

Pesquisa
do clima
organizacional

UPA
24h UNIDADE
DE PRONTO
ATENDIMENTO



RESULTADOS



**1º Quadrimestre
2026**

Centro Estatístico e Arquivo

MAIO/2026



IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

RAZÃO SOCIAL DA INSTITUIÇÃO: **UPA** – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

C.N.E.S.: 9101918

C.N.P.J.: 46.482.832/0001-92

ENDEREÇO: RUA CAPITÃO LUÍS SOARES, 671

MUNICÍPIO: SÃO SEBASTIÃO - SP

BREVE HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

A irmandade da Santa Casa Coração de Jesus entidade civil de direito privado, com caráter beneficente assistencial e filantrópico sem fins lucrativos, foi fundada em 06/06/1926, por uma dezena de pessoas interessadas em solucionar problemas de saúde na região do litoral norte, com o intuito de acolher e prestar assistência médica à comunidade carente.

Seus primeiros fundadores eram membros do apostolado de oração da irmandade matriz de São Sebastião, a primeira sede foi doada por um casal da cidade e localizava-se na rua prefeito João Cupertino dos Santos, onde por muito tempo, abrigou necessitados de assistência na época.

Em vista do volume de atendimentos, iniciou-se uma campanha para a construção de um novo prédio, mas somente em 1963, coube ao governador Adhemar de Barros inaugurar o hospital de clínicas de São Sebastião, e manter o atendimento à população através da parceria mista com a entidade filantrópica.

O Hospital de clínicas de São Sebastião é o único no município com aproximadamente 90 mil habitantes, que se estende ao longo de mais de 100 quilômetros da costa norte do litoral paulista.

Está sob intervenção administrativa do município (decreto 3865/07), desde 21 de agosto de 2007 e em junho de 2010, visando à conjunção de esforços na execução de ações suplementares de assistência à saúde em todo o complexo hospitalar, que abrange as unidades do Hospital de clínicas de São Sebastião, foi firmado o plano de cooperação interinstitucional por meio do interventor do hospital, secretaria municipal de saúde e a Irmandade da Santa Casa Coração de Jesus.

Seu financiamento se faz principalmente da produção de serviços hospitalares para pacientes internados do SUS, e dos recursos próprios do município. acrescenta-se ainda o valor percebido pelo atendimento de particulares e outros convênios.

O município recebe não somente aumento na demanda pelos serviços da saúde, originados pelo período de alta temporada e feriados, que traz costumeiramente grandes quantidades de turistas ao litoral norte paulista, mas também recebe usuários do sistema de saúde dos municípios vizinhos, como, Caraguatatuba, Ubatuba e Ilhabela.

Para tanto conta com a UPA– Unidade de Pronto Atendimento, com o pronto atendimento de Boiçucanga e com o setor de internações e seus serviços subsidiários de diagnósticos (análises clínicas, raio X, eletrocardiografia, ultrassonografia geral e obstétrica,



tomografia computadorizada, endoscopia digestiva, diagnóstica e terapêutica). fora do regime de urgência, mas com prioridade estão disponíveis a ecocardiografia e doppler de vasos periféricos.

IDENTIDADE DA INSTITUIÇÃO

MISSÃO

“Prestar assistência com qualidade garantindo constante crescimento e confiabilidade, visando sempre o cuidado integral do cliente de forma dedicada, hospitalareira e humanizada.”

VISÃO

“Elevar o Hospital de Clínicas de São Sebastião à um padrão de excelência de atendimento com sustentabilidade e responsabilidade social.”

VALORES

“Ética, Transparência, Solidariedade e Compromisso com a vida.”

INTERVENTOR - HCSS

CARLOS EDUARDO ANTUNES CRAVEIRO

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

DIRETOR ADMINISTRATIVO: JULIANO CESAR BARETO

PROVEDOR: DÉCIO MOREIRA GALVÃO

DIRETOR TÉCNICO: Dr. RAMON RAMOS MACHADO

GERÊNCIAS:

GERENTE ADMINISTRATIVO: ALFREDO SIMÕES

GERENTE DE APOIO: ELIANA TEIXEIRA

GERENTE FINANCEIRO: KÁTIA FAUSTINO

GERENTE DE ENFERMAGEM - HCSS: MATHEUS ALVAREZ

GERENTE DE ENFERMAGEM - UPA: ELIDA FERREIRA ALVAREZ



INTRODUÇÃO

CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Dando seguimento às atividades de melhoria dos processos administrativos e assistenciais no Hospital de Clínicas de São Sebastião, no Hospital de Clínicas – Costa Sul e na Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h e também atender uma das metas do plano Operativo 2026, O Sr. interventor Carlos Eduardo Antunes Craveiro juntamente com o Superintendente, diretores e Gerentes do Hospital de Clínicas de São Sebastião, decidiram aplicar no período de 04 a 18 de maio de 2026 a Pesquisa de Clima Organizacional referente ao 1º quadrimestre de 2026.

A pesquisa será utilizada para mapear o ambiente interno das 3 (três) unidades de saúde, sob a ótica de seus funcionários. Seu resultado servirá de subsídio para elaboração dos planos de gestão do clima organizacional, objetivando a realização de ações corretivas dos segmentos considerados insatisfatórios e críticos identificados na pesquisa.

Os resultados indicam que, de maneira geral, a percepção dos colaboradores sobre o clima organizacional é positiva. No entanto, ficam também evidentes quais são os aspectos considerados insatisfatórios ou críticos tanto globalmente quanto para cada unidade laboral. A análise dos dados revela que a maior parte das críticas dos colaboradores se concentrou nos seguintes temas: mais reivindicações de treinamento (capacitação) e valorização dos funcionários.

PÚBLICO-ALVO E PARTICIPANTES

Para a 5ª Pesquisa realizada na UPA tem como público-alvo os funcionários da Irmandade Santa Casa Coração de Jesus; não participaram médicos, servidores estatutários da PMSS e prestadores de serviço. A definição do público-alvo partiu do pressuposto de que nesse momento a pesquisa deveria ser aplicada somente aos funcionários da Irmandade, que são a grande maioria da força de trabalho da unidade, que influenciam e são influenciados pelo clima organizacional.

Assim, considerou-se fundamental que neste momento somente estes funcionários pudessem expressar suas percepções e opiniões com relação ao ambiente de trabalho e à sua área de atuação.



INSTRUMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi estruturada a partir de 41 perguntas objetivas de escolha forçada e uma questão aberta, distribuídas em 16 segmentos.

A Pesquisa está em conformidade com a pesquisa aplicada no primeiro quadrimestre de 2026 para permitir comparações entre ambas.

Ao final do questionário uma questão aberta concedeu espaço para a livre expressão da percepção do participante, apresentando suas sugestões, elogios e críticas.

APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO:

- a) Qual seu sexo?
- b) Em qual faixa Etária você se encaixa?
- c) Qual seu grau de Escolaridade?
- d) Qual a área que você trabalha?
- e) Qual a sua ocupação?
- f) Há quanto tempo você trabalha no Hospital?

1. Autonomia

“A autonomia no trabalho, é a habilidade de estar no comando das próprias ações, experiências e atitudes dentro da empresa, a autonomia engloba também o engajamento e a iniciativa de participar das atividades dentro da empresa”.

Questão 1 - Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?

Questão 2 - A empresa exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as suas funções?

Questão 3 – Você que organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de suas atividades?

Questão 4 – Na ausência do seu chefe, você tem autonomia para tomar decisões pela empresa?

2. Responsabilidade

“A responsabilidade é a virtude maior que um profissional pode possuir. Isto se reflete na preocupação constante com quem lhe contrata, com o cliente e fornecedores, preocupação em cumprir o prazo ou dar satisfação no momento preciso. Ele deve, enfim, ser confiável”.

Questão 1 - Você se sente apto para assumir maiores responsabilidades no hospital?

Questão 2 - Você é o único responsável pela organização da sua rotina de trabalho?



3. Quantidade e qualidade no trabalho

“Se define na satisfação do funcionário no trabalho, medido a partir dos níveis de saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social, crescimento pessoal entre outros”.

Questão 1 - Você considera que o seu trabalho é realizado de forma satisfatória dentro da carga horária diária?

Questão 2 - Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado?

4. Remuneração

“E a soma do salário contratualmente estipulado (mensal, por hora, por tarefa etc.) com outras vantagens percebidas como horas extras, adicional noturno, adicional de periculosidade, insalubridade, comissões, percentagens, gratificações, diárias para viagem entre outras”.

Questão 1 - Você está satisfeito com sua remuneração atual?

Questão 2 - Você acha que o salário que o hospital lhe remunera é compatível com o mercado de trabalho do Litoral Norte?

5. Carreira

“Engloba cargos em que você trabalhou, os conhecimentos que você acumulou e as competências e habilidades que você foi desenvolvendo para crescer profissionalmente dentro da empresa”.

Questão 1 - O Hospital lhe oferece oportunidades para seu desenvolvimento e crescimento profissional?

Questão 2 - Você busca ou buscou qualificação profissional para o seu desenvolvimento profissional dentro empresa?

Questão 3 - Você acredita na oportunidade e seu crescimento profissional no Hospital?

6. Valorização profissional

“É o ato da empresa promover medidas que tornem claro para o funcionário que o seu serviço é importante, bem como para a manutenção do bom funcionamento das atividades da organização. Em outras palavras, é o reconhecimento do trabalho do funcionário”.

Questão 1 - Você acredita que o hospital reconhece e valoriza os bons funcionários?

Questão 2 - Você considera que o seu potencial tem sido adequadamente aproveitado?

7. Estabilidade no emprego

“É uma condição temporária a que os trabalhadores têm direito”.

Questão 1 - Você se sente seguro em relação à estabilidade de seu emprego?

Questão 2 - Você deixaria o hospital se surgisse uma oportunidade de trabalho em outra empresa?

8. Treinamento e desenvolvimento



“Treinamento e desenvolvimento de pessoas é um conjunto de procedimentos, que tem o objetivo de contribuir para a evolução de um funcionário a curto e longo prazo. São ações previamente planejadas a serem executadas em favor do crescimento profissional do indivíduo, considerando vários aspectos”.

Questão 1 – A empresa investe em treinamento para que você tenha um aprendizado contínuo?

Questão 2 - Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu trabalho?

Questão 3 - O treinamento que você recebeu ou recebe pelo Hospital o capacita a fazer bem o seu trabalho?

9. Relacionamento com a chefia

“Agir com humildade, sabendo escutar e estar próximo dos seus subordinados”.

Questão 1 - Você conhece os níveis hierárquicos dentro do Hospital?

Questão 2 - Você se sente respeitado pelo seu chefe direto?

Questão 3 - Você considera seu chefe direto um bom profissional?

Questão 4 - Quando você está envolvido com uma série de trabalhos, você pode contar com o auxílio do seu chefe direto?

Questão 5 - Você é receptivo a mudanças dentro da empresa?

Questão 6 -Diante de uma situação/problema, você tem resposta imediata de sua chefe direto?

Questão 7 -As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas?

10. Trabalho em equipe

“É a junção de várias pessoas que unem seus esforços visando solucionar um problema em comum. Sendo assim, quando duas ou mais pessoas trabalham juntas para executar uma tarefa ou encontrar a solução de um problema, elas estão trabalhando em equipe”.

Questão 1 - O Hospital estimula o trabalho em equipe?

Questão 2 - Os assuntos importantes do departamento/setor em que você trabalha são debatidos em equipe?

11. Relacionamento Interpessoal

“Se refere às interações que acontecem no ambiente de trabalho”

Questão 1 - Como você classifica o relacionamento entre funcionários do Hospital?

Questão 2 - Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos do Hospital?

12. Condições físicas no ambiente de trabalho

“Engloba os equipamentos utilizados pelos funcionários, temperatura e níveis de ruídos do local, iluminação e até mesmo a postura do trabalhador”.



Questão 1 - As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?

- SIM
- NÃO

13. Comunicação

“Consiste na transmissão de informação entre a empresa e o funcionário, que interpreta uma determinada mensagem”.

Questão 1 - Como você classifica a comunicação da administração / gestores do Hospital com seus funcionários?

Questão 2 - Você se sente motivado(a) em manifestar suas opiniões?

Questão 3 - O Hospital é aberto a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

14. Imagem da empresa

“A imagem corporativa de uma empresa é a imagem que as pessoas como um todo possuem dela. Ou seja, é a forma como ela é vista pelos seus funcionários, clientes e fornecedores, por outras empresas, por entidades e mesmo pelo governo”.

Questão 1 - Os administradores / gestores do Hospital são bons exemplos de profissionais para seus funcionários?

Questão 2 - Você considera o Hospital ético com seus funcionários, clientes e fornecedores?

Questão 3 - Considera o Hospital um bom lugar para trabalhar?

15. Fatores motivacionais e desmotivadores

“Fatores motivacionais ou intrínsecos: são os que deixam as pessoas satisfeitas em seus ambientes de trabalho, somente o trabalho em si e os fatores que são diretamente ligados podem fazer com que as pessoas se sintam satisfeitas. Fatores Desmotivadores: falta de reconhecimento, relacionamento com a chefia, sobrecarga de trabalho etc.”.

Questão 1 - Indique 3 (três) fatores que te desmotivam no seu trabalho?

- Falta de reconhecimento
- Impossibilidade de crescimento profissional
- Ambiente de trabalho ruim
- Relacionamento com a chefia
- Sobrecarga de Trabalho
- Salário
- Falta de segurança no emprego
- Falta de autonomia
- O trabalho que realizo
- Falta de treinamento
- Instalações inadequadas

Questão 2 - Indique as 2 (duas) principais razões pelas quais você trabalha na empresa.

