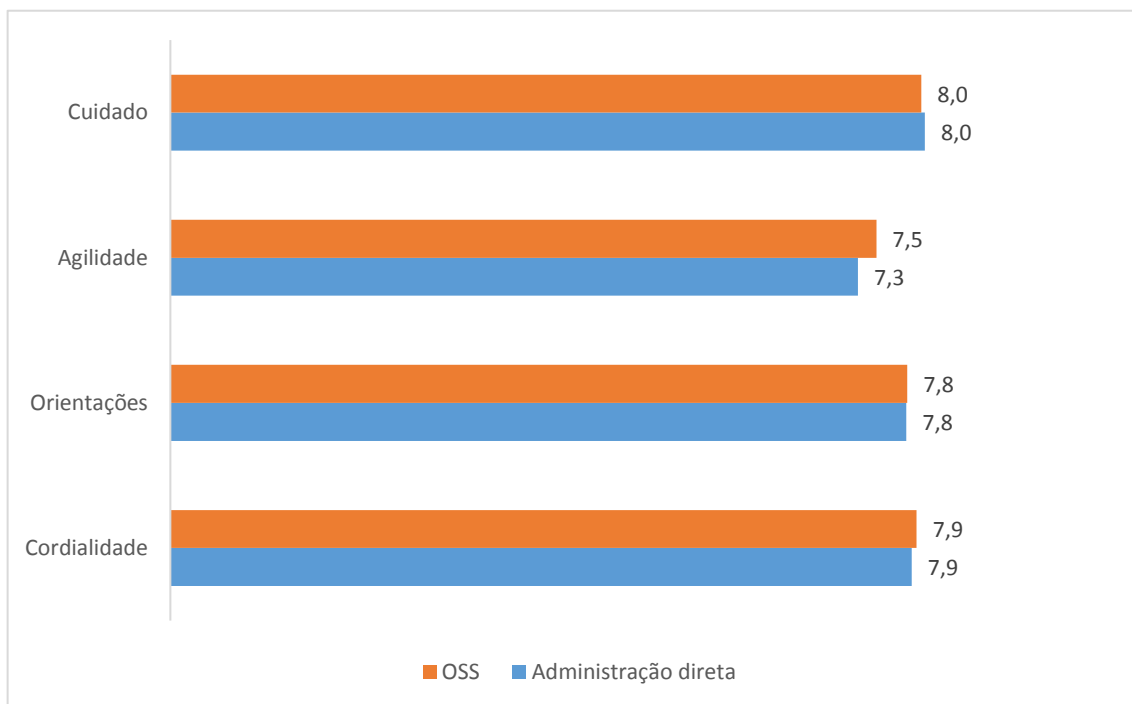
**Gráfico 7**  
**Nota dada aos serviços de saúde no atendimento de pronto-socorro**



Com relação à satisfação da qualidade dos serviços prestados quanto à cordialidade e agilidade no atendimento, cuidados recebidos e esclarecimentos/orientações, não há diferenças entre a natureza do prestador do serviço (OSS ou Administração direta) e os quatro quesitos avaliados. Apenas no quesito agilidade os hospitais de Administração Direta receberam avaliação inferior às OSSs (Gráfico 8).

Em que pese a satisfação geral nesses quatro serviços prestados ser positiva, esta varia conforme o tipo de atendimento recebido (internação, ambulatório e pronto-socorro) e o serviço prestado. Por exemplo, observando a satisfação com relação à qualidade dos banheiros, fica evidente que a melhor qualidade está entre hospitais gerenciados por OSSs, sobretudo quando o atendimento foi a Internação. Já no atendimento de pronto-socorro a avaliação de satisfação quanto à qualidade dos banheiros é mais próxima entre as OSSs e Administrações Diretas (Tabela 1). Esse padrão é semelhante à agilidade no atendimento tanto da recepção quanto da equipe de enfermagem, sendo que neste caso a avaliação da agilidade na recepção do atendimento em prontos-socorros não se diferencia tanto entre as OSSs e a Administração Direta (Tabela 2).

**Gráfico 8**  
**Nota dada à qualidade dos serviços prestados**



**Tabela 1**  
**Avaliação da qualidade dos banheiros, segundo atendimento utilizado**

	Em porcentagem					
	Internação		Ambulatório		Pronto-socorro	
	OSS	Adm. Direta	OSS	Adm. Direta	OSS	Adm. Direta
Péssimo/Ruim	7,2	21,6	9,0	27,5	20,9	29,9
Regular	10,0	17,7	16,5	17,7	17,3	19,8
Bom/Ótimo	82,7	60,7	74,5	54,7	61,7	50,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 2**  
**Avaliação na agilidade nos serviços de recepção e enfermagem, segundo atendimento utilizado**

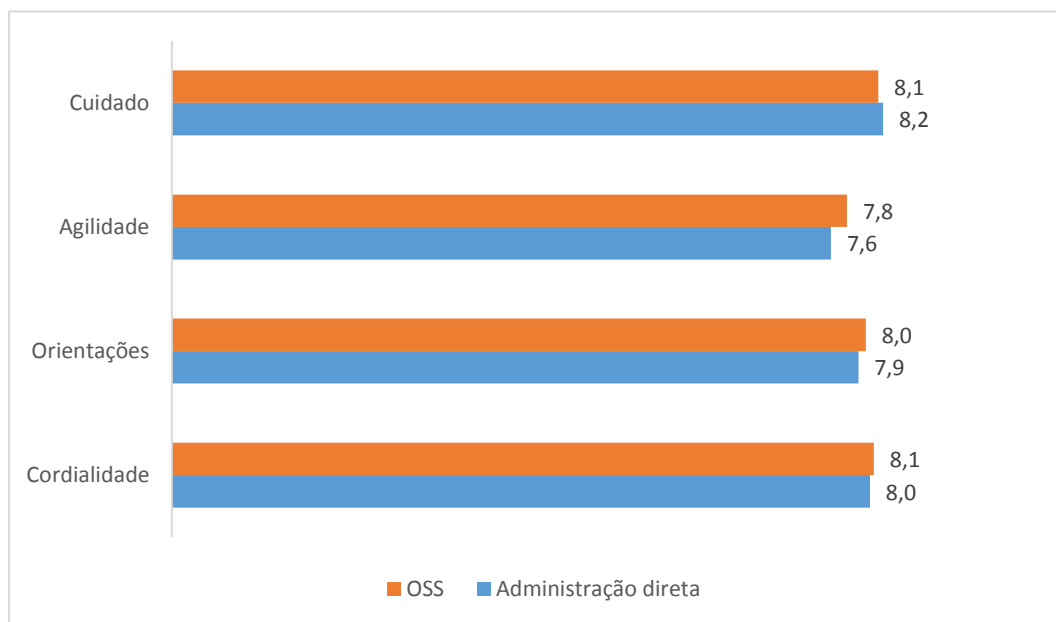
Em porcentagem

Serviços	Qualidade	OSS			Administração Direta		
		Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro	Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
<b>Recepção</b>	Péssimo/Ruim	2,9	6,7	14,5	5,3	11,1	9,7
	Regular	7,1	8,0	10,8	13,1	14,8	15,1
	Bom/Ótimo	89,9	85,4	74,7	81,6	74,1	75,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Enfermagem</b>	Péssimo/Ruim	2,8	2,7	11,6	4,9	10,8	13,1
	Regular	1,8	1,5	6,3	5,3	3,6	7,3
	Bom/Ótimo	95,4	95,8	82,2	89,8	85,6	79,6
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

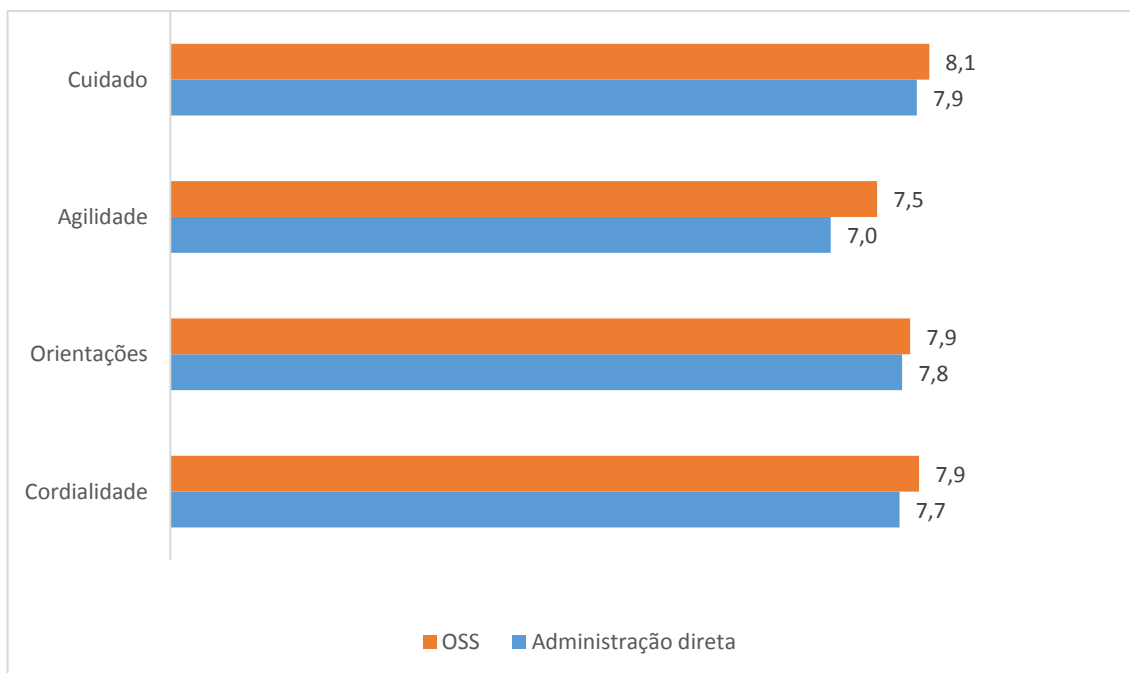
Considerando o tipo de atendimento utilizado e a qualidade dos serviços prestados, as melhores avaliações correm para a internação e o ambulatorial. Quanto ao valor médio dos serviços prestados, a internação recebeu nota 8,00, sendo ligeiramente superior entre as OSSs (nota 7,97) em relação à Administração Direta (nota 7,94). Já a nota média para os serviços ambulatoriais foi de 7,72, sendo 7,84 entre as OSSs e 7,61 entre os hospitais de Administração Direta, enquanto nos prontos-socorros foi de 7,42, invertendo o comportamento entre as formas de prestação dos serviços, pois os hospitais de Administração Direta tiveram nota superior (7,58) em relação às OSSs (7,27). Os Gráficos de 9 a 11 mostram a distribuição das notas segundo os serviços prestados, por tipo de atendimento utilizado. Neles é possível observar que, de maneira geral, a agilidade no atendimento obteve as notas mais baixas, com destaque para os prontos-socorros administrados por OSSs (nota 6,8) (Gráfico 11) e ambulatoriais da Administração Direta (nota 7,0) (Gráfico 10). Em contrapartida, as notas mais altas foram para o quesito cuidado no atendimento de internação (notas 8,2 para a Administração Direta e 8,1 para as OSSs) (Gráfico 9). Esta nota foi semelhante para o atendimento ambulatorial (Gráfico 10).



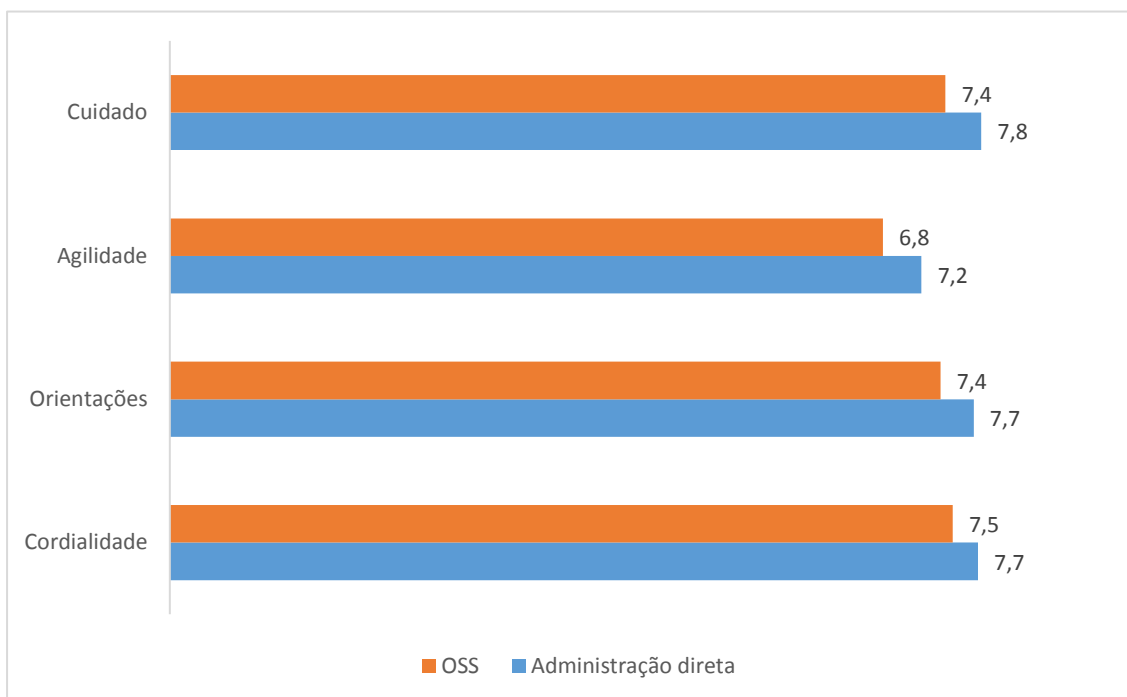
**Gráfico 9**  
**Notas dadas no atendimento de internação, segundo os serviços prestados**



**Gráfico 10**  
**Notas dadas no atendimento ambulatorial, segundo os serviços prestados**



**Gráfico 11**  
**Notas dadas no atendimento de pronto-socorro, segundo os serviços prestados**



### ***Avaliação do atendimento de internação, segundo os serviços prestados***

Na avaliação do quesito **espaço físico**, os usuários de internação em hospitais administrados por OSS mostraram-se mais satisfeitos do que naqueles de Administração Direta (Figura 1).

- Maior satisfação com relação às placas indicativas, especialmente para os usuários que foram internados em hospitais administrados por OSSs.
- Maior insatisfação com o estado dos banheiros, especialmente para usuários que foram internados em hospitais da Administração Direta.

Com relação ao quesito **quarto/enfermaria** no atendimento de internação, os usuários avaliaram de forma positiva os estabelecimentos de saúde, com pequena vantagem para os administrados por OSS (Figura 2).

- Maior satisfação com relação ao quesito tamanho, espaço, lotação, sobretudo em relação aos usuários dos hospitais administrados por OSSs.
- Maior insatisfação dos usuários da OSS com as refeições servidas.
- Maior insatisfação dos usuários da Administração Direta com o estado dos móveis, iluminação e ventilação dos quartos/enfermarias.

**Figura 1**  
**Nota atribuída para o atendimento de internação para o espaço físico**

	Higiene e limpeza			Mobiliário			Ventilação		
	93,3	5,6	1,2	86,5	11,0	2,5	91,6	6,3	2,1
<b>OSS</b>									
<b>Administração direta</b>									
	Placas indicativas			Banheiros					
	94,3	4,9	0,8	82,7	10,0	7,2			
<b>OSS</b>									
<b>Administração direta</b>									

	Ótimo/bom	Regular	Ruim/péssimo	Em %

**Figura 2**  
**Nota atribuída para o atendimento de internação para os serviços de quarto/enfermaria**

	Higiene e limpeza			Móveis, iluminação, ventilação		
	88,8	8,3	2,9	86,4	9,6	4,1
<b>OSS</b>						
<b>Administração direta</b>						
	Tamanho, espaço, lotação			Refeições servidas		
	90,3	6,6	3,1	84,3	10,4	5,3
<b>OSS</b>						
<b>Administração direta</b>						

	Ótimo/bom	Regular	Ruim/péssimo	Em %




Os usuários que utilizaram o atendimento de internação avaliaram de forma positiva o serviço de **recepção** dos estabelecimentos de saúde, com nível de satisfação levemente maior para os administrados por OSS (Figura 3).

- Maior satisfação nas orientações/informações, sobretudo em relação aos usuários dos hospitais administrados por OSSs.
- Maior insatisfação com a agilidade do atendimento.

**Figura 3**  
**Nota atribuída para o atendimento de internação para os serviços de recepção**

	Cordialidade			Orientações			Agilidade		
	Em %	Em %	Em %	Em %	Em %	Em %	Em %	Em %	
<b>OSS</b>	95,9	3,8	0,3	96,6	2,8	0,6	89,9	7,1	2,9
<b>Administração direta</b>	88,5	8,3	3,2	88,5	8,6	3,0	81,6	13,1	5,3

























	Ótimo/bom	Regular	Ruim/péssimo
Em %			

Com relação aos serviços de **enfermagem**, os usuários que utilizaram o atendimento de internação avaliaram de forma positiva os estabelecimentos de saúde, independentemente do tipo de prestador (Figura 4).




A **equipe médica** dos estabelecimentos de saúde recebeu a melhor avaliação dos usuários que utilizaram serviços de internação, independentemente do tipo de prestador (Figura 5).

Destaca-se que ao observarmos a nota geral dada pelos usuários à equipe médica nos serviços de internação (Tabela 5), a melhor avaliação está entre os hospitais de Administração Direta (8,3, contra 8,1 das OSSs). Já no indicador de satisfação no atendimento a relação inverte-se, ou seja, são melhor avaliados os hospitais cuja administração são OSSs (98,1% de “ótimo/bom”, contra 94,5% entre os hospitais de Administração Direta). Essa aparente contradição decorre pelo fato do percentual de “ótimo” para a administração direta ser superior ao da OSS, resultando numa nota geral média maior para as OSSs.




















**Figura 4**  
**Nota atribuída para o atendimento de internação para a equipe de enfermagem**

	Cordialidade			Agilidade		
<b>OSS</b>	96,9 	1,7 	1,4 	95,4 	1,8 	2,8 
<b>Administração direta</b>	92,5 	3,8 	3,7 	89,8 	5,3 	4,9 
	Cuidado			Orientações		
<b>OSS</b>	97,8 	1,5 	0,7 	98,3 	1,1 	0,6 
<b>Administração direta</b>	95,1 	2,7 	2,2 	93,2 	4,1 	2,7 



Ótimo/bom    Regular    Ruim/péssimo    Em %

**Figura 5**  
**Nota atribuída para o atendimento de internação para a equipe médica**

	Cordialidade			Interesse		
<b>OSS</b>	97,7 	0,8 	1,4 	98,4 	0,8 	0,7 
<b>Administração direta</b>	94,3 	2,5 	3,3 	95,1 	2,9 	2,0 
	Cuidado			Orientações		
<b>OSS</b>	98,3 	0,7 	1,0 	97,9 	0,8 	1,3 
<b>Administração direta</b>	95,4 	2,9 	1,8 	93,5 	4,5 	2,0 

Ótimo/bom    Regular    Ruim/péssimo    Em %

### **Avaliação do atendimento ambulatorial, segundo os serviços prestados**

Os usuários que utilizaram o atendimento ambulatorial avaliaram de forma positiva o **espaço físico** dos estabelecimentos de saúde, com melhores avaliações para aqueles administrados por OSS (Figura 6).

