

RELATÓRIO

PSU 2025

HU-UFMA



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fernando Carvalho Silva  
Reitor

Joyce Santos Lages  
Superintendente

Rita da Graça Carvalhal Frazão Correa  
Gerente de Ensino e Pesquisa

Dyego José de Araújo Brito  
Gerente de Atenção à Saúde

Eurico Santos Neto  
Gerente Administrativo

Lourineide Nunes de Jesus  
Ouvidora



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

USUÁRIOS - SUS  
2025



A Rede Ebserh, formada por 45 Hospitais Universitários Federais (HUFs) mais a Administração Central, tem como **Propósito "Saúde, ensino, pesquisa e inovação, a serviço da vida e do SUS"**, conforme consta no Mapa Estratégico da Ebserh. Nesse sentido, a Empresa está em constante **busca por amadurecimento de seus processos de trabalho, sob gestão da Administração Central.**

Para seguir esse caminho, a Empresa está em constante busca por **amadurecimento** de seus processos de trabalho.

Assim, um dos principais *stakeholders* que podem auxiliar na identificação dos caminhos a

**serem seguidos** são os pacientes e seus acompanhantes, chamados aqui de **Usuários SUS.**

Nessa linha, com iniciativa e coordenação da **Ouvidoria-Geral da Ebserh**, será realizado um levantamento sobre a **percepção dos usuários SUS** em relação à sua **experiência** nos respectivos dos HUFs, analisando-os quanto aos **serviços prestados em seu âmbito.**

A iniciativa visa à análise de aspectos ligados à **satisfação** dos usuários, a fim de **consolidá-los**, e também os pontos considerados **insatisfatórios**, entendendo-os como importantes **oportunidades de melhoria.**



**Neste Relatório** encontraremos exclusivamente o resultado da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU/SUS) do **Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão**, realizada em **2025**, como meio de garantir o repasse direto das informações aos nossos usuários e gestores.

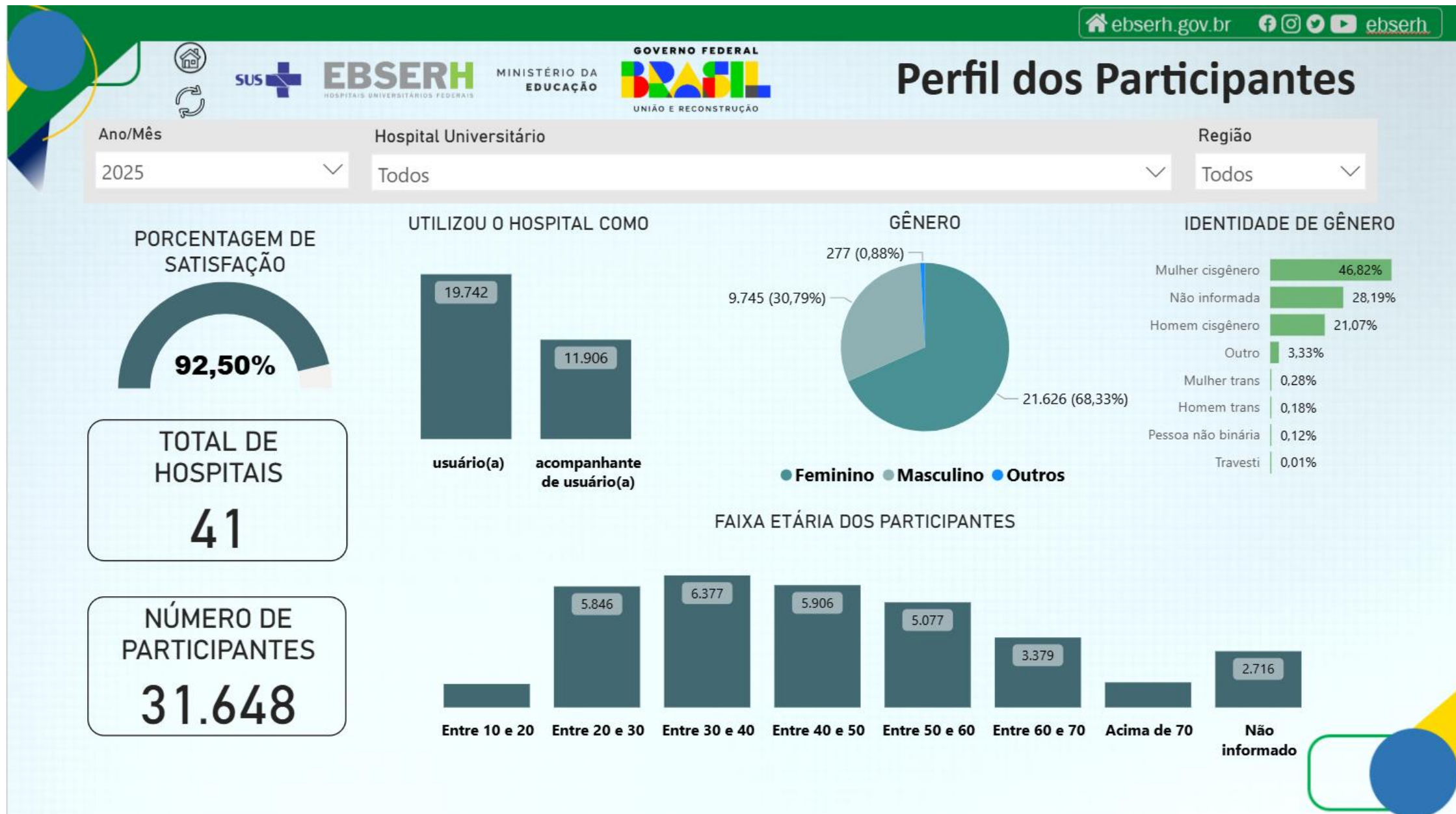
Trata-se de um recorte do Relatório **2025** divulgado pela Ouvidoria Geral da rede Ebserh e publicado no site da Empresa.

