

## 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

**Serviço de Atendimento ao Usuário:** Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

## I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo **Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 14 do mês de Abril de 2023**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção desta Ouvidoria.

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	40
Acolhimento	53
Ambulatório	85
S.A.D.T	76
Pós Alta Hospitalar	43
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>

**Tabela 01: Pesquisas por Setor**

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE ABRIL					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	0	4	0	0	0
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	3	0
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	42	4	1	42	1
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	44	138	8	51	29
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	1.015	1.466	1.056	1.376	1.113
Total de Resposta <b>Positiva</b>	106	170	40	152	86
Total de Resposta <b>Negativa</b>	0	0	0	0	0
Não Respondeu	12	3	15	48	18
Total de Respostas	1.207	1.782	1.145	1.624	1.219
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	96,52%	99,55%	99,91%	97,23 %	99,92%

**Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários das pesquisas de satisfação.**





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	27
1.2	Atendimentos por telefone	4
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	12
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	18
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	3
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	674
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	0
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
<b>3</b>	<b>Pesquisas de satisfação realizadas</b>	
3.1	Internas	40
3.2	Externas	257
<b>4</b>	<b>Informativos e comunicados emitidos</b>	0
<b>5</b>	<b>Participação em reuniões (internas e externas)</b>	1
<b>6</b>	<b>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</b>	0
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>1.043</b>

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.



Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.

Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	56	93,33
Reclamação	3	5,00
Sugestão	1	1,14
Relato	0	1,66
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.**

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Não realização procedimento UTI Adulto	SAU	Direção Técnica
Cancelamento de cirurgia (leito de UTI)	SAU	Direção Técnica
Cirurgia Cancelada por falta de material esterilizado	SAU	Centro Cirúrgico

A seguir podemos observar a procedência das reclamações por Setor do HRSP:

Setor	Total Numérico	%
SAU	3	100

**Tabela 06: Reclamações por Setor**




### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de Abril foi de 98,63 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinante o setor de internação.

No mês de Abril/2023 os setores de SADT e Ambulatório tiveram excelentes resultados. A maioria das pesquisas de satisfação realizadas foram feitas por ligação.

Marabá, 14 de Abril de 2023.

**Wesleana Santos Coelho de Sousa**  
Coordenadora Administrativa do S.A.U



Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: ABRIL - 2023



**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							0	40	40						
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							0	40	40						
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							0	40	40						
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	36	36						
4.2	Pelos enfermeiros							0	38	38						
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	38	38						
4.4	Pelos funcionários da administração							0	38	38						
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	40	40						
5.2	Para os enfermeiros							0	40	40						
5.3	Para os Outros Profissionais							0	40	40						
5.4	Para os funcionários da administração							0	40	40						
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	40	40						
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	40	40						
7.2	Pelos enfermeiros							0	40	40						
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	40	40						
7.4	Pelos funcionários da administração							0	40	40						
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	3	37						
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	3	37						
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	0	38						
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	1	38						
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	0	40						
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	0	40						
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	0	39						
15	O horário das visitas?							0	0	39						
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	1	39						
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	39						
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	40						
								0	1	8						
								0,00%	0,00%	0,09%	0,75%	99,15%	100,00%	1,39%	1080	1064
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	40	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	40	não	0					

Total de Resposta Positiva 1144  
 Total de Resposta Geral 1145  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,91%

Foram realizadas 40 entrevistas.  
 No período de 1 a 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário  
 Wesleana Santos Coelho