Maior insatisfação com o estado dos banheiros, especialmente para usuários que foram atendidos em estabelecimentos da Administração Direta.

Já os usuários que utilizaram o atendimento ambulatorial avaliaram de forma positiva o serviço de **recepção** dos estabelecimentos de saúde, com nível de satisfação levemente maior entre os usuários de hospitais administrados por OSS (Figura 7).

- Maior insatisfação dos usuários com a agilidade no atendimento.

Os usuários que utilizaram o atendimento ambulatorial avaliaram de forma positiva a equipe de **enfermagem** dos estabelecimentos de saúde, com maior satisfação entre os usuários de hospitais administrados por OSS (Figura 8).

- Maior insatisfação dos usuários é com a agilidade do atendimento da equipe de enfermagem.
- Maior insatisfação dos usuários com o interesse.
- Entre os usuários da Administração Direta apareceram também a cordialidade e o cuidado recebido.

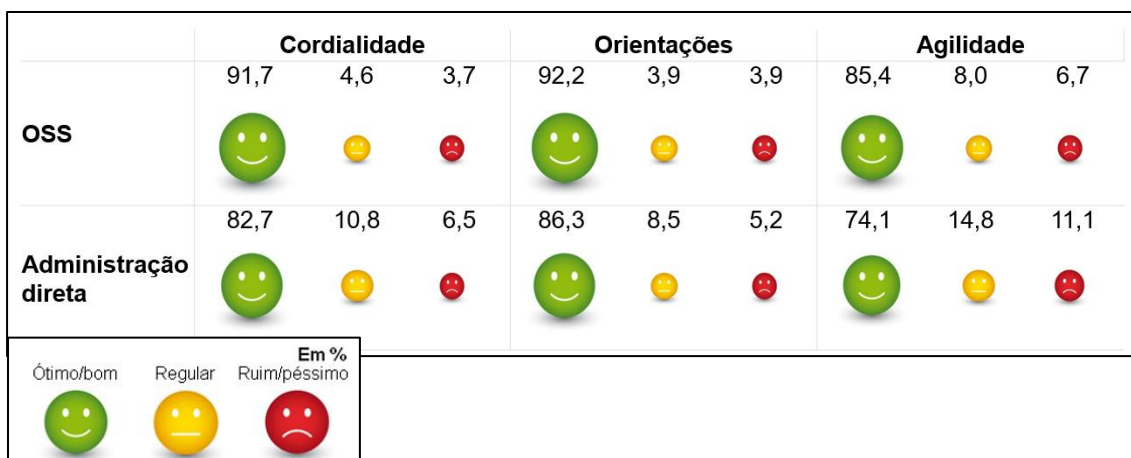
**Figura 6**  
**Nota atribuída para o atendimento ambulatorial para o espaço físico**

	Higiene e limpeza			Mobiliário			Ventilação		
<b>OSS</b>	86,5	11,2	2,3	82,6	12,5	4,9	88,8	8,1	3,1
<b>Administração direta</b>	78,1	17,6	4,2	70,9	22,5	6,6	73,9	20,8	5,3
	Placas indicativas			Banheiros					
<b>OSS</b>	89,5	6,8	3,7	74,5	16,5	9,0			
<b>Administração direta</b>	77,6	17,7	4,7	54,7	17,7	27,5			

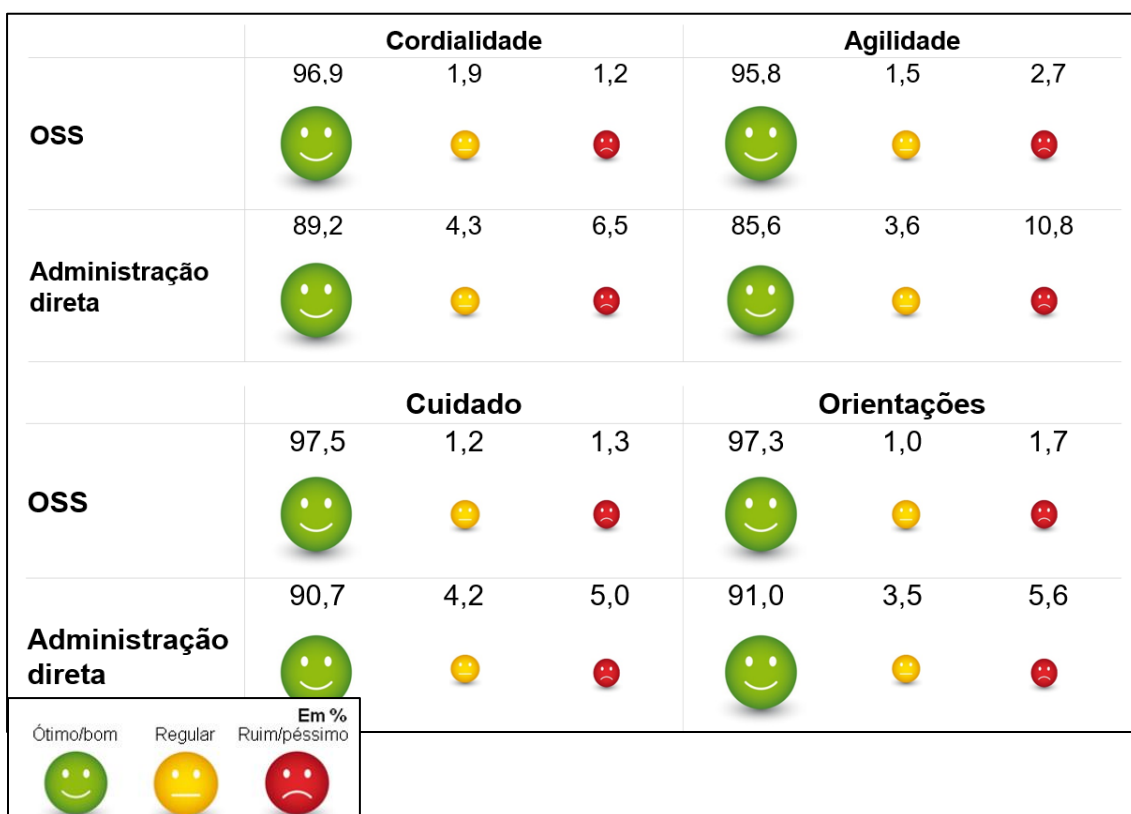
  

	Ótimo/bom	Regular	Ruim/péssimo
Em %			

**Figura 7**  
**Nota atribuída para o atendimento ambulatorial para o serviço de recepção**


























**Figura 8**  
**Nota atribuída para o atendimento ambulatorial para a equipe de enfermagem**



Os usuários que utilizaram o atendimento ambulatorial avaliaram de forma positiva a **equipe médica** dos estabelecimentos de saúde, independentemente do tipo de prestador (Figura 9).

**Figura 9**  
**Nota atribuída para o atendimento ambulatorial para a equipe médica**

	Cordialidade			Interesse		
<b>OSS</b>	98,5 	0,8 	0,7 	97,3 	0,8 	1,8 
<b>Administração direta</b>	93,7 	1,6 	4,7 	92,1 	2,7 	5,2 
	Cuidado			Orientações		
<b>OSS</b>	98,5 	0,3 	1,2 	97,3 	1,3 	1,3 
<b>Administração direta</b>	92,4 	2,8 	4,8 	94,1 	2,2 	3,8 

Ótimo/bom
  Regular
  Ruim/péssimo

Em %

***Avaliação do atendimento de pronto-socorro, segundo os serviços prestados***

Os usuários que utilizaram o atendimento de pronto-socorro avaliaram o **espaço físico** dos estabelecimentos de forma menos positiva do que os que usaram outros serviços, sobretudo em hospitais administrados por OSS (Figura 10).

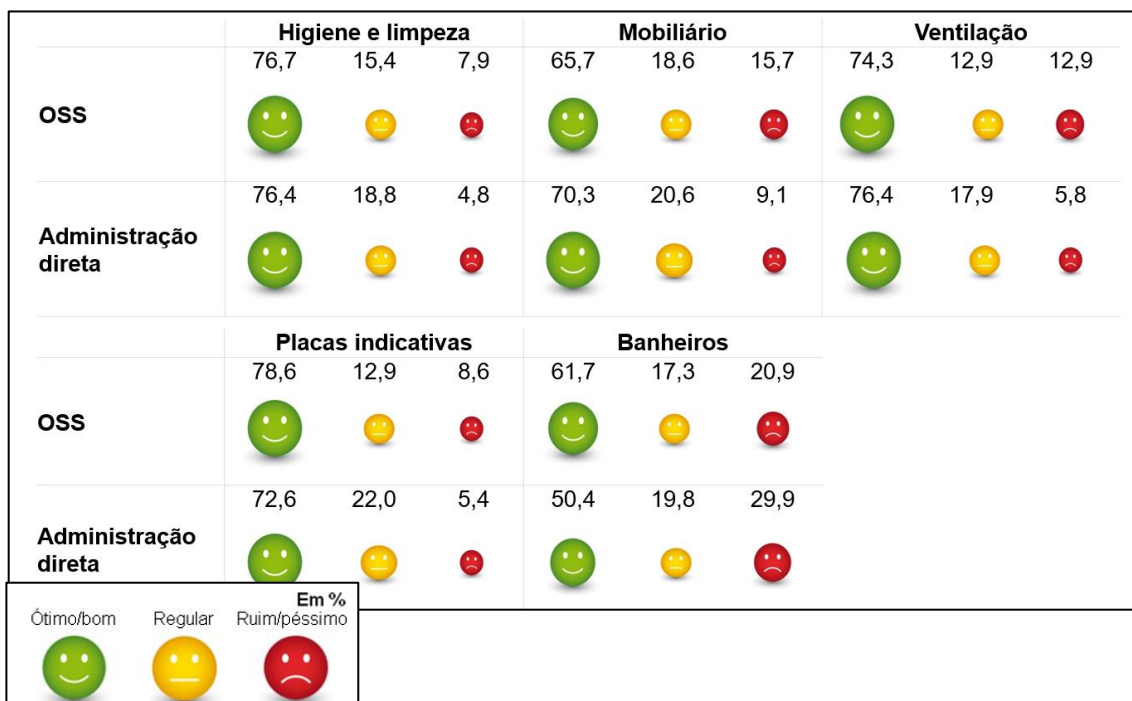
- Maior insatisfação dos usuários com o estado dos banheiros.

Já os usuários que utilizaram o atendimento de pronto-socorro avaliaram de forma positiva o serviço de **recepção** dos estabelecimentos de saúde, com nível de satisfação maior entre os usuários de hospitais da Administração Direta (Figura 11).

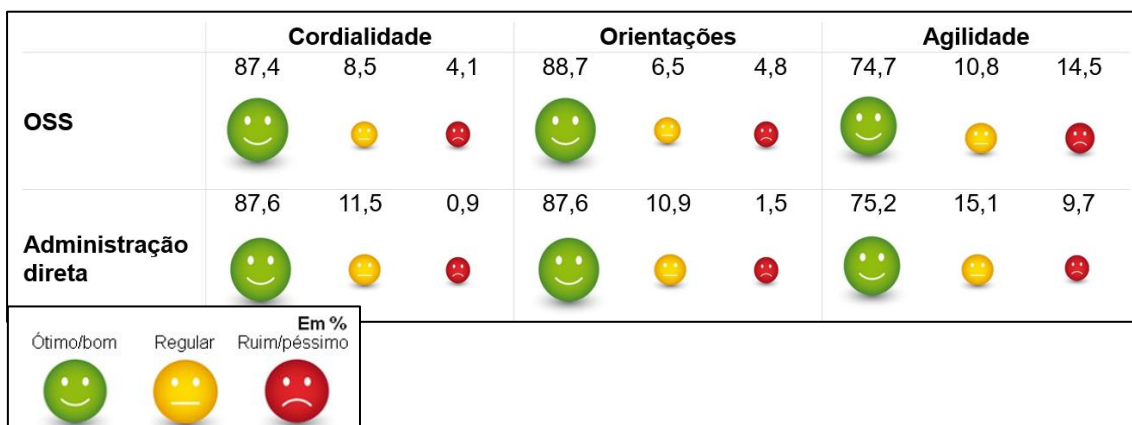
- Menores níveis de satisfação com a agilidade do atendimento, como seria esperado, considerando-se que os pacientes devem ter maiores expectativas quanto a esse aspecto em unidades de pronto-socorro.



**Figura 10**  
**Nota atribuída para o atendimento de pronto-socorro para o espaço físico**



























**Figura 11**  
**Nota atribuída para o atendimento de pronto-socorro para o serviço de recepção**






Os usuários que utilizaram o atendimento de pronto-socorro avaliaram de forma positiva o serviço de **enfermagem** dos estabelecimentos de saúde (Figura 12).

- Percentuais de “ruim/péssimo” maiores no aspecto agilidade, como seria esperado, considerando-se que os pacientes e acompanhantes devem ter maiores expectativas quanto a esse quesito em unidades de pronto-socorro.

**Figura 12**  
**Nota atribuída para o atendimento de pronto-socorro para a equipe de enfermagem**

	Cordialidade			Agilidade		
<b>OSS</b>	89,4 	7,6 	3,0 	82,2 	6,3 	11,6 
<b>Administração direta</b>	86,6 	5,6 	7,8 	79,6 	7,3 	13,1 
	Cuidado			Orientações		
<b>OSS</b>	90,7 	4,0 	5,3 	89,3 	4,0 	6,7 
<b>Administração direta</b>	90,1 	6,1 	3,8 	89,0 	7,0 	4,0 


Em %

 Ótimo/bom	 Regular	 Ruim/péssimo
---	---	--

Os usuários que utilizaram o atendimento de pronto-socorro avaliaram de forma positiva a **equipe médica** dos estabelecimentos de saúde, com nível satisfação maior entre os usuários de hospitais da Administração Direta – Figura 13.

- Maior incidência de nota “ótimo” entre os usuários de estabelecimentos da Administração Direta.
- Percebe-se certa polarização das opiniões neste quesito, com mais percentuais de “ruim/péssimo” do que “regular”.

**Figura 13**  
**Nota atribuída para o atendimento de pronto-socorro para a equipe médica**

	Cordialidade			Interesse		
<b>OSS</b>	88,6 	2,4 	9,1 	85,8 	4,7 	9,5 
<b>Administração direta</b>	88,1 	3,1 	8,8 	87,5 	5,3 	7,2 
	Cuidado			Orientações		
<b>OSS</b>	87,3 	3,0 	9,7 	89,2 	1,4 	9,5 
<b>Administração direta</b>	90,1 	3,1 	6,8 	86,6 	6,3 	7,2 

	Ótimo/bom	Regular	Ruim/péssimo
<b>Em %</b>			

### **Perfil demográfico dos usuários**

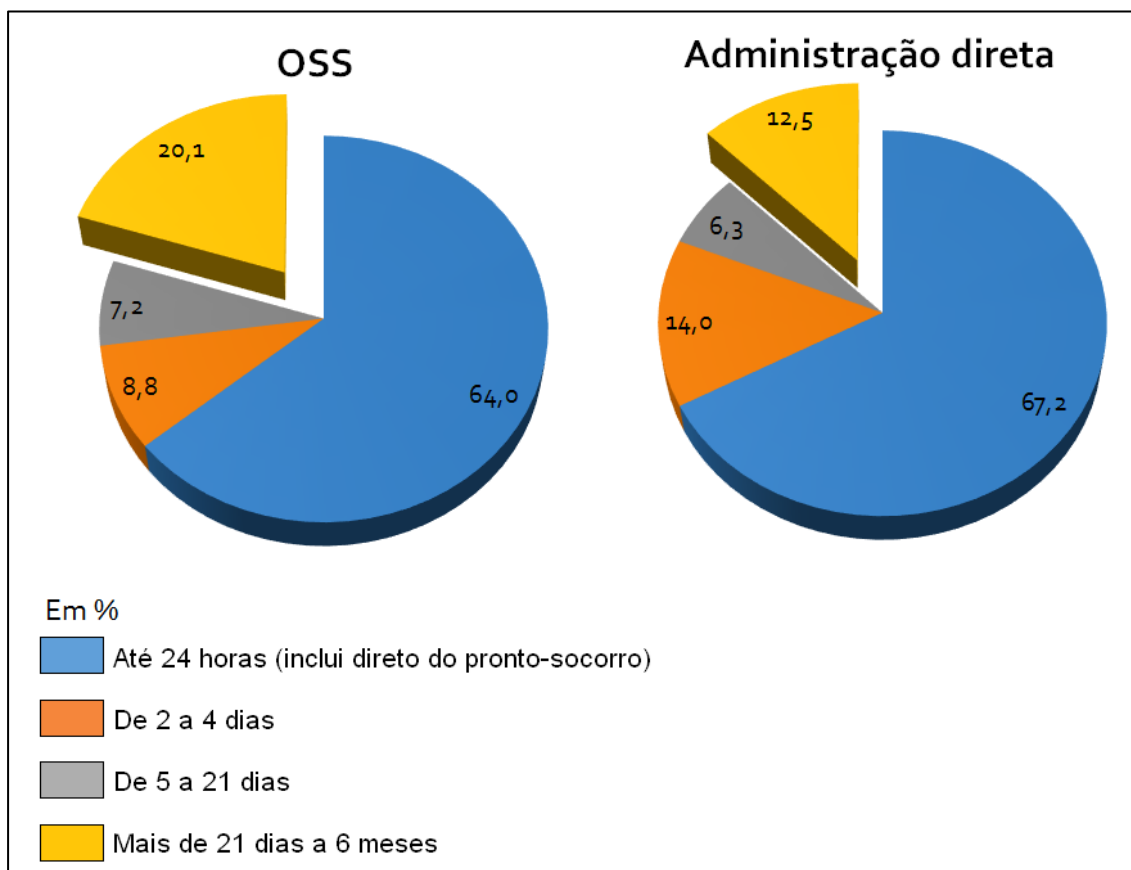
Analisado o perfil demográfico dos usuários, constata-se que nas OSSs, além do serviço utilizado, o grau de instrução está associado à satisfação com o atendimento recebido, pois aqueles de internação com ensino fundamental incompleto, que corresponde a 10% dos usuários, deram nota 9,4 ao atendimento recebido. Entre os mais insatisfeitos, estão os usuários de pronto-socorro com renda de até dois salários mínimos e do sexo masculino (5% dos usuários), que deram em média nota 7,0 ao atendimento recebido. Já nos hospitais de Administração Direta, além do grau de instrução, a idade do usuário mostrou-se uma condição importante, pois os do atendimento ambulatorial com ensino fundamental incompleto e mais de 60 anos de idade (8% do total) deram, em média, nota 8,9 ao atendimento recebido. Entre os mais insatisfeitos estão aqueles de pronto-socorro com menos de 60 anos, com fundamental incompleto e do sexo masculino (11% dos usuários), que atribuíram em média nota 7,4 ao atendimento recebido.

