

1 - Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) e Ouvidoria

1.1 - Atividade Realizadas pelo SAU/Ouvidoria

No mês de junho de 2025, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e a Ouvidoria realizaram 2.062 pesquisas de satisfação, segmentadas por setor e consolidadas por serviço. Paralelamente, foram registradas 322 manifestações, provenientes de atendimentos presenciais e de outros canais de comunicação disponíveis.

1.2 - Pesquisa de Satisfação Realizadas por Serviço

No mês de junho, foram realizadas 2.062 pesquisas de satisfação com usuários dos serviços de saúde, conforme detalhado na tabela a seguir.

Tabela - Distribuição das Pesquisas de Satisfação por Setor (Junho/2025)

ITEM	DESCRIÇÃO	JUNHO	
		n	%
2.	Pesquisas de Satisfação		
2.1	Ambulatório	495	24,01%
2.2	Serviço de Apoio Diagnostico e Terapêutica (SADT)	510	24,73%
2.3	Internação	250	12,12%
2.4	Urgência e Emergência	602	29,19%
2.5	Alta Hospitalar	200	9,70%
2.6	Saúde Indígena	5	0,24%
	TOTAL	2.062	100%

Fonte: Interact, Survey Manager, 2025.

A maior concentração de pesquisas ocorreu no setor de Urgência e Emergência, com 29,19% do total, seguida pelos setores de SADT (24,73%) e Ambulatório (24,01%). Esses dados refletem os setores com maior volume de atendimento ou maior atenção ao monitoramento da satisfação do usuário.

O setor de Saúde Indígena, embora represente apenas 0,24% das pesquisas realizadas, evidencia a inclusão desse público nas ações de escuta ativa, ainda que em menor escala.

A análise desses dados permite direcionar esforços de melhoria contínua conforme a experiência dos usuários em cada serviço, fortalecendo a gestão baseada em evidências.

1.3 - Manifestações Cadastradas por Canal de Atendimento



No mês de junho, foram registradas 322 manifestações nos diversos canais de atendimento disponibilizados à população. A maior parte dessas manifestações (76,71%) foi encaminhada por meio dos folders das Pesquisas de Satisfação, que são preenchidos pelos usuários e depositados nas urnas distribuídas nos diferentes blocos e andares do hospital.

O WhatsApp aparece como o segundo canal mais utilizado, respondendo por 19,57% das manifestações. Os demais canais – presencial, Ouvidor SUS, e-mail, telefone e PAE – apresentaram participação significativamente menor ou nula no período.

Tabela - Manifestações registradas por canal de atendimento (Junho/2025)

ITEM	DESCRIÇÃO	n	%
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO		
4.1	Folder	247	76,71%
4.2	E-mail	0	0,00%
4.3	Presencial	9	2,80%
4.4	Telefone	0	0%
4.5	WhatsApp	63	19,57%
4.6	PAE	0	0%
4.7	OUVIDOR SUS	3	0,93%
Consolidado		322	100%

Fonte: Interact, Survey Manager, 2025.

A predominância do canal folder reforça a importância das urnas físicas como mecanismo acessível de escuta do usuário no ambiente hospitalar. A representatividade do WhatsApp, por outro lado, sinaliza uma crescente adesão aos meios digitais como ferramenta complementar no processo de acolhimento de manifestações.

Este panorama reforça a necessidade de manter a diversificação de canais de escuta ativa, assegurando acessibilidade e ampliação da participação dos usuários, tanto presencialmente quanto por meios digitais.

1.4 - Classificação (Tipificação) das Demandas Registradas

No mês de junho, foram registradas 322 manifestações exclusivamente por meio dos canais de atendimento do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e da Ouvidoria do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos. Essas manifestações foram devidamente acolhidas, analisadas e respondidas, reforçando o compromisso da instituição com a escuta qualificada e a melhoria contínua da experiência dos usuários.

A seguir, apresenta-se a distribuição das manifestações por tipo:

Tabela - Classificação (Tipificação) das Manifestações Recebidas (Junho/2025)

Demanda	OUVIDORSUS/SES-PA	S.A.U e OUVIDORIA HRAS*	n	%
Denúncia	0	1	1	0,31%
Reclamação	2	37	39	12,11%
Sugestão	0	0	0	0,00%
Solicitação	1	41	42	13,04%
Elogio	0	240	240	74,53%
Informação	0	0	0	0%
TOTAL	3	319	322	100%

Nota:

**SAU e Ouvidoria - entende-se todas as manifestações registradas de forma presencial, folder, telefone, e-mail, à beira leito*

Fonte: Interact, Survey Manager, 2025.

Destaques:

- Os elogios foram a categoria predominante, representando 74,53% das manifestações, sendo a maioria registrada por meio dos folders das pesquisas de satisfação.
- As solicitações somaram 13,04%, concentradas especialmente nos registros recebidos via WhatsApp do SAU e Ouvidoria.
- Já as reclamações corresponderam a 12,11%, o que demonstra uma proporção controlada de insatisfações em relação ao total de manifestações.
- Apenas uma denúncia foi registrada no período, e não houve registros de sugestões ou pedidos de informação.

Todas as manifestações recebidas foram tratadas de forma eficiente e com retorno adequado aos pacientes. O alto índice de elogios evidencia a satisfação dos usuários com os serviços prestados e a eficácia das ações institucionais voltadas à humanização e qualidade no atendimento. A escuta ativa, por meio de múltiplos canais, fortalece a cultura da transparência, participação e aprimoramento constante dos processos assistenciais e administrativos.

1.5 - Evolução das Manifestações

1.5.1 - Análise Comparativa das Manifestações - Junho de 2024 a Junho de 2025



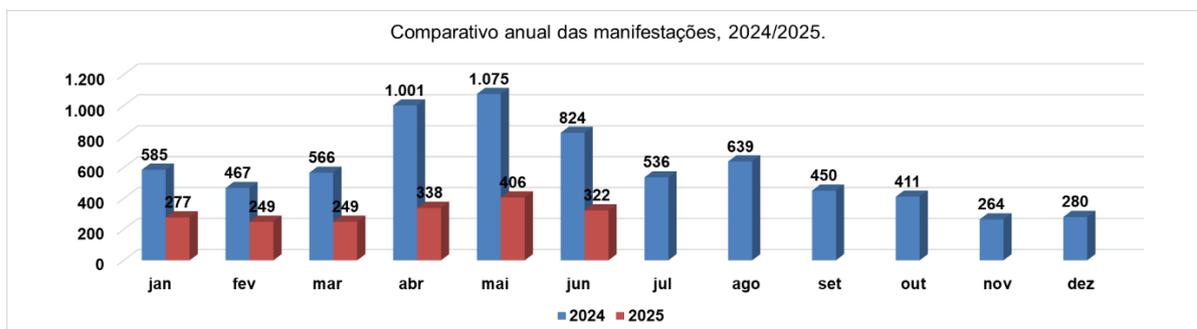
Ao analisarmos a evolução do número de manifestações registradas nos canais de atendimento do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos no período de junho de 2024 a junho de 2025, observa-se uma tendência de redução gradual no volume de registros ao longo dos meses, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Especificamente no mês de junho de 2025, houve uma queda no número de manifestações em comparação ao mês anterior (maio de 2025). Esse movimento pode ser interpretado como um reflexo positivo das ações de melhoria contínua implementadas nos serviços, com destaque para:

- Fortalecimento da escuta ativa nos atendimentos presenciais, permitindo a resolução imediata de demandas;
- Agilidade e eficiência na resposta às manifestações, prevenindo a formalização de reclamações;
- Engajamento das lideranças e equipes na resolução de situações críticas ainda na origem;
- Ampliação e qualificação da divulgação dos canais de atendimento, promovendo confiança no processo de escuta institucional.

Esses fatores, em conjunto, contribuem para um ambiente de maior satisfação e confiança por parte dos usuários, reduzindo a necessidade de registros formais para resolução de problemas. O cenário atual evidencia, portanto, a efetividade das estratégias de acolhimento, comunicação interna e humanização dos serviços, reforçando o compromisso do hospital com a qualidade e a excelência no cuidado.

Gráfico - Comparativo Anual de Manifestações Registradas (Junho/2024 a Junho/2025)



Fonte: SAS Interact, HRAS - 2025.

1.6 - Síntese das Manifestações

1.6.1 - Demandas por Área Interna



No mês de junho de 2025, as manifestações registradas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Ouvidoria foram encaminhadas a diferentes áreas internas do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos, com o objetivo de obter esclarecimentos e promover a resolução das demandas apresentadas por usuários e/ou seus acompanhantes. Ressalta-se que as manifestações que demandam de retorno de usuário são as tipificadas como Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação e Informação, as manifestações “Elogios” seguem com fluxo de envio ao setor elogiado para feedback positivo a equipe/colaborador, sem necessidade de formalizar retorno ao usuário, portanto, o que totalizando 82 manifestações encaminhadas para obtenção de retornos.

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos setores mais demandados, evidenciando os principais pontos focais na tratativa das manifestações:

Tabela - Setores Demandados pelo SAU/Ouvidoria (Junho/2025)

Setor encaminhado a manifestação para tratativas		
	n	%
NIR	22	26,83%
GERENCIA ASSISTENCIAL	20	24,39%
ATENDIMENTO CALL CENTER	10	12,2%
DIRTEC	7	8,54%
AMBULATORIO	6	7,32%
COMPRAS	4	4,88%
JURIDICO	3	3,66%
P.S INFANTIL	3	3,66%
SND	3	3,66%
SADT	2	2,44%
LAVANDERIA	1	1,22%
MANUTENÇÃO	1	1,22%
TOTAL	82	100%

Os três setores mais acionados no período foram:

- **Núcleo Interno de Regulação (NIR) - 25,97%**
- **Gerência Assistencial - 25,97%**
- **Atendimento - Call Center - 11,69%**



Esses setores destacaram-se como os principais interlocutores na construção das respostas institucionais, evidenciando sua relevância na escuta qualificada e no processo de resolução das manifestações.

1.7 - Elogio

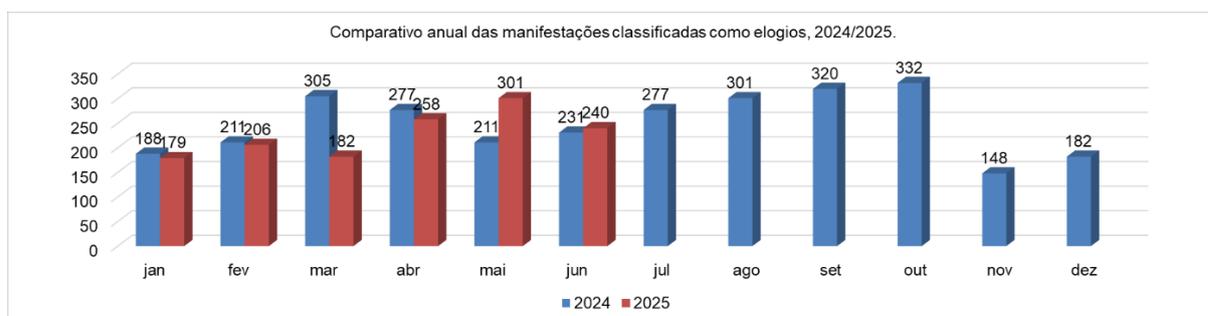
Durante o mês de junho de 2025, foram registrados 240 elogios, representando 74,53% do total de manifestações recebidas. Esse expressivo número reforça a satisfação dos usuários com os serviços prestados e o reconhecimento direto às equipes e profissionais envolvidos no cuidado.

Como parte da política institucional de valorização, seguimos promovendo as seguintes ações:

- Fixação dos elogios em murais setoriais, promovendo visibilidade interna e incentivo à equipe;
- Divulgação periódica do ranking dos mais elogiados, em parceria com a Diretoria Geral e divulgado nas Reuniões de Liderança.
- Ações educativas internas, voltadas à conscientização dos colaboradores sobre o papel estratégico do SAU/Ouvidoria, fortalecendo a cultura de escuta e empatia;
- Incentivo contínuo à participação nas pesquisas de satisfação, visando aprimorar a experiência do paciente e reforçar boas práticas assistenciais.