- Salário
- Benefícios oferecidos pela empresa



- Estabilidade no emprego
- Relacionamento com a chefia
- O trabalho que realizo
- A falta de opção de outro emprego
- Ambiente de trabalho
- Prestígio da empresa
- Autonomia no trabalho
- Possibilidade de treinamento
- Reconhecimento
- As chances de progresso profissional

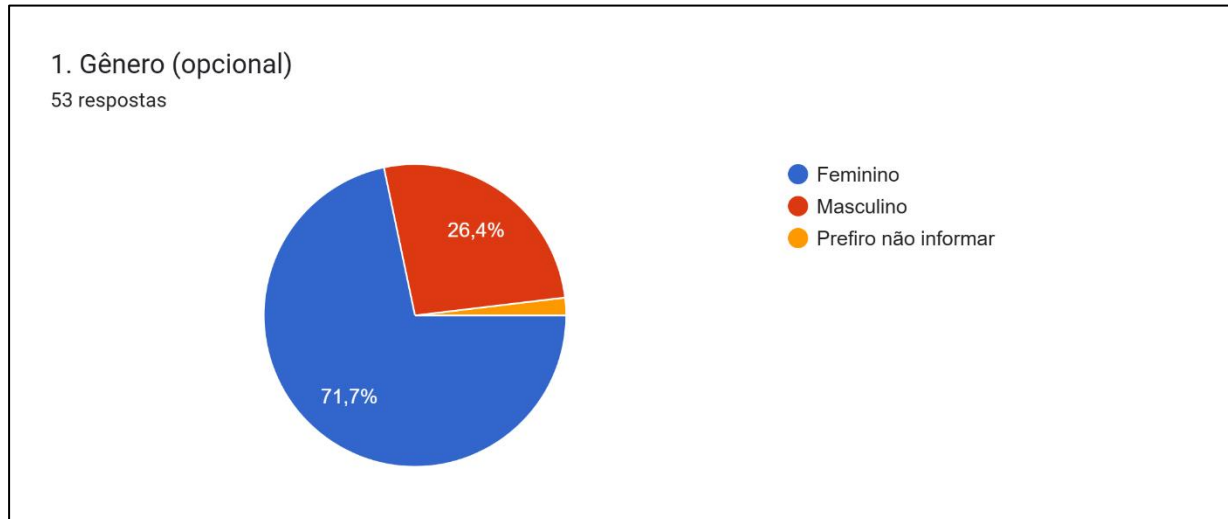
16. QUESTÃO DISSERTATIVA

Questão 1- Que sugestões e/ou elogios você pode dar para tornar o Hospital um lugar melhor para trabalhar.

CONSOLIDAÇÃO DAS RESPOSTAS

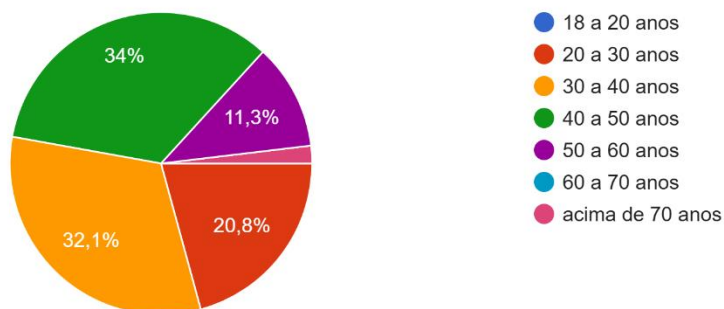
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados apresentados a seguir referem-se ao perfil dos funcionários e ao resultado das 41 perguntas do clima organizacional, os dados encontrados revelam que, de maneira geral, a percepção dos



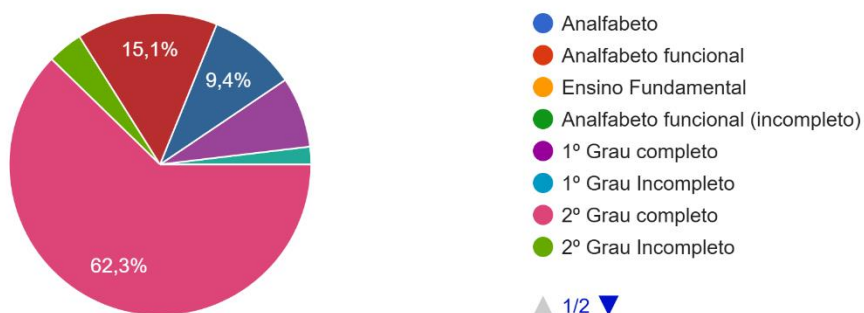
2. Em qual Faixa Etária você se encaixa?

53 respostas



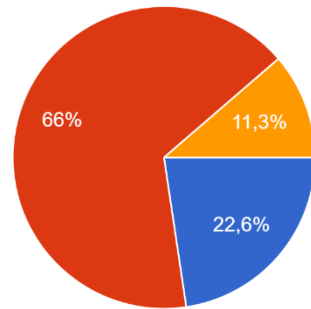
3. Qual seu grau de Escolaridade?

53 respostas



4. Qual a área que você trabalha?

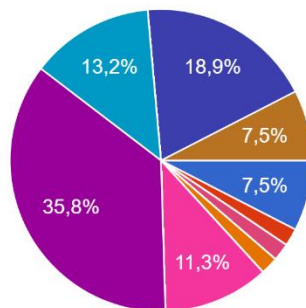
53 respostas



- Administrativa (todas)
- Assistencial (Serviço Social, Enfermeiro, Técnico/Auxiliar de enfermagem, fisioterapeuta, etc.)
- Apoio (Higienização, Seport, Manutenção, Cozinha, Lavanderia, recepção, Transporte)

5. Cargo/Função

53 respostas

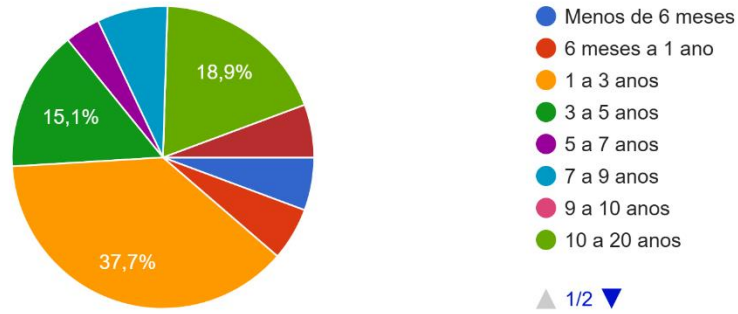


- Auxiliar Administrativo (todos)
- Auxiliar de Enfermagem
- Auxiliar(es) de Apoio (Manutenção, Hi...)
- Assistente Social
- Assistente administrativo (todos)
- Assistente de Faturamento (todos)
- Auxiliar de Regulação Médica
- Auxiliar (outros)