### **Tempo de espera para o acesso ao atendimento**

Mais de 60% dos usuários de **internação** referiram até 24 horas como o tempo de espera para internação. Provavelmente foram internados via pronto-socorro (Gráfico 12).

- Estabelecimentos da Administração Direta receberam melhor avaliação no que se refere ao tempo de espera para obtenção de vaga para internação, visto que 18,8% dos usuários tiveram que esperar mais de quatro dias, enquanto nas OSSs essa parcela foi de 27,3%.

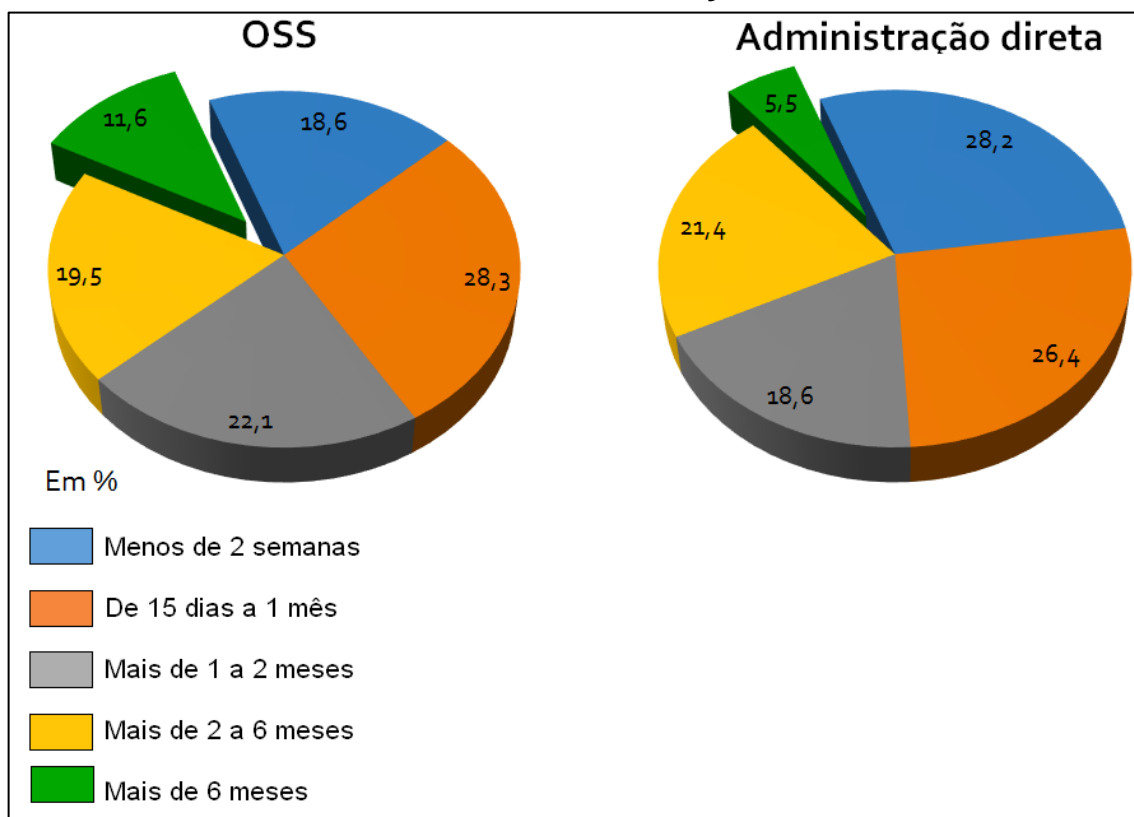
**Gráfico 12**  
**Distribuição do tempo de espera para o atendimento de internação, segundo forma de administração**



Já com relação ao atendimento ambulatorial, a maioria dos usuários referiu mais de um mês como tempo de espera para atendimento (Gráfico 14).

- Usuários de estabelecimentos da Administração Direta reportaram menor tempo de espera para obtenção de atendimento ambulatorial, visto que 28,2% deles esperaram menos de duas semanas, embora outros 26,9% tenham ficado mais de dois meses na fila.
- Nas OSSs, essas parcelas foram de 18,6% e 31,1%, respectivamente.

**Gráfico 13**  
**Distribuição do tempo de espera para o atendimento ambulatorial, segundo forma de administração**



**Nota:** Não são incluídos os usuários que reportaram não ter encaminhamento, por estarem no primeiro atendimento ou retorno.

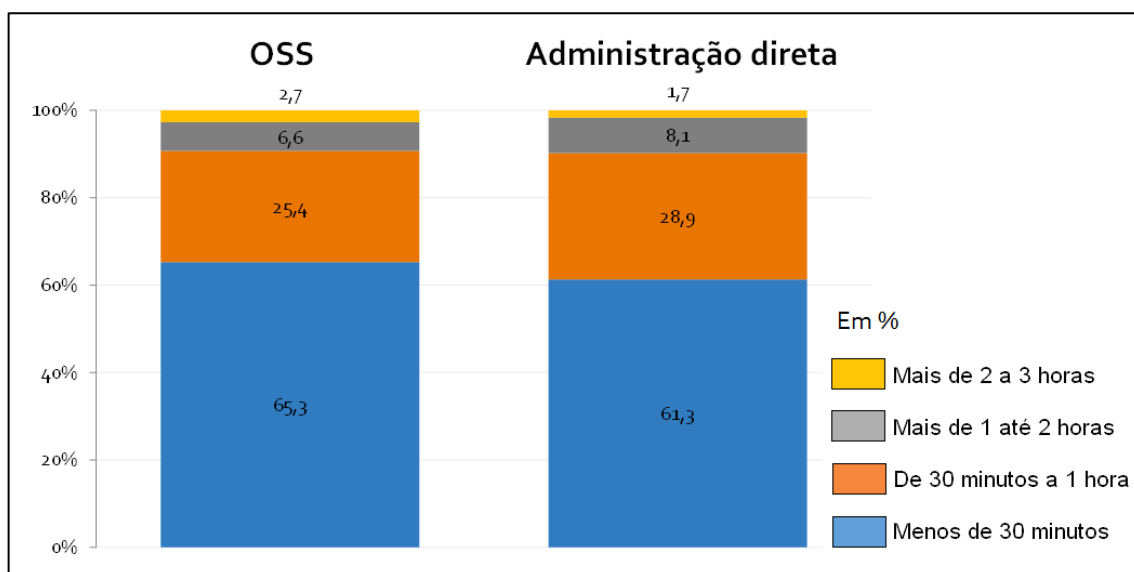
### ***Tempo de chegada ao atendimento***

Mais de 60% dos usuários do atendimento de **internação** referiram que gastaram menos de 30 minutos para chegar ao estabelecimento de saúde (Gráfico 14).

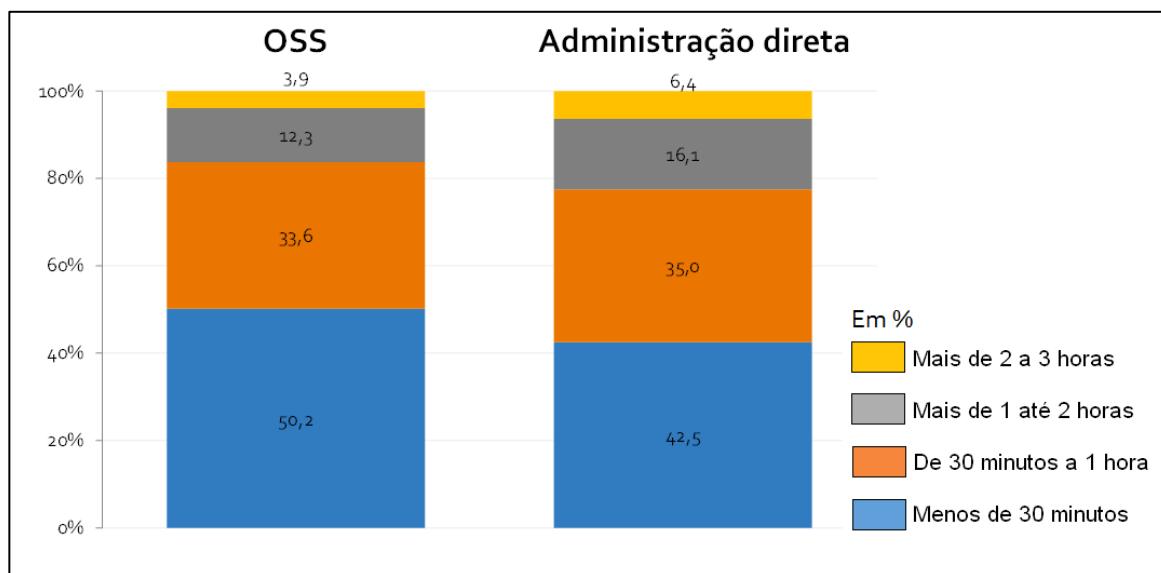
Já metade dos usuários de **ambulatórios** nas OSSs declarou ter gasto menos de 30 minutos para chegar ao estabelecimento de saúde. Entre os da Administração Direta esse percentual foi de 42,5% (Gráfico 15).

Aproximadamente 60% dos usuários de **pronto-socorro** nas OSSs declararam ter gasto menos de 30 minutos para chegar ao estabelecimento de saúde. Entre os da Administração Direta esse percentual foi de 73,6%.

**Gráfico 14**  
**Tempo gasto para a chegada ao atendimento de internação,**  
**segundo forma de administração**



**Gráfico 15**  
**Tempo gasto para a chegada ao atendimento ambulatorial,**  
**segundo forma de administração**

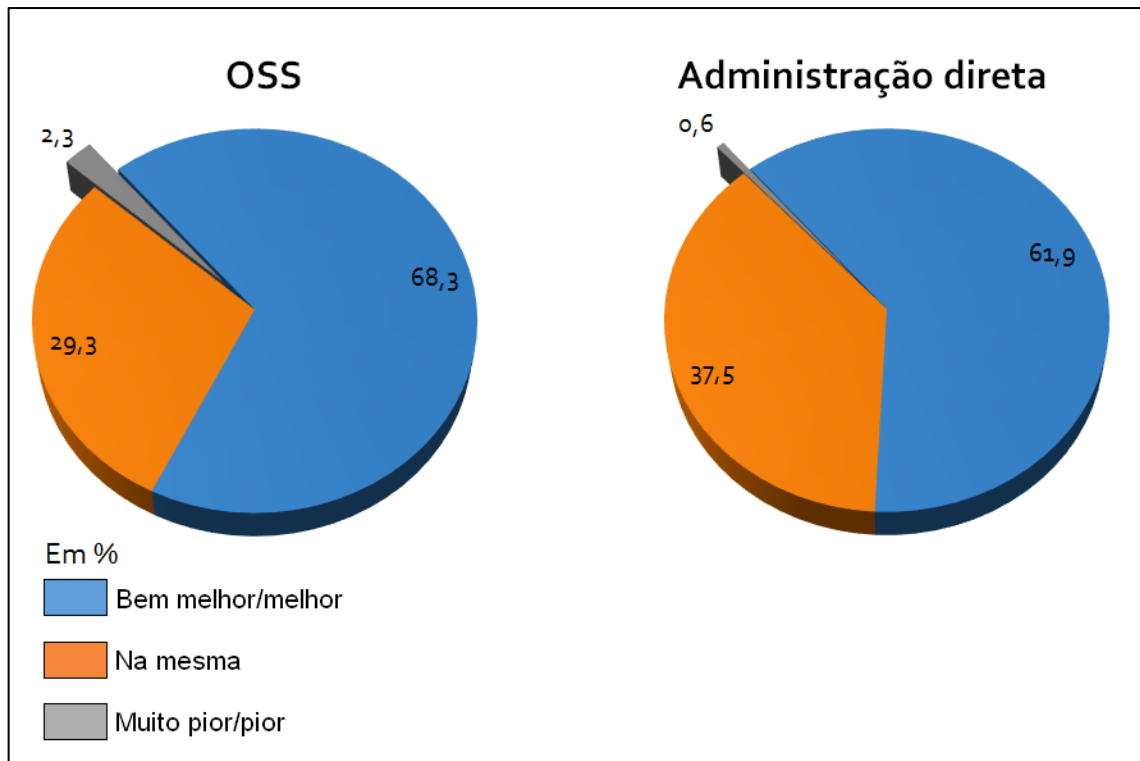


### **Satisfação no atendimento de pronto-socorro**

Como exemplo do resultado da satisfação do usuário com o sistema de saúde, destaca-se a avaliação no atendimento de pronto-socorro:

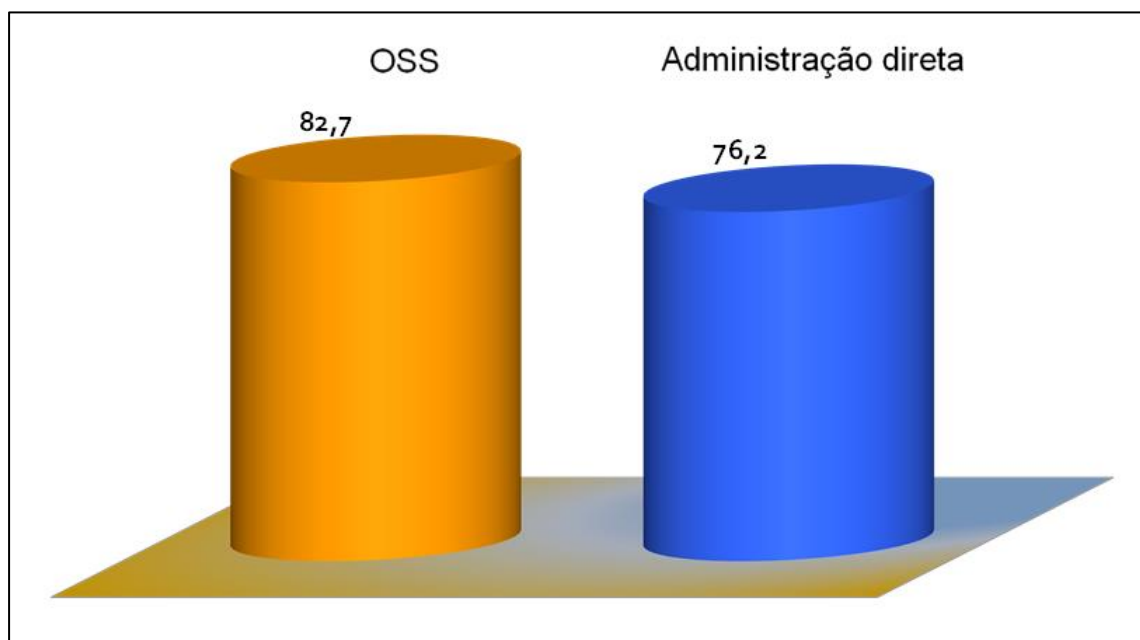
- Mais de 60% dos usuários de **pronto-socorro** declararam que se sentiam melhor do que antes do atendimento (Gráfico 16).

**Gráfico 16**  
**Satisfação após o atendimento de pronto-socorro,**  
**segundo forma de administração**



- Os usuários de **pronto-socorro** declararam estar satisfeitos com as orientações recebidas no atendimento (Gráfico 17).

**Gráfico 17**  
**Satisfação em relação à orientação recebida no atendimento de pronto-socorro,**  
**segundo forma de administração (% de respostas “sim”)**



## **RANKING DOS HOSPITAIS**

A pesquisa de satisfação com os usuários nos 23 hospitais selecionados ocorreu com dois conjuntos de perguntas, sendo o primeiro questionando o usuário sobre sua satisfação no atendimento na unidade de saúde, independentemente do tipo de atendimento recebido e do serviço utilizado. Trata-se de uma pergunta genérica onde o usuário deu uma nota de 0 a 10 sobre o atendimento recebido no hospital. O segundo conjunto refere-se à sua satisfação em relação à qualidade dos serviços recebidos quanto ao espaço físico, à recepção, à enfermagem, à equipe médica e aos quartos (neste caso, somente para os internados).

Como é possível identificar o tipo de atendimento recebido (internação, ambulatorial e pronto-socorro), esta informação foi cruzada com as avaliações de satisfação feitas para os dois conjuntos de perguntas:

- avaliação geral que os usuários deram ao hospital, independente do serviço utilizado e avaliação geral segundo tipo de atendimento (internação, ambulatorial e pronto-socorro);
- avaliação geral dos serviços utilizados (espaço físico, recepção, enfermagem, equipe médica e quartos) e avaliação dos serviços utilizados segundo tipo de atendimento.

A avaliação dos serviços conta com quatro dimensões tratadas: espaço físico (cinco quesitos), recepção (três quesitos), enfermagem (quatro quesitos), equipe médica (quatro quesitos) e quartos (quatro quesitos). Para os quartos somente houve avaliação quando ocorreu a internação. Portanto, são avaliadas duas situações da percepção de satisfação do usuário: uma que avalia a satisfação independentemente do atendimento recebido e outra a partir dos serviços recebidos.

Para que sejam possíveis as comparações entre a avaliação geral e a avaliação dos serviços recebidos, os hospitais foram ranqueados de 1 a 23, segundo sua colocação em cada um dos quesitos avaliados, independentemente do modelo de gestão. Também são apresentados, em quadros, os resultados dessa classificação segundo os modelos de gestão.

### **Satisfação geral quanto ao atendimento recebido**

Entre as 23 unidades avaliadas, o Hospital Estadual Sumaré (gerido por OSS) foi, no cômputo geral de satisfação, o melhor colocado, seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) e Hospital Geral de Carapicuíba (OSS). Entre os piores avaliados estão em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 22º lugar o Hospital Geral de Itaquera (OSS) e em 21º lugar o Hospital Katia de Souza Rodrigues (Administração Direta) (Quadro 9).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:



- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Domingos Leonardo Ceravolo de Presidente Prudente (OSS), seguido pelo Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta) e o Hospital Estadual de Sumaré (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Estadual de Diadema – Hospital Serraria (OSS), 22º lugar o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) e em 21º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta).
- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é o Hospital Estadual Sumaré (OSS), seguido pelo Hospital Estadual de Sapopemba (OSS) e o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta), em 22º lugar Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 21º lugar Hospital Katia de Souza Rodrigues (Administração Direta).
- **Pronto-socorro:**<sup>2</sup> a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de Itapeçerica da Serra (OSS), seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) e o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar o Hospital Geral de Itaquera (OSS), em 18º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 17º lugar o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS).