Essas iniciativas contribuem significativamente para o fortalecimento do ambiente organizacional, promovendo o engajamento dos profissionais e consolidando uma cultura institucional voltada à excelência no atendimento e humanização do cuidado.

Gráfico - Comparativo Anual das Manifestações Classificadas como Elogios, 2024/2025



Fonte: SAS Interact, HRAS.

1.8 - Reclamações

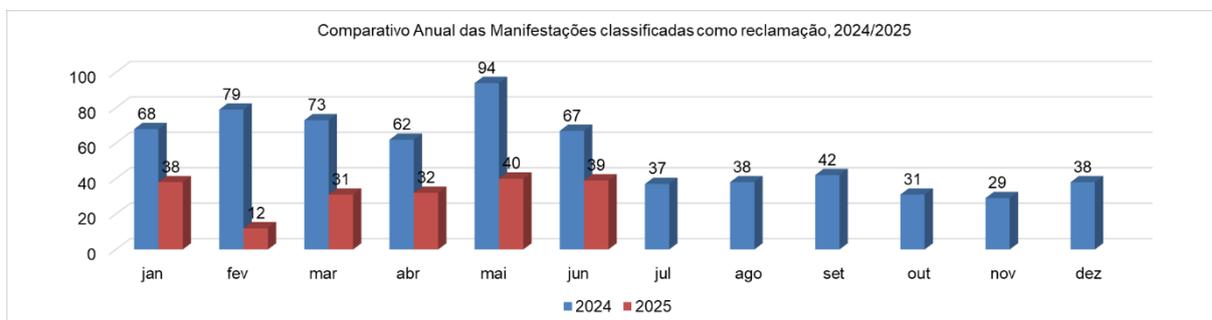


1.8.1 - Análise das Reclamações - Junho de 2025

No mês de junho de 2025, as reclamações representaram 12,11% do total de manifestações registradas, totalizando 39 ocorrências tipificadas nessa categoria.

Conforme evidenciado no gráfico a seguir, este resultado representa uma variação pequena em relação ao mês anterior, chamando atenção para aspectos específicos da experiência do usuário que ainda demandam atenção e aprimoramento por parte da gestão.

Gráfico - Comparativo Anual das Manifestações Classificadas como Reclamações (2024-2025)



Fonte: SAS Interact, HRAS - 2025.

Apesar de os índices de elogios permanecerem em destaque, a análise crítica das reclamações é fundamental para a identificação de gargalos operacionais, fragilidades na comunicação com o paciente e necessidades de ajustes em fluxos assistenciais e administrativos.

As manifestações dessa natureza são tratadas com prioridade, sendo encaminhadas às áreas competentes para apuração e resposta tempestiva, garantindo retorno ao usuário e aprendizado institucional. Além disso, contribuem diretamente para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços e reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como canal de escuta qualificada e promotora de melhorias.



Tabela - Descritivo das Reclamações com suas Respectivas Respostas

Nº	Nº registro	Descrição da Reclamação por atendimento presencial	Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta
01	SAU-11105	<p>Venho, por meio deste, relatar um episódio ocorrido na madrugada do dia 03/06, por volta de 1h15, enquanto acompanhava minha mãe, que está internada no Hospital Abelardo Santos. Fui surpreendida quando uma técnica de enfermagem nos chamou informando que havia uma mulher estranha dentro do nosso quarto. Segundo o relato, essa mulher saiu do ambiente levando um copo e um celular com capa laranja. Diante disso, a técnica rapidamente nos alertou sobre a situação, e acionamos o setor de Gestão de Acesso e Segurança para averiguar o ocorrido. Imediatamente, a equipe de segurança iniciou as diligências e foi possível identificar algumas características da suspeita: mulher morena, cabelo ondulado com luzes, tatuagem em um dos braços. Ao perceber que havia sido notada, ela saiu apressadamente do quarto. Após cerca de 40 minutos, o gestor de acesso, confirmou as informações apuradas até então e nos orientou a registrar um Boletim de Ocorrência na delegacia, a fim de dar prosseguimento às providências legais. Me dirigi à delegacia em duas ocasiões e, após receber o BO impresso, fui informado de que as investigações só teriam início na sexta-feira, dia 06/06. Diante do ocorrido, aguardo ansiosamente que as medidas cabíveis sejam tomadas o quanto antes, para que eu possa reaver o bem furtado e para que situações como essa não voltem a acontecer dentro de uma unidade hospitalar, onde deveria prevalecer a segurança dos pacientes e acompanhantes. ”</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lá por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado no nosso Pronto Atendimento. Recebemos sua manifestação e agradecemos por relatar com clareza e responsabilidade o ocorrido, informamos que o caso encontra-se em tratativas internas, com acompanhamento por parte da Ouvidoria e articulação com os setores envolvidos, com o objetivo de obter esclarecimentos, identificar possíveis fragilidades no protocolo de segurança e propor medidas preventivas que reforcem o controle de acesso à unidade hospitalar. Ressaltamos que a ocorrência foi registrada com a devida seriedade e segue em monitoramento, visando garantir respostas adequadas ao usuário e fortalecer a segurança institucional.</p>
02	SAU-11149	<p>"Meu esposo de 74 anos, portador da doença de Alzheimer e com algumas sequelas de AVC, compareceu neste hospital na data de hoje para realizar o exame de Ecocardiograma, onde foi maltratado pelo médico que realiza este exame, dr. A. Este médico foi grosseiro comigo, meu esposo e com uma técnica que</p>	<p>Diante da natureza do relato, recomenda-se a imediata abertura de apuração interna, com escuta qualificada da paciente e entrevista com os membros da equipe técnica envolvidos no atendimento, a fim de esclarecer os fatos ocorridos. Ressalta-se a importância de se observar a conduta ética e profissional do referido colaborador,</p>



		estava o auxiliando. Ele gritou e praticamente nos expulsou da sala de exame o que fez com que eu e meu esposo ficássemos muito nervosos, além de não fazer o exame do meu esposo. Esse médico é desrespeitoso. Tomem providências quanto a esse médico, ninguém deveria ser tratado da forma como fomos. Pois já estivemos internados neste hospital e sempre fomos bem assistidos. "	e, caso confirmada a infração, que sejam adotadas as medidas disciplinares cabíveis conforme as normativas do hospital e o código de ética médica. Além disso, é fundamental reforçar junto à equipe multiprofissional a importância do tratamento respeitoso, empático e acolhedor com os usuários do serviço, em conformidade com os princípios do SUS e da Política Nacional de Humanização. O objetivo principal é garantir um ambiente de cuidado seguro, ético e centrado no paciente, prevenindo reincidências e promovendo a excelência no atendimento prestado.
03	SAU-11179	Venho, por meio deste, formalizar uma reclamação referente à conduta de uma técnica de enfermagem identificada como S. S., durante procedimento realizado no 6º andar. Segundo relato, a profissional informou que o acesso venoso estava vencido e que seria necessário trocá-lo para administração da medicação. Durante a tentativa de punção, a técnica realizou mais de cinco perfurações sem sucesso, gerando dor, desconforto e abalo emocional. Diante da dificuldade, a paciente começou a chorar e, nesse momento, ouviu da profissional a seguinte frase: "Você precisa parar de chorar, pois está me atrapalhando." Em seguida, a solicitante pediu que outra profissional realizasse o procedimento. Durante a espera, a técnica segurou seu braço com força, e não deixou a outra técnica que estava no quarto tentasse trocar o acesso, até que a solicitante começou a pedir para que ela parasse para esperar o plantão do noturno para tentar com outra técnica que estaria de plantão, a profissional da noite realizou o procedimento com êxito, e ao questionar a razão da troca do acesso, foi esclarecido todo o ocorrido. Dessa forma, a paciente expressa insatisfação com a conduta da técnica S.S., solicitando que a situação seja apurada e que sejam tomadas as providências cabíveis para que outros pacientes não passem pela mesma situação de sofrimento físico e emocional.	Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com valores pregados em nossa instituição. Dessa forma será realizado orientações setoriais com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.
04	SAU-11180	Me chamo I.R.L, mãe da I.V.L.C.S. Venho, por meio deste, expressar minha indignação com o atendimento recebido no PS Infantil no sábado, por volta das 15h30, pela enfermeira P.S. Minha filha estava chorando de fome, e me dirigi ao posto de enfermagem para solicitar o leite à nutrição. Fui recebida com	Prezada Sra. I., primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez

rispidez e arrogância. A enfermeira se recusou a chamar a nutricionista e afirmou que, no plantão dela, não era assim, dizendo seguir um protocolo. Informei que exigia o leite para minha filha, pois não tinha como sair para comprar. Ela disse que não poderia fazer nada e que já havia solicitado via WhatsApp. Fiquei cerca de meia hora aguardando e cobrando, mas ela demonstrava total indiferença, tanto com o choro da minha filha quanto com minha presença. A situação piorou quando, às 16h30, retornei ao posto para perguntar sobre o antibiótico marcado para as 16h. Questionei se havia sido suspenso, e ela sequer sabia qual medicação era. Disse que já havia sido administrado e checado no prontuário, o que não era verdade. Fiquei aguardando a técnica, e quando ela retornou, disse que tudo que estava no balcão havia sido jogado fora. A partir disso, iniciou-se uma discussão entre a técnica e a enfermeira, que continuou dentro da sala do posto de enfermagem após serem alertadas que eu estava ouvindo. Depois disso, uma técnica saiu com um frasco de soro não identificado corretamente, apenas com fita crepe escrita "ceftriaxona", sem horário ou dosagem. Solicitei ao menos que colocasse o horário da administração, que já estava com 1h25 de atraso. Notei também que o líquido estava translúcido, diferente da coloração típica do medicamento diluído, que costuma ser amarelada. Em nenhum momento a enfermeira Paula ligou ou entrou no sistema para dar baixa no medicamento ou solicitar novo. Ninguém foi até a farmácia, o que me leva a questionar de onde veio o medicamento administrado. Sou enfermeira e mãe, e me preocupo seriamente com a segurança do que foi feito. Voltei ao posto e informei à enfermeira que levaria o caso à SAU e à coordenação. Ela respondeu com deboche, dizendo que eu fizesse o que achasse melhor. Diante do ocorrido, solicito investigação do setor de farmácia para verificar se o antibiótico realmente foi dispensado duas vezes, e providências quanto à conduta da profissional. Aguardo retorno e providências quanto a esse grave episódio.

mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Informamos que o atendimento e cuidados de Enfermagem no Pronto Socorro Pediátrico e Adulto, bem como Salas Vermelhas, seguem os protocolos, sempre baseados na Política Nacional de Humanização (PNH) e Segurança do Paciente. A qualidade, agilidade e presteza no atendimento devem ser garantidas e lineares em todos os turnos de trabalho e por todas as equipes. Acreditamos que a humanização proporciona relacionamentos mais agradáveis, onde todos, equipe de saúde, paciente e família possam exercer seus papéis de maneira mais efetiva, buscando a satisfação. Um dos fatores principais que interferem na satisfação é a adequada comunicação entre paciente, seus familiares e a equipe multidisciplinar da Sala Vermelha. É através da comunicação que se pode chegar a uma humanização mais eficaz e eficiente, por isso sua manifestação é tão relevante. Em relação ao que foi exposto acima informamos que, todos os dias, pela manhã, nossa nutricionista vai até a unidade responsável para fazer a visita diária e que, temos protocolos a serem seguidos, de acordo com as normas institucionais, obviamente, analisando cada caso individualmente. Nestes casos de solicitações extras, tal demanda é repassada para o setor através de ramal e/ou WhatsApp para facilitar a comunicação, sinalizando assim o nome, idade, leito e solicitação para que seja providenciado o mais breve possível a solicitação. De acordo com a prescrição, a medicação foi realizada, mesmo quem com atraso, devido a equipe que estava na hora não ter visto a medicação no local separado, levantando a suposição de terem descartado as medicações que estavam no balcão e sem identificação, deste modo, assim que identificado o atraso e a medicação adequada, mesmo que com a identificação inadequada, a medicação foi realizada. A identificação não adequada vai contra as normas de segurança do paciente, adotadas por nossa Instituição. Somos um hospital com acreditação ONA 1, que é justamente o selo de segurança do paciente, com isto, nossas equipes estão sinalizadas para que todas as medicações devam ser feitas de acordo com a prescrição e com suas identificações padrões, contendo os 4 principais