Identificador de autenticação: bc2903e6-6209-4d84-aca9-1931aa72cf84

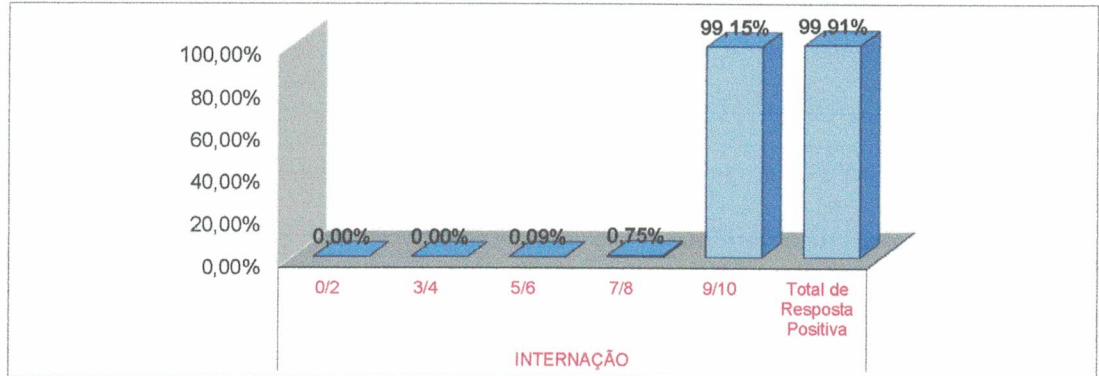
Nº do Protocolo: 2023/2099087

Anexo/Sequencial: 9

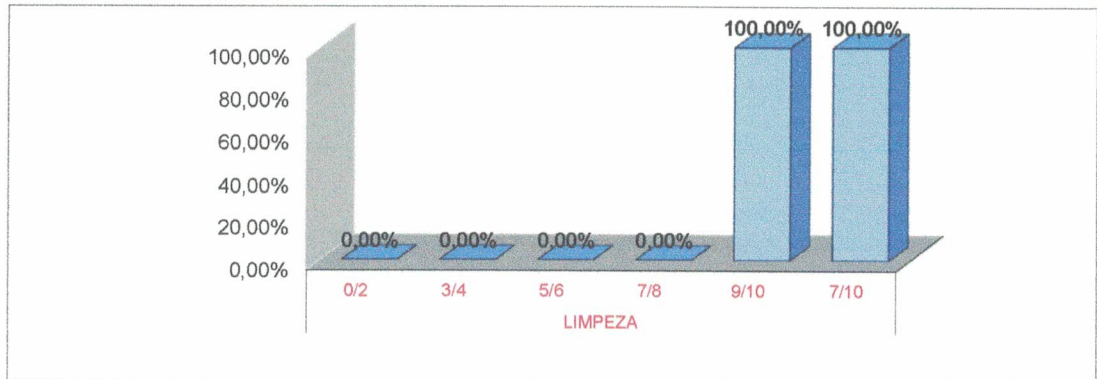
Página: 9 de 50

AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

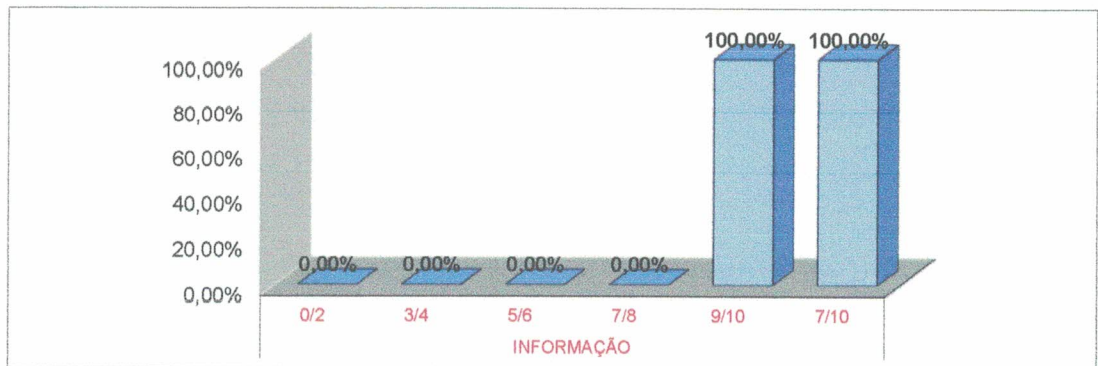
1. INTERNAÇÃO



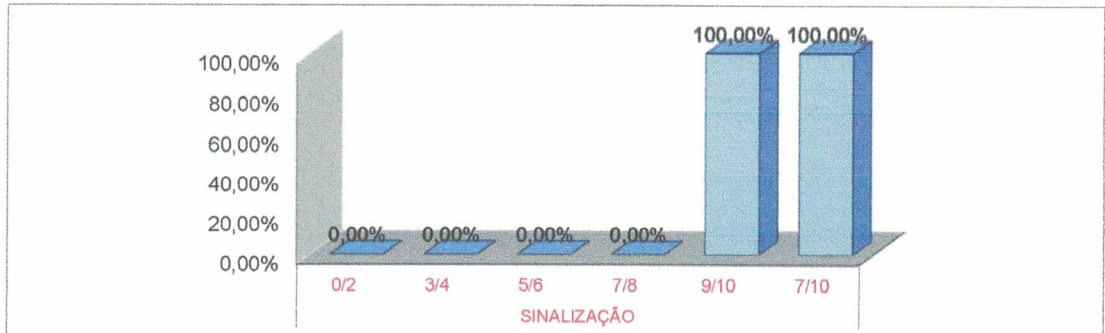
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