---

<sup>2</sup> Avaliados apenas 19 hospitais.

**Quadro 9**  
**Classificação dos hospitais segundo avaliação geral,**  
**por tipo de atendimento recebido**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	3	1	
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2	4	3	2
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	3	5	4	
OSS	Hospital Geral de Itapecerica da Serra	4	9	5	1
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	5	8	2	7
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	6	6	7	3
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus São Paulo	7	2	16	4
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	8	7	9	8
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	9	16	6	5
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	10	1	10	13
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	11	12	19	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella, São Paulo	12	17	13	6
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	13	15	17	
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	14	13	14	10
OSS	Hospital Geral de Pedreira	15	14	12	11
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho. Ferraz de Vasconcelos	16	11	18	14
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui. São Paulo	17	20	11	12
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista. São Paulo	18	10	8	17
OSS	Hospital Estadual de Diadema. Hospital Serraria	19	23	20	15
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha. São Paulo	20	22	23	9
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues Taipas. SP. São Paulo	21	19	21	16
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	22	18	15	19
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases. São Paulo	23	21	22	18

O Quadro 10 traz a classificação dos hospitais pela avaliação do atendimento recebido, segundo o modelo de gestão.

**Quadro 10**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação do atendimento recebido e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	2	1	
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	2	3	3	
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	3	6	4	1
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	4	5	2	2
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	5	4	6	3
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	6	1	7	6
OSS	Hospital Geral Pirajussara Taboão da Serra	7	10	11	
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	8	8	9	4
OSS	Hospital Geral de Pedreira	9	9	8	5
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	10	7	5	8
OSS	Hospital Estadual de Diadema, Hospital Serraria	11	12	12	7
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	11	10	9
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	1	2	1	1
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	2	3	3	2
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	3	1	6	3
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	4	6	2	4
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	5	5	8	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella, São Paulo	6	7	5	5
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	7	4	7	8
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	8	9	4	7
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	9	11	11	6
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipa SP, São Paulo	10	8	9	9
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	11	10	10	10

**Satisfação geral quanto à qualidade dos serviços**

O Hospital Geral de São Mateus (de Administração Direta) foi o melhor classificado na avaliação geral da qualidade dos serviços prestados (que é a média da avaliação do espaço físico, recepção, enfermagem, equipe médica e quartos). Em segundo lugar, está o Hospital Estadual Sumaré (OSS) e, em terceiro, o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta). Já o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) foi o pior classificado, na 23ª colocação; o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) ficou na 22ª colocação; e o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS) na 21ª (Quadro 11).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:

- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (de Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Hospital

Domingos Leonardo Ceravolo (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 22º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 21º lugar o Conjunto Hospitalar do Mandaqui (Administração Direta).

- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 22º lugar o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) e em 21º lugar Hospital Estadual de Diadema – Hospital Serraria.
- **Pronto-socorro:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) e o Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 18º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 17º lugar o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS).

**Quadro 11**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação geral da qualidade dos serviços, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	4	1
OSS	Hospital Estadual Sumaré	2	2	2	
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3	6	1	2
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	4	8	3	7
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	5	5	10	
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	6	3	5	15
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7	7	8	6
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	8	11	11	5
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	9	12	12	4
OSS	Hospital Regional Dr Leopoldo Bevilacqua	10	14	6	8
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	11	4	20	
OSS	Hospital Geral Pirajussara Taboão da Serra	12	9	15	
OSS	Hospital Geral de Pedreira	13	10	9	11
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella, São Paulo	14	18	13	3
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	15	21	7	14
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	16	15	18	12
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	17	20	14	13
OSS	Hospital Estadual de Diadema Hospital Serraria	18	17	21	9
Adm. Direta	Hospital Dr Osiris Florindo Coelho Ferraz de Vasconcelos	19	19	16	16
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha São Paulo	20	16	22	10
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	21	13	17	17
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	22	23	19	19
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	23	22	23	18

O Quadro 12 traz a classificação dos hospitais pela avaliação do atendimento recebido, segundo o modelo de gestão.

**Quadro 12**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação geral da qualidade dos serviços e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	1	1	
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	2	3	6	
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	3	2	2	7
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	4	4	4	2
OSS	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	5	7	7	1
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	6	9	3	3
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	7	5	8	
OSS	Hospital Geral de Pedreira	8	6	5	5
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	9	10	10	6
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	10	11	12	4
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	11	8	9	8
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	12	11	9
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	3	1
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2	3	1	2
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	3	4	2	5
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II - Hospital Ipiranga, SP	4	5	5	4
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	5	2	9	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. José Pangella, São Paulo	6	7	6	3
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	7	10	4	8
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	8	9	7	7
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	9	8	8	9
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	10	6	10	6
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	11	11	11	10

**Satisfação quanto à qualidade dos serviços – espaço físico**

Entre as 23 unidades avaliadas, o Hospital Estadual Sumaré (gerido por OSS) foi, na avaliação dos serviços quanto ao espaço, o melhor colocado, seguido pelo Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta) e Hospital Estadual de Mirandópolis (OSS). Entre os piores avaliados estão em 23º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 22º lugar o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) e em 21º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) (Quadro 13).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:

**Quadro 13**  
**Classificação dos hospitais segundo avaliação da qualidade do espaço físico, por tipos de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	2	1	
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	2	1	6	2
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3	4	2	1
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	4	5	5	
OSS	Hospital Geral de Itapecerica da Serra	5	9	4	3
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	6	7	3	6
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7	11	8	5
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr Jose Pangella, São Paulo	8	15	10	4
OSS	Hospital Geral de Pedreira	9	13	9	7
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	10	14	7	13
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	11	10	18	
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	12	6	19	12
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	13	3	14	16
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	14	18	17	9
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	15	17	15	10
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	16	21	11	11
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	17	12	13	17
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	18	8	22	
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	19	23	21	8
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	20	22	20	15
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	21	16	16	18
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	22	19	23	14
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	23	20	12	19

- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Hospital Domingos Leonardo Ceravolo (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta), 22º lugar o Hospital Geral do Mandaqui (Administração Direta) e em 21º lugar o Unidade de Gestão Assistencial II – Hospital Ipiranga (Administração Direta).
- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é o Hospital Estadual Sumaré (OSS), seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) e o Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta), em 22º lugar Conjunto Hospitalar

Sorocaba (Administração Direta) e em 21º lugar Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta).

- **Pronto-socorro:** a unidade melhor colocada é o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta), seguido pelo Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta) e o Hospital Geral de Itapecerica da Serra (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 18º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 17º lugar o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS).

**Quadro 14**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade do espaço físico e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	1	1	
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	2	2	10	7
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	3	3	4	
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	4	4	2	3
OSS	Hospital Geral de Itapecerica da Serra	5	5	3	1
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	6	6	12	
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7	7	6	2
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	8	8	9	8
OSS	Hospital Geral de Pedreira	9	9	7	4
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	10	10	5	6
OSS	Hospital Estadual de Diadema Hospital Serraria	11	11	11	5
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	12	8	9
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus São Paulo	1	1	2	2
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2	2	1	1
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr Jose Pangella São Paulo	3	5	3	3
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho Ferraz de Vasconcelos	4	3	7	7
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	5	7	5	5
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	6	9	4	6
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	7	4	10	
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	8	11	9	4
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	9	10	8	9
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	10	6	6	10
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	11	8	11	8



## Satisfação quanto à qualidade dos serviços – recepção

O Hospital Geral de São Mateus (de Administração Direta) foi, no cômputo geral, o melhor classificado na avaliação da qualidade dos serviços de recepção, seguido, em segundo lugar, pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e em terceiro o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta). Já o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) foi o pior classificado, na 23ª colocação; o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) ficou na 22ª colocação; e o Hospital Estadual de Diadema – Hospital Serraria (OSS) ficou na 21ª posição (Quadro 15).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:

- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (de Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Conjunto Hospitalar Sorocaba (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral de Vila Penteado (Administração Direta), em 22º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) e em 21º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta).
- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Hospital Estadual de Sapopemba (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 22º lugar a Unidade de Gestão Assistencial II – Hospital Ipiranga (Administração Direta) e em 21º lugar Hospital Estadual de Diadema – Hospital Serraria.
- **Pronto-socorro:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 18º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 17º lugar o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS).

**Quadro 15**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de recepção, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	4	1
OSS	Hospital Estadual Sumaré	2	2	2	
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3	13	1	8
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	4	3	15	
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	5	5	8	5
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	6	8	3	10
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	7	4	5	13
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	8	7	10	
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	9	15	6	6
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	10	6	18	3
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	11	14	19	2
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	12	10	7	11
OSS	Hospital Geral de Pedreira	13	9	11	9
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	14	20	9	12
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	15	18	22	4
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	16	16	14	14
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	17	12	13	17
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	18	11	20	
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	19	17	17	15
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. Jose Pangella, São Paulo	20	23	16	7
OSS	Hospital Estadual de Diadema Hospital Serraria	21	19	21	16
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	22	22	12	19
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	23	21	23	18

**Quadro 16**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de recepção e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	1	1	10
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	2	3	6	1
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	3	5	2	4
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	4	2	3	6
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	5	4	7	
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	6	10	4	2
OSS	Hospital Geral de Itapecerica da Serra	7	7	5	5
OSS	Hospital Geral de Pedreira	8	6	8	3
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	9	9	10	8
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	10	8	11	
OSS	Hospital Estadual de Diadema Hospital Serraria	11	11	12	7
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	12	9	9
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	2	1
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2	4	1	6
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	3	2	5	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	4	3	8	3
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	5	5	9	2
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	6	9	3	7
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, Sp	7	8	10	4
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	8	6	4	8
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	9	7	7	9
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	10	11	6	5
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases São Paulo	11	10	11	10

### Satisfação quanto à qualidade dos serviços – equipe de enfermagem

Dentre as 23 unidades avaliadas, o Hospital Geral de São Mateus (gerido pela Administração Direta) foi, na avaliação dos serviços da equipe de enfermagem, o melhor colocado, seguido pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta). Entre os piores avaliados estão em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 22º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) e em 21º lugar o Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) (Quadro 17).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:

**Quadro 17**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de enfermagem, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	5	1
OSS	Hospital Estadual Sumaré	2	4	3	
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	3	2	1	8
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	4	5	2	3
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	5	11	4	2
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	6	3	6	11
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7	6	10	6
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	8	8	12	
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	9	10	11	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	10	17	7	5
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	11	7	16	
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	12	13	15	4
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	13	16	8	12
OSS	Hospital Geral de Pedreira	14	12	9	14
OSS	Hospital Estadual de Diadema Hospital Serraria	15	15	19	7
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	16	14	14	10
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	17	18	13	9
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	18	9	18	16
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	19	19	20	13
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	20	20	17	17
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	21	21	22	15
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	22	22	21	19
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	23	23	23	18

- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Domingos Leonardo Ceravolo (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), 22º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) e em 21º lugar o Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta).
- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta), seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) e Hospital Estadual Sumaré (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), 22º lugar Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) e em 21º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS).

- **Pronto-socorro:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pela Unidade de Gestão Assistencial II – Hospital Ipiranga (Administração Direta) e o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), em 18º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta) e em 17º lugar o Hospital Dr. Osíris Florindo Coelho (Administração Direta).

**Quadro 18**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de enfermagem e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	2	1	
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	2	1	2	6
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	3	3	4	2
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	4	4	6	
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	5	6	5	
OSS	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	6	8	9	1
OSS	Hospital Geral de Pedreira	7	7	3	7
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	8	10	11	3
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	9	9	8	5
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	10	11	7	4
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	11	5	10	8
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	12	12	9
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	4	1
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	2	2	1	5
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3	3	2	3
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	4	5	3	2
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	5	7	5	4
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	6	4	7	
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	7	6	6	6
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	8	8	9	7
Adm. Direta	Hospital Dr. Osíris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	9	9	8	9
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	10	10	10	8
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	11	11	11	10

**Satisfação quanto à qualidade dos serviços – equipe médica**

Entre as 23 unidades avaliadas, o Hospital Geral de São Mateus (gerido pela Administração Direta) foi, na avaliação dos serviços da equipe médica, o melhor colocado, seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Estadual

Sumaré (OSS). Entre os piores avaliados estão em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 22º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS) e em 21º lugar o Hospital Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS) (Quadro 19).

Considerando o tipo de atendimento realizado, essa classificação altera-se:

- **Internação:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Estadual Sumaré (OSS); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS), 22º lugar o Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho (Administração Direta), o e em 21º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta).
- **Ambulatorial:** a unidade melhor colocada é Unidade de Gestão Assistencial II – Hospital Ipiranga (Administração Direta), seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 23º lugar o Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), 22º lugar Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) e em 21º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS).
- **Pronto-socorro:** a unidade melhor colocada é o Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta), seguido pelo Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) e o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta); já entre os piores avaliados estão: em 19º lugar Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), em 18º lugar o Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista (OSS), e em 17º lugar o Hospital Geral de Itaquaquecetuba (OSS).

**Quadro 19**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços da**  
**equipe médica, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	4	1
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	2	2	2	2
OSS	Hospital Estadual Sumaré	3	3	7	
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	4	8	3	3
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga. SP	5	4	1	5
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	6	5	6	11
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	7	10	5	7
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	8	6	13	
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	9	9	11	
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	10	7	12	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	11	13	8	4
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	12	11	10	9
OSS	Hospital Geral de Itapeceirica da Serra	13	14	15	8
OSS	Hospital Geral de Pedreira	14	12	9	15
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	15	16	16	10
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	16	19	17	6
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	17	17	14	13
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	18	18	18	14
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	19	20	22	12
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	20	22	20	16
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	21	15	19	18
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	22	23	21	17
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases. São Paulo	23	21	23	19

**Quadro 20**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços da**  
**equipe médica e modelo de gestão, por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Total	Tipo de atendimento		
			Internação	Ambulatorial	Pronto-socorro
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1	1	2	
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	2	2	1	5
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	3	4	5	
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	4	3	6	
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	5	5	4	3
OSS	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	6	7	8	2
OSS	Hospital Geral de Pedreira	7	6	3	7
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	8	9	9	4
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	9	11	10	1
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	10	10	7	6
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	11	8	11	9
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12	12	12	8
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1	1	4	1
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	2	2	2	2
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3	5	3	3
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	4	3	1	5
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	5	6	5	6
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	6	4	7	
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	7	7	6	4
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	8	8	8	8
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha São Paulo	9	9	10	7
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	10	11	9	9
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	11	10	11	10

**Satisfação quanto à qualidade dos serviços – quartos (somente internação)**

O Hospital Geral de São Mateus (de Administração Direta) foi o melhor classificado na avaliação da qualidade dos serviços de quarto, seguido, sem segundo lugar, pelo Hospital Estadual Sumaré (OSS) e em terceiro o Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta). Já o Conjunto Hospitalar do Mandaqui (Administração Direta) foi o pior classificado na 23ª colocação; o Hospital Geral da Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) ficou na 22ª colocação; e o Hospital Guilherme Álvaro Santos (Administração Direta) ficou na 21ª posição (Quadro 21). Como se trata dos serviços de quarto, esta classificação refere-se ao atendimento de internação.



**Quadro 21**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de quarto**

<b>Prestador</b>	<b>Unidade</b>	<b>Posição</b>
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1
OSS	Hospital Estadual Sumaré	2
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	4
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	5
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	6
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	7
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	8
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	9
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	10
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	11
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	12
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	13
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	14
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	15
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	16
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteadado Dr. Jose Pangella, São Paulo	17
OSS	Hospital Geral de Pedreira	18
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	19
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	20
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	21
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	22
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	23

**Quadro 22**  
**Classificação dos hospitais, segundo avaliação da qualidade dos serviços de quarto e modelo de gestão**

Prestador	Unidade	Internação
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	2
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	3
OSS	Hospital Geral de Itapeverica da Serra	4
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	5
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	6
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	8
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	9
OSS	Hospital Geral de Pedreira	10
OSS	Hospital Geral de Itaquaquetuba	11
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	12
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	3
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	4
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	5
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	6
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	7
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. Jose Pangella, São Paulo	8
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	9
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	10
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	11

**Quadro síntese da avaliação de satisfação**

Considerando o conjunto das avaliações de satisfação dos usuários, por tipo de atendimento e por tipo de serviços prestados, o Hospital Estadual Sumaré (OSS) é o melhor classificado, pois esteve entre os três primeiros colocados nas sete variáveis de satisfação avaliadas (satisfação geral – independente do atendimento recebido, avaliação geral dos serviços utilizados, espaço físico, recepção, enfermagem, equipe médica e quartos) (Quadro 23). O Hospital Geral de São Mateus (Administração Direta) vem em seguida, pois esteve entre os três primeiros colocados em seis das sete variáveis avaliadas (apenas na avaliação geral – independente do atendimento recebido, é que ficou em 7º colocado). O Hospital Estadual de Mirandópolis (Administração Direta) vem logo após, pois esteve entre os três primeiros colocados em cinco das sete variáveis avaliadas (ficou em 4º lugar nos serviços de enfermagem e nos serviços médicos). Já entre os piores classificados estão o Hospital Geral

de Itaquaquecetuba (OSS), que esteve entre as três piores colocações em seis das sete variáveis avaliadas (19º colocação na avaliação dos quartos), seguido pelo Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa (Administração Direta), também com seis variáveis entre as três piores colocações (distinguindo-se do anterior pois ficou em 14º lugar na avaliação dos quartos) e o Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha (Administração Direta) com três variáveis entre as três piores colocações (espaço físico e quartos ambos na 22º posição e enfermagem na 21ª posição).

Discriminando as unidades de saúde segundo a forma de gestão, entre os hospitais administrados por OSSs, o primeiro colocado é o Hospital Estadual Sumaré, seguido pelo Hospital Geral de Carapicuíba, que esteve entre os primeiros colocados em um dos sete quesitos (avaliação geral); e na terceira posição o Hospital Domingos Leonardo Ceravolo de Presidente Prudente que, apesar de não ter se colocado em nenhum quesito entre os três primeiros colocados entre os 23 hospitais avaliados, obteve a 4º melhor posição para o quesito quarto e a sexto nos quesitos média geral do atendimento, equipe de enfermagem e equipe médica (Quadro 24). Já entre os hospitais de administração direta, o Hospital Geral de São Mateus é o melhor posicionado, seguido pelo Hospital Estadual de Mirandópolis e o Guilherme Álvaro Santos, que esteve entre os três primeiros colocados em dois dos sete quesitos avaliados (equipe de enfermagem e equipe médica).