			<p>marcadores: nome completo do paciente, data de nascimento, número de prontuário, nome da mãe, bem como o número do leito e sala onde o paciente se encontra. Nosso intuito é sempre de promover a melhora dos nossos pacientes e o atendimento qualificado para que todos possam, de maneira veemente, obter sua alta melhorada e com as observações feitas, estamos trabalhando para que nossa equipe consiga compreender nosso objetivo de trabalho e o foco centrado única e exclusivamente focado ao bem estar e conforto de nossos pacientes. Ressalta-se que desaprovamos a conduta e postura relatada sobre a equipe de Enfermagem, que vão de encontro ao exposto acima, logo a mesma passará por orientação técnica corretiva. Além disso, outras medidas serão fortalecidas para tornar nosso Pronto Socorro Pediátrico mais acolhedor e humanizado: Acolhimento familiar pela equipe assistencial. Garantia da atenção individualizada ao paciente, observando as suas necessidades de acordo com a idade, o seu estado de consciência e patologia. Uso de comunicação e linguagem adequadas com paciente e familiares. Fornecimento de informações sempre que solicitado e a respeito da realização da administração de medicamentos, de exames e de procedimentos. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
05	SAU-11181	<p>Eu, W.D.C.B, técnico de enfermagem atuante no 8º andar do Hospital Regional Abelardo Santos, venho, por meio deste canal, formalizar uma manifestação referente ao furto da minha motocicleta ocorrido no dia 30/05/2025, dentro das dependências da unidade hospitalar. Trata-se de uma motocicleta Honda CB 300, ano 2013, cor vermelha, placa OSX-7494. Cheguei ao hospital por volta das 7h da manhã, horário de início do meu plantão (07h às 19h), e estacionei o veículo normalmente. Ao término do expediente, por volta das 19h, ao me dirigir ao estacionamento, constatei que a motocicleta havia sido furtada. Diante da situação, me dirigi imediatamente à delegacia para registrar o Boletim de Ocorrência, a fim de garantir respaldo legal sobre o ocorrido. Agora, recorro também a este canal de</p>	<p>Prezado, recebemos sua manifestação referente ao furto de sua motocicleta ocorrido na área destinada ao estacionamento do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos e, desde já, nos solidarizamos com o transtorno vivenciado e lamentamos profundamente pelo ocorrido. Informamos que, tão logo tomamos conhecimento da situação, a equipe da unidade registrou boletim de ocorrência junto às autoridades competentes e forneceu as imagens das câmeras de segurança disponíveis, com o intuito de contribuir com as investigações e apoiar na identificação dos responsáveis. Reforçamos nosso compromisso com a segurança e o acolhimento dos usuários e profissionais que atuam na unidade e informamos que medidas preventivas adicionais estão sendo avaliadas junto à equipe de controle de acesso e setores</p>



		<p>ouvidoria para formalizar minha manifestação e solicitar as devidas providências por parte da gestão do hospital, visto que o furto aconteceu dentro do perímetro da instituição, local onde deveria haver segurança mínima garantida. Ressalto que a motocicleta é meu único meio de transporte, essencial para minha locomoção diária, inclusive para o exercício da minha função como servidor da saúde pública. Trata-se de um prejuízo considerável, e por isso peço encarecidamente apoio da instituição para que medidas cabíveis sejam tomadas, seja no sentido de colaborar com as investigações, fortalecer a segurança patrimonial ou buscar formas de reparação.</p> <p>Desde já, agradeço pela atenção e aguardo um posicionamento.</p>	<p>responsáveis. Agradecemos por sua manifestação e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente,</p>
06	SAU-11301	<p>Eu, C.N.M.A, irmã e acompanhante da paciente C.M.A, atualmente internada na UTI desta instituição, venho por meio deste documento registrar formalmente uma reclamação e solicitação de providências quanto à conduta observada durante o tratamento de minha irmã. Nos últimos dias, constatei situações que configuram, em minha percepção, negligência no cuidado com a paciente. Apesar da melhora apresentada na saturação, a higienização da paciente não tem sido realizada de forma regular, o que contribuiu para o agravamento de uma escara já existente. Tal situação, ao meu ver, tem facilitado o risco de infecções e comprometido a recuperação da paciente. Além disso, informo que a mão utilizada para o acesso de medicamentos encontra-se visivelmente inchada, com o braço apresentando manchas amarronzadas e um aspecto irreconhecível. Ao questionar a equipe médica de plantão no dia 22/06, fui informada de que esta condição seria "normal", sem que fossem fornecidos maiores esclarecimentos ou explicações técnicas à acompanhante. Diante desses fatos, solicito: Que seja realizada uma avaliação médica completa e imediata da condição do braço da paciente; Que sejam revisados os protocolos de higienização e prevenção de lesões por pressão (escaras) aplicados na UTI; Que seja apurada a conduta da equipe de enfermagem envolvida nos cuidados da paciente, a fim de verificar possível negligência; Que</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação aos fatos relatados, informo que foi realizada conferência com os familiares para devidos esclarecimento relacionado assistência prestada a usuária, com fluxo de rotinas de cuidados assistências, e sinalizado sobre a instabilidade hemodinâmica da paciente, que acarretou na abertura de lesão, sendo já acompanhada pela comissão cuidado da pele, e equipe da cirurgia geral, sobre fato da lesão da mão foi esclarecido fatos para os familiares e já em acompanhamento com equipe assistencial e comissão. "Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade."</p>

		<p>seja disponibilizada à família uma explicação detalhada e transparente sobre o estado clínico da paciente e os procedimentos que estão sendo adotados; Caso necessário, que seja considerada a transferência da paciente para outra unidade de saúde que possa oferecer melhores condições de tratamento. Faço este registro por entender que todo paciente tem o direito a um atendimento digno, seguro e humanizado, e por acreditar que este hospital preza por esses valores. Aguardo retorno com as devidas providências.</p>	
Nº N° registro Reclamações registradas por Folders e questionário de avaliação. Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta			
07	SAU-11125	<p>"Hoje dia 31/05/2025, a enfermeira J.A. fez pouco caso dos pacientes, disse que é apenas folgista e que estava apenas cobrindo folga. Tratou-me com impaciência e a minha companheira de quarto também. O hospital deveria recrutar melhor seus funcionários, pois ela quase nem parou no setor, eu com exames que o médico passou e ela não quis levar, disse que ficaria para noite pois estava ocupada. Triste essa profissional, vocês precisam melhorar."</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que o atendimento e cuidados de Enfermagem na Unidade de Internação - Clínica Urologia seguem os protocolos institucionais, sempre baseados na Política Nacional de Humanização (PNH) e Segurança do Paciente. A qualidade, agilidade e presteza no atendimento devem ser garantidas e lineares em todos os turnos de trabalho. Sobre a colaboradora citada, até o recebimento desta reclamação, não evidenciamos más conduta e postura com os pacientes e acompanhantes. Em relação ao comportamento da Enfermeira, ressaltamos que desaprovamos a conduta da mesma, que vão de encontro ao exposto acima. Logo a mesma receberá orientação técnica, considerando os seguintes aspectos: Acolhimento familiar; Fornecimento de informações sempre que solicitado e quando da realização de procedimentos; Garantia da atenção individualizada ao paciente, observando as suas necessidades de acordo com a idade, o seu estado de consciência e patologia; Colaboração na construção coletiva para um ambiente mais gentil e saudável, e de práticas seguras e de qualidade e Postura referente a ser a chefia imediata do plantão.</p>

08	SAU-11128	<p>"Me chamo G., sou esposa do paciente E. No plantão do dia 01/06/2025, meu esposo precisou ser aspirado duas vezes e nessas duas vezes quando fui chamar a enfermeira L., ela estava dormindo, meu esposo foi aspirado uma vez pela técnica de enfermagem, na segunda vez foi chamar para fazer a aspiração não quiseram chamar ela pois ainda estava dormindo. No momento que ela pegou plantão (20h) informei que meu esposo não estava urinando e até o momento já são 05:16h do dia 02/06/2025 e ela não veio ver o problema. Isso foi um descaso total, tomem providências porque esse turno da enfermeira L. é muito negligente, vão acabar matando os pacientes."</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que o atendimento e cuidados de Enfermagem na Unidade de Internação - Clínica Médica seguem os protocolos institucionais, sempre baseados na Política Nacional de Humanização (PNH) e Segurança do Paciente. A qualidade, agilidade e presteza no atendimento devem ser garantidas e lineares em todos os turnos de trabalho. Ressaltamos que desaprovamos a conduta da Enfermeira, que vão de encontro ao exposto acima, logo a mesma receberá orientação técnica, considerando os seguintes aspectos: Acolhimento familiar; Obrigatoriedade de identificar-se para paciente e acompanhante no início do plantão e quando da realização de procedimentos; Fornecimento de informações sempre que solicitado e quando da realização de procedimentos; Garantia da atenção individualizada ao paciente, observando as suas necessidades de acordo com a idade, o seu estado de consciência e patologia; Uso de comunicação e linguagem adequadas; Colaboração na construção coletiva para um ambiente mais gentil e saudável, e de práticas seguras e de qualidade. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>
09	SAU-11133	<p>"No dia 26/05/2025, foi servido como lanche uma abacatada, sendo que este estava com aspecto ruim, sem açúcar ou adoçante, totalmente amargo, após ingerir o lanche servido, comecei a sentir náuseas, vomitei, meu estômago inchou e até hoje 30/05/2025, continuo sentindo as consequências daquele lanche, desde então fiquei com receio de lanchar no hospital.</p>	<p>Prezada, lamentamos profundamente o ocorrido com a refeição servida. Ressalto que seguimos todos os protocolos de qualidade e segurança na preparação do alimento, a senhora informou que a abacatada servida está com aspecto ruim e não está adoçada. A "abacatada" por ser um alimento que oxida em contato com o ar, possa ter ocorrido uma reação química de oxidação. Quando o</p>



