

Pesquisa DataSenado:

**Pesquisa de
satisfação com
serviços
hospitalares do
SUS**

Maio/2026

**Instituto de Pesquisa
DataSenado**

**Secretaria de
Transparência**

**SENADO
FEDERAL**



A avaliação dos atendimentos hospitalares pelos usuários de hospitais públicos foi realizada entre 14 e 20 de abril de 2026, com o objetivo de subsidiar a edição 2025 do Prêmio Melhores Hospitais Públicos do Brasil 2025. O prêmio é promovido pelo Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROSS), em parceria com o Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), o Instituto Ética Saúde (IES) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS).

A pesquisa entrevistou pacientes — ou seus acompanhantes — que receberam alta em novembro de 2025 em um dos 101 hospitais selecionados pelo IBROSS. Por envolver o tratamento de dados pessoais e sensíveis, o estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, com aprovação registrada sob o CAAE nº 95414126.2.0000.8927 (aprovado em 2/3/2026).

Dos 101 hospitais elegíveis para a pesquisa, 64 encaminharam as informações necessárias para a realização das entrevistas. Desses, 56 atingiram quantidade suficiente de entrevistas válidas para a análise estatística, conforme descrito em detalhes no método.

Resultados

 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS HOSPITAIS - NPS		
CNES	Hospital	Índice de satisfação
9425802	HOSPITAL REGIONAL DE PIRACICABA	94,0%
2561492	HOSPITAL UNIVERSITARIO WALTER CANTIDIO	92,0%
2088576	HOSPITAL DE TRANSP DO EST DE SP EURYCLIDES DE JESUS ZERBINI	86,0%
0000477	HOSPITAL UNIVERSITARIO OSWALDO CRUZ	85,7%
4044916	HOSPITAL UNIVERSITARIO CASSIANO ANTONIO MORAES HUCAM	84,0%
6123740	INSTITUTO DO CANCER DO ESTADO DE SAO PAULO	84,0%
6164366	HOSPITAL ESTADUAL AMERICO BRASILIENSE	84,0%
9556095	HOSPITAL REGIONAL DE REGISTRO	84,0%
7711980	HOSP MUN GILSON DE CASSIA MARQUES DE CARVALHO	83,7%
2945622	HOSPITAL REGIONAL DA COSTA LESTE MAGID THOME	82,0%
0019283	MATERNIDADE CARMELA DUTRA	81,8%
2338734	HOSPITAL ESTADUAL DR ALBERTO RASSI HGG	81,6%
7267975	SES RJ INSTITUTO ESTADUAL DO CEREBRO PAULO NIEMEYER	80,0%
0265500	HOSPITAL EDUARDO CAMPOS DA PESSOA IDOSA DO RECIFE	78,0%
7041624	SMS MATERNIDADE DA MULHER MARISKA RIBEIRO AP 51	76,7%
5478898	SES RJ HOSPITAL ESTADUAL VEREADOR MELCHIADES CALAZANS	76,6%
0010510	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BRASILIA	76,0%
2087804	HOSPITAL REGIONAL JORGE ROSSMANN DE ITANHAEM	75,5%
2340194	HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIANIA	75,0%
6683134	HOSPITAL REGIONAL TEREZINHA GAIO BASSO	73,7%
6998704	COMPLEXO HOSPITALAR DOS ESTIVADORES	73,5%
0003778	HOSPITAL ESTADUAL DA MULHER	72,0%
2027356	HOSPITAL DA MULHER	72,0%