**Quadro 23**  
**Classificação síntese dos hospitais, segundo avaliação geral e por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Classificação média	Avaliação geral	Tipo de atendimento					
				Média do Atendimento	Espaço físico	Recepção	Enfermagem	Médicos	Quartos (internação)
OSS	Hospital Estadual Sumaré	1º	1	2	1	2	2	3	2
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	2º	7	1	2	1	1	1	1
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	3º	2	3	3	3	4	4	3
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	4º	3	5	4	8	8	10	5
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	5º	10	6	13	7	6	6	4
OSS	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	6º	4	8	5	12	12	13	6
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org. Social Seconci, São Paulo	7º	14	7	7	5	7	12	11
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	8º	6	4	19	11	3	2	21
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	9º	11	11	18	4	11	8	7
Adm. Direta	Unidade de Gestão Assistencial II Hospital Ipiranga, SP	10º	9	9	16	15	5	5	13
OSS	Hospital Regional Dr. Leopoldo Bevilacqua	11º	8	10	6	9	16	15	10
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, São Paulo	12º	5	16	10	6	17	17	8
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	13º	13	12	11	18	9	9	16
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr. Jose Pangella, São Paulo	14º	12	14	8	20	10	11	17
OSS	Hospital Geral de Pedreira	15º	15	13	9	13	14	14	18
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui, São Paulo	16º	17	15	20	14	13	7	23
Adm. Direta	Hospital Dr. Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	17º	16	19	12	19	20	20	9
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues Taipas, SP, São Paulo	18º	21	17	15	16	19	18	15
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	19º	19	18	14	21	15	16	20
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	20º	18	21	17	17	18	21	12
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	21º	20	20	22	10	21	19	22
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	22º	23	23	21	23	23	23	14
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	23º	22	22	23	22	22	22	19

(continua)

**Quadro 23**  
**Classificação síntese dos hospitais, segundo avaliação geral e por tipo de atendimento**

Prestador	Unidade	Classificação média	Avaliação geral	Tipo de atendimento					
				Média do Atendimento	Espaço físico	Recepção	Enfermagem	Médicos	Quartos (internação)
OSS	Hospital Estadual Sumare	1º	1	2	1	2	2	3	2
OSS	Hospital Geral de Carapicuíba	2º	3	5	4	8	8	10	5
OSS	Hospital Domingos Leonardo Ceravolo, Presidente Prudente	3º	10	6	13	7	6	6	4
OSS	Hospital Geral de Itapeceira da Serra	4º	4	8	5	12	12	13	6
OSS	Hospital Estadual de Vila Alpina Org Social Seconci, Sao Paulo	5º	14	7	7	5	7	12	11
OSS	Hospital Regional Dr Leopoldo Bevilacqua	6º	8	10	6	9	16	15	10
OSS	Hospital Estadual de Sapopemba, Sao Paulo	7º	5	16	10	6	17	17	8
OSS	Hospital Geral Pirajussara, Taboão da Serra	8º	13	12	11	18	9	9	16
OSS	Hospital Geral de Pedreira	9º	15	13	9	13	14	14	18
OSS	Hospital Estadual de Diadema - Hospital Serraria	10º	19	18	14	21	15	16	20
OSS	Hospital Geral Santa Marcelina de Itaim Paulista, São Paulo	11º	18	21	17	17	18	21	12
OSS	Hospital Geral de Itaquaquecetuba	12º	22	22	23	22	22	22	19
Adm. Direta	Hospital Geral de São Mateus, São Paulo	1º	7	1	2	1	1	1	1
Adm. Direta	Hospital Estadual de Mirandópolis	2º	2	3	3	3	4	4	3
Adm. Direta	Hospital Guilherme Álvaro Santos	3º	6	4	19	11	3	2	21
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar Sorocaba	4º	11	11	18	4	11	8	7
Adm. Direta	Unidade de Gestao Assistencial II Hospital Ipiranga, Sp	5º	9	9	16	15	5	5	13
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Penteado Dr Jose Pangella, São Paulo	6º	12	14	8	20	10	11	17
Adm. Direta	Conjunto Hospitalar do Mandaqui São Paulo	7º	17	15	20	14	13	7	23
Adm. Direta	Hospital Dr Osiris Florindo Coelho, Ferraz de Vasconcelos	8º	16	19	12	19	20	20	9
Adm. Direta	Hospital Katia de Souza Rodrigues, Taipas, SP, São Paulo	9º	21	17	15	16	19	18	15
Adm. Direta	Hospital Geral de Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo	10º	20	20	22	10	21	19	22
Adm. Direta	Hospital Geral Jesus Teixeira da Costa Guaianases, São Paulo	11º	23	23	21	23	23	23	14

## AVALIAÇÃO – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como síntese dos dados da avaliação de satisfação dos usuários do sistema de saúde, tem-se o seguinte:

- **Na avaliação geral**
  - Os usuários avaliaram de forma positiva o atendimento recebido nos hospitais administrados tanto por OSS quanto pela Administração Direta.
  - A nota do atendimento é **ligeiramente maior** entre os usuários de OSS.
- **Na avaliação dos serviços**
  - **Mais satisfeitos:** usuários de serviços de internação.
  - **Menos satisfeitos:** usuários de pronto-socorro.
  - **OSS:** os usuários de internação e ambulatório se mostram-se mais satisfeitos em relação aos da Administração Direta.
  - **Administração direta:** os usuários de pronto-socorro mostram-se mais satisfeitos em relação aos de OSS.
- **Dimensões do atendimento**
  - **Mais satisfeitos:** com a equipe médica, enfermagem e outros profissionais da saúde.
  - **Menos satisfeitos:** com as condições do espaço físico e a recepção.
- **Aspectos do atendimento**
  - **Mais satisfeitos:** com o cuidado, orientações e cordialidade.
  - **Menos satisfeitos:** com a agilidade.
  - OSS e Administração Direta com avaliações similares para o cuidado e orientações.
  - **Maior diferença:** agilidade do atendimento. Melhor avaliada para os hospitais OSS.
- **Tempo de espera**
  - **Menor tempo** de espera para o atendimento nos hospitais de Administração Direta.



**IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE**

Nome da unidade

Endereço completo

<b>Código da unidade amostral</b>	<b>Nº questionário</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Idade do usuário</b>	<b>Respondente</b>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1. Próprio usuário <input type="checkbox"/> 2. Acompanhante
<small>Prestador</small>	<small>Unidade</small>	<small>Serviço</small>	<small>Anos completos</small>	
<b>Data da entrevista</b>		<b>Horário da entrevista</b>	<b>Nome do pesquisador</b>	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	
<small>Dia</small>	<small>Mês</small>	<small>Ano</small>	<small>Horas</small>	<small>Minutos</small>

**Atenção pesquisador**

- Abordar o usuário após a conclusão do atendimento recebido na unidade (internação, ambulatório ou pronto-socorro).
- Antes de iniciar a pesquisa, identifique qual o último (ou único) tipo de atendimento de saúde efetivamente recebido.
- Caso o usuário tenha até 14 anos, a entrevista deve ser realizada com seu acompanhante.
- Realizar a entrevista somente com usuário que não participou de pesquisa de satisfação na unidade, nos últimos 30 dias.

**CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO / ATENDIMENTO**

**1. Qual serviço foi utilizado?**

*Não ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Internação – ocupação de leito hospitalar por período igual ou superior a 24 horas ▶ Siga 2
2. Ambulatorial ▶ Passe para 9
3. Pronto-socorro / Pronto-atendimento ▶ Passe para 12

**Internação**

**2. O motivo de sua internação foi:**

*Ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Somente tratamento clínico
2. Realização de cirurgia marcada
3. Cirurgia de emergência
4. Parto ▶ Passe para 7

**3. Essa foi a primeira vez que você ficou internado nesta unidade pelo seu atual problema de saúde?**

1. Sim  2. Não

**4. Dessa vez, quanto tempo você ficou internado?**

*Não ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. 24 horas  3. Mais de 3 a 5 dias  5. Mais de 15 dias a 1 mês
2. Mais de 1 a 3 dias  4. Mais de 5 a 15 dias  6. Mais de 1 mês

**5. Na sua opinião, seu problema de saúde que o levou a ser internado pode ser considerado:**

*Ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Muito grave  3. Média gravidade  5. Sem gravidade
2. Grave  4. Pouca gravidade  6. Não sabe

**6. Quanto tempo levou entre o dia do pedido de sua internação e o dia da internação?**

*Não ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Até 24 horas (inclui direto do pronto-socorro)  4. Mais de 21 dias a 1 mês  7. Mais de 6 meses
2. De 2 a 4 dias  5. Mais de 1 a 3 meses  8. Não sabe
3. De 5 a 21 dias  6. Mais de 3 a 6 meses



7. Numa escala de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia os seguintes aspectos do quarto/enfermaria onde ficou internado:

Ler os aspectos e registrar a alternativa correspondente.

Aspectos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe avaliar
Higiene e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Móveis, iluminação, ventilação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tamanho / espaço / lotação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Refeições servidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. E como você avalia os demais espaços desse hospital quanto a:

Ler os aspectos e registrar a alternativa correspondente.

Aspectos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe avaliar
Higiene e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliário (cadeiras, móveis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Placas indicativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banheiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Passe para 16

#### Serviço ambulatorial

9. Neste atendimento, você passou por:

Ler as alternativas e marcar somente uma.

1. Consulta (com ou sem exame)     3. Cirurgia  
 2. Exame (exclusivamente)     4. Outro. Qual? \_\_\_\_\_

10. Quanto tempo levou entre o encaminhamento (pedido) até o atendimento de hoje?

Não ler as alternativas e marcar somente uma.

1. Menos de 1 semana     6. Mais de 3 a 6 meses  
 2. De 1 a 2 semanas     7. Mais de 6 meses  
 3. De 15 dias a 1 mês     8. Não recebeu encaminhamento – primeiro atendimento  
 4. Mais de 1 a 2 meses     9. Não recebeu encaminhamento – retorno  
 5. Mais de 2 a 3 meses     10. Não sabe

11. Na sua opinião, seu atual problema de saúde pode ser considerado:

Ler as alternativas e marcar somente uma.

1. Muito grave     3. Média gravidade     5. Sem gravidade  
 2. Grave     4. Pouca gravidade     6. Não sabe

► Passe para 15

#### Pronto-Socorro / Pronto-atendimento

12. Que outras unidades você procurou por causa desse problema de saúde?

Não ler as alternativas e assinalar todas as mencionadas.

1. Unidade Básica de Saúde (posto, centro de saúde)     4. Médico de convênio ou particular  
 2. Ambulatório (AMA, AME, hospitalar)     5. Nenhuma unidade de saúde  
 3. Outro hospital ou pronto-socorro     6. Não sabe

13. Após ser atendido, como você se sente:

*Ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Bem melhor       3. Na mesma       5. Muito pior  
 2. Melhor       4. Pior       6. Não sabe

14. O médico que o atendeu passou orientações sobre a continuidade de seu tratamento?

1. Sim       2. Não       3. Não passou pelo médico

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO / QUALIDADE DO SERVIÇO**

15. Numa escala de ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, como você avalia o espaço físico desta unidade quanto a:

*Ler os aspectos e registrar a alternativa correspondente.*

Aspectos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe avaliar
Higiene e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliário (cadeiras, móveis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Placas indicativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banheiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. E com relação aos serviços de recepção desta unidade, como você avalia:

*Ler os aspectos e registrar a alternativa correspondente.*

Aspectos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe avaliar	Não se aplica
Cordialidade do atendente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientações / informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agilidade no atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Qual seu grau de satisfação com a equipe de enfermagem, com relação a:

*Ler cada uma das alternativas e a escala de satisfação.*

Aspectos	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe avaliar	Não se aplica
Cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agilidade no atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuidado recebido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esclarecimentos / orientações sobre o tratamento de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. E com relação à equipe médica, qual seu grau de satisfação com relação a:

*Ler cada uma das alternativas e a escala de satisfação.*

Aspectos	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe avaliar	Não se aplica
Cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interesse com seu problema de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuidado recebido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientações sobre o problema de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Nesse atendimento você passou por outros profissionais (psicólogo, fisioterapeuta, assistente social, nutricionista, etc.)?

1. Sim ▶ Siga 20  
 2. Não ▶ Passe para 21

20. O atendimento prestado por estes profissionais foi:

*Ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Ótimo  3. Regular  5. Péssimo  
 2. Bom  4. Ruim  6. Não sabe avaliar

21. Numa nota de 0 a 10, qual a sua avaliação geral do atendimento recebido nesta unidade de saúde?

22. Que tipos de transporte você utilizou para chegar nesta unidade?

*Não ler as alternativas e assinalar todas as mencionadas.*

1. Ônibus ou lotação  5. Veículo próprio ou carona (carro, moto, outros)  
 2. Metrô  6. Ambulância ou transporte da Prefeitura ou do Estado  
 3. Trem  7. A pé  
 4. Táxi  8. Não sabe

23. Quanto tempo você levou para chegar nesta unidade?

*Não ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. Menos de 30 minutos  4. Mais de 2 até 3 horas  7. Não sabe  
 2. De 30 minutos a 1 hora  5. Mais de 3 até 4 horas  
 3. Mais de 1 até 2 horas  6. Mais de 4 horas

#### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DO USUÁRIO

24. Você mora:

*Ler as alternativas e marcar somente uma.*

1. No mesmo bairro deste hospital  
 2. Em outro bairro desse município ▶ Qual bairro?   
 3. Em outro município ▶ Qual?   
 4. Não sabe / não quer responder

25. Sexo (observação do pesquisador):

1. Masculino  2. Feminino

26. Grau de instrução:

*Registrar o grau de escolaridade mais elevado concluído pelo entrevistado.*

1. Fundamental incompleto  4. Superior completo  
 2. Fundamental completo e médio incompleto  5. Analfabeto / sem escolaridade  
 3. Médio completo e superior incompleto  6. Não sabe / não quer responder

27. Renda familiar total:

*Corresponde à soma da renda de todas as pessoas que moram na mesma casa, inclusive do entrevistado.*

*Não ler as alternativas e marcar somente uma. Se necessário, apresentar o CARTÃO.*

1. Menos de R\$ 937,00  5. Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00  
 2. De R\$ 937,00 até R\$ 1.874,00  6. Mais de R\$ 9.370,00  
 3. Mais de R\$ 1.874,00 até R\$ 3.748,00  7. Não tem renda  
 4. Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00  8. Não sabe / não quer informar

Telefone do entrevistado

OBSERVAÇÕES

.....  
.....  
.....



## INTERVALOS DE CONFIANÇA E ESTATÍSTICAS QUI-QUADRADO

**Tabela 1**  
Intervalos de confiança de 90% para a nota geral do atendimento

Nota para avaliação geral do atendimento recebido (Q210)	Prestador	Média	n	Desvio padrão	Erro padrão	Diferença de médias	Erro padrão da diferença	IC de 90%	
								Mínimo	Máximo
Internação	OSS	8,99	713	1,320	,049	0,26	0,07	0,15	0,38
	Administração Direta	8,73	737	1,465	,054				
	Total	8,86	1450	1,401	,037				
Ambulatorial	OSS	8,80	616	1,372	,055	0,49	0,08	0,36	0,62
	Administração Direta	8,31	617	1,774	,071				
	Total	8,55	1233	1,604	,046				
Pronto-socorro / Pronto-atendimento	OSS	7,61	306	2,248	,128	-0,20	0,18	-0,50	0,10
	Administração Direta	7,81	332	2,102	,115				
	Total	7,71	638	2,174	,086				
Total	OSS	8,66	1635	1,635	,040	0,27	0,06	0,17	0,36
	Administração Direta	8,39	1686	1,754	,043				
	Total	8,52	3321	1,701	,030				

**Tabela 2**  
**Intervalos de confiança de 90% para os componentes da avaliação**

indicadores avaliados	Prestador	Média	n	Desvio padrão	Erro padrão	Diferença de médias	Erro padrão da diferença	IC de 90%	
								Mínimo	Máximo
<b>Geral</b>									
Indicador 1 - Avaliação ESPAÇO	OSS	3,888	1606	,5857	,0146	0,122	0,033895	0,088	0,156
	Administração Direta	3,766	1676	,6697	,0164				
	Total	3,825	3282	,6328	,0110				
Indicador 2 - Avaliação da RECEPÇÃO	OSS	4,023	1597	,5945	,0149	0,046	0,034502	0,012	0,081
	Administração Direta	3,976	1670	,6817	,0167				
	Total	3,999	3267	,6409	,0112				
Indicador 3 - Avaliação da EQUIPE DE ENFERMAGEM	OSS	4,147	1537	,5317	,0136	0,037	0,031453	0,005	0,068
	Administração Direta	4,110	1445	,6707	,0176				
	Total	4,129	2982	,6032	,0110				
Indicador 4 - Avaliação da EQUIPE DE MÉDICOS	OSS	4,193	1611	,5842	,0146	-0,049	0,033757	-0,083	-0,016
	Administração Direta	4,243	1629	,6726	,0167				
	Total	4,218	3240	,6306	,0111				

**Tabela 3**  
**Intervalos de confiança de 90% para os componentes da avaliação dos serviços de internação**

indicadores avaliados para internação	Prestador	Média	n	Desvio padrão	Erro padrão	Diferença de médias	Erro padrão da diferença	IC de 90%	
								Mínimo	Máximo
Indicador de Avaliação de Quarto/Enfermaria	OSS	4,054	712	,5573	,0209	0,084	0,048444	0,036	0,133
	Administração Direta	3,970	736	,6205	,0229				
	Total	4,012	1448	,5916	,0155				
Indicador 1 - Avaliação ESPAÇO	OSS	3,978	684	,4822	,0184	0,149	0,042761	0,106	0,191
	Administração Direta	3,829	728	,6582	,0244				
	Total	3,901	1412	,5842	,0155				
Indicador 2 - Avaliação da RECEPÇÃO	OSS	4,108	686	,4653	,0178	0,078	0,041203	0,037	0,120
	Administração Direta	4,029	723	,6114	,0227				
	Total	4,067	1409	,5464	,0146				
Indicador 3 - Avaliação da EQUIPE DE ENFERMAGEM	OSS	4,230	713	,4808	,0180	0,045	0,041765	0,003	0,086
	Administração Direta	4,186	737	,6091	,0224				
	Total	4,207	1450	,5501	,0144				
Indicador 4 - Avaliação da EQUIPE DE MÉDICOS	OSS	4,256	712	,4973	,0186	-0,062	0,043229	-0,105	-0,019
	Administração Direta	4,318	734	,6046	,0223				
	Total	4,287	1446	,5551	,0146				