		Sugiro que as pessoas responsáveis pelo lanche servido não só na diálise como no hospital todo, se atentem mais quanto ao preparo sobre o que nos é servido."	abacate é cortado ou amassado e exposto ao ar, enzimas presentes na fruta podem passar por alterações sensoriais, o que pode ter ocorrido com sua preparação. O setor de nutrição e dietética trabalhara da melhor forma possível e realizaremos estratégias para que esse episódio não ocorra novamente.
10	SAU-11203	"Na noite de 02.06.2025, por volta das 11:45h minha paciente desceu para fazer uma tomografia de abdome, já começou pelo maqueiro de nome P., que foi muito estúpido, grosso, só reclamava e não teve cuidado o suficiente de transportar a paciente. Chegando no exame a moça que estava lá nem sequer veio orientar a equipe como organizar a paciente, demonstrando do tal descaso, só porque é paciente de __contato, __ninguém sabe do que vai morrer, fiquei indignada pela atitude de preconceito dispensada pela equipe dos exames, espero que tomem atitudes."	Prezado familiar, recebemos e analisamos cuidadosamente seu relato sobre o atendimento prestado à paciente na noite do dia 02/06/2025, durante o exame de tomografia computadorizada de abdome. Agradecemos por ter trazido sua preocupação até nós pois situações como essa merecem total atenção. Após verificação, constatamos que a paciente teve dois pedidos de tomografia registrados como urgentes às 12h17 do mesmo dia. No entanto, o setor de imagem só foi acionado pela equipe de enfermagem do 5º andar por volta das 23h, horário em que o exame foi, de fato, solicitado para realização. Também verificamos que não houve a comunicação prévia de que a paciente estava sob precaução de contato. Essa informação é essencial para que nossa equipe possa se paramentar (vestir os equipamentos de proteção) de forma adequada antes da chegada do paciente, garantindo tanto a segurança dela quanto a dos profissionais. Outro ponto importante é que a paciente foi levada diretamente à sala de exame antes que a equipe de radiologia pudesse finalizar os preparativos. Nesse momento, o técnico responsável estava em outra sala buscando o material necessário, o que acabou contribuindo para a demora no atendimento. Reconhecemos que houve falhas na comunicação entre as equipes envolvidas e lamentamos profundamente o transtorno causado. Pedimos desculpas sinceras a você e à sua paciente por qualquer desconforto, e garantimos que medidas já estão sendo tomadas para que esse tipo de situação não volte a acontecer. Nosso compromisso é com um atendimento humanizado, seguro e respeitoso, especialmente com nossos pacientes mais vulneráveis. Seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou apoio adicional que você precise. Atenciosamente, Keven Moura, Alba Britto. Coordenação de Radiologia



11	SAU-11206	"Infelizmente algo acontece sobre as trocas de lençóis, são precárias, tem paciente com lençol sujo a quatro dias."	Prezado usuário, primeiramente gostaria de agradecer pelos apontamentos que V.Sa. Fez por ocasião de seu atendimento em nossa unidade hospitalar. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos e oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos pacientes e usuários em geral. Como trabalhamos com tratativa estamos melhorando o processo de entrega de lençol nas enfermarias, junto aos setores, que na próxima oportunidade estaremos dando uma atenção melhor aos nossos clientes, para que se sintam mais acolhidos, diariamente, trabalhamos com entrega de kits lençóis durante as 24 horas, sendo que sua opinião é muito importante para nós. Atenciosamente. Ana Rute Barreto Gestora Operacional-HRAS
12	SAU-11365	"V. téc. de enfermagem, total falta de experiência em saber lidar com o paciente. A. téc. Enfermagem, rude, não serve para tal profissão."	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado no nosso Pronto Atendimento, informamos que a manifestação permanece em tratativa interna , sendo acompanhada pela Ouvidoria, que já realizou o devido encaminhamento à liderança da área para análise e providências cabíveis. Reforçamos que a unidade preza por uma assistência humanizada e qualificada, e que manifestações que apontam desvios de conduta profissional são tratadas com a seriedade necessária, a fim de promover melhorias contínuas no atendimento prestado.
13	SAU-11366	"Tenho uma observação com relação a sala de observação pediátrica, está muito quente e também desejo que algumas enfermeiras e técnicas do posto de enfermagem melhorem, sejam mais humanas, são bem poucas assim, não se incomodem se as mães perguntarem sobre qual medicamento está sendo aplicado, pois precisamos saber. São bem poucas as pessoas que precisam melhorar e não esqueceram que estão cuidando do amor da vida de outra pessoa."	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado no nosso Pronto Atendimento, sua devolutiva nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que, o setor de manutenção já está no setor tomando as devidas medidas para que o ar condicionado retorne ao seu pleno funcionamento para possam usufruir de uma



			<p>estadia segura e confortável, pela nossa equipe pedimos desculpas e informamos que os envolvidos no ocorrido serão investigados, para que medidas disciplinares sejam tomadas, a fim, de proporcionar um melhor tratamento para o quadro do paciente e, lamentamos profundamente pela falha no processo de assistência de enfermagem Quanto às medidas a serem tomadas diante da reclamação: Continuação da manutenção e futura resolução Realização do treinamento para equipe de enfermagem Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança..</p>
14	SAU-11368	<p>"Ontem passamos o dia todo e quase toda noite no calor com nossos filhos, as crianças agoniadas, sem dizer que o plantão de sábado para o domingo a equipe foi super ignorantes, tratando mal as crianças. O téc. P. não sabe verificar PA."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado no nosso Pronto Atendimento, sua devolutiva nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que, o setor de manutenção já está no setor tomando as devidas medidas para que o ar condicionado retorne ao seu pleno funcionamento para possam usufruir de uma estadia segura e confortável, pela nossa equipe pedimos desculpas e informamos que os envolvidos no ocorrido serão investigados, para que medidas disciplinares sejam tomadas, a fim, de proporcionar um melhor tratamento para o quadro do paciente e, lamentamos profundamente pela falha no processo de assistência de enfermagem Quanto às medidas a serem tomadas diante da reclamação. Continuação da manutenção e futura resolução do problema no parêlho de ar condicionado Realização do treinamento para equipe de enfermagem. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
15	SAU-11370	<p>"Venho por meio deste relato, expressar minha profunda indignação e preocupação com o atendimento que minha mãe está recebendo no hospital, para um tratamento de pé diabético, que infelizmente culminou em uma serie de negligências e falhas</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria</p>



	<p>graves que colocavam em risco a sua vida e dignidade. Após ser internada para um procedimento de desbridamento no pé esquerdo, minha mãe precisou realizar a amputação de dois dedos, até aqui tudo em ordem, compreendi e aceitamos para a melhora dela. A partir desse momento, o cuidado com o curativo deveria ter sido intensificado e conduzido por um profissional capacitado, no entanto o que presenciamos foi o oposto. Os curativos foram realizados por técnicos de enfermagem, sob a orientação do enfermeiro que se ausenta das funções. Esses profissionais claramente despreparados para a situação, executando curativos de forma incorreta e insegura, deixaram a ferida exposta por longos períodos no quarto. Em um episódio chocante uma das técnicas cobre o pé da minha mãe com um saco de lixo, porque tinha esquecido o material, um ato absolutamente inadmissível. Posteriormente, fomos informados que iríamos para uma sala de isolamento, sem nenhuma explicação do porquê. Resumindo, ela contraiu uma bactéria por contato."</p>	<p>e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a equipe técnica de enfermagem fazem curativos que compete a suas habilidade com a supervisão do enfermeiro assistenciais, e os curativos de alta complexidade são realizados pelos enfermeiros assistenciais de acordo com a conduta das equipes médicas. Quanto ao uso de saco plástico no curativos, essa conduta não é orientada pela coordenação e nem permitida. Esse tipo de conduta, será tratada com os enfermeiros assistenciais durante reunião mensal. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>
Reclamações registradas por e-mail, telefone e/ou WhatsApp		
<p>16</p>	<p>SAU-11075</p>	<p>"Meu nome J.S.M., sou sobrinha de paciente S.S.M. que se encontra internado no hospital desde o dia 25/05/25, quero fazer uma reclamação de maus tratos, não vou admitir o que estão fazendo com meu tio, ontem as enfermeiras até o machucaram, não estão dando banho nele e nem fazendo a troca de lençol ou dando lençol para ele se cobrir, ele não estava gripado mais de ontem para hoje não para de tossir. Temos vídeos e fotos para comprovar tudo, inclusive está tudo registrado no serviço social do hospital."</p> <p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Diante o que foi descrito acima referente a questão de machucarem o paciente, gostaria de esclarecer que não houve nenhuma ação da equipe que pudesse machuca-lo. O fato foi que, ao tentarem retirar a camisa do paciente, o mesmo estava recusando o banho e teve ação de movimentação motora de recusa. A equipe estava tentando dá o banho nele, mas havia essa recusa. Quanto a questão de lençol, a instituição tem um fluxo de liberar lençol para pacientes acamados durante o início do plantão para realizarem a troca do lençol durante o banho. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se</p>

			<p>façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>
17	SAU-11106	<p>"Bom dia estou com meu filho internado dès do dia 24 aqui meu filho foi diagnosticado com pneumonia e derrame plural, ele fez drenagem ficou em um leito lá em baixo ele não tinha febre nem tosse ele começou a ter uma melhora após uns 3 dias de medicamentos, depois disso trocaram ele de leito ele veio pro quinto ímpar no primeiro dia que ele subiu tinham esquecido um medicamento dele e ele começou a ter febre e tosse ficou assim por uma semana estava ruim, ele teve uma melhora e foi avaliado pelo médico torácico e pela pediatra e retiraram o dreno dele ele teve uma melhora significativa ele ficou muito bem já estava brincando e fazendo os medicamentos normal mente uma das medidas falou que ele teria alto no sábado porque na quinta feira não tinha o antibiótico dele e ele perdeu e teria que repor na sexta feira e sairia no sábado, mais daí começou a dor tudo errado meu bebê teve febre e tosse novamente na sexta feira dia 9 só piorou pro sábado e teve que fazer raio-x e voltou a pôr o dreno meu filho não come mais direito não tá fazendo cocô porque não consegui nem ficar em pé direito por dor do dreno que estar super inchado e tudo isso por falta de atenção os médicos não explica direito um fala uma coisa outra fala outra coisa e a gente fica sem saber que pode acontecer com meu bebê. Quero uma atenção para o meu filho porque ele só tem 2 e 7 meses, já estava para ter alta e aconteceu isso tu com ele por falta de medicamentos e atenção porque não podia ter interrompido o antibiótico dele."</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação ao que foi descrito acima, referente ao diagnóstico do paciente, realmente ele teve uma melhora do quadro clínico, e a previsão de alta não foi cumprida devido a não progresso do quadro do paciente. Referente ao antibiótico, não houve falta como dito acima. No caso a previsão de alta, seria após o término do antibiótico. Pacientes, que retira o dreno precisa ficar sendo avaliado, para ver se ele tolera ficar sem esse dispositivo (no caso infelizmente e não tolerou e teve que colocar novamente). Mas estava sendo acompanhado diariamente pela pediatria e especialidade da torácica. E foi evoluindo bem até a alta. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>
18	SAU-11172	<p>"Minha esposa está internada no quinto andar, nós exames que ela fez no pré-natal apontava uma pequena anemia, inclusive no ultrassom tudo normal, no encaminhamento que recebemos do médico que acompanhava minha mulher estava explicando que minha esposa estava com 29 semanas e que precisava de atendimento urgente, hoje minha filha encontra-se em óbito, demos entrada quinta- feira (22/05/2025) e ela foi teve que iniciar</p>	<p>DE ANTEMAO ENTENDEMOS E NOS SOLIDARIZAMOS POR TODO O OCORRIDO, CONTUDO, NÃO É RECOMENDADO REALIZAÇÃO DE PARTO CESARIANO, SENDO ORIENTADO PARA FAMILIARES SOBRE OS RISCOS E SO SENDO REALIZADO O PARTO DEVIDO A FAMILIA SE NEGAR A SEGUIR COM A TENTATIVA DE PARTO NORMAL, METODO MAIS RECOMENDADO E SEGURO NESSES CASOS. SOBRE O</p>