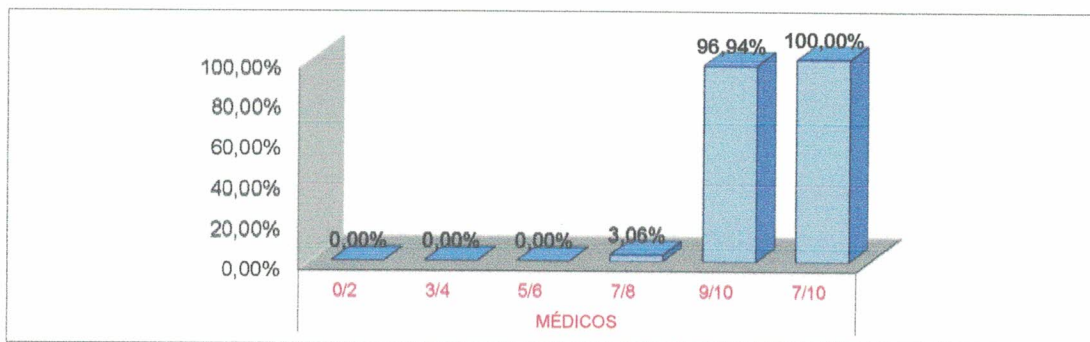
1.3 SINALIZAÇÃO



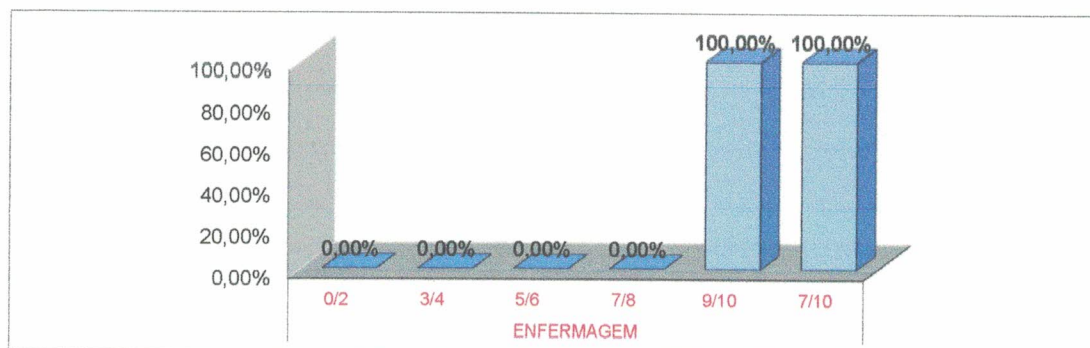


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

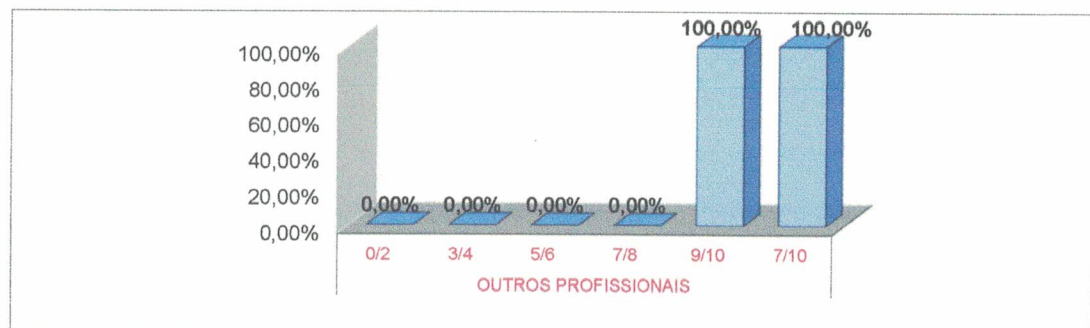