**Tabela 4**  
**Intervalos de confiança de 90% para os componentes da avaliação dos serviços de ambulatório**

indicadores avaliados para atendimento ambulatorial	Prestador	Média	n	Desvio padrão	Erro padrão	Diferença de médias	Erro padrão da diferença	IC de 90%	
								Mínimo	Máximo
Indicador 1 - Avaliação ESPAÇO	OSS	3,918	616	,5333	,0215	0,203	0,049839	0,153	0,253
	Administração Direta	3,715	616	,6502	,0262				
	Total	3,816	1232	,6030	,0172				
Indicador 2 - Avaliação da RECEPÇÃO	OSS	4,004	615	,6164	,0249	0,107	0,057652	0,049	0,165
	Administração Direta	3,897	616	,7678	,0309				
	Total	3,951	1231	,6981	,0199				
Indicador 3 - Avaliação da EQUIPE DE ENFERMAGEM	OSS	4,153	521	,4718	,0207	0,112	0,04794	0,064	0,160
	Administração Direta	4,041	393	,7428	,0375				
	Total	4,105	914	,6056	,0200				
Indicador 4 - Avaliação da EQUIPE DE MÉDICOS	OSS	4,248	600	,4927	,0201	0,022	0,04665	-0,025	0,068
	Administração Direta	4,226	571	,6910	,0289				
	Total	4,237	1171	,5975	,0175				



**Tabela 5**  
**Intervalos de confiança de 90% para os componentes da avaliação dos serviços de pronto-socorro**

indicadores avaliados para pronto socorro	Prestador	Média	n	Desvio padrão	Erro padrão	Diferença de médias	Erro padrão da diferença	IC de 90%	
								Mínimo	Máximo
Indicador 1 - Avaliação ESPAÇO	OSS	3,624	306	,7879	,0450	-0,098	0,104464	-0,202	0,007
	Administração Direta	3,722	332	,7189	,0395				
	Total	3,675	638	,7537	,0298				
Indicador 2 - Avaliação da RECEPÇÃO	OSS	3,864	296	,7586	,0441	-0,143	0,10227	-0,246	-0,041
	Administração Direta	4,007	331	,6443	,0354				
	Total	3,939	627	,7037	,0281				
Indicador 3 - Avaliação da EQUIPE DE ENFERMAGEM	OSS	3,939	303	,6705	,0385	-0,079	0,08934	-0,168	0,011
	Administração Direta	4,018	315	,6945	,0391				
	Total	3,979	618	,6834	,0275				
Indicador 4 - Avaliação da EQUIPE DE MÉDICOS	OSS	3,936	299	,8269	,0478	-0,167	0,110913	-0,278	-0,056
	Administração Direta	4,102	324	,7583	,0421				
	Total	4,022	623	,7957	,0319				

**Tabela 6**  
**Distribuição dos usuários dos serviços de saúde por tipo de prestador - Internação**

Variáveis	Internação					
	OSS		AD		Total	
	N. Abs.	%	N. Abs.	%	N. Abs.	%
<b>Q020 - motivo da internação</b>	<b>713</b>	<b>100,0%</b>	<b>737</b>	<b>100,0%</b>	<b>1450</b>	<b>100,0%</b>
Somente tratamento clínico	160	22,4%	179	24,3%	339	23,4%
Realização de cirurgia marcada	174	24,4%	113	15,3%	287	19,8%
Cirurgia de emergência	108	15,1%	115	15,6%	223	15,4%
Parto	271	38,0%	330	44,8%	601	41,4%
$\chi^2=19,650$ (p= 0,000201)						
<b>Q030 - Primeira vez que ficou internado por este problema de saúde</b>	<b>442</b>	<b>100,0%</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>	<b>849</b>	<b>100,0%</b>
Sim	337	76,2%	332	81,6%	669	78,8%
Não	105	23,8%	75	18,4%	180	21,2%
$\chi^2=3,601$ (p= 0,057758)						
<b>Q040 - Quanto tempo ficou internado</b>	<b>442</b>	<b>100,0%</b>	<b>407</b>	<b>100,0%</b>	<b>849</b>	<b>100,0%</b>
24 horas	31	7,0%	44	10,8%	75	8,8%
Mais de 1 a 3 dias	174	39,4%	113	27,8%	287	33,8%
Mais de 3 a 5 dias	83	18,8%	80	19,7%	163	19,2%
Mais de 5 a 15 dias	120	27,1%	107	26,3%	227	26,7%
Mais de 15 dias a 1 mês	27	6,1%	42	10,3%	69	8,1%
Mais de um mês	7	1,6%	21	5,2%	28	3,3%
$\chi^2=24,878$ (p= 0,000147)						
<b>Q050 - Seu problema de saúde pode ser considerado</b>	<b>436</b>	<b>100,0%</b>	<b>402</b>	<b>100,0%</b>	<b>838</b>	<b>100,0%</b>
Muito grave	41	9,4%	48	11,9%	89	10,6%
Grave	170	39,0%	155	38,6%	325	38,8%
Média gravidade	97	22,2%	112	27,9%	209	24,9%
Pouca gravidade	63	14,4%	59	14,7%	122	14,6%
Sem gravidade	65	14,9%	28	7,0%	93	11,1%
$\chi^2=15,818$ (p= 0,003274)						
<b>Q060 - Tempo que levou entre pedido e o dia da internação</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>399</b>	<b>100,0%</b>	<b>832</b>	<b>100,0%</b>
Até 24 horas	277	64,0%	268	67,2%	545	65,5%
De 2 a 4 dias	38	8,8%	56	14,0%	94	11,3%
De 5 a 21 dias	31	7,2%	25	6,3%	56	6,7%
Mais de 21 dias a 1 mês	21	4,8%	10	2,5%	31	3,7%

(continua)

**Tabela 6**  
**Distribuição dos usuários dos serviços de saúde por tipo de prestador - Internação**

Variáveis	Internação					
	OSS		AD		Total	
	N. Abs.	%	N. Abs.	%	N. Abs.	%
Mais de 1 a 3 meses	23	5,3%	19	4,8%	42	5,0%
Mais de 3 a 6 meses	21	4,8%	12	3,0%	33	4,0%
Mais de 6 meses	22	5,1%	9	2,3%	31	3,7%
$\chi^2=15,064(p= 0,019762)$						
<b>Avaliação do quarto/enfermaria onde ficou internado</b>						
<b>Q071 - Higiene e Limpeza</b>	<b>712</b>	<b>100,0%</b>	<b>736</b>	<b>100,0%</b>	<b>1448</b>	<b>100,0%</b>
Péssimo	10	1,4%	9	1,2%	19	1,3%
Ruim	11	1,5%	17	2,3%	28	1,9%
Regular	59	8,3%	104	14,1%	163	11,3%
Bom	439	61,7%	401	54,5%	840	58,0%
Ótimo	193	27,1%	205	27,9%	398	27,5%
$\chi^2=15,449(p= 0,003855)$						
<b>Q072 - Móveis, iluminação, ventilação</b>	<b>712</b>	<b>100,0%</b>	<b>734</b>	<b>100,0%</b>	<b>1446</b>	<b>100,0%</b>
Péssimo	9	1,3%	14	1,9%	23	1,6%
Ruim	20	2,8%	32	4,4%	52	3,6%
Regular	68	9,6%	124	16,9%	192	13,3%
Bom	479	67,3%	417	56,8%	896	62,0%
Ótimo	136	19,1%	147	20,0%	283	19,6%
$\chi^2=24,578(p= 0,000061)$						
<b>Q073 - Tamanho/ espaço/ lotação</b>	<b>712</b>	<b>100,0%</b>	<b>731</b>	<b>100,0%</b>	<b>1443</b>	<b>100,0%</b>
Péssimo	7	1,0%	10	1,4%	17	1,2%
Ruim	15	2,1%	18	2,5%	33	2,3%
Regular	47	6,6%	94	12,9%	141	9,8%
Bom	496	69,7%	448	61,3%	944	65,4%
Ótimo	147	20,6%	161	22,0%	308	21,3%
$\chi^2=19,299(p= 0,000686)$						
<b>Q074 - Refeições servidas</b>	<b>702</b>	<b>100,0%</b>	<b>717</b>	<b>100,0%</b>	<b>1419</b>	<b>100,0%</b>
Péssimo	13	1,9%	20	2,8%	33	2,3%
Ruim	24	3,4%	21	2,9%	45	3,2%
Regular	73	10,4%	107	14,9%	180	12,7%
Bom	403	57,4%	404	56,3%	807	56,9%
Ótimo	189	26,9%	165	23,0%	354	24,9%
$\chi^2=9,578(p= 0,04817)$						

(conclusão)

**Tabela 7**  
**Distribuição dos usuários dos serviços de saúde por tipo de prestador -**  
**Serviço ambulatorial**

Variáveis	Serviço ambulatorial					
	OSS		AD		Total	
	N. Abs.	%	N. Abs.	%	N. Abs.	%
<b>Q090 - Tipo de atendimento</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>617</b>	<b>100,0%</b>	<b>1233</b>	<b>100,0%</b>
Consulta (com ou sem exame)	493	80,0%	445	72,1%	938	76,1%
Exame (exclusivamente)	94	15,3%	131	21,2%	225	18,2%
Cirurgia	21	3,4%	16	2,6%	37	3,0%
Outro	8	1,3%	25	4,1%	33	2,7%
$\chi^2=17,973$ ( $p= 0,000445$ )						
<b>Q100 - Quanto tempo levou entre o encaminhamento até o atendimento:</b>	<b>611</b>	<b>100,0%</b>	<b>598</b>	<b>100,0%</b>	<b>1209</b>	<b>100,0%</b>
Menos de 1 semana	49	8,0%	61	10,2%	110	9,1%
De 1 a 2 semanas	59	9,7%	68	11,4%	127	10,5%
De 15 dias a 1 mês	164	26,8%	121	20,2%	285	23,6%
Mais de 1 a 2 meses	128	20,9%	85	14,2%	213	17,6%
Mais de 2 a 3 meses	51	8,3%	59	9,9%	110	9,1%
Mais de 3 a 6 meses	62	10,1%	39	6,5%	101	8,4%
Mais de 6 meses	67	11,0%	25	4,2%	92	7,6%
Não recebeu encaminhamento – 1º atendimento	10	1,6%	57	9,5%	67	5,5%
Não recebeu encaminhamento – retorno	21	3,4%	83	13,9%	104	8,6%
$\chi^2=111,914$ ( $p= 0,00000$ )						
<b>Q110 - O seu problema de saúde pode ser considerado:</b>	<b>594</b>	<b>100,0%</b>	<b>584</b>	<b>100,0%</b>	<b>1178</b>	<b>100,0%</b>
Muito grave	29	4,9%	19	3,3%	48	4,1%
Grave	172	29,0%	132	22,6%	304	25,8%
Média gravidade	110	18,5%	129	22,1%	239	20,3%
Pouca gravidade	149	25,1%	149	25,5%	298	25,3%
Sem gravidade	134	22,6%	155	26,5%	289	24,5%
$\chi^2=10,299$ ( $p= 0,0357$ )						

**Tabela 8**  
**Distribuição dos usuários dos serviços de saúde por tipo de prestador -**  
**Pronto-socorro / Pronto-atendimento**

Variáveis	Pronto-socorro/ pronto-atendimento					
	OSS		AD		Total	
	N. Abs.	%	N. Abs.	%	N. Abs.	%
<b>Q121 - Procurou por outras unidades: Unidade Básica de Saúde (posto, centro de saúde)</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>
Sim	81	26,5%	46	13,9%	127	19,9%
Não	225	73,5%	286	86,1%	511	80,1%
$\chi^2=15,894$ (p= 0,00007)						
<b>Q122 - Procurou por outras unidades: Ambulatório (AMA, AME hospitalar)</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>
Sim	44	14,4%	51	15,4%	95	14,9%
Não	262	85,6%	281	84,6%	543	85,1%
$\chi^2=0,121$ (p= 0,7277)						
<b>Q123 - Procurou por outras unidades: outro hospital ou pronto-socorro</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>
Sim	70	22,9%	31	9,3%	101	15,8%
Não	236	77,1%	301	90,7%	537	84,2%
$\chi^2=21,904$ (p= 0,0000)						
<b>Q124 - Procurou por outras unidades: médico de convênio ou particular</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>
Sim	11	3,6%	12	3,6%	23	3,6%
Não	295	96,4%	320	96,4%	615	96,4%
$\chi^2=0,000$ (p= 0,989367)						
<b>Q130 - Após ser atendido, como se sente:</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>323</b>	<b>100,0%</b>	<b>623</b>	<b>100,0%</b>
Muito pior	-	-	-	-	-	-
Pior	7	2,3%	2	0,6%	9	1,4%
Na mesma	88	29,3%	121	37,5%	209	33,5%
Melhor	162	54,0%	161	49,8%	323	51,8%
Bem melhor	43	14,3%	39	12,1%	82	13,2%
$\chi^2=7,347$ (p= 0,061611)						
<b>Q140 - O médico que o atendeu passou orientações sobre a continuidade do tratamento</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>332</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>
Sim	253	82,7%	253	76,2%	506	79,3%
Não	42	13,7%	66	19,9%	108	16,9%
Não passou pelo médico	11	3,6%	13	3,9%	24	3,8%
$\chi^2=4,448$ (p= 0,10818)						



## ALPHA DE CRONBACH

**Tabela 1**  
Valores do Alpha de Cronbach para as variáveis analisadas

Indicador	Itens	Alpha de Cronbach	
Indicador Geral	Indicador 1 – espaço	0,759	0,770
	Indicador 2 - recepção	0,719	
	Indicador 3 – equipe de enfermagem	0,667	
	Indicador 4 – equipe médica	0,710	
Indicador 1 - Avaliação do ESPAÇO	Q151 Higiene e limpeza	0,797	0,839
	Q152 Mobiliário (cadeiras, móveis, etc.)	0,790	
	Q153 Ventilação	0,797	
	Q154 Placas indicativas	0,815	
	Q155 Banheiros	0,836	
Indicador 2 - Avaliação da RECEPÇÃO	Q161 Cordialidade do atendente	0,755	0,844
	Q162 Orientações; informações	0,746	
	Q163 Agilidade no atendimento	0,858	
Indicador 3 - Avaliação da EQUIPE DE ENFERMAGEM	Q171 Cordialidade	0,891	0,911
	Q172 Agilidade no atendimento	0,896	
	Q173 Cuidado recebido	0,871	
	Q174 Esclarecimentos; orientações sobre o tratamento de saúde	0,884	
Indicador 4 - Avaliação da EQUIPE DE MÉDICOS	Q181 Cordialidade	0,946	0,949
	Q182 Interesse com seu problema de saúde	0,923	
	Q183 Cuidado recebido	0,927	
	Q184 Orientações sobre o problema de saúde	0,935	
<b>Só para internação</b>			
Indicador de avaliação do QUARTO/ENFERMA RIA	Q071 Higiene e limpeza	0,683	0,753
	Q072 Móveis, iluminação, ventilação	0,665	
	Q073 Tamanho, espaço, lotação	0,663	
	Q074 Refeições servidas	0,769	

**PARTE 2**

Estudo da oferta de serviços de saúde  
nas entidades filantrópicas que atendem ao SUS



## APRESENTAÇÃO

Este estudo tem por objetivo elaborar um diagnóstico da oferta de serviços hospitalares segundo tipo de prestador – administração direta e filantrópico.

## PRODUÇÃO HOSPITALAR E AMBULATORIAL NO SUS

É possível observar uma divisão de funções entre o público e o privado na prestação de serviços de saúde. Na produção hospitalar (internações), as entidades filantrópicas<sup>3</sup> constituem o principal prestador no Estado, seguidas pela administração direta estadual e municipal. Já na produção ambulatorial, a administração pública direta é responsável por quase 90% desse serviço, sendo que o município responde majoritariamente pela atenção básica e o estado pelos procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidades. É importante destacar que as entidades filantrópicas atuam basicamente no setor hospitalar (Tabela 1).

**Tabela 1**  
**Distribuição da produção hospitalar e ambulatorial no SUS,**  
**segundo tipo de prestador**  
**Estado de São Paulo – 2015**

Tipo de prestador segundo natureza jurídica	Internações	Em porcentagem
		Produção ambulatorial
<b>Administração pública direta</b>	<b>47,2</b>	<b>87,3</b>
Federal	0,0	0,0
Estadual	26,9	40,9
Municipal	19,7	46,2
Outros	0,6	0,1
<b>Entidades empresariais</b>	<b>0,8</b>	<b>2,3</b>
Empresa pública ou sociedade de economia mista	-	0,0
Demais entidades empresariais	0,8	2,3
<b>Entidades sem fins lucrativos</b>	<b>51,9</b>	<b>10,4</b>
Pessoas físicas	-	<b>0,0</b>
Instituições extraterritoriais	-	-
Não especificado ou ignorado	-	-
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Fonte:** Ministério da Saúde. Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS); Ministério da Saúde. Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS)

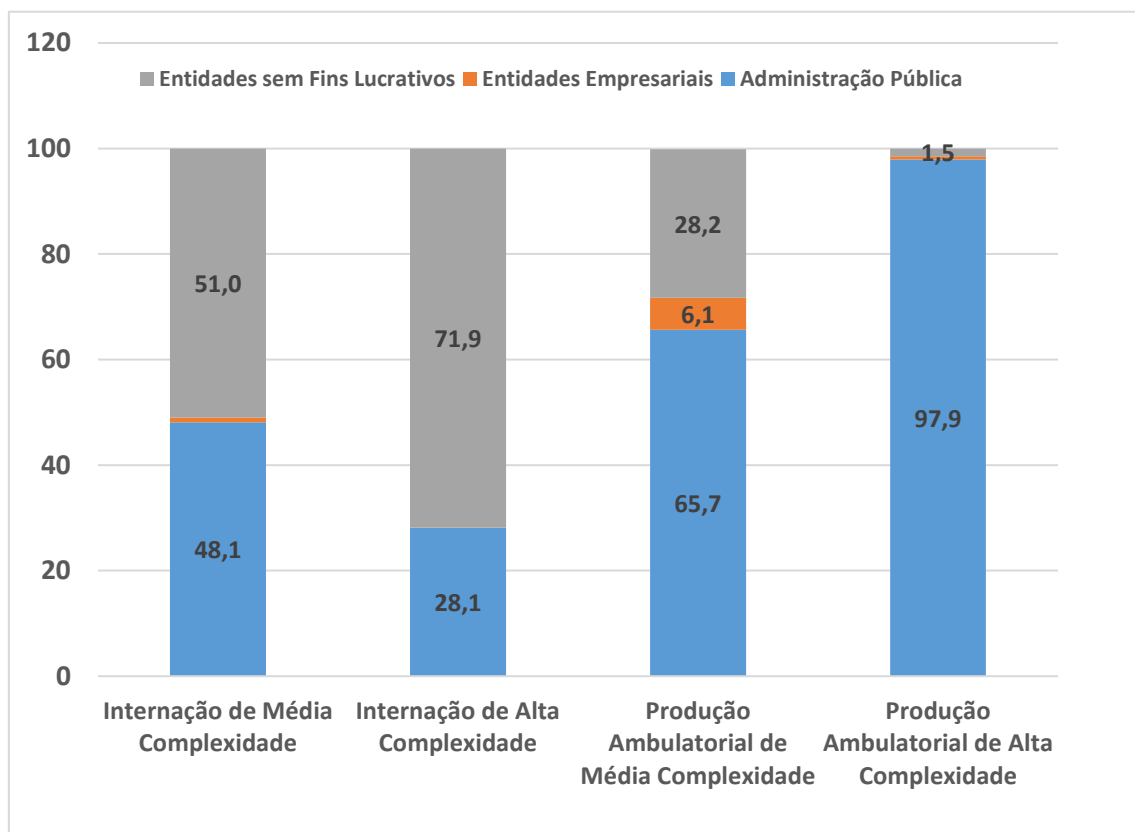
As entidades filantrópicas respondem pela maioria das internações de alta complexidade (71,9%) e, em menor medida, de média complexidade (51,0%). Já a

<sup>3</sup> Entidades filantrópicas também denominadas Entidades sem fins lucrativos. Essa categoria reúne os hospitais filantrópicos, hospitais filantrópicos isentos de tributos e contribuições sociais.

administração pública é responsável, majoritariamente, pelo atendimento ambulatorial de alta (97,9%) e média (65,7%) complexidades (Gráfico 1).