	<p>o processo de indução, mesmo com o médico que a acompanhava durante a gravidez tendo contraindicado, depois de horas sofrendo com a dor e já não ouvindo mais os batimentos do coração da minha filha, resolveram optar pela cesariana. No domingo pela manhã fizeram o parto para tirar minha filha já morta a 3 dias, isso depois de forçarem ela a ter um parto normal, minha esposa saiu da cirurgia e nem prescreveram remédio para dor. Quando demos entrada fizeram teste rápido, alegaram Sífilis sem nos mostrar laudo, aplicaram na sexta-feira 2 Benzetacil, explicaram que seria um tratamento de sífilis por 2 semanas. Na segunda-feira vieram com mais 2 Benzetacil e ela não aceitou mais, mostramos os exames para médica, que viu que estava tudo normal durante o Pré-natal e ela cancelou o uso do medicamento. Foram inúmeros erros, inclusive nos dados dela, onde reduziram a idade dela em 10 anos. Depois de muito sofrimento, choros eu perdi a paciência e procurei assistência social, que se diga de passagem não me acolheu em momento algum, me falaram que infelizmente não podiam fazer nada, eu gritei e chorei, dizendo que já havia perdido minha filha , tão esperando perder minha esposa, eu procurei a assistente social para saber o que poderia ser feito já que o declaração de óbito veio sem o nome do pai (eu), entreguei minha filha nas mãos da família para que fosse feito velório e enterro, e no documento foi como se minha filha não tivesse pai, isso me doeu muito, minha esposa não é mãe solteira, eu estive todo esse processo ao lado dela, inclusive dormindo no chão e ser atendido mal por alguém que deveria me amparar é desumano, ela disse na minha cara que não é necessário nome do pai no atestado de óbito, eu me sentir desamparado e constrangido. Uma profissional que é para me aparar num momento de dor e sofrimento, corta minha fala perguntando você veio tratar de que assunto aqui? A família da minha esposa, entendeu que eu não quis reconhecer minha filha. Cheguei até esta ouvidoria chorando, depois que sai da sala da assistente social que me orientou a procurar por vocês, estamos muito abalados com tudo isso, e desamparado por certos profissionais."</p>	<p>DIAGNOSTICO DE SIFILIS, APENAS PODEMOS NOS BASEAR NOS EXAMES REALIZADO E O MESMO CONFIRMA SER POSITIVO PARA A DOENÇA, POR ISSO FOI REALIZADO O TRATAMENTO, ASSIM COMO A PRESCRIÇÃO PARA DAR PROSSEGUIMENTO DO TRATAMENTO APOS A ALTA, TANTO PARA MAE QUANTO PARA O PARCEIRO, SOBRE O ATESTADO DE OBITO NÃO CONTER O NOME DO PAI DO BEBE ISSO OCORRE DEVIDO SER UM PADRÃO, VISTO QUE O BEBE NÃO FOI REGISTRADO COMO FILHO, SENDO ASSIM NÃO É POSSIVEL QUE A DECISÃO DE IMPOR A QUALQUER PESSOA A PATERNIDADE DA CRIANÇA SEJA DO MEDICO, MESMO QUE SEJA DESEJO DO PAI. EM TODOS OS CASOS DE OBITO INTRA UTERO NÃO É COLOCADO O NOME DO POSSIVEL GENITOR</p>
--	--	--



19	SAU-11173	"Meu nome A.M.S. estou com meu filho internado no 5 andar, leito 506 e ontem chegou uma comida crua pro meu filho, meu filho foi dormir com fome, isso não pode acontecer, são pessoas doentes que merecem e precisam de uma boa alimentação. Estou enviando foto de como estava a almondega."	Prezada, lamentamos profundamente o ocorrido com a refeição servida ao seu filho na noite do dia 05/06. Reconhecemos a gravidade da situação, especialmente considerando que se trata de um paciente internado que necessita de alimentação adequada para sua recuperação. Informamos que a falha no processo de cocção da preparação "almôndegas ao sugo" já foi apurada internamente, e medidas corretivas imediatas foram adotadas para evitar que situações semelhantes voltem a ocorrer. A equipe de nutrição reforçou os protocolos de cocção e intensificou o monitoramento na liberação das refeições. Pedimos sinceras desculpas pelo transtorno causado e reafirmamos nosso compromisso com a segurança alimentar e o cuidado humanizado a todos os pacientes
20	SAU-11185	"Não querem dar mais alimentação para a acompanhante da paciente E.V.A, porque não está na prescrição, se ela está por conta do sus, eles deveriam da comida para o acompanhante."	Primeiramente, nos do Instituto Social Mais saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos, agradecemos seus apontamentos, pois nos dá a oportunidade de melhorar. Informamos que essa conduta não condiz com a nossa política. Em relação a seu relato gostaria de esclarecer o fluxo de liberação de refeição para os acompanhantes, hoje seguimos o que orienta a lei, garantido a alimentação de acompanhantes de menores de idades, idosos, pessoas com deficiência e gestantes ou mulheres em pós-parto imediato. Hoje a paciente não se encaixa nesses grupos, mas entendemos que cada paciente tem sua história, suas particularidades, por isso quando por algum motivo o acompanhante não consegue garantir a sua alimentação solicitamos que seja acionado o serviço social, para acompanhar e avaliar cada situação, após essa avaliação é solicitado a liberação da refeição ou não, a depender do caso. Mais uma vez lamentamos o ocorrido e iremos reforçar às orientações com os profissionais sobre esse fluxo, para que situações como a sua não se repitam. Novamente agradecemos sua pontuação.
21	SAU-11187	"No plantão do dia 06/06/2025, a paciente deveria ter feito a troca da nutrição parenteral por volta das 18h00. Entretanto, ocorreu um atraso de quase 8h, sendo colocada a parenteral por volta das 2h00. Além disso, durante esse tempo, ela ficou sem o soro também. A medicação que era para ter sido realizada pela	Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação



		<p>madrugada, também não foi administrada. Em conversa com a Enfermeira e a Nutricionista do dia 07/06, elas enfatizaram que a paciente não poderia ficar esse tempo todo sem a nutrição parenteral, com risco de perder o acesso. Diante dessas negligências que têm sido recorrentes, solicito as devidas providências da Direção do Hospital para que essa situação não venha comprometer ainda mais as condições clínicas da paciente que já não são boas. Caso nada seja feito ou se, novamente houver negligência de qualquer natureza, nós iremos recorrer a outras instâncias. Diante do exposto, solicitamos as providências cabíveis."</p>	<p>ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com valores pregados em nossa instituição. Dessa forma será realizado orientações e treinamentos setoriais com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>
22	SAU-11200	<p>"Bom dia, vim na urgência pediátrica com meu filho A.G.H.P.S na madrugada de hoje (12/06/2025), e perguntei para o controlador de acesso se daria para auxiliar meu filho e minha esposa para poder ajudar na comunicação com o médico para ajudar no diagnóstico do meu filho, e deixar as bolsas lá dentro, mas o controlador de acesso demonstrou se uma pessoa de uma insensibilidade humana sem tamanho, não deixou eu entrar nem para falar com o médico e muito menos para levar a bolsa do meu filho lá para dentro, venho aqui expressar minha indignação, pois sou um pai e não um detento pra ser tratado com essa forma, já trabalhei como segurança e hospital e temos que zelar pelo lado humano."</p>	<p>Primeiramente gostaria de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com os valores pregados em nossa instituição. Quanto a situação mencionada, no PS infantil, o fluxo e norma estabelecida pela instituição é autorizado a entrada de apenas um acompanhante por paciente no local, para garantir a segurança, privacidade e bem-estar de todos os pacientes e profissionais de saúde. Essa restrição ajuda a manter a ordem, evitar superlotação e reduzir o risco de infecções, além de facilitar o trabalho da equipe médica. O controle de acesso é responsável por informar o fluxo de atendimento para todos os usuários. Mais uma vez agradecemos pela formalização da sua manifestação e esperamos que em seu próximo atendimento sua experiência dentro da nossa unidade esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>
23	SAU-11207	<p>"Boa noite, eu fui chamar as enfermeiras para limpar ele elas vieram com raiva saíram puxando ele no leito com raiva e disseram que limpavam ele olha como ele está só merda limpavam agora eu não posso me aborrecer estou tentando me controlar mais minha pressão está começando a subir de novo</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado,</p>



		<p>vendo uma situação dessa. Ele está agitado aqui pedi para dar o remédio para ele dormir não deram se fez de surda. Passei mal por negligência das enfermeiras. Me deixaram dar banho nele sozinho no banheiro quase ele caia no banheiro não tinha ninguém para me ajudar. Essas enfermeiras de vocês foram contratadas só para mandar nos acompanhantes, foi? Porque só o que elas fazem me obrigar trocar fralda me obrigar a do banho no paciente está ruim viu só serve para mandar em mim e encrencar comigo e mais nada porque nem o remédio nele estão dando mais está abandonado aqui só aparece para mandar em mim. "Boa noite, eu fui chamar as enfermeiras para limpar ele elas vieram com raiva saíram puxando ele no leito com raiva e disseram que limpavam ele olha como ele está só merda limpavam agora eu não posso me aborrecer estou tentando me controlar mais minha pressão está começando a subir de novo vendo uma situação dessa. Ele está agitado aqui pedi para dar o remédio para ele dormir não deram se fez de surda. Passei mal por negligência das enfermeiras. Me deixaram dar banho nele sozinho no banheiro quase ele caia no banheiro não tinha ninguém para me ajudar. Essas enfermeiras de vocês foram contratadas só para mandar nos acompanhantes, foi? Porque só o que elas fazem me obrigar trocar fralda me obrigar a do banho no paciente está ruim viu só serve para mandar em mim e encrencar comigo e mais nada porque nem o remédio nele estão dando mais está abandonado aqui só aparece para mandar em mim."</p>	<p>seguro e humanizado aos nossos usuários. Consideramos de extrema relevância a sua percepção sobre a necessidade e a prática dos cuidados de higiene corporal, principalmente, face à integridade física comprometida pelas diferentes terapêuticas, não devendo ser relegada a segundo plano, pois garantem, além da integridade, o bem-estar do paciente. Reforçamos que o acompanhante é um parceiro no cuidado do paciente, sendo a realização dos procedimentos e controles diários de responsabilidade da equipe assistencial. Portanto, desaprovamos qualquer prática de membros da equipe que vão de encontro ao exposto acima. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>
24	SAU-11225	<p>"Fui internada aqui no hospital Abelardo dia 12/ 06 pela parte da manhã, o relatório que tenho para passar a vocês é sobre uma médica que estava de plantão Cheguei com a bolsa estourada, fizeram procedimentos. E depois como não tinha dor ela me orientou a induzir, eu não quis e as enfermeiras entenderam e foram bem humanas comigo. "Eu venho de um trauma de um parto há 2 anos". Passou umas horas ela mandou me chamar e me perguntou porque eu não quis, que já era para eu está no segundo comprimido de "mizu" e que eu tinha que fazer, disse a</p>	<p>Pedimos sinceras desculpas pelos transtornos e constrangimentos causados durante o atendimento. Lamentamos profundamente que a experiência vivenciada tenha fugido aos princípios de respeito, ética e acolhimento que norteiam os serviços prestados por esta instituição. Como medida imediata, informamos que será realizada uma ação de capacitação com toda a equipe envolvida, com foco na conduta ética e na abordagem humanizada no atendimento aos pacientes. Reforçaremos, junto aos profissionais, os valores institucionais e a importância do cuidado centrado na pessoa, conforme preconiza a Política Nacional de Humanização e as</p>



		<p>ela que estava com medo e ela disse que com minha idade gestacional eu não poderia escolher minha via de parto. E que ela ia mandar as enfermeiras fazer a aplicação do mizo, e ainda pegou o papel e disse alto, ainda mais que tem um sífilis aqui, eu tinha feito exames uns 3 dias e tinha dado negativo, e ela me deu um resultado de cara, falando alto perto de pessoas que eu nunca vi e nem queria que soubessem de algo tão pessoal quanto um resultado de exames, eu falei que não, mas ela disse: claro que é, teu nome não é Débora Pantoja Monteiro? Fiquei tão constrangido e abalada, sentada de frente para ela, ela disse vc tá liberada, eu não conseguia ter reação e pra ficar pior ela disse: vc tá liberada da licença que eu tenho outros pacientes pra atender."</p>	<p>diretrizes internas desta unidade hospitalar. Nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua da qualidade assistencial.</p>
25	SAU-11243	<p>"Bom dia! Venho, pela segunda vez, expor outra negligência ocorrida no plantão da manhã do dia 17/06, envolvendo a minha nora, J.N.M.B, grávida de dois meses e meio. Desta vez com maior gravidade por terem colocado a vida dela e da criança em risco iminente de morte. Ontem, no plantão da manhã, administraram a medicação CLORETO DE POTÁSSIO, de forma incorreta aplicando duas ampolas do referido medicamento, sem a devida diluição, diretamente na veia da paciente, causando imediato MAL ESTAR e ARRITIMIA CARDÍACA. Mesmo a referida paciente alegando que estava se sentindo mal, a medicação foi aplicada por completo (duas ampolas). Após o ocorrido e diante do estado da paciente, a Enfermeira do plantão solicitou a transferência dela para uma Unidade de Tratamento Intensivo com o fim de receber atendimento adequado com monitoramento, onde se encontra até o momento. O fato foi testemunhado pela prima da paciente, L., a qual era a sua acompanhante no momento. O esposo da paciente W.C, conversou com a médica da referida UTI, que estava de plantão e a qual recebeu a paciente, sobre a causa da sua transferência. A mesma explicou que foi feito um procedimento de forma inadequada que culminou com um quadro de ARRITMIA CARDÍACA, mas que já haviam sido tomadas as devidas providências e que o quadro no momento estava estabilizado.</p>	<p>Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com valores pregados em nossa instituição. Dessa forma será realizado orientações, capacitação e treinamento setorial com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>