▲ 1/7 ▼

6. Há quanto tempo você trabalha na Instituição?

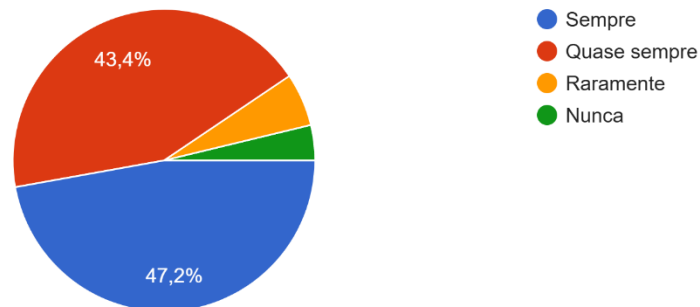
53 respostas



7- AUTONOMIA

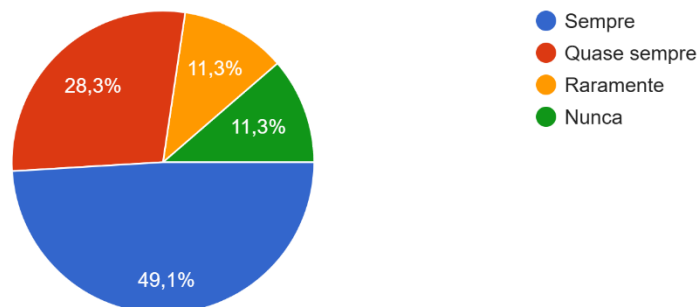
7.1. Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?

53 respostas



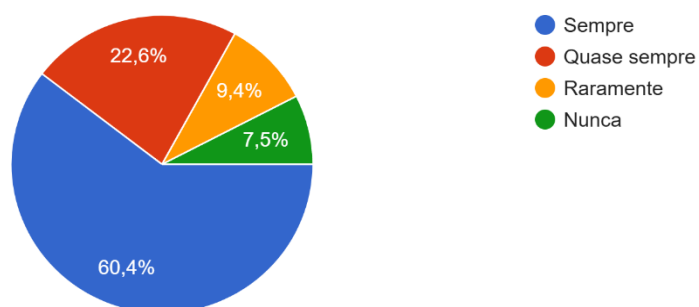
7.2. A empresa exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as suas funções?

53 respostas



7.3. Você que organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de suas atividades?

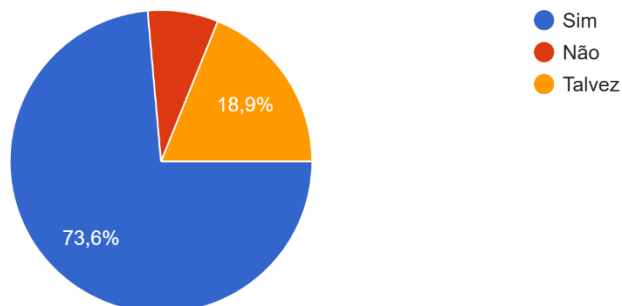
53 respostas



8 – RESPONSABILIDADE

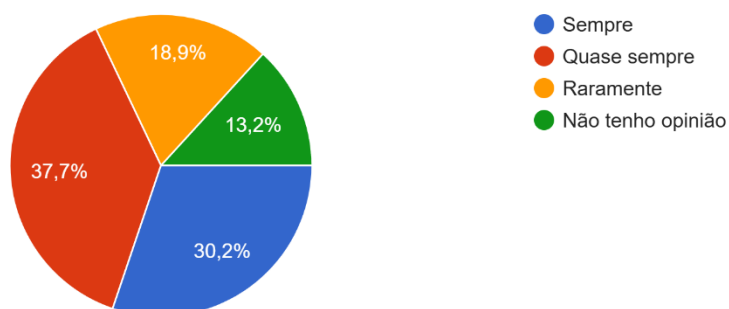
8.1. Você se sente apto para assumir maiores responsabilidades na empresa?

53 respostas



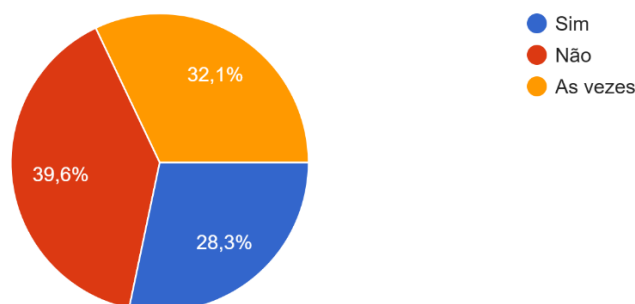
8.2. Você é o(a) único(a) responsável pela organização da sua rotina de trabalho?

53 respostas



8.3. Na ausência do seu chefe, você tem autonomia para tomar decisões pelo seu setor na empresa?

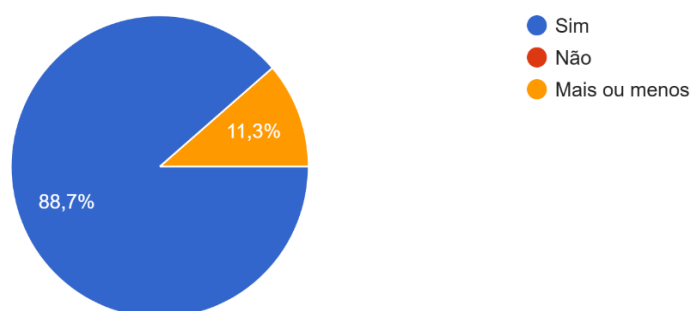
53 respostas



9- QUANTIDADE E QUALIDADE NO TRABALHO

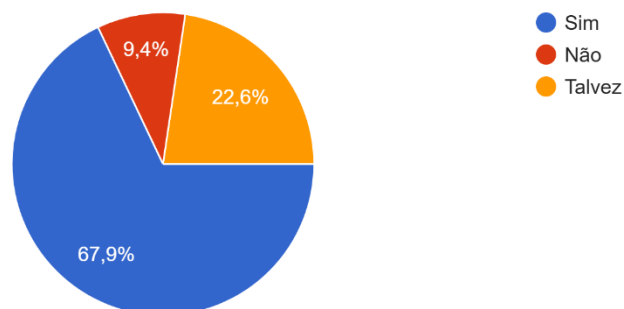
9.1. Você considera que o seu trabalho é realizado de forma satisfatória dentro da carga horária diária?

53 respostas



9.2. Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado?