1.4 MÉDICOS



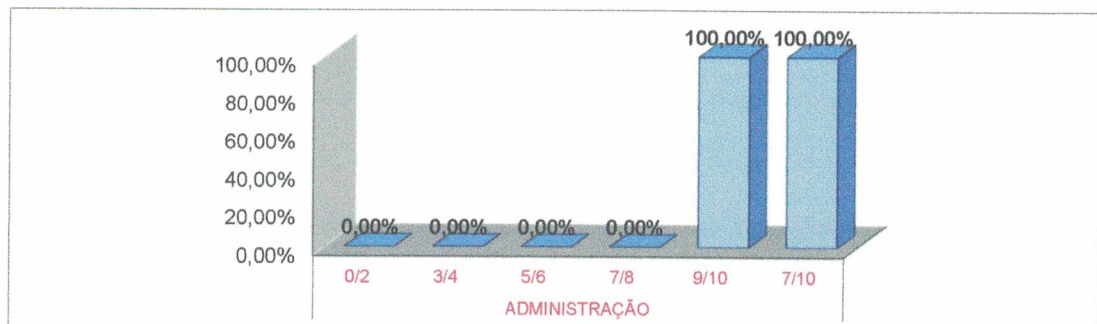
1.5 ENFERMAGEM



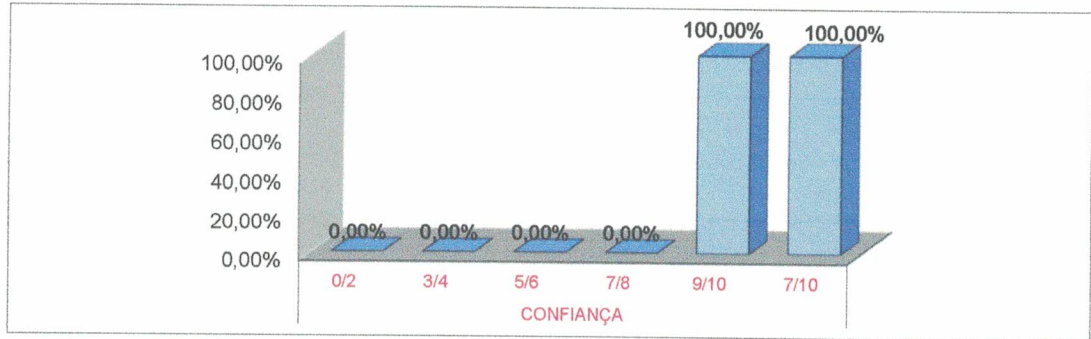
1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