		Diante desse grave episódio, solicito, mais uma vez, uma averiguação dos fatos com a devida tomada de providências. Ressalto que os efeitos colaterais de uma medicação podem ser imediatos ou tardios e ninguém pode precisar no momento, como ambos irão evoluir. Aguardo o retorno com as devidas providências que o caso requer."	
26	SAU-11263	"Tenho reclamação sobre uma médica que internou minha esposa P.L.A. que deu uma informação errada sobre atestado, me disseram que era para pegar o atestado de acompanhante somente no final da alta da minha mulher, porém o médico disse que o atestado deve ser solicitado toda dia pela manhã. Por causa dessa informação errada, peguei somente um dia de atestado."	INFELIZMENTE PODE TER OCORRIDO UMA FALHA DE COMUNICAÇÃO, MAS É IMPORTANTE RESSALTAR QUE DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE É REFERENTE AO DIA QUE ESTA ACOMPANHANDO E SE TORNA IMPOSSIVEL CONFIRMAR A PRESEÇA DURANTE TODA A INTERNAÇÃO, DEVIDO A ISSO DEVE SER REALIZADO DIARIAMENTE
27	SAU-11265	"Estou representando o paciente B.C.B.N., que está internado no 8º andar, leito 819- 1 desde o dia 11/06/2025 com dores abdominais e lombares intensa , falta de ar com queda de saturação e dificuldade de deambular e urinar. Quadro de sepse. Desde então está fazendo exames laboratoriais, de imagem. Exames esses que vem sendo desmarcados por falta de comunicação prévia da equipe. Tem uma angio abdominal com contraste que já foi desmarcada 2 x por falta de preparo e comunicação da equipe. Os antibióticos são sub doses e sem horário fixo, sendo feito somente na base da cobrança. As visitas médicas cada médico tem uma fala diferente, o quadro clínico do paciente vai se arrastando de forma lenta. Nosso grande medo é dele evoluir para um quadro mais sério e precisar de cuidados intensivos. Ele é idoso e sofre com dores e precisamos que seja feito algo no sentido de um tratamento adequado. Com medicações nos horários corretos e não sub doses como está sendo feito nesses 11 dias de internação. O quadro dele só está piorando. Paciente está emagrecido pelo fato de não conseguir comer e nem evacuar. Abdômen continua distendido, globoso e dolorido. Por favor nos ajudem. Percebo que falta mais empatia, um olhar mais humano da equipe geral e dos médicos. Ainda veio	Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Em relação aos fatos relatados, referente aos exames que estão sendo reagendados se dá pelo fato de suspensão do exame. Pois, de acordo com os exames laboratoriais que estão sendo solicitados, o paciente ainda não possui condições de realizar, até que o exame laboratorial melhor. Ontem, médica diarista da unidade conversou com a familiar explicando sobre o quadro clínico atual do paciente. E os motivos do paciente ainda não ter realizado os exames de imagem, por se tratar de exame com contraste o exame laboratorial deve estar dentro dos parâmetros da normalidade, o que ainda não está. Quanto a questão dos antibióticos, não está havendo superdoses, os médicos apenas estão otimizando de acordo com os exames laboratoriais. Quanto a questão de realização dos horários das medicações, os mesmo estão sendo feitos de acordo com a



		um feriado para deixar mais demorado o tratamento. Solicitamos do S.A.U. Uma conduta para agilizar todos os exames e que a equipe fale a mesma língua. Este meio complicado. Pois quanto mais demora mais infecção ele pode adquirir."	prescrição médica. Mais uma vez agradecemos a sua sugestão, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.
28	SAU-11267	"Hoje fomos a procura da assistência social do hospital Abelardo, falei com a assistente A.P, que nos orientou a procurar pela enfermeira E. que se encontrava em reunião e não conseguimos falar com a mesma. Visitei meu avô B.C., B.N, leito 819-1. Em nossa saída passamos no posto de enfermagem a procura da enfermeira E., e a mesma permanecia em reunião. Nos deparamos com alguém que se identificou como médico G.R. um rapaz super jovem, cheio de adornos na orelha, arrogante e nada humano. Falei que meu avô estava fazendo só assintomáticos. Perguntei pelo antibiótico de hoje que foi suspenso, segundo a técnica de enfermagem D. só havia na prescrição dele fleet enema, lactulona, simeticona. Meu questionamento mais uma vez foi de que como um paciente com sepsemia, com pulmão, abdômen e bexiga comprometido e escarrando sangue, não faz o antibiótico na hora. Estava fazendo sub dose a cada 24 horas, e segundo a técnica D. estaria suspenso o meropenem de hoje. Não falaram mais no ultrassom da bexiga e vias urinárias, a que não foi realizada dia 18 e sobre o angiotc de abd e pelve pelo motivo dele está no o2. Sendo que esse exame que pode fechar o quadro dele. Esse mesmo medico G.R. falou dos rins do avô está comprometido, mas a nefrologista passa todos os dias por sinal muito atenciosa nos informou que o rim dele está bom e os médicos devem estudar outros focos. Meu avô desde ontem está escarrando sangue. Foi informado para esse medico que está hoje à tarde. Mostramos fotos e ele fez descaso. Como pode um médico tão jovem e já com preguiça e má vontade de trabalhar ou ajudar um ser humano, as pessoas vem trabalhar para passar a tarde sentado no posto de enfermagem mexendo no celular. Se for isso algo está errado, pois era isso que ele estava fazendo, não foi ver meu avô e ainda foi super ríspido comigo. Eu fiz meus questionamentos falei das minhas preocupações e ele me tratou	Prezada, agradecemos pelo envio da manifestação e informamos que recebemos com a devida atenção a reclamação referente à postura do profissional médico citado. Desde já, lamentamos o ocorrido e reforçamos que não compactuamos com atitudes que contrariem os princípios de respeito, ética e profissionalismo que norteiam a atuação em nossa instituição. Desta forma, informamos que iremos compreender com profundidade os fatos relatados, ouvindo as partes envolvidas, para que possamos tomar as providências cabíveis. Será realizada uma tratativa direta com o médico mencionado, a fim de alinhar condutas e reforçar o compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso, colaborativo e seguro para todos.



		<p>muito mal. Estão resolvi entrar em contato de novo com vocês para informa o descaso que está ocorrendo com meu avô."</p>	
29	SAU-11280	<p>"Talvez vocês não têm ideia de como é o atendimento nesse local, é triste a gente ter que denunciar, falar para ser atendido com dignidade. O nome dela é A.J.S.S., está internada desde de sábado à noite esperando uma vaga pra ser internada no sexto andar , ela chegou com sangramento e algia na região pélvica ela tá grávida de 2 meses ,foi feito ultra som, graças a Deus o colo tá fechado , feito exame de sangue que teve o diagnóstico de infecção urinária e segundo o médico platonismo ela tá com uma bactérias no sangue , foi prescrito 2g de cetrifixona em um soro de 100ml, só que foi feito em uma seringa de 20ml, e infelizmente está tendo falha nessa administração do medicamento , ela foi até os profissionais do setor pra procurar saber e os mesmo trataram ela com rispidez e mandaram ela falar com o médico que explicou e contatou o erro. Ela está grávida a criança dela está em formação, será que dá pra vocês entenderem o peso disso no psicológico da paciente (que é a mãe) Gostaria que se vocês pudessem pelo menos mandar ela subir pro leito, pra ver se ela consegue ser atendida com um pouco mais é respeito. Ela está internada desde de sábado no setor de obstetrícia no leito 2, teve erro na coleta de informações, pois falaram que ela tinha alergia a buscopam só que ela não tem eu nunca relato isso, estão aplicando dipirona e nós sabemos que não é recomendado o uso de dipirona nos primeiros meses pois podem causar danos na criança. Só quero um atendimento justo só isso, se por um acaso for resolvido o meu problema, já agradeço. Mais deixo aqui meu desconforto com atendimento desse setor. Profissionais precisam de treinamento, voltar aquilo que eles foram preparados para fazer, que aja mais humanização pfv, o turno da noite é o pior, pois o posto fica só, a gente procura não tem ninguém, posto abandonado mesmo. O posto fica só durante a madrugada, até meia noite ainda tem gente depois disso a gente procura e difícil encontrar."</p>	<p>Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com valores pregados em nossa instituição. Dessa forma será realizado orientações setoriais e treinamentos com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>

30	SAU-11316	<p>"Boa noite, meu filho está passando por uma série de problemas por conta do leite que foi disponibilizado a ele. Meu filho se alimenta de fórmula e do sábado para o domingo à noite não veio o leite para meu filho, então pedi a copeira que por sinal foi grossa e desdenhou de mim e do meu filho, dizendo que não tinha nada na prescrição dele, porém a enfermeira de plantão mostrou para essa copeira que tinha sim, inclusive bateu cópia da prescrição e entregou a ela. Essa copeira voltou um tempo depois com um leite fino, sem identificação e em uma quantidade pequena, meu filho tem passado mal desde então, com um inchaço na barriga, dor e não tem comido. Quando questionei sobre a consistência e quantidade de leite a mesma disse que se eu quisesse era o que tinha. Não sei o nome dela, mais é uma senhora encorpada e baixa do plantão noturno do sábado para o domingo."</p>	<p>Primeiramente, nós do Instituto Social Mais saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos, agradecemos seus apontamentos, pois nos dá a oportunidade de melhorar. Informamos que essa conduta não condiz com a nossa política. Em relação a seu relato informamos que infelizmente a forma como tudo foi conduzido não representa o que buscamos oferecer aos nossos usuários, humanização, cuidado, acolhimento, qualidade e segurança. No que diz respeito ao atendimento. Mais uma vez lamentamos o ocorrido e iremos tomar as medidas cabíveis com os profissionais envolvidos para que isso não ocorra novamente.</p>
31	SAU-11362	<p>"O TRATAMENTO DO MEU AVO MAIS UMA VEZ REGRIDIU ESTA SEM ACESSO VENOSO, VOLTOU PRO CATETER DE O2, SEM ACESSO PERIFÉRICO, SEM CDL, POSSÍVELMENTE PRECISARIA RECEBER CONCENTRADOS DE HEMACEAS. E NINGUEM CONSEGUIU ACESSO VENOSO, ESTAMOS ESPERANDO PELO ACESSO CENTRAL INDES DE SEGUNDA E NADA AINDA. ESTÃO QUE MUDEM PRA MEDICACAO ORAL SE FOR O CASO, NÃO QUEREMOS QUE ELE TENHA REBAIXAMENTO E PRECISE DA UTI. QUE ELE SEJA CUIDADO E VISTO."</p>	<p>Nós, do Instituto Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos (HRAS), agradecemos por compartilhar sua manifestação. A sua opinião é de extrema importância, pois nos permite avaliar nossos processos, identificar pontos de melhoria e, assim, promover um atendimento cada vez mais qualificado, seguro e humanizado aos nossos usuários. Referente ao que foi exposto acima, paciente perdeu o acesso periférico que se encontrava, e não foi possível realizar outra punção. Pois, já se encontrava com fragilidade capilar sendo realizada tentativa para novo acesso, sem sucesso. Foi acionado, no final do plantão a cirurgia geral que programou o acesso para o dia posterior. E o procedimento foi realizado no dia do agendamento com sucesso. E foi dada continuidade no tratamento de acordo com a prescrição. Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade.</p>