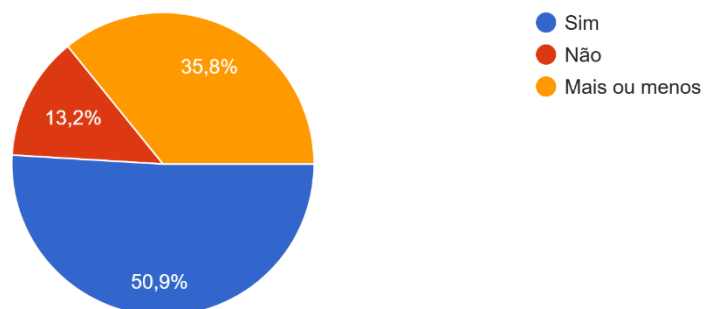
53 respostas



10 - REMUNERAÇÃO

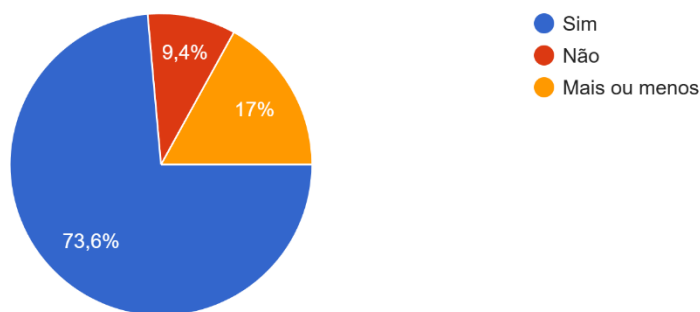
10.1. Você está satisfeito com sua remuneração (salário e benefícios) atual?

53 respostas



10.2. Você acha que o salário que a Instituição lhe remunera é compatível com o mercado de trabalho do Litoral Norte?

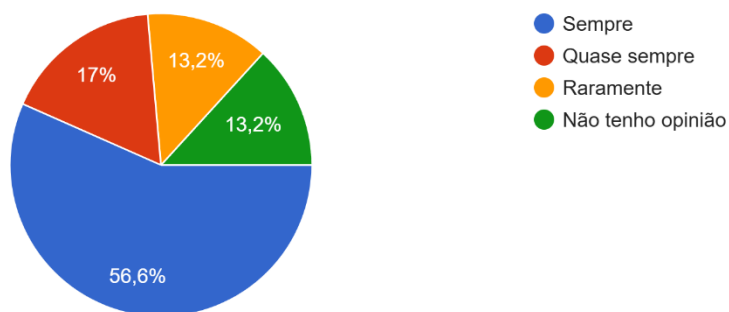
53 respostas



11 - CARREIRA

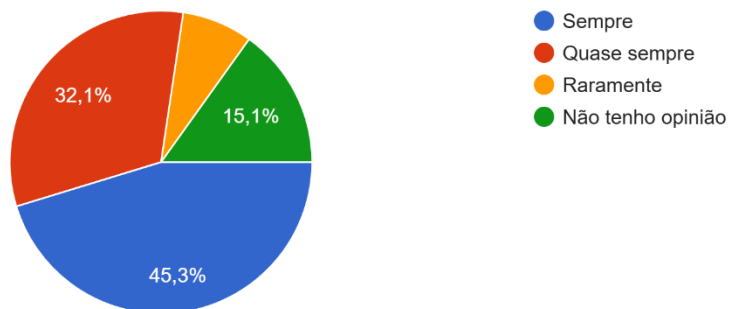
11.1. A Empresa lhe oferece oportunidades para seu desenvolvimento e crescimento profissional?

53 respostas



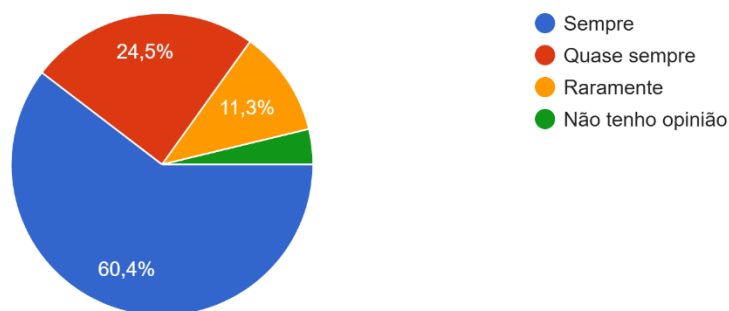
11.2. Você busca ou buscou qualificação profissional para o seu desenvolvimento profissional dentro da Empresa?

53 respostas



11.3. Você acredita na oportunidade e seu crescimento profissional na Empresa?

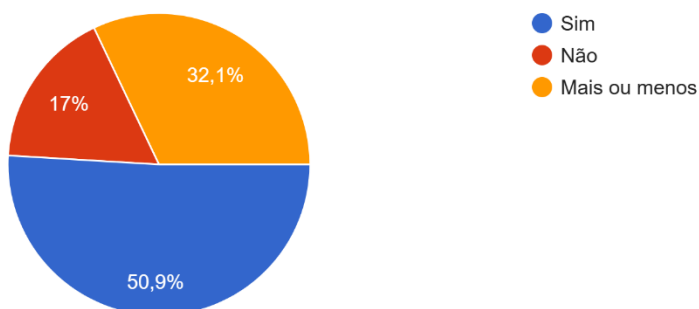
53 respostas



12. VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

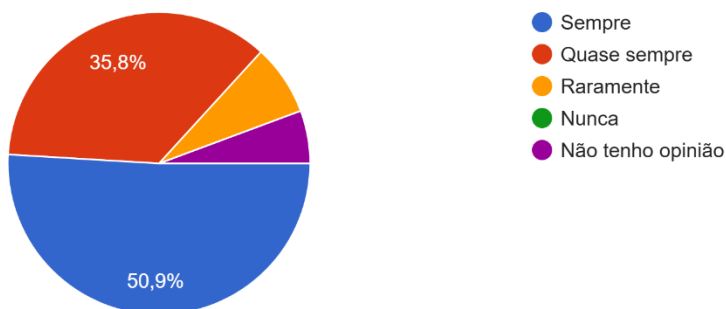
12.1. Você acredita que a Empresa reconhece e valoriza os bons funcionários?

53 respostas



12.2. Você considera que o seu potencial tem sido adequadamente aproveitado?

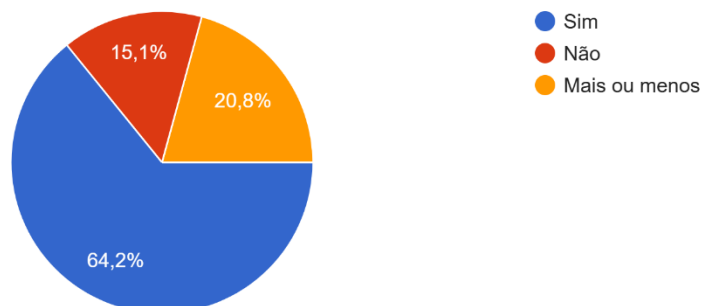
53 respostas



13. ESTABILIDADE NO EMPREGO

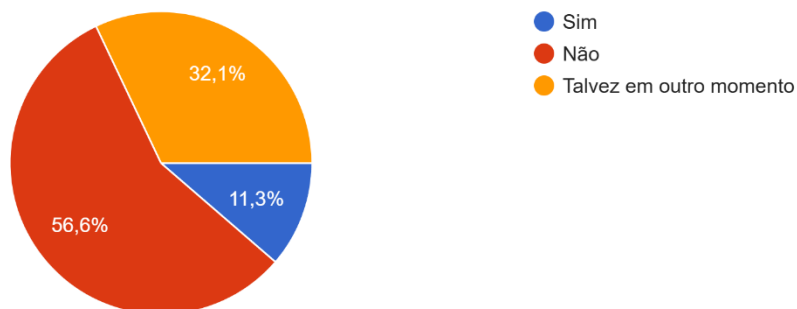
13.1. Você se sente seguro em relação à estabilidade de seu emprego?