Quer saber mais?

Acesse:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZWlwMjU1M2QtYWVhNC00M2I3LWFiYTA0NTJhNmFlZDIwYTE3IiwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWVmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWM4NDVINSJ9>

# Resultado PSU/2025 – REDE EBSEERH



# Resultado PSU/2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



## Perfil dos Participantes

Ano/Mês

2025

Hospital Universitário

HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA

Região

Todos

PORCENTAGEM DE SATISFAÇÃO

86,71%

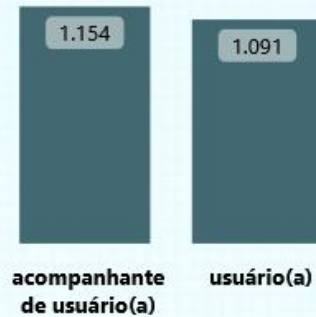
TOTAL DE HOSPITAIS

1

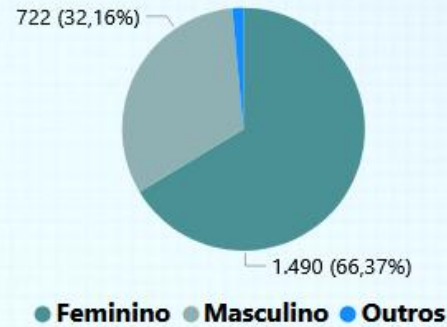
NÚMERO DE PARTICIPANTES

2.245

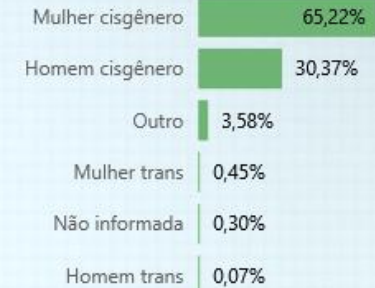
UTILIZOU O HOSPITAL COMO



GÊNERO



IDENTIDADE DE GÊNERO



FAIXA ETÁRIA DOS PARTICIPANTES



2024

PORCENTAGEM DE SATISFAÇÃO

78,59%

TOTAL DE HOSPITAIS

1

NÚMERO DE PARTICIPANTES

1.457

# Resultado PSU/2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



## Avaliação Geral

Ano/Mês

2025

Hospital Universitário

HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA

Região

Todos

PORCENTAGEM DE PARTICIPANTES QUE INDICA O HU:

NOTA MÉDIA DO SERVIÇOS UTILIZADOS POR HU

PORCENTAGEM DE PARTICIPANTES QUE INDICA O HU

94,96%

NOTA MÉDIA GERAL

8,37

HU-UFMA

94,96%

0%

50%

100%

HU-UFMA

8,4

0

5

10

2024

PORCENTAGEM DE PARTICIPANTES QUE INDICA O HU

94,17%

NOTA MÉDIA GERAL

8,31

# Resultado PSU/2025



## Notas por domínio

Ano/Mês

Hospital Universitário

Região

2025

HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA

Todos

ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO

ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO

ESTRUTURA

REFEIÇÕES

ROUPA/LIMPEZA/LIXO

SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,85

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

952

MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF

Atendimento da recepção e portaria

8,59

Estrutura das áreas de internação

8,80

Orientações para a alta hospitalar

8,81

Orientações para realização de procedimentos e tratamentos

8,81

Atendimento dos demais profissionais de saúde

9,01

Atendimento da equipe médica

9,04

HU-UFMA

2024

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,78

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

590

# Resultado PSU/2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



## Notas por domínio

Ano/Mês

Hospital Universitário

Região

2025

HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA

Todos

ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO

ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO

ESTRUTURA

REFEIÇÕES

ROUPA/LIMPEZA/LIXO

SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,34

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

1.275

MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF

HU-UFMA

Atendimento da recepção e portaria

8,19

Estrutura das áreas do ambulatório

8,25

Orientações para realização de procedimentos e tratamentos

8,32

Atendimento dos demais profissionais de saúde

8,47

Atendimento da equipe médica

8,47

2024

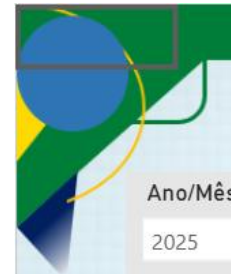
NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,18

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

864

# Resultado PSU/2025



## Notas por domínio

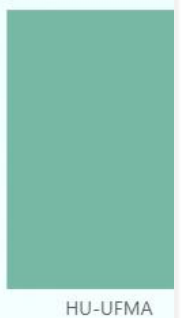
Ano/Mês: 2025  
Hospital Universitário: HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA  
Região: Todos

- ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO
- ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO
- ESTRUTURA**
- REFEIÇÕES
- ROUPA/LIMPEZA/LIXO
- SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO  
**8,09**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS  
**1.278**

MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF



- Estrutura dos banheiros: 7,99
- Conforto das áreas de recepção: 7,99
- Temperatura e ventilação dos ambientes: 8,00
- Iluminação dos ambientes: 8,04
- Conservação dos móveis: 8,09
- Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados): 8,16
- Conservação do ambiente, em geral: 8,20
- Sinalização do local de atendimento: 8,22

**2024**

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO  
**7,78**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS  
**884**

# Resultado PSU/2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



## Notas por domínio

Ano/Mês

2025

Hospital Universitário

HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA

Região

Todos

ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO

ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO

ESTRUTURA

REFEIÇÕES

ROUPA/LIMPEZA/LIXO

SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,46

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

944

MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF

HU-UFMA

Sabor

8,17

Variedade

8,31

Temperatura

8,41

Pontualidade na entrega

8,42

Quantidade de alimento em cada refeição

8,47

Aparência

8,50

Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições

8,64

Qualidade da embalagem

8,75

2024

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

8,38

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

580

# Resultado PSU/2025

## Notas por domínio

Ano/Mês: 2025 Hospital Universitário: HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA Região: Todos

ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO	ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO	ESTRUTURA	REFEIÇÕES	<b>ROUPA/LIMPEZA/LIXO</b>	SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO
---------------------------	----------------------------	-----------	-----------	---------------------------	----------------------------------

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO: **8,48**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS: **951**

MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF



Limpeza do banheiro	7,91
Rapidez e agilidade da limpeza	8,17
Limpeza geral	8,18
Frequência de retirada do lixo	8,56
Gentileza e educação dos funcionários da limpeza	8,66
Qualidade e conforto da roupa fornecida	8,74
Troca e reposição da roupa fornecida	8,76
Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola)	8,89

**2024**

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO: **8,60**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS: **588**

# Resultado PSU/2025

## Notas por domínio

Ano/Mês: 2025 Hospital Universitário: HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA Região: Todos

- ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO
- ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO
- ESTRUTURA
- REFEIÇÕES
- ROUPA/LIMPEZA/LIXO
- SEGURANÇA/PORTARIA/... DE ACESSO**

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO  
**8,62**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS  
**2.190**

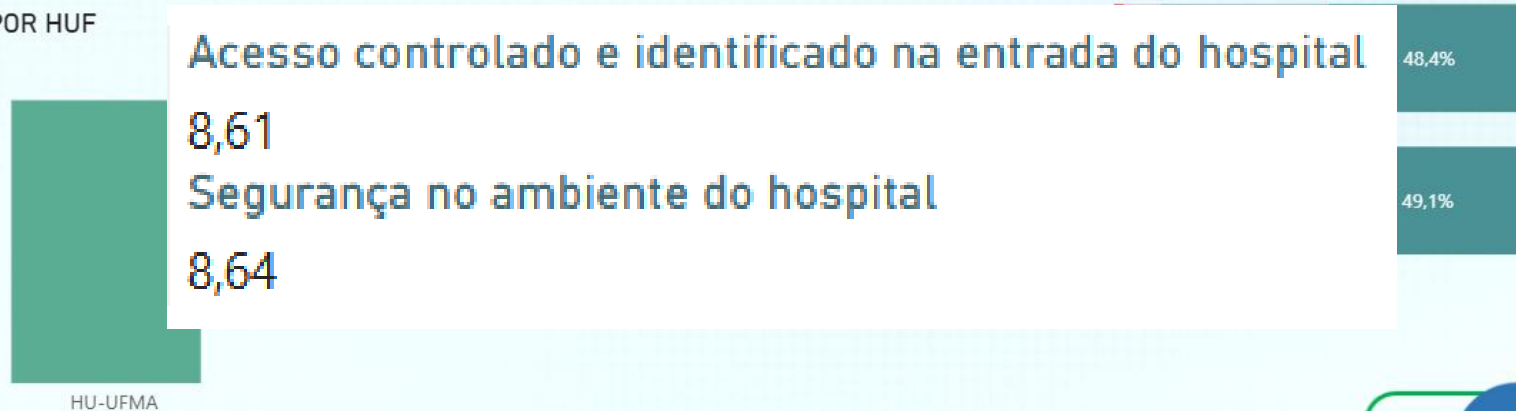
### MÉDIAS POR ITEM (Ordem crescente)

Acesso controlado e identificado na entr...  
8,61  
Segurança no ambiente do hospital  
8,64

### AVALIAÇÃO QUALITATIVA POR ITEM

● 1. Muito Insatisf... ● 2. Insatisfeito ● 3. Indiferente ● 4. Satisfeito ● 5. Muito Satisfeito

### MÉDIA DOS ITENS DO DOMÍNIO, POR HUF



**2024**

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

**8,60**

AVALIAÇÕES RECEBIDAS

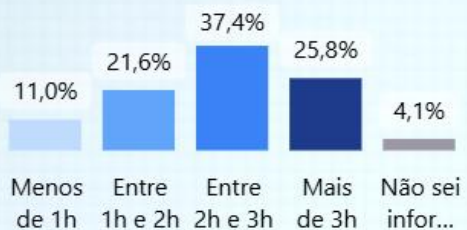
**954**

# Resultado PSU/2025

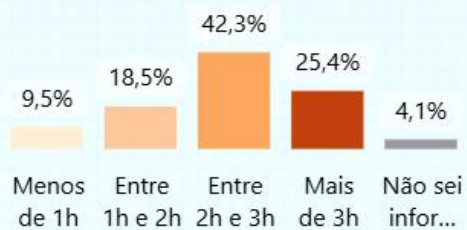
## Avaliação dos tempos de espera

Ano/Mês: 2025 Hospital Universitário: HU-UFMA - Hospital Universitário da UFMA Região: Todos