32	SAU-11371	<p>"Bom, me chamo A.C., minha mãe C.A.S.B. Ontem deixamos passar pq o almoço chegou 13h30 da tarde, até aí tudo bem, a moça sobre explicar super gentil deixamos pra lá, quando foi hoje (26/06/2025) minha mãe e eu tomamos café 06h e eles trouxeram uma vitamina pra ela 09h, o almoço chegou 14h30 da tarde e a mulher tratou a gente na maior ignorância falando que a acompanhante espera e jogou a comida da minha mãe, tudo isso na maior ignorância tem duas paciente na sala contando com a minha mãe e eu acho isso um absurdo, até a comida do paciente chegar 14h30 da tarde e ela vim e jogar a comida se ela não quer trabalhar te gente lá fora que quer. Ninguém aqui é bicho para ser tratado de qualquer jeito e a gente não está aqui pq quer e ela é uma baixinha branca gordinha e usa óculos. Todo aqui tem o mesmo direito e ela mandar a gente esperar desde 06h da manhã sem comer nada é um absurdo isso. Sem contar que ela falou que ia ver se ia arrumar alguma coisa para mim, minha mãe depende de mim para andar, comer e fazer suas necessidades e eu tenho que esperar a boa vontade dessa mulher nojenta trazer algo aqui na sala?"</p>	<p>Primeiramente, nos do Instituto Social Mais saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos, agradecemos seus apontamentos, pois nos dá a oportunidade de melhorar. Informamos que essa conduta não condiz com a nossa política. Em relação a seu relato informamos que infelizmente a forma como tudo foi conduzido não representa o que buscamos oferecer aos nossos usuários, humanização, cuidado, acolhimento, qualidade e segurança. No que diz respeito ao atendimento prestado, informo que em relação ao atraso, tivemos problema com equipe devido desfalque e dificuldade de cobertura na escala. No entanto, esse ocorrido foge do padrão e medidas foram tomadas para que o paciente não sofresse impacto negativo. Informo também, que a acompanhante da paciente em questão não tem direito a refeição conforme legislação. Porém, consideramos cada caso individualmente, e a instituição conta com o Serviço Social, que pode ser acionado para que esta liberação seja feita, caso necessário. Com relação a postura da colaboradora para com pacientes e acompanhantes, este caso será conduzido da melhor forma para que atitudes como essa não se repitam. Mais uma vez lamentamos o ocorrido e iremos tomar as medidas cabíveis com os profissionais envolvidos para que isso não ocorra novamente.</p>
33	SAU-11372	<p>"Sábado meu avô, senhor J.V., veio a óbito. Eu (E.S.) neta, fui fazer o reconhecimento do corpo. O rapaz da funerária foi sozinho, pois o corpo iria para Barcarena e não tinha como levar mais uma pessoa para ajudar. Eu mulher, tive que ajudar o rapaz da funerária colocar meu avô no caixão e a pessoa que disse que era supervisora a senhora J., disse que ninguém do hospital poderia ajudar pq o rapaz da funerária precisaria levar acompanhante. Quando a pessoa é de Belém entendemos que dar para levar sim, alguém para ajudar. Com tudo isso fui até a recepção desesperada pedir ajuda de alguém e as meninas próximo do necrotério, continuaram de braços cruzados. Lá na recepção a pessoa que eu pedi ajuda não foi autorizada a entrar e eu comecei a falar um monte de coisas dentro do hospital, porque além da dor de perder um ente querido, ainda tive que passar por tudo isso. E no final de tudo isso ela liberou um</p>	<p>A situação em questão aconteceu justamente por um problema com alguns municípios que fornecem auxílio funerário, que desde o início do ano, esta mandando uma pessoa apenas no carro de funerária para buscar o falecido adulto, dentro do fluxo do hospital não permite que o colaborador de NVE ou de outro setor carregue o óbito, justamente por isso não permiti que meu colaborador, que também era mulher, carregasse junto ao familiar. Neste momento aguardei o posicionamento do agente funerário que não se manifestou para resolver. Visto em que situações que vem apenas uma pessoa, eles sabem se posicionar e colocar o falecido sozinho no carro e as vezes trazem até equipamento. O familiar não aguardou o posicionamento na hora e logo foi atrás de alguém, que era trabalhador do hospital, que também não permitir. Nesse mesmo tempo já estava articulando com o responsável dos maqueiros para solicitar ajuda, que em 5 minutos resolveram a situação,</p>



		maqueiro para me ajudar, porém antes ainda tentei carregar e acabei me machucando no meu braço e tenho fotos que até hoje são bem visíveis."	mas não é fluxo estabelecido do hospital. Mas deixo claro que sempre avisamos o serviço social para articular com o município, de vim duas pessoas em situação de óbito adulto, que o município de Barcarena não acatou a solicitação. Mas já deixo claro que já estamos tentando resolver a situação com os municípios e internamente.
34	SAU-11376	"Que fui tentar hoje um encaixe pois não tive resposta na marcação do dia 17 de junho, hoje não tive vaga para o encaixe com o Dr. J. (urologista) fui tentar conversar com ele sobre a possibilidade de ele me atender pois foi solicitado por ele uma cintilografia dos dois rins e no hospital não faz, então como sinto dor e desconforto, paguei o exame particular, então quero uma avaliação do urologista. Ao tentar falar com ele hoje na sala dele, eu e meu marido fomos tratados com tom de voz dele alto e disse que não tinha responsabilidade sobre atendimento de consulta e encaixe. Então ele disse "seu rim já está parado" com voz alta, não tenho o que fazer e que desistência não era com ele e não se importava. Suplico pelo uma consulta com urologista já fui consultada tbm pelo Dr. M. (urologista) pois não posso esperar abrir a agenda de julho só para ter a consulta em agosto. Haja vista q meu rim esquerdo perdeu a função e meu rim direito. Tudo isso ocorrido do desgaste do órgão pq desde 2021 entrei com processo de pedido cirurgia e só fui atendida depois de muitas idas aí no Abelardo quando me ligaram em 2025 (fevereiro) já tinha me operado particular, porém meu rim não se recuperou e aconteceu tudo isso e além de tudo isso ainda faço tratamento oncológico no Ophir."	Esclarecemos que o processo de marcação de consultas não é de responsabilidade da equipe médica, sendo realizado exclusivamente por meio da Central de Marcação de Consultas, conforme o fluxo institucional estabelecido. Ressaltamos ainda que não são autorizados encaixes além do quantitativo diário previamente definido, a fim de garantir a organização da agenda, a segurança do atendimento e a equidade no acesso dos usuários aos serviços de saúde. Contamos com a compreensão de todos e reforçamos a importância do cumprimento dos protocolos para assegurar um atendimento justo, ordenado e de qualidade para todos os pacientes
35	SAU-11383	"Estou enviando foto da comida servida para acompanhante do H.A. hoje, além de ser pouca a comida que levam ainda vai essa sujeira, ela comeu no almoço e agora não vai comer nada, já pensou uma coisa dessas?"	Venho por meio deste, primeiramente pedir desculpas pelo ocorrido. Quanto a reclamação da quantidade e comida, fornecemos a quantidade indicada para suprir as necessidades nutricionais de uma adulto saudável, tendo em vista que a reclamação é da refeição ofertado ao acompanhante, em relação a sujeira, resalto que trabalhamos rigorosamente no controle de qualidade dos alimentos preparados nesta casa de saúde, Durante o preparo todas as preparações são degustadas pela equipe técnica dos plantões ,compostas de Nutricionista e



			Técnica em Nutrição, neste momento, caso sejam identificadas qualquer alteração nas características dos alimentos é recomendado que estes sejam substituídos por outro lote, que atendam aos padrões de qualidade que preconiza a legislação de alimentos. .O SND se coloca a inteira disposição para ajustar, se adequar a quaisquer alterações no fluxo de produção e distribuição, pensando sempre na satisfação e bem estar de nossos pacientes, acompanhantes e funcionários.
36	SAU-11389	"Venho aqui reclamar do plantão de ontem pela manhã, pois meu filho precisava receber antibiótico de horário e outros remédios complementares como: Puff , paracetamol, Simeticona e florax, porém, o dia todo ele só fez um antibiótico e ainda falou que era pra eu mesma administrar a medicação, meu filho teve queda de saturação e fui pedi pra me ajudarem, mas foi inútil pois elas nem deram as cara pra ajuda. Já no horário da noite fizeram os remédios na hora porém vieram com raiva e a técnica ainda falou que não tinha o antibiótico que o médico havia pedido, foi feita a medição da temperatura e da saturação, deu alterado e a técnica saiu pra pega uma máscara de oxigênio e não voltou mais, e o meu bebe passou a noite toda aqui sem usa o oxigênio, o antibiótico acabou fui pedir pra tirar e elas fizeram pouco caso, tanto que ir até o serviço social para pedir para virem me ajudar, pra ver se vinha algum médico pra pelo menos examina meu filho o que também foi inútil, não veio ninguém aqui para poder me ajudar ou me explica pq o meu filho estava sofrendo discriminação."	Primeiramente, nos do Instituto Social Mais saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos, agradecemos seus apontamentos, pois nos dá a oportunidade de melhorar. Diante disso, informamos que a manifestação encontra-se em tratativas internas, com acompanhamento da Ouvidoria e encaminhamento à liderança da área para análise das condutas relatadas, bem como para avaliação de medidas corretivas e educativas, conforme os protocolos institucionais. Reforçamos que a instituição não compactua com qualquer forma de negligência, omissão ou conduta discriminatória, e que episódios com esse teor são tratados com máxima seriedade, em respeito à dignidade do paciente e de seus familiares.
37	SAU-11396	"Olá, bom dia, me chamo E.M.C. estou acompanhando o paciente V.P.M. Meu contato é para fazer uma reclamação sobre a equipe de UTI, pois quando meu avô estava internado lá, eles deixaram meu avô cair da maca (cama). No meu ponto de vista, após a queda dele ele teve uma piora, pois, o médico que acompanhava ele já tinha me informado que os rins dele tinham melhorado e eles tinham suspenso a hemodiálise. Isso antes da queda... depois que ele caiu ele piorou pós está fazendo xixi com sangue é ele reclama de dor no corpo todo. O cateter no pescoço veio infeccionado, foi a maior luta para eles virem tirar e	Em relação aos fatos relatados, informamos que que sobre evento de queda será realizado treinamento junto a equipe assistencial de método mais eficaz, tratando o problema raiz para que evento nessa magnitude não ocorro mais, visando a segurança do paciente, sobre a lesão por pressão do paciente , paciente admitido ja com lesão e sinalizado para filha perante acolhimento no ato da admissão , paciente teve instabilidade hemodinâmica que impossibilitou a melhora da lesão, porem foram tomada medidas tais como acompanhamento da comissão de cuidados com a pele e equipe da cirurgia geral, com utilização