53 respostas



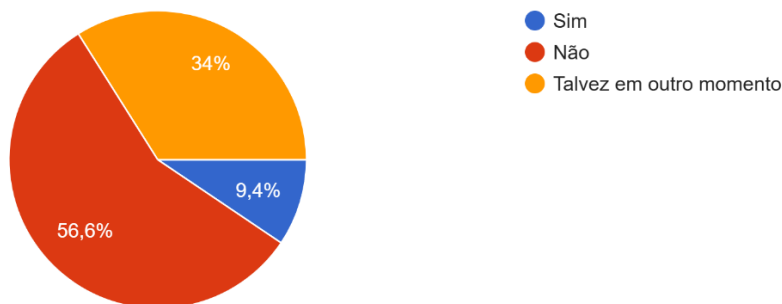
13.2. Você gostaria de ser remanejado(a) para outro setor/departamento?

53 respostas



13.3. Você deixaria a empresa se surgisse uma oportunidade de trabalho em outra empresa?

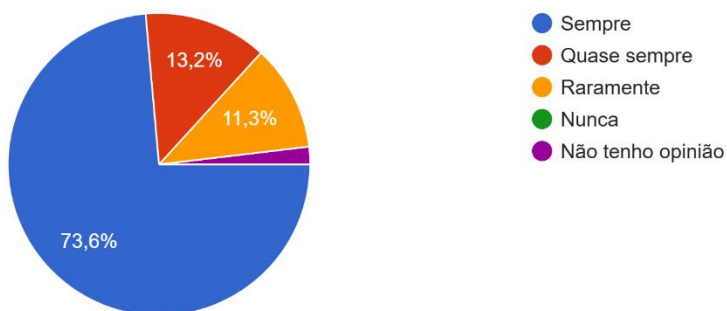
53 respostas



14. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

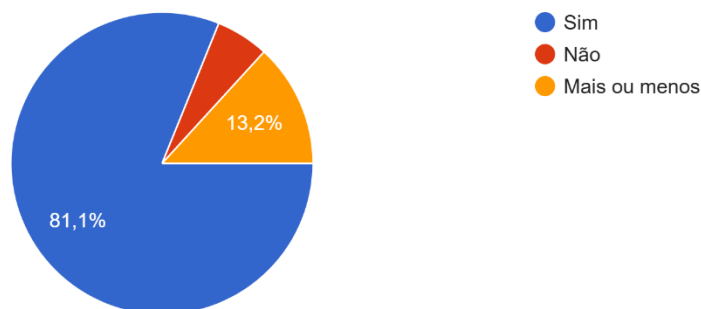
14.1. A empresa investe em treinamento para que você tenha um aprendizado contínuo?

53 respostas



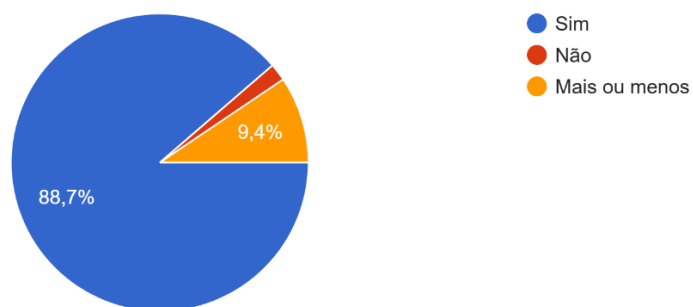
14.2. Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu trabalho?

53 respostas



14.3. O treinamento que você recebe ou recebeu pela Empresa o(a) ou pela sua chefia imediata o(a) capacita a fazer bem o seu trabalho?

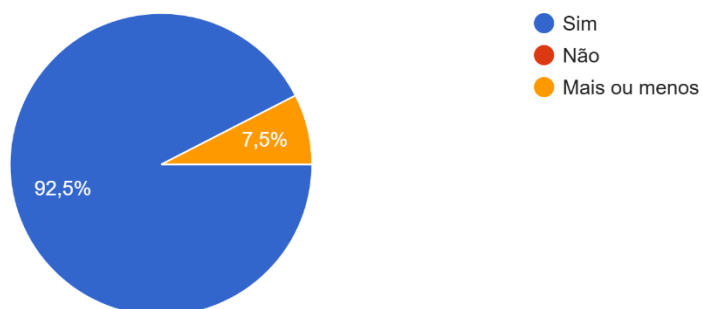
53 respostas



15. RELACIONAMENTO COM A CHEFIA

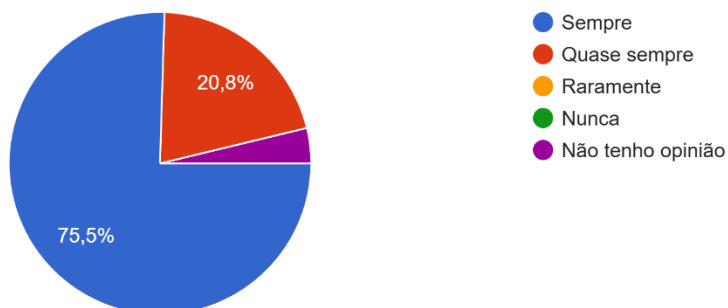
15.1. Você conhece os níveis hierárquicos dentro do Hospital?

53 respostas



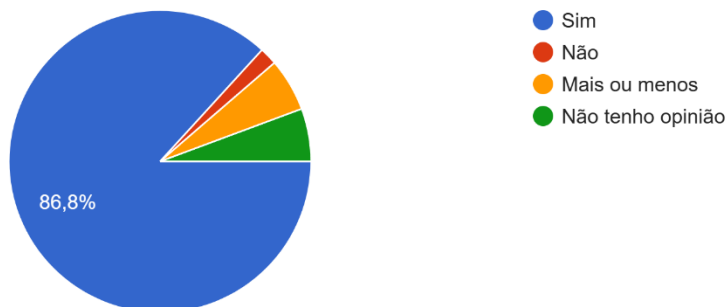
15.2. Você se sente respeitado(a) pelo(a) seu(ua) chefe(a) direto(a)?