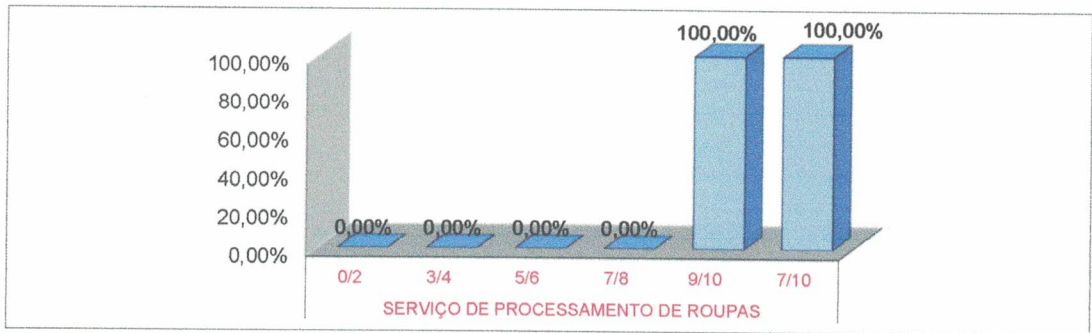
1.7 ADMINISTRAÇÃO



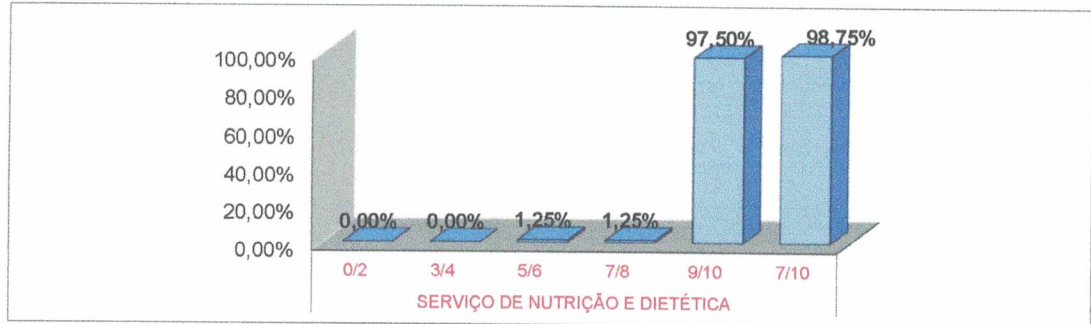
1.8 CONFIANÇA



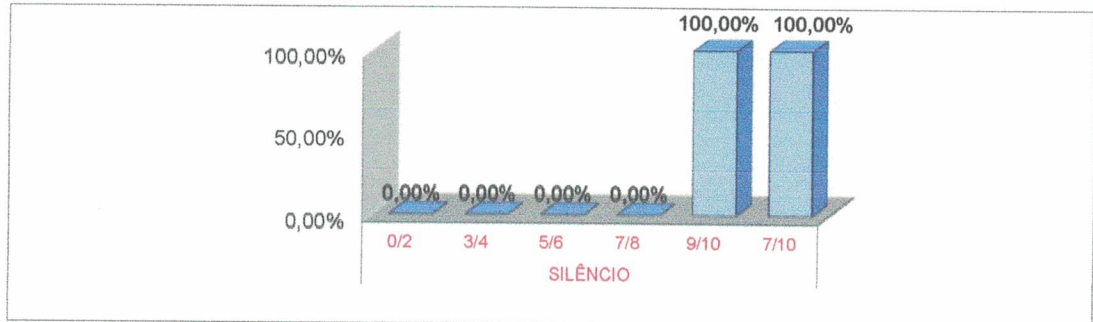
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

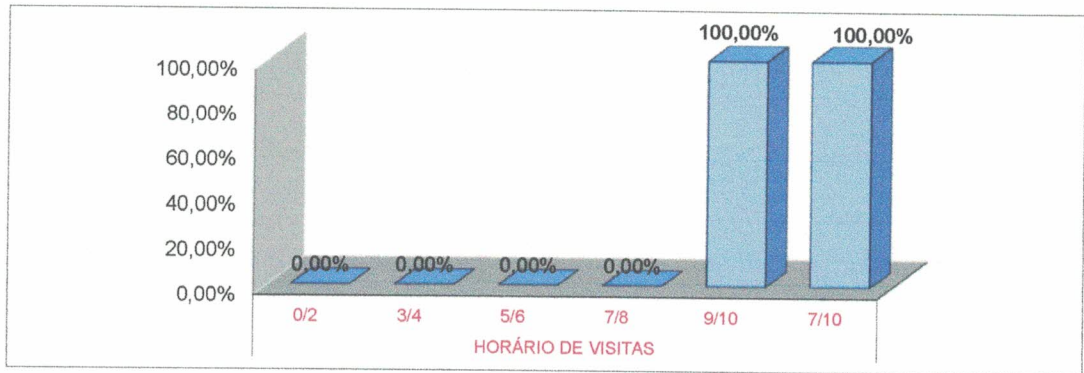


1.11 SILÊNCIO

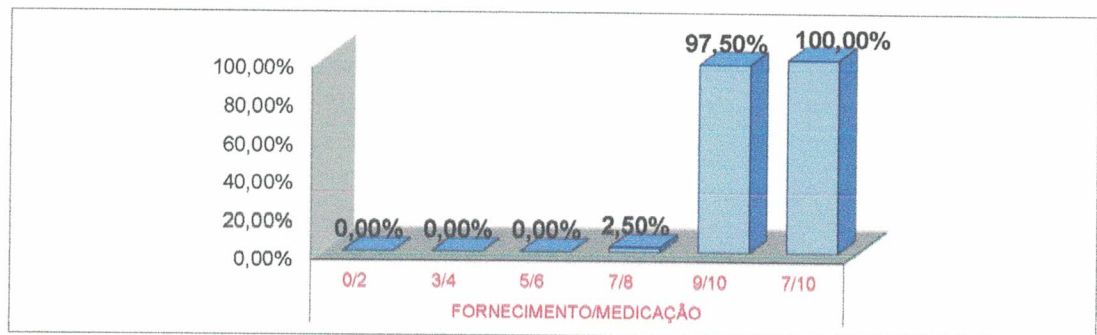