		<p>colocar outro, tive que ficar no pé deles direto perguntando se ele não ia tirar e colocar outro. Quando ele veio da UTI ele veio lesionado na bunda está com uma ferida muito feia está com mau cheiro. Toda vez que eu vinha vista-lo, o que era diariamente, eu perguntava sobre a ferida na bunda dele eles me informavam que tinha sarado quando ele desceu para enfermaria vieram dar banho nele após o banho eu vi o quanto está horrível a ferida, está pior do que estava antes, está necrosando, com buraco, com mau cheiro muito forte. Se não tomar uma providência, nós da família dele iremos processar o hospital por negligência, maus tratos e pressão psicológica. Pois quando estava lá na UTI ele me relatou que estavam falando para ele que se ele não tomasse os medicamentos ele não ia sair nunca mais daqui do hospital e nunca mais ele ia ver os filhos dele ele ia ficar aqui para sempre. No segundo dia que ele estava aqui na enfermaria vieram de manhã dar banho nele, a técnica de enfermagem que veio dar banho nele não banhou ele direito. Após ele ter banhado, ela não botou nenhum remédio na ferida dele, não cobriu e não higienizou a cama ...então ela fez um serviço mal feito. Encaminharei imagens do estado em que se encontra a ferida da minha avó, é da coloração que estava a urina dele quando ele chegou na enfermaria. O colchão que ele está não a casca de ovo, ele nunca recebeu esse colchão. Ele está acamado, fica 24h encima dessa cama. Ainda tem mais uma que ele relatou, ele ficou sem comer pois não davam comida para ele.... Eu perguntei para o médico e o médico me falou que sim, que meu avô passou 2 dias sem comer, sabe lá se ele não passou mais dias como ele me falou, eles não vão falar que deixaram ele ficar com fome."</p>	<p>de cobertura específica para melhores resultado na lesão, com aplicação de colchão pneumático para conforme e melhoria na circulação do paciente, em nome da equipe , quero pedir desculpas pela insatisfação da assistência e medidas serão tomada com equipe afim de melhores resulta e qualidade em nosso atendimento. "Reforçamos que seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações que se façam necessários. Agradecemos, mais uma vez, por seu contato e pela oportunidade de aprimorarmos os nossos serviços. Conte sempre com o Instituto Mais Saúde e com o Hospital Regional Dr. Abelardo Santos em nosso compromisso de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e de qualidade."</p>
Nº	Nº registro	Descrição da Reclamação via OUIVADOR/SUS	Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta
38	SAU-11363	" Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria- Geral do SUS, na qual a(o)cidadã(o) relata que: DESCRIÇÃO DOS FATOS: A abertura dos agendamentos para consultas com o Urologista no Hospital (Abelardo Santos) - deram início hoje 17/06/2025, mandei mensagem às 9:00, solicitando o	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais



		<p>agendamento. Agora as 15:33 horas, recebo uma mensagem de que os agendamentos foram encerrados, não deram a mínima atenção. Descaso total, fica aqui o meu repúdio. Segue anexo do atendimento vergonhoso."</p>	<p>seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informo que nosso setor de call-center está passando por adequações e melhorias, agora nossos agendamentos de retorno serão realizados através do nosso novo número (91) 3108-6060, para assim prestarmos um atendimento de qualidade e excelência, o seu próximo agendamento você já vai poder realizar pelo contato informado acima. Agradeço seu registro e fico a disposição para maiores esclarecimentos.</p>
39	SAU-11364	<p>"DESCRIÇÃO DOS FATOS: Foi aberta hoje a agenda para agendamento de consultas para com a especialidade Urologista, venho tentando desde hoje pela manhã cedo 17/06/2025 e agora me foi dado o retorno de que não há mais vagas para este mês! Isso é um absurdo venho esperando por atendimento a tempo e não tive retorno, a situação é delicada se tivesse condições financeiras não queria estar passando por tamanha humilhação."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informo que nosso setor de call-center está passando por adequações e melhorias, agora nossos agendamentos de retorno serão realizados através do nosso novo número (91) 3108-6060, para assim prestarmos um atendimento de qualidade e excelência, o seu próximo agendamento você já vai poder realizar pelo contato informado acima. Agradeço seu registro e fico a disposição para maiores esclarecimentos.</p>



Desempenho em Relação à Meta Contratual - Junho de 2025

Abaixo, apresentamos os principais indicadores relacionados à gestão de reclamações no mês de junho, com foco no cumprimento das metas pactuadas contratualmente:

Tabela - Meta Contratual

Reclamações registradas/mês	39
Reclamações solucionadas (feito as tratativas/retorno ao usuário no prazo)	39
Meta Contratual	80%
Meta realizada	100%
Tempo médio de retorno das reclamações - < 3 dias	2
Taxa de reincidência de queixas aos usuários <75%	19%

Análise

Os dados demonstram um desempenho acima das metas pactuadas, evidenciando a eficiência na tratativa e resolução das reclamações recebidas:

- 100% das reclamações foram respondidas e/ou resolvidas dentro do prazo contratual, superando a meta mínima de 80%;
- O tempo médio de retorno foi de 2 dias, atendendo à exigência de retorno em até 3 dias;
- A taxa de reincidência foi de apenas 19%, muito abaixo do limite contratual de 75%, o que reforça a resolutividade das respostas e ações corretivas adotadas.

Esses resultados refletem o compromisso institucional com a qualidade no atendimento, a resposta efetiva às manifestações dos usuários e a consolidação de uma cultura de escuta ativa e melhoria contínua.



4.9 - Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos tem como principal objetivo avaliar a percepção dos pacientes e acompanhantes quanto à qualidade dos serviços prestados nas diferentes etapas da jornada assistencial.

Através da metodologia CSAT (Customer Satisfaction Score), é possível medir, de forma quantitativa, o grau de satisfação em momentos-chave do atendimento, utilizando uma escala de 0 a 10 (péssimo a ótimo). Esta métrica possibilita não apenas mensurar a qualidade percebida, mas também identificar oportunidades de melhoria e ajustar processos conforme as expectativas dos usuários.

Metodologia e Aplicação

As pesquisas são aplicadas por dois principais métodos:

- Demanda espontânea: preenchimento dos folders de satisfação e posterior depósito nas caixas coletoras espalhadas pelo hospital;
- Busca ativa: aplicação presencial por colaboradores treinados durante visitas setoriais.

No período de 01 a 30 de junho de 2025, foram realizadas 2.062 pesquisas de satisfação, o que representa 11% do total de atendimentos realizados no mês (18.890) — superando a meta contratual mínima de 10%.

Taxa Global de Satisfação

A taxa global de satisfação registrada foi de 94%, mantendo-se próxima da meta institucional (ISMS) de 95% e superando a meta contratual de gestão (80%). A ligeira redução frente à meta institucional deve-se, principalmente, à baixa na satisfação dos atendimentos no Pronto Atendimento Infantil, impactado por situações recorrentes de superlotação, o que naturalmente influencia negativamente a experiência do usuário.

Destaques por Setor

Tabela - Principais Indicadores por Setor Avaliado

Setor	% de Resposta	% de Satisfação
Ambulatório	14%	100%
SADT (Interno + Externo)	11%	97%



Pronto Atendimento Adulto	15%	97%
PA Ginecológico/Obstétrico	12%	82%
PA Infantil	6%	97%
Urgência Geral (PSA + PSGO + PSI)	7%	96%
Internação	21%	99%
Alta Hospitalar	15%	99%
Povos Indígenas	19%	71%
Paciente Externo (Amb, SADT, Urgência)	10%	98%

Observação: A inclusão da categoria **Povos Indígenas** representa um avanço importante na equidade do atendimento. A pesquisa foi aplicada com apoio das coordenações assistenciais sempre que há internação ou atendimento, com marcador étnico para garantir identificação adequada.

Reclamações e Meta Contratual

Durante o mês, foram registradas **39 reclamações**, das quais **as 39 (100%) foram tratadas e respondidas dentro do prazo contratual**, superando a **meta de 80%**.

Tabela - Reclamações e Meta Contratual

Indicador	Resultado	Meta Contratual
Reclamações registradas	39	—
Reclamações com retorno dentro do prazo	100%	≥ 80%
Tempo médio de retorno ao usuário	2 dias	< 3 dias
Taxa de reincidência de queixas	19%	< 75%

Segue Tabulação:

Tabela - Tabulação das Pesquisas de Satisfação Realizadas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE	JUNHO
Nº atendimentos e internações (Amb.+SADT+URG+Int+Indigenas+Alta)	18.890
Pesquisas respondidas (Amb.+SADT+URG+Int+Indigenas+Alta)	2.062
Percentual atingido de pesquisas aplicadas (10%)	11%
Taxa de satisfação global do usuário	94%
Nº de atendimentos no Ambulatório	3.600
Nº de pesquisas aplicadas no Ambulatório	495
% Pesquisa Realizada no Ambulatório	14%
% Avaliação no Ambulatório	100%



N° de atendimentos no SADT (SADT Externo + SADT Interno)	4.570
N° de pesquisas aplicadas no SADT (SADT Externo + SADT Interno)	510
% Pesquisa Realizada no SADT	11%
% Avaliação no SADT	99%
N° de atendimentos na Pronto Atendimento Adulto	331
N° de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Adulto	48
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Adulto	15%
% Avaliação na Pronto Atendimento Adulto	97%
N° de atendimentos na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	2.130
N° de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	250
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	12%
% Avaliação na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	82%
N° de atendimentos na Pronto Atendimento Infantil	5.275
N° de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Infantil	304
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Infantil	6%
% Avaliação na Pronto Atendimento Infantil	97%
N° de atendimentos na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	8.266
N° de pesquisas aplicadas na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	602
% Pesquisa Realizada na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	7%
% Avaliação na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	96%
N° total atendimentos realizados - Paciente externo (Ambulatório, SADT e Urgência)	16.436
N° total de pesquisas aplicadas Paciente externo	1.607
% Pesquisa Realizada ao Paciente externo	10%
% Avaliação do Paciente externo (Ambulatório, SADT e Urgência)	98%
N° de Atendimento Indígena	27
N° de pesquisas aplicados aos Povos Indígenas	5
% Pesquisa Realizada aos Povos Indígenas	19%
% Avaliação aos Povos Indígenas	71%
N° de Internação por clínica	1.214
N° de pesquisas na internação	250
% Pesquisa Realizada na Internação	21%



% Avaliação na Internação	99%
Nº de Saídas hospitalar – Alta	1.213
Nº de pesquisas aplicadas na Alta	200
% Pesquisa Realizada na Alta	16%
% Avaliação na Alta	99%
Quantidade de manifestações registradas (Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia, Solicitação)	322
Denúncia	1
Reclamação	39
Sugestão	0
Solicitação	42
Elogio	240
Informação	0
Reclamações registradas/mês	39
Reclamações solucionadas (feito as tratativas/retorno ao usuário no prazo)	35
Meta Contratual	80%
Meta realizada	90%
Tempo médio de retorno das reclamações - < 3 dias	2
Taxa de reincidência de queixas aos usuários <75%	19%
% Avaliação no Ambulatório	100%
% Avaliação no SADT	97%
% Avaliação na Urgência	96%
% Avaliação do Paciente externo	98%
% Avaliação na Internação	99%
% Avaliação na Alta	99%
% Avaliação na Povos Indígenas	71%
Taxa de satisfação global do usuário	94%

Conclusão

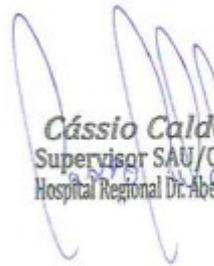
Os resultados obtidos demonstram **avanços consistentes no processo de escuta ativa**, com destaque para:

- **Alto índice de satisfação global (94%);**
- **Cumprimento e superação das metas contratuais de resposta e reincidência;**
- **Alta adesão dos usuários às pesquisas (11%);**
- **Reconhecimento de setores com excelência no atendimento, como Ambulatório, Internação e Alta Hospitalar.**



Os dados apontam para a efetividade das **ações de humanização, qualificação da assistência e comunicação institucional**, além de evidenciar os **desafios ainda presentes nos setores de alta demanda**, como o PA Infantil.

A análise contínua desses indicadores permite retroalimentar os processos internos e reforçar o compromisso com a **melhoria contínua da qualidade do cuidado e da experiência do paciente**.



Cássio Calderaro
Supervisor SAU/Ouvidoria
Hospital Regional Dr. Abelardo Santos

Cássio Calderaro
Supervisor SAU/Ouvidoria