2790556	HOSPITAL DE BASE DE BAURU	72,0%
2339196	HOSPITAL ESTADUAL DA MULHER DR JURANDIR DO NASCIMENTO HEMU	71,7%
2078287	CENTRO DE REFERENCIA DA SAUDE DA MULHER	70,0%
4099206	MATERNIDADE MUNICIPAL MARIA DE LOURDES SANTANA NOGUEIRA	70,0%
2091585	HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOPEMBA SAO PAULO	69,4%
6665322	HOSPITAL ESTADUAL DE SANTA HELENA DE GOIAS HERSO	69,2%
2083981	HOSPITAL ESTADUAL SUMARE	68,0%
2790602	HOSPITAL ESTADUAL BAURU	68,0%
6601804	HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEAO CARNEIRO	68,0%
2651610	HOSPITAL REGIONAL DR JOSE DE SIMONE NETTO	67,4%
2752700	SANTA CASA DE MISERICORDIA DO PARA	66,0%
2755157	HOSPITAL E MATERNIDADE D REGINA S CAMPOS DE PALMAS	66,0%
2792176	HOSPITAL GERAL DE ITAPECERICA DA SERRA	65,3%
7743068	HOSPITAL ESTADUAL DE URGENCIAS GOV OTAVIO LAG SIQUEIRA HUGOL	62,5%
2079798	HOSPITAL DAS CLINICAS DA UNICAMP DE CAMPINAS	62,0%
2084163	HOSPITAL ESTADUAL DE DIADEMA HOSPITAL SERRARIA	61,2%
2078104	HOSPITAL GERAL DE ITAPEVI	60,0%
2792141	HOSPITAL REGIONAL DE COTIA	58,3%
2551764	HOSPITAL REGIONAL RUY DE BARROS CORREIA	56,0%
2707918	FUNDACAO HOSPITALAR SANTA TEREZINHA DE ERECHIM	56,0%
0015369	COMPLEXO HOSPITALAR DO TRABALHADOR	52,1%
2555646	HOSPITAL REGIONAL DE SAO JOSE DR HOMERO MIRANDA GOMES	48,0%
2079828	HOSPITAL GERAL PIRAJUSSARA	44,0%
0009628	HOSPITAL MUNICIPAL DR JOSE DE CARVALHO FLORENCE	43,8%
5585422	HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PA DR WALDEMAR PENNA	41,7%
5718368	HOSP MUN M BOI MIRIM	40,8%

5420938	HOSP MUN CARMEN PRUDENTE	34,7%
2712040	HOSPITAL REGIONAL FERNANDO BEZERRA	34,3%
2691841	HOSPITAL GOVERNADOR CELSO RAMOS	32,7%
2738368	HOSPITAL UNIVERSITARIO DO OESTE DO PARANA	28,0%
2270609	SMS HOSPITAL MUNICIPAL LOURENCO JORGE AP 40	24,5%
5419662	HOSPITAL ESTAD DE APARECIDA DE GOIANIA CAIRO LOUZADA HEAPA	24,0%
5095808	HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE WALDA F DOS SANTOS HETRIN	18,2%

Método

A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas telefônicas assistidas por computador - CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*). Nesse método, o entrevistador segue um roteiro que é disponibilizado em computador e composto por questionário estruturado, com questões objetivas e orientações para a condução da entrevista. Essa estrutura visa eliminar possíveis vieses, bem como maximizar a aderência dos cidadãos contatados à pesquisa.

Os números de telefone usados nas discagens foram disponibilizados pelos 64 hospitais que encaminharam as listas com nome e telefone dos pacientes, conforme autorização do comitê de ética.

Para compor a amostra, foram realizadas ligações telefônicas das listas disponibilizadas. Atendido o telefone, e após verificar se o(a) entrevistado(a) pertencia à população-alvo, o entrevistador solicitava autorização para realizar a pesquisa.

Foram auditadas 21% das entrevistas, verificando itens como cordialidade, leitura fluente, marcação correta das respostas, não direcionamento das respostas, dentre outros aspectos de qualidade e imparcialidade durante a aplicação da pesquisa.

A amostra final da pesquisa foi inferior ao total esperado, dos 64 hospitais esperavam-se 3.200 entrevistas completas. Contudo, houve divergências entre o plano amostral estabelecido e a coleta realizada por questões técnicas: desproporcionalidade dos números disponíveis por cada hospital, alguns encaminharam listas inferiores a 300 números, recusas em participar, números inexistentes e outros problemas que não permitiram atingir 50 entrevistas para cada unidade hospitalar. Com isso, calculamos o erro amostral para cada hospital e definimos que aqueles acima de 20% seriam desconsiderados da amostra.