**Gráfico 1**  
**Distribuição da produção hospitalar e ambulatorial por complexidade, segundo natureza jurídica do prestador**  
**Estado de São Paulo – 2015**

Em %



**Fonte:** Ministério da Saúde. Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS); Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS).

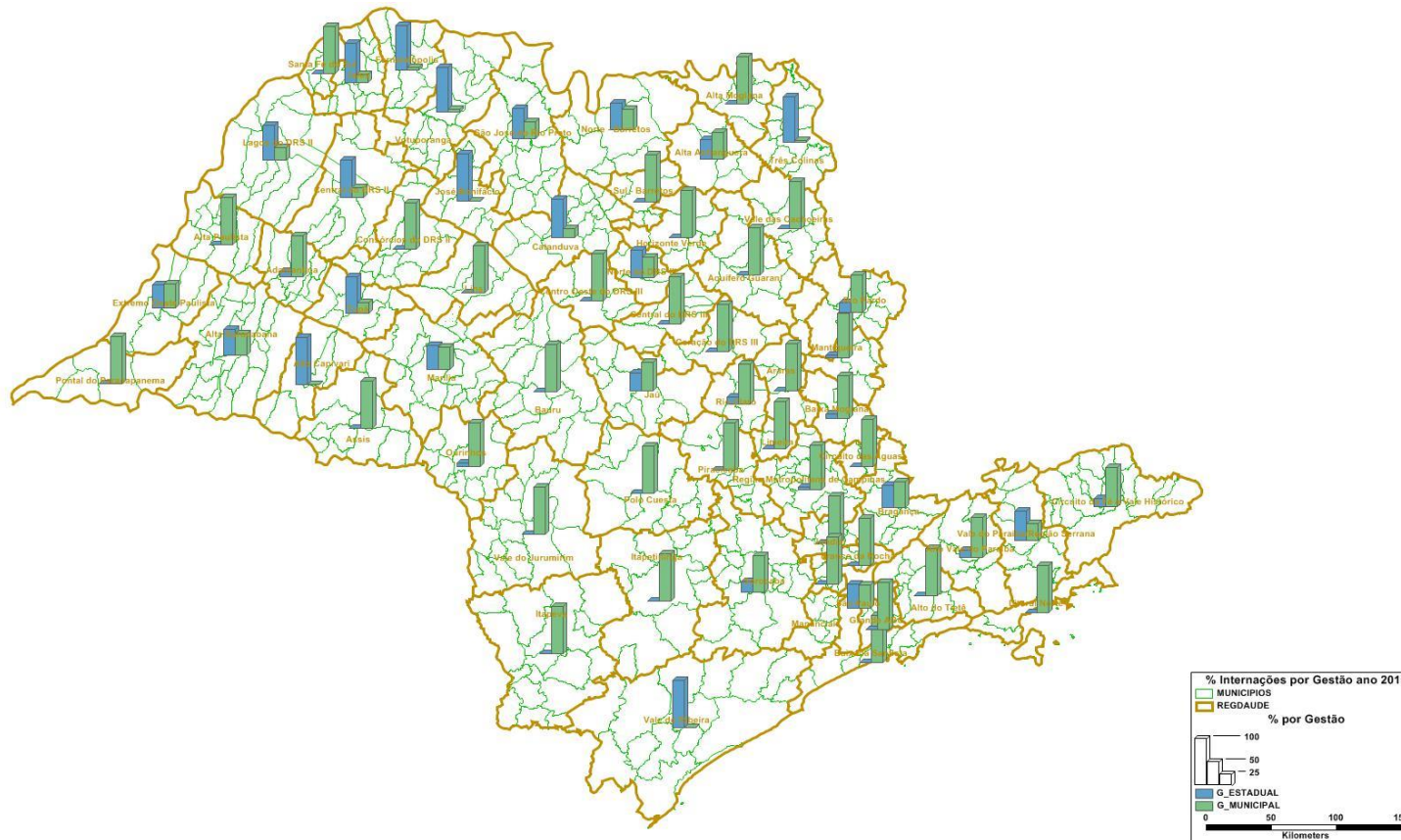
A maior parte dos estabelecimentos hospitalares, especificamente os filantrópicos, está sob gestão municipal.<sup>4</sup> Em várias regiões de saúde do estado o principal prestador de serviços hospitalares são as entidades filantrópicas que atuam sob a gestão do município (Mapas 1 e 2).

<sup>4</sup> Em 2015, 80,4% dos estabelecimentos hospitalares sem fins lucrativos estavam sob gestão municipal (Ministério da Saúde - Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES).

# Mapa 1

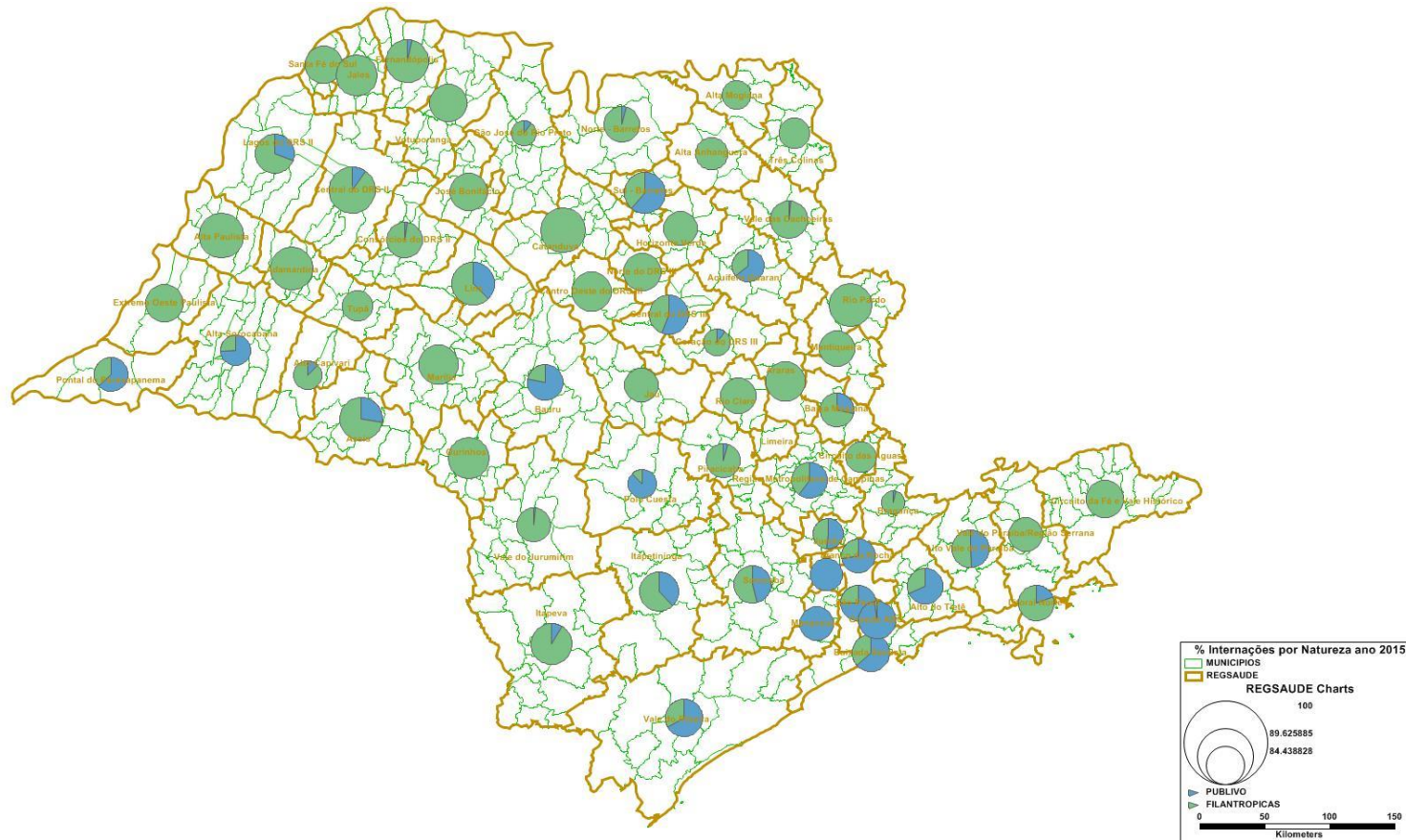
## Distribuição das internações, segundo tipo de gestão

### Regiões de saúde do Estado de São Paulo – 2015



Fonte: Ministério da Saúde - Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS).

**Mapa 2**  
**Distribuição das internações, segundo natureza jurídica do prestador**  
**Regiões de saúde do Estado de São Paulo – 2015**



**Fonte:** Ministério da Saúde. Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS).

## LEITOS HOSPITALARES

Segundo os dados do Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES, em 2015, havia no Estado de São Paulo 2,20 leitos por mil habitantes. Desse total, o SUS era responsável por 61%,<sup>5</sup> ou seja, 1,34 leito por mil habitantes (Anexo 1), valor muito abaixo dos observados em países desenvolvidos como a Espanha (3,4 leitos por mil habitantes) e o Reino Unido (3,9).<sup>6</sup>

Os coeficientes de leitos por mil habitantes variam segundo as 63 regiões de saúde do Estado. Enquanto Tupã, Baixa Mogiana, Rio Pardo, Alta Sorocabana, Jaú, Lins, Adamantina, Marília, Circuito das Águas, São José do Rio Preto, José Bonifácio e Norte – Barretos apresentam mais de 3 leitos por mil habitantes, as regiões de Horizonte Verde, Itapeva, Jundiaí, Mananciais, Litoral Norte, Alto do Tietê, Rota dos Bandeirantes, Itapetininga, Limeira e Vale do Ribeira registram taxas inferiores a 1,5 (Mapa 3 e Anexo 1).

A oferta de leitos SUS também varia segundo as regiões de saúde. Alto Vale do Paraíba, Centro Oeste do DRS III, Alto do Tietê, Região Metropolitana de Campinas, Baixada Santista, Vale do Ribeira, Bragança, Grande ABC, Coração do DRS III, Rota dos Bandeirantes, Piracicaba, Itapetininga, Jundiaí, Horizonte Verde, Santa Fé do Sul, Mananciais e Limeira apresentam menos de um leito SUS por mil habitantes. Já as regiões de Tupã, Rio Pardo, Baixa Mogiana, Alta Sorocabana e Jaú registram mais de 3 leitos SUS por mil habitantes (Mapa 4 e Anexo 1).

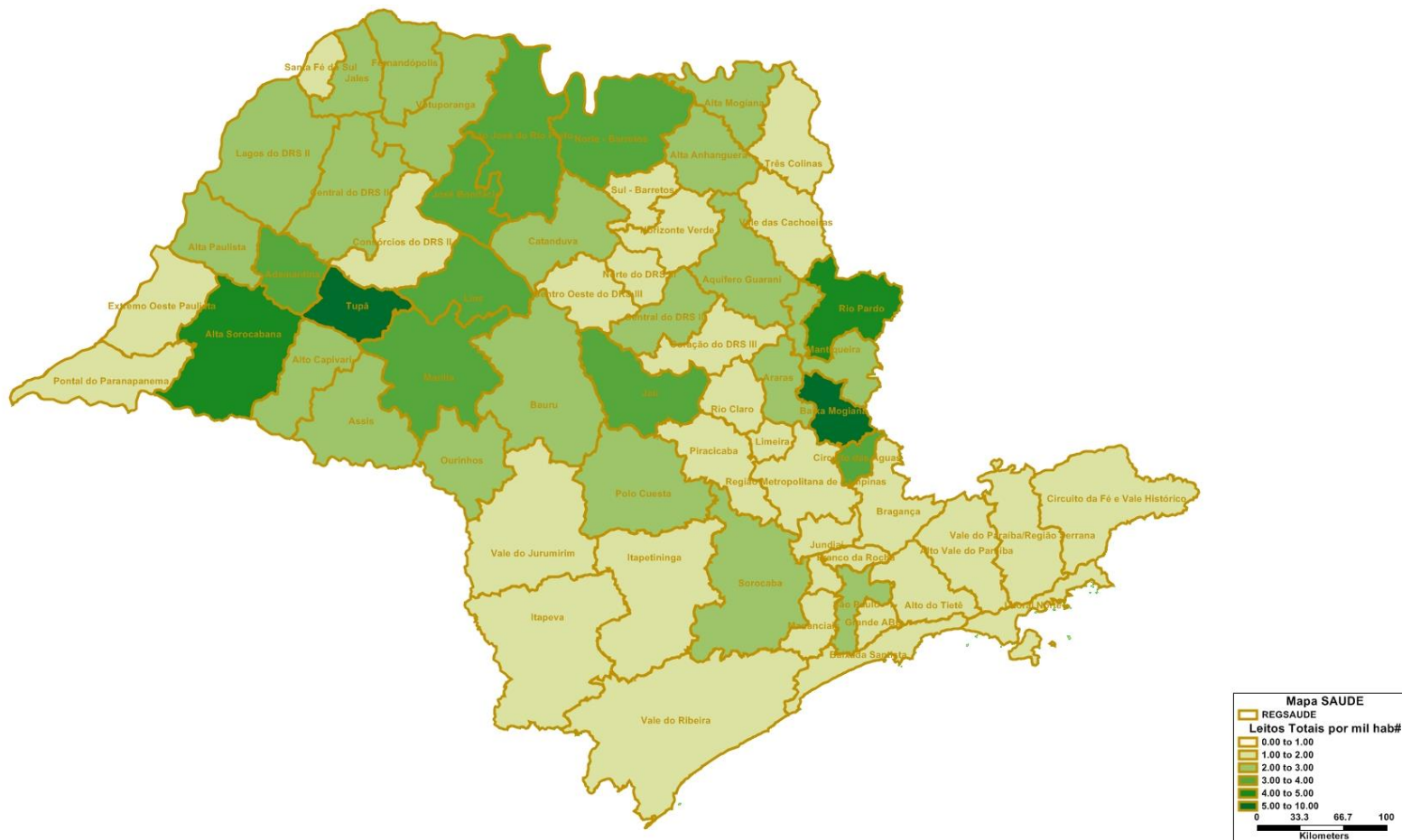
Do total de leitos de internação no estado (108.963), quase a metade (49,5%) era ofertada por entidades filantrópicas sem fins lucrativos, 27,3% por estabelecimentos públicos da administração direta e 23,2% por entidades empresariais. No que se refere aos leitos SUS, a oferta é de responsabilidade quase exclusiva das entidades filantrópicas e estabelecimentos públicos da administração direta. Destaca-se, ainda, que as entidades filantrópicas atendem tanto ao SUS quanto à medicina suplementar (convênios e planos de saúde) (Tabela 2).

---

<sup>5</sup> Em 2015, havia no estado 94.502 leitos hospitalares, sendo 57.678 disponibilizados pelo SUS (Ministério da Saúde - Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES).

<sup>6</sup> Eurostat, 2005.

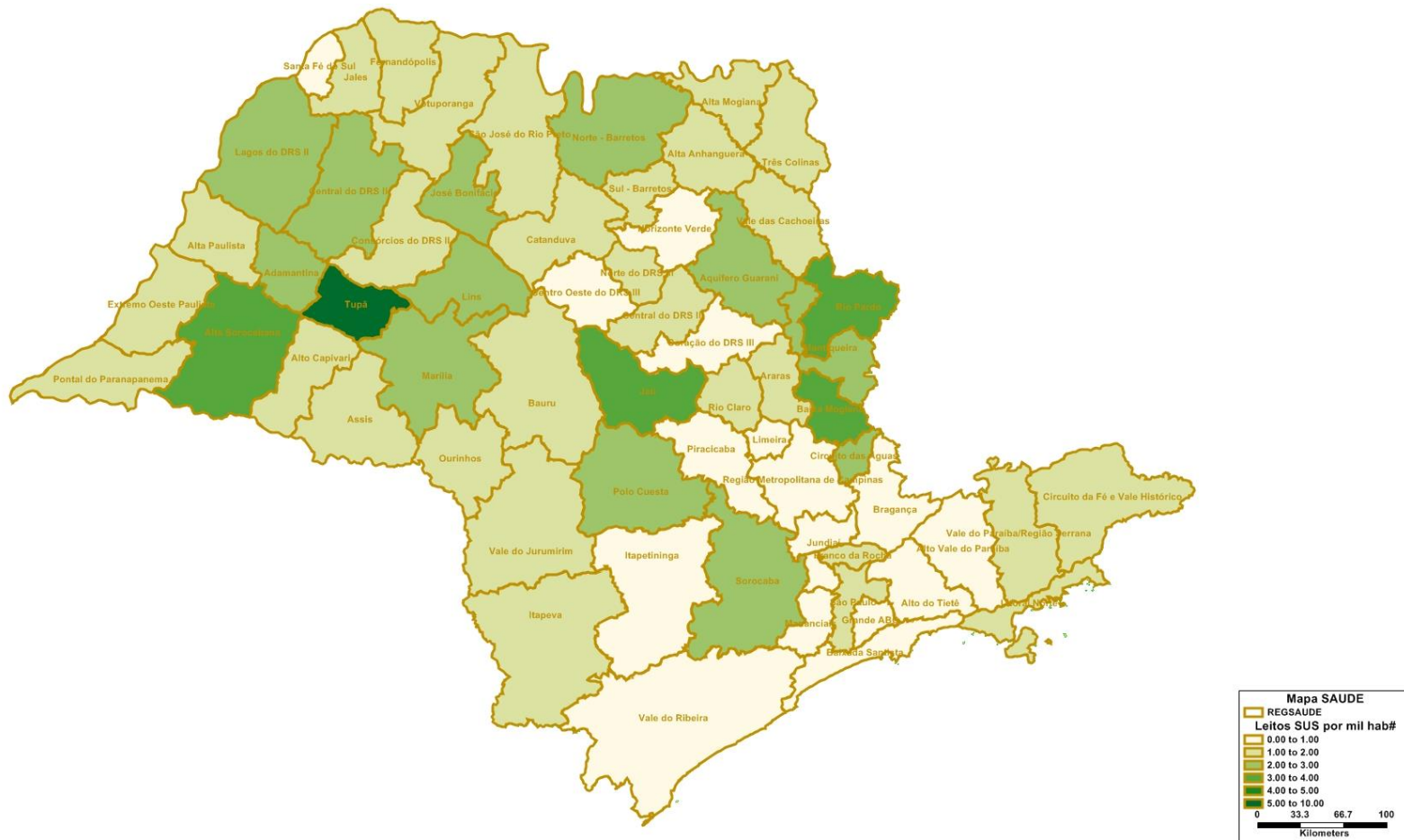
### Mapa 3 Leitos de internação por 1.000 habitantes Regiões de Saúde do Estado de São Paulo – 2015



Fonte: Ministério da Saúde. Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES. Fundação Seade.