53 respostas



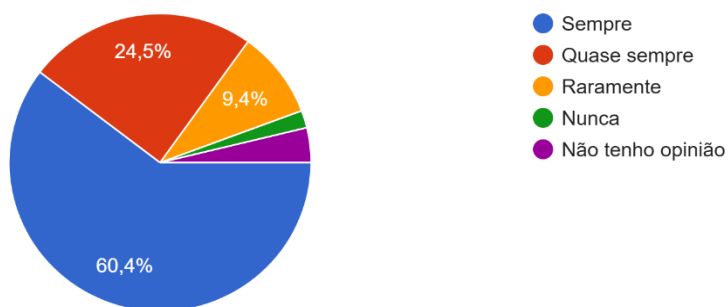
15.3. Você considera seu(ua) chefe(a) direto(a) um(a) bom(a) profissional?

53 respostas



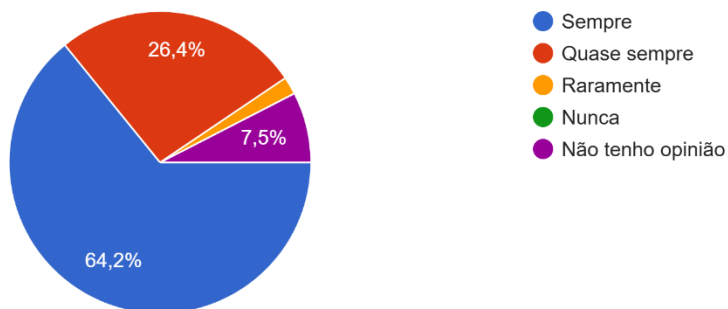
15.4. Quando você está envolvido(a) com uma série de trabalhos, você pode contar com o auxílio do seu(ua) chefe(a) direto(a)?

53 respostas



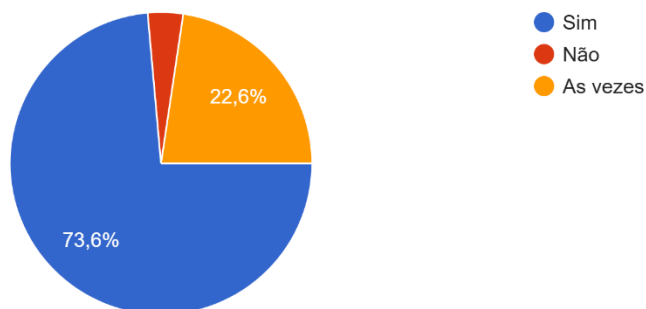
15.5. Você é receptivo(a) a mudanças dentro da empresa?

53 respostas



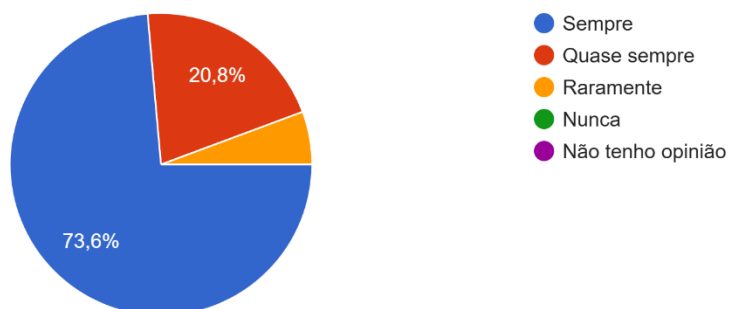
15.6. Diante de uma situação/problema, você tem resposta imediata de sua chefe direto?

53 respostas



15.7. As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas?

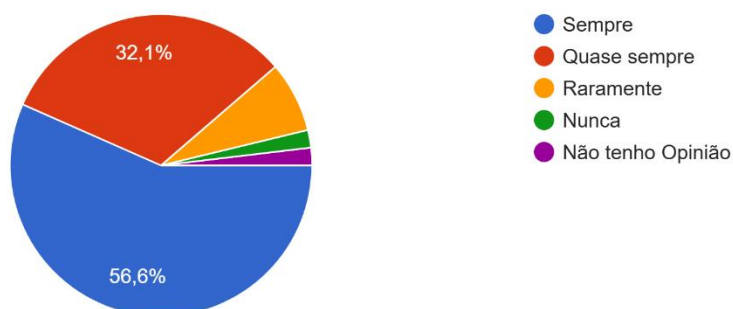
53 respostas



16. TRABALHO EM EQUIPE

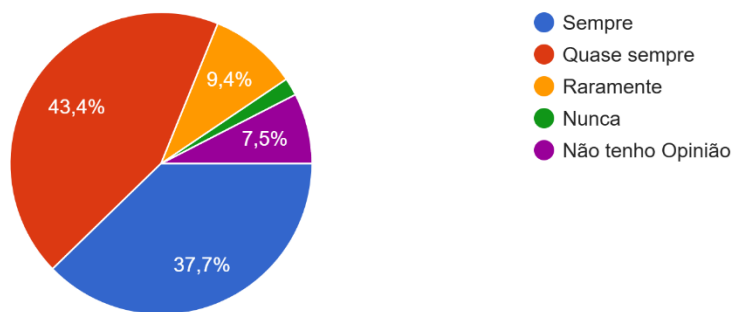
16.1. A empresa estimula o trabalho em equipe?

53 respostas



16.2. Os assuntos importantes do departamento/setor em que você trabalha são debatidos em equipe?

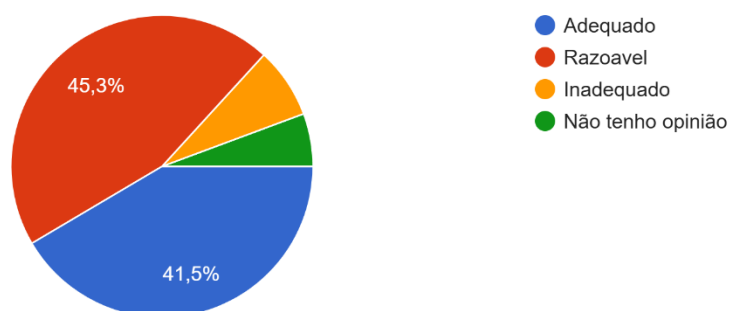
53 respostas



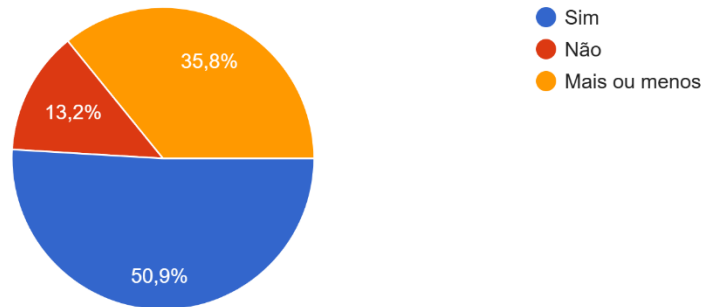
17. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

17.1. Como você classifica o relacionamento entre funcionários da empresa?

53 respostas

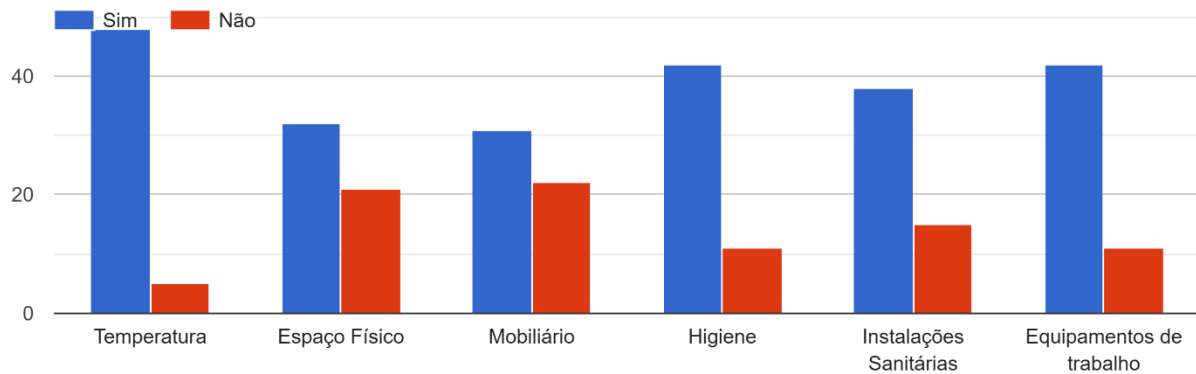


17.2. Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa?
53 respostas



18. CONDIÇÕES FÍSICAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

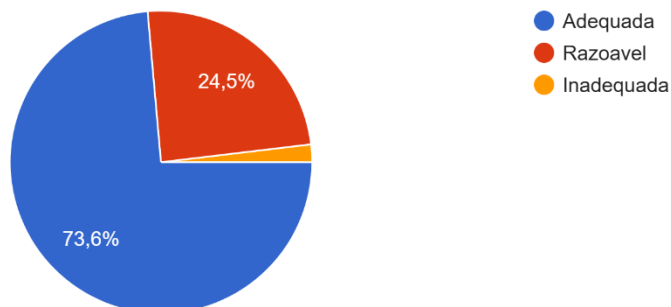
18.1. As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?



19. COMUNICAÇÃO

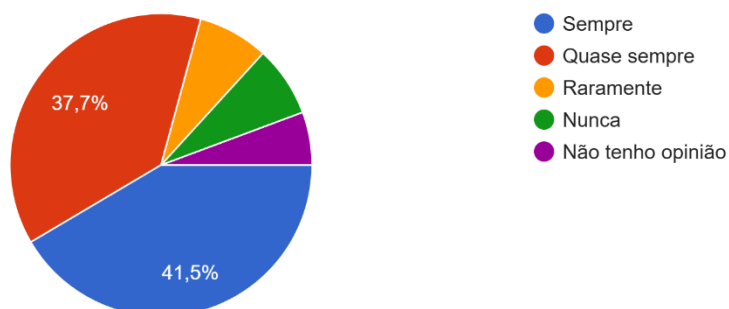
19.1. Como você classifica a comunicação da administração / gestores da empresa com seus funcionários?

53 respostas



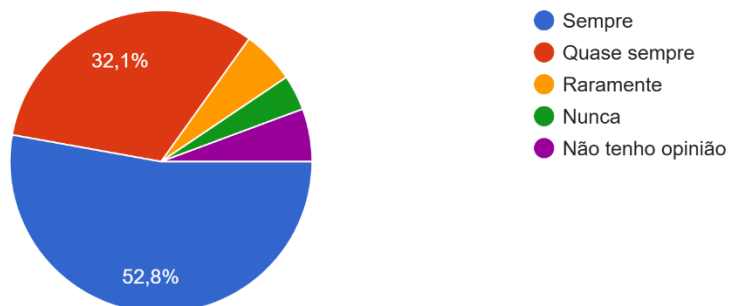
19.2. Você se sente motivado(a) em manifestar suas opiniões?

53 respostas



19.3. A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

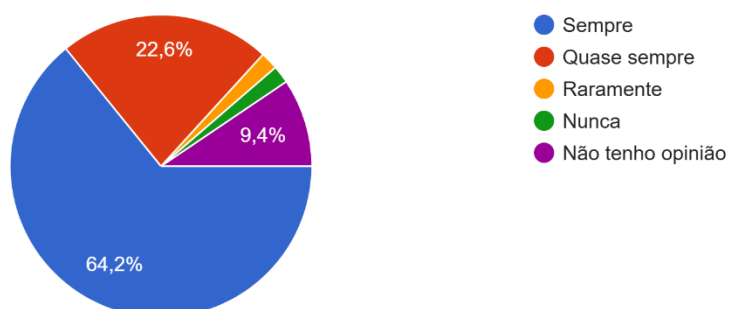
53 respostas



20. IMAGEM DA EMPRESA

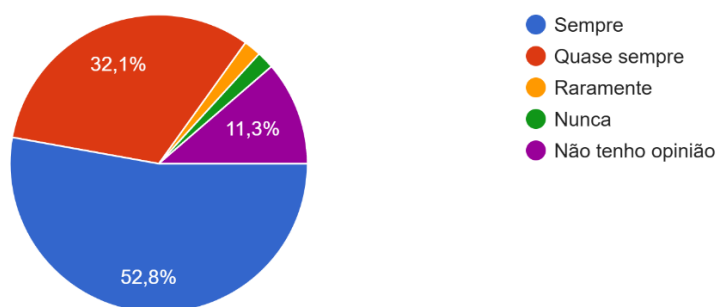
20.1. Os administradores / gestores da empresa são bons exemplos de profissionais para seus funcionários?

53 respostas



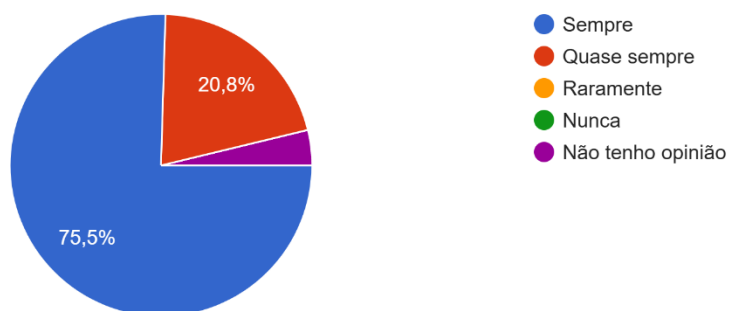
20.2. Você considera a empresa ética com seus funcionários, clientes e fornecedores?

53 respostas



20.3. Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

53 respostas



21. FATORES MOTIVACIONAIS E DESMOTIVADORES