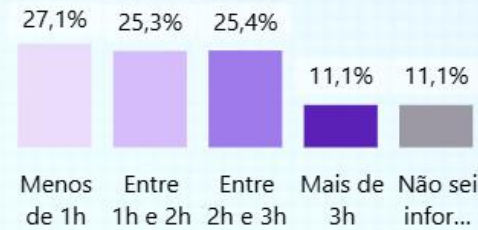
### ESPERA POR CONSULTAS - GERAL



### ESPERA POR EXAMES - GERAL



### ESPERA POR INTERNAÇÕES - GERAL

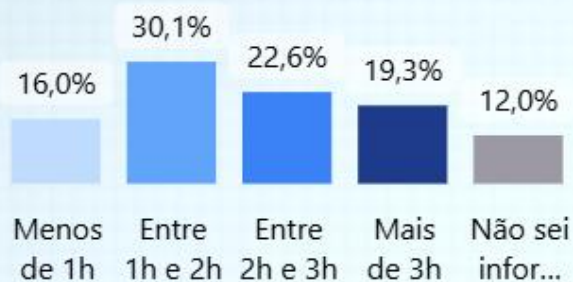


### HOUVE ALGUM PROCEDIMENTO SUSPENSO POR PROBLEMAS EM EQUIPAMENTOS?

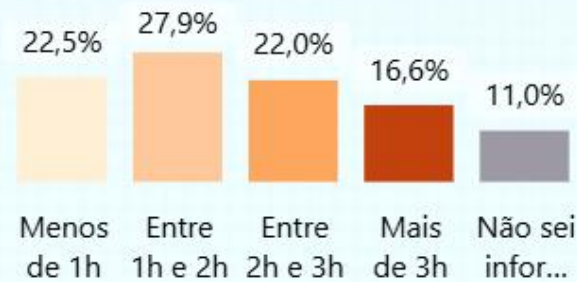


2024

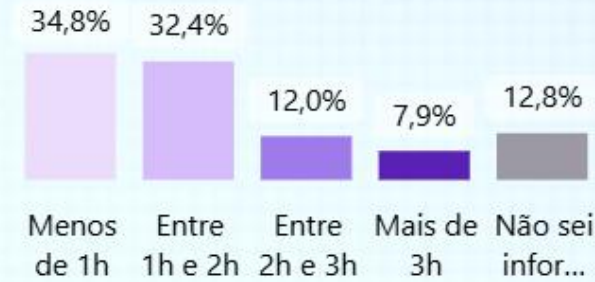
### ESPERA POR CONSULTAS - GERAL



### ESPERA POR EXAMES - GERAL



### ESPERA POR INTERNAÇÕES - GERAL



# Analísandos os dados da PSU 2025



A Pesquisa de Satisfação dos usuários do SUS, é um importante indicador de qualidade de prestação dos serviços oferecidos e gratuitos em saúde.

No âmbito da Rede Ebserh a PSU foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde quanto aos aspectos de acesso e qualidade dos serviços prestados pelos 41 hospitais da rede.

O relatório de pesquisa de satisfação do usuário do HU-UFMA nada mais é que um recorte do Resultado da Pesquisa de Satisfação realizada em âmbito geral da Rede Ebserh.

Os dados apresentados de 2024-2025, indicam:

- I - Uma percepção positiva geral dos serviços;
- II - Destaca-se a necessidade de melhorias contínuas em todos os domínios: na infraestrutura, limpeza, alimentação
- III - Deve-se ter uma atenção maior para melhoria e redução do tempo de espera (tendo que diminuir o tempo de 3 horas a mais nas consultas e exames);
- IV - Observar o atendimento profissional para diminuir o percentual de insatisfações.



# Desempenho do HU-UFMA

O Desempenho do Hospital Universitário foi medido pelo esforço no cumprimento das metas da amostra e na diversificação de resultados. Em que se pode apresentar percepções estratificadas por área pesquisada.

## I – Meta x Amostra pesquisada:

### Ambulatório

Meta: 197

Amostra pesquisada: 2.553

### Internação

Meta: 194

Amostra pesquisada: 5.037

Ao relacionar as metas estabelecidas pela Ouvidoria-geral e a Quantidade de questionários aplicados, observa-se um aumento de mais de 1000% no quantitativo pesquisado.

## II – Índice de satisfação por área pesquisada

No HU-UFMA, a aplicação dos questionários estruturados foram direcionados por área para que a Gestão tivesse conhecimento do índice de satisfação Área. Segue os resultados:

### **Internação:**

Clínica Pediátrica: 94,08%

Clínica Obstétrica: 91,38%

Clínica Médica: 89,77%

Clínica Cirúrgica: 88,26%

### **Ambulatório:**

Oftalmologia: 100%

Pediatria: 89,19%

CPDR: 88,89%

Geral (UMI): 88,00%

Ortopedia: 82,41%

Coleta Lab.: 81,93%

Gineco/Obst.: 81,28%

Papador: 78,57%

Cardiologia: 73,29%

Urologia: 73,08%

Hepato/End.: 64,29%

Lilian Flores: 57,14



# Considerações Finais

---

O A PSU é uma importante ferramenta para coletar o feedback do nosso usuário, a Pesquisa de Satisfação indica os pontos de melhoria nos atendimentos e nos serviços oferecidos pela instituição.

Este recorte tem o objetivo de levar os dados ao cidadão e compartilhar com as equipes e áreas o resultado para que possam desenvolver planos de ação e juntamente com o usuário acompanhar o impacto de possíveis mudanças.



Saiba mais?

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZWlwMjU1M2QtYWVhNC00M2I3LWFiYTAtNTJhNmFlZDIwYTE3IiwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWVmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWM4NDVINSJ9>

# RELATÓRIO PSU 2025 HU-UFMA