## Mapa 4 Leitos de internação SUS por 1.000 habitantes Regiões de saúde do Estado de São Paulo – 2015



Fonte: Ministério da Saúde. Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES. Fundação Seade.

**Tabela 2**  
**Distribuição dos leitos de internação, segundo natureza jurídica do estabelecimento de saúde**  
**Estado de São Paulo – Dezembro 2015**

Em porcentagem

Natureza jurídica do estabelecimento de saúde	Leitos de internação		
	Total	SUS	Não SUS
Públicos da administração direta	27,3	42,6	5,3
Entidades empresariais	23,2	3,8	51,2
Entidades filantrópicas	49,5	53,7	43,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

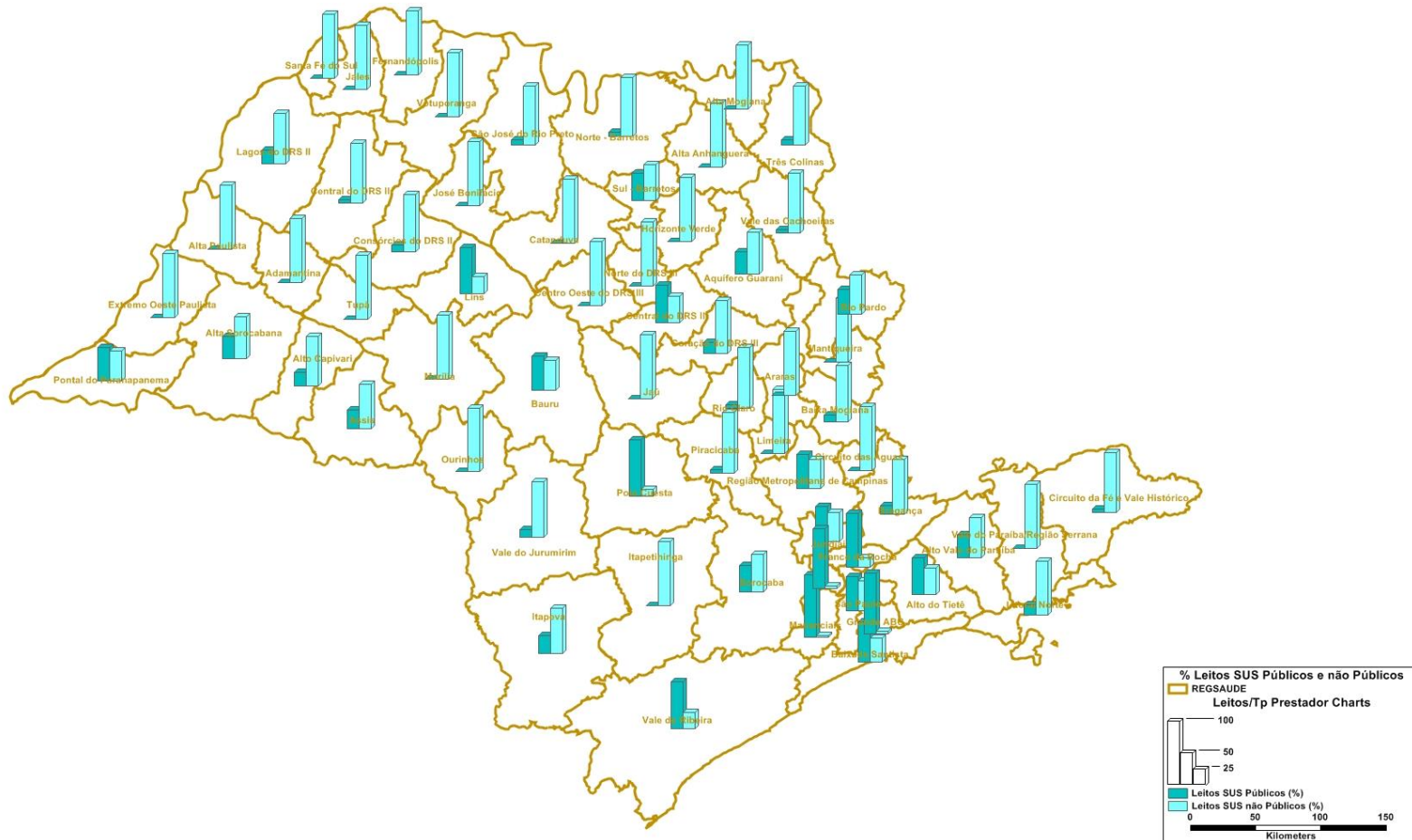
**Fonte:** Ministério da Saúde. Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES.

**Nota:** Os valores incluem leitos complementares.

Da totalidade de leitos SUS no Estado, 53,7% são disponibilizados por entidades filantrópicas e 3,8% por entidades empresariais, totalizando 57,5% da oferta de leitos SUS. Os estabelecimentos públicos da administração direta respondem pelo restante. Em 36 das 63 regiões de saúde, mais de 80% dos leitos SUS são ofertados por entidades filantrópicas (Tabela 2 e Anexo 1).



### Mapa 5 Leitos de internação SUS, segundo tipo de prestador Regiões de saúde do Estado de São Paulo – 2015



**Fonte:** Ministério da Saúde - Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil - CNES

**Nota:** Os valores incluem leitos complementares.



**Distribuição da oferta de leitos hospitalares, por tipo de prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro de 2015**

<b>Regiões de saúde (CIR)</b>	<b>Leitos totais (por mil hab.)</b>	<b>Leitos SUS (por mil hab.)</b>	<b>Leitos SUS contratados e conveniados (%)</b>	<b>Leitos SUS disponibilizados por prestador filantrópico (%)</b>	<b>Leitos SUS disponibilizados por prestador com fins lucrativos (%)</b>
<b>Estado de São Paulo</b>	<b>2,20</b>	<b>1,34</b>	<b>58,3</b>	<b>54,2</b>	<b>4,1</b>
Adamantina	3,52	2,77	100,0	100,0	0,0
Alta Anhanguera	2,12	1,36	100,0	100,0	0,0
Alta Mogiana	2,25	1,27	100,0	100,0	0,0
Alta Paulista	2,09	1,49	100,0	100,0	0,0
Alta Sorocabana	4,36	3,08	64,8	50,3	14,5
Alto Capivari	2,00	1,53	77,8	77,8	0,0
Alto do Tietê	1,22	0,95	42,7	42,7	0,0
Alto Vale do Paraíba	1,91	0,98	62,8	62,8	0,0
Aquífero Guarani	2,81	2,01	65,1	64,9	0,3
Araras	2,50	1,44	100,0	100,0	0,0
Assis	2,04	1,41	69,6	69,6	0,0
Baixa Mogiana	5,76	3,21	88,0	72,6	15,4
Baixada. Santista	1,53	0,90	37,4	37,4	0,1
Bauru	2,71	1,94	47,1	47,1	0,0
Bragança	1,50	0,88	85,4	85,4	0,0
Catanduva	2,64	1,49	100,0	99,6	0,4
Central do DRS II	2,87	2,04	94,1	94,1	0,0
Central do DRS III	2,36	1,35	41,6	41,6	0,0
Centro Oeste do DRS III	1,75	0,96	100,0	100,0	0,0
Circ. da Fé/V.Histórico	1,70	1,06	93,7	93,7	0,0
Circuito das Águas	3,39	2,31	100,0	100,0	0,0
Consórcios do DRS II	1,88	1,15	89,0	89,0	0,0
Coração do DRS III	1,53	0,83	82,2	82,2	0,0
Extremo Oeste Paulista	1,79	1,46	100,0	100,0	0,0
Fernandópolis	2,87	1,17	100,0	100,0	0,0
Franco da Rocha	1,52	1,02	15,4	14,0	1,4
Grande ABC	1,62	0,86	4,1	4,1	0,0
Horizonte Verde	1,41	0,71	100,0	97,7	2,3
Itapetininga	1,16	0,79	100,0	100,0	0,0
Itapeva	1,41	1,18	71,0	71,0	0,0
Jales	2,27	1,59	100,0	100,0	0,0
Jaú	3,76	3,02	100,0	94,7	5,3

(continua)

**Distribuição da oferta de leitos hospitalares, por tipo de prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro de 2015**

<b>Regiões de saúde (CIR)</b>	<b>Leitos totais (por mil hab.)</b>	<b>Leitos SUS (por mil hab.)</b>	<b>Leitos SUS contratados e conveniados (%)</b>	<b>Leitos SUS disponibilizados por prestador filantrópico (%)</b>	<b>Leitos SUS disponibilizados por prestador com fins lucrativos (%)</b>
José Bonifácio	3,30	2,09	100,0	100,0	0,0
Jundiaí	1,38	0,73	45,7	45,2	0,5
Lagos do DRS II	2,60	2,06	78,3	78,3	0,0
Limeira	1,12	0,55	100,0	100,0	0,0
Lins	3,67	2,96	27,8	27,8	0,0
Litoral Norte	1,23	1,00	83,5	83,5	0,0
Mananciais	1,28	0,67	2,7	0,0	2,7
Mantiqueira	2,92	2,00	100,0	91,1	8,9
Marília	3,44	2,88	100,0	100,0	0,0
Norte - Barretos	3,11	2,46	92,6	92,2	0,4
Norte do DRS III	1,84	1,09	100,0	100,0	0,0
Ourinhos	2,64	1,34	99,0	99,0	0,0
Piracicaba	1,78	0,82	94,1	94,1	0,0
Polo Cuesta	2,89	2,14	11,6	11,6	0,0
Pontal do Paranapanema	1,67	1,59	47,7	47,7	0,0
Região Metropolitana de Campinas	1,71	0,94	45,4	45,4	0,0
Rio Claro	1,90	1,11	94,4	94,4	0,0
Rio Pardo	4,43	3,82	60,8	60,8	0,0
Rota dos Bandeirantes	1,22	0,83	4,9	0,9	4,0
Santa Fé do Sul	1,62	0,70	100,0	100,0	0,0
São José do Rio Preto	3,34	1,61	91,4	91,3	0,1
São Paulo	2,46	1,31	47,2	47,0	0,2
Sorocaba	2,91	2,08	58,3	18,0	40,4
Sul – Barretos	1,94	1,33	56,6	56,6	0,0
Três Colinas	1,99	1,31	91,9	91,9	0,0
Tupã	8,03	7,19	100,0	56,1	44,0
V. Paraíba-Reg. Serrana	1,67	1,13	100,0	100,0	0,0
Vale das Cachoeiras	1,86	1,36	93,6	93,6	0,0
Vale do Jurumirim	1,73	1,22	87,3	87,3	0,0
Vale do Ribeira	1,05	0,90	26,5	26,5	0,0
Votuporanga	2,34	1,03	100,0	100,0	0,0

**Fonte:** Ministério da Saúde. Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES.

**Nota:** O total de leitos não inclui leitos complementares.



**Distribuição de leitos de internação, por esfera jurídica do prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro 2015**

Em porcentagem

Região de saúde (CIR)	Leitos totais			Leitos SUS			Leitos não SUS		
	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos
Alto do Tietê	45,3	20,0	34,7	57,3	-	42,7	2,6	90,8	6,7
Franco da Rocha	56,6	17,0	26,4	84,6	1,4	14,0	0,0	48,6	51,4
Mananciais	51,5	48,5	-	97,3	2,7	-	1,3	98,7	-
Rota dos Bandeirantes	64,7	32,4	2,9	95,1	4,0	0,9	0,0	92,9	7,1
Grande ABC	51,0	32,4	16,7	95,9	-	4,1	0,0	69,1	30,9
São Paulo	31,8	23,9	44,3	52,9	0,2	46,9	7,7	51,1	41,2
Central do DRS II	4,2	11,8	84,0	6,0	-	94,0	0,0	40,7	59,3
Lagos do DRS II	17,2	0,2	82,6	21,7	-	78,3	0,0	0,9	99,1
Consórcios do DRS II	7,5	18,8	73,7	11,0	-	89,0	2,0	48,0	50,0
Central do DRS III	33,4	23,7	43,0	58,4	-	41,6	0,0	55,3	44,7
Centro Oeste do DRS III	0,0	2,8	97,2	0,0	-	100,0	0,0	6,3	93,8
Norte do DRS III	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Coração do DRS III	9,7	16,7	73,6	17,8	-	82,2	0,0	36,7	63,3
Baixada. Santista	39,4	17,2	43,4	62,6	0,1	37,4	5,7	42,0	52,3
Norte - Barretos	5,8	4,7	89,4	7,4	0,4	92,2	0,0	21,1	78,9
Sul - Barretos	29,8	16,8	53,3	43,4	-	56,6	0,0	53,9	46,1
Vale do Jurumirim	9,0	-	91,0	12,7	-	87,3	0,0	-	100,0
Bauru	38,4	10,0	51,6	52,9	-	47,1	1,6	35,4	63,0

(continua)

**Distribuição de leitos de internação, por esfera jurídica do prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro 2015**

Em porcentagem

Região de saúde (CIR)	Leitos totais			Leitos SUS			Leitos não SUS		
	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos
Polo Cuesta	66,5	10,6	22,9	88,4	-	11,6	4,4	40,6	55,0
Jaú	0,0	4,9	95,1	0,0	5,3	94,7	0,0	3,1	96,9
Lins	58,2	13,8	28,0	72,2	-	27,8	0,0	71,2	28,8
Bragança	8,5	23,5	68,0	14,6	-	85,4	0,0	56,3	43,7
Região Metropolitana de Campinas	30,1	24,1	45,7	54,6	-	45,4	0,3	53,5	46,1
Jundiaí	30,4	40,6	29,0	54,3	0,5	45,2	3,6	85,5	11,0
Circuito das Águas	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Três Colinas	5,3	18,9	75,8	8,1	-	91,9	0,0	54,9	45,1
Alta Anhanguera	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Alta Mogiana	0,0	10,1	89,9	0,0	-	100,0	0,0	23,1	76,9
Adamantina	0,0	3,6	96,4	0,0	-	100,0	0,0	16,7	83,3
Assis	20,9	16,8	62,2	30,4	-	69,6	0,0	54,1	45,9
Marília	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Ourinhos	0,5	8,0	91,5	1,0	-	99,0	0,0	16,2	83,8
Tupã	0,0	40,6	59,4	0,0	44,0	56,0	0,0	12,0	88,0
Araras	0,0	10,4	89,6	0,0	-	100,0	0,0	24,4	75,6
Limeira	0,0	35,6	64,4	0,0	-	100,0	0,0	70,6	29,4
Piracicaba	2,7	26,2	71,1	5,9	-	94,1	0,0	48,6	51,4
Rio Claro	3,3	30,6	66,1	5,6	-	94,4	0,0	73,5	26,5
Alta Paulista	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0

(continua)

**Distribuição de leitos de internação, por esfera jurídica do prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro 2015**

Em porcentagem

Região de saúde (CIR)	Leitos totais			Leitos SUS			Leitos não SUS		
	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos
Alta Sorocabana	24,9	31,0	44,1	35,2	14,5	50,3	0,0	70,7	29,3
Alto Capivari	16,9	-	83,1	22,2	-	77,8	0,0	-	100,0
Extremo Oeste Paulista	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Pontal do Paranapanema	49,6	-	50,4	52,3	-	47,7	0,0	-	100,0
Vale do Ribeira	63,2	9,4	27,4	73,5	-	26,5	0,0	66,7	33,3
Horizonte Verde	0,0	29,3	70,7	0,0	2,3	97,7	0,0	56,5	43,5
Aquífero Guarani	25,0	15,6	59,4	34,9	0,3	64,9	0,0	54,3	45,7
Vale das Cachoeiras	4,7	-	95,3	6,5	-	93,5	0,0	-	100,0
Baixa Mogiana	6,7	27,5	65,8	12,0	15,4	72,6	0,0	42,7	57,3
Mantiqueira	0,0	19,4	80,6	0,0	8,9	91,1	0,0	42,2	57,8
Rio Pardo	33,9	-	66,1	39,2	-	60,8	0,0	-	100,0
Catanduva	0,0	9,7	90,3	0,0	0,4	99,6	0,0	21,8	78,2
Santa Fé do Sul	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Jales	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Fernandópolis	0,0	4,2	95,8	0,0	-	100,0	0,0	7,1	92,9
São José do Rio Preto	4,2	15,4	80,4	8,6	0,1	91,3	0,0	29,6	70,4
José Bonifácio	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0	0,0	-	100,0
Votuporanga	0,0	7,8	92,2	0,0	-	100,0	0,0	14,0	86,0
Itapetininga	0,0	14,1	85,9	0,0	-	100,0	0,0	44,2	55,8

(continua)



**Distribuição de leitos de internação, por esfera jurídica do prestador  
Regiões de saúde do Estado de São Paulo – Dezembro 2015**

Em porcentagem

Região de saúde (CIR)	Leitos totais			Leitos SUS			Leitos não SUS		
	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos	Adm. direta	Demais entidades empresariais	Entidades sem fins lucrativos
Itapeva	24,6	0,5	74,9	29,0	-	71,0	1,6	3,1	95,3
Sorocaba	29,9	52,4	17,6	41,7	40,4	18,0	0,7	82,4	16,9
Alto Vale do Paraíba	19,6	32,1	48,2	37,2	-	62,8	1,1	65,9	33,0
Circ. da Fé/V.Histórico	4,0	6,7	89,4	6,3	-	93,7	0,0	17,8	82,2
Litoral Norte	13,5	6,0	80,6	16,5	-	83,5	0,0	32,4	67,6
V. Paraíba-Reg. Serrana	0,0	17,8	82,2	0,0	-	100,0	0,0	55,6	44,4
<b>Total</b>	<b>26,7</b>	<b>22,5</b>	<b>50,8</b>	<b>41,7</b>	<b>4,1</b>	<b>54,2</b>	<b>3,3</b>	<b>51,2</b>	<b>45,4</b>

Fonte: Ministério da Saúde. Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde do Brasil – CNES.

Nota: O total de leitos não inclui leitos complementares.