Quadro 1: "Hospitais que não atingiram os critérios estabelecidos"

Hospital	Total de números disponibilizados	Amostra	Erro amostral
HOSPITAL ONCOLOGICO INFANTIL OCTAVIO LOBO	105	9	33%
HOSPITAL MUNICIPAL RUTH CARDOSO	322	11	30%
HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO MARAJO	323	13	28%
MATERNIDADE DR MOURA TAPAJÓZ	351	13	28%
HOSPITAL ESTADUAL DO CENTRO NORTE GOIANO	8.856	16	25%
HOSPITAL DOM MALAN	817	18	24%
HOSPITAL ESTADUAL DOENÇAS TROPICAIS DR ANUAR AUAD HDT	187	21	21%
HOSPITAL UNIVERSITARIO ANA BEZERRA	423	22	21%

Fonte: Instituto de Pesquisa DataSenado - coleta de 14 a 21.4.2026.

Para análise dos resultados da pesquisa, realiza-se o cálculo de uma medida de satisfação para metrificar a nota que o paciente atribui para seus serviços e/ou atendimento no hospital. A pergunta 'Em uma escala de 0 a 10, em que 0 significa muito ruim e 10 significa excelente, qual a nota que você dá para a qualidade do hospital?' gera escores que se classificam:

Quadro 2: "Escala dos escores dos itens de satisfação"

Notas	Escalas
0 a 6	Detratores
7 e 8	Neutras
9 e 10	Promotoras

Fonte: Francischini e Francischini (2017)

O cálculo é feito da forma:

$$NPS = \frac{(Promotores - Detratores)}{total\ de\ entrevistas} = \%Promotores - \%Detratores$$

em que promotores representa a soma de entrevistados que deram nota 9 ou 10 e detratores a soma de entrevistados que deram nota de 0 a 6. O resultado do cálculo acima poderá ir de -100 a 100, e a classificação é com base nas faixas:

Quadro 3: "Escalas dos escores dos itens de satisfação"

Faixas	Zonas
76 a 100	Excelência
51 a 75	Qualidade
1 a 50	Aperfeiçoamento
-100 a 0	Crítica

Fonte: Instituto de Pesquisa DataSenado - coleta de 14 a 21.4.2026.

Aos percentuais das medidas foram arredondados de maneira que, para números com decimal menor que 0,5, foi mantida a parte inteira; e para números com decimal maior ou igual a 0,5, adicionou-se uma unidade à parte inteira do número. Para o critério de desempate considerou-se o hospital com maior número absoluto de promotores.

Referências bibliográficas:

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. de O. Elementos de amostragem. Ed. Edgard Blucher. São Paulo, 2005.

FRANCISCHINI, Paulino G.; FRANCISCHINI, Andresa S. N. Indicadores de desempenho: dos objetivos à ação - métodos para elaborar KPIs e obter resultados. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. 448 p. ISBN 9788550801728.

THE AMERICAN ASSOCIATION FOR PUBLIC OPINION RESEARCH. Standard definitions: Final dispositions of case codes and outcome rates for surveys, 10th edition. 2023.

Ficha técnica

Secretaria de Transparência

Isadora de Castro Selos – Diretora

Marcos Ruben de Oliveira – Coordenador Geral e estatístico responsável

Instituto de Pesquisa DataSenado

José Henrique de Oliveira Varanda – Coordenador

Rolf Regehr – Chefe de Serviço de Pesquisa e Análise

Alexandre de Lana Silva

Anderson Ferreira Dos Santos

Sidney da Silva Pereira Bissoli

Equipe Técnica

Ângela Barbosa Reis Lúz

Aretha Pessanha Cordeiro

Arthur Lima Gomes

Damião Flávio dos Santos

Danilo Freire Holanda de Paiva

Gabriele Lima Gomes

Lucas Caires de Sousa

Pedro Leonardo C. M. Barbosa

Vinicius Regadas S. Montezuma

Coleta de Dados

NEXUS Pesquisa e Inteligência de Dados Ltda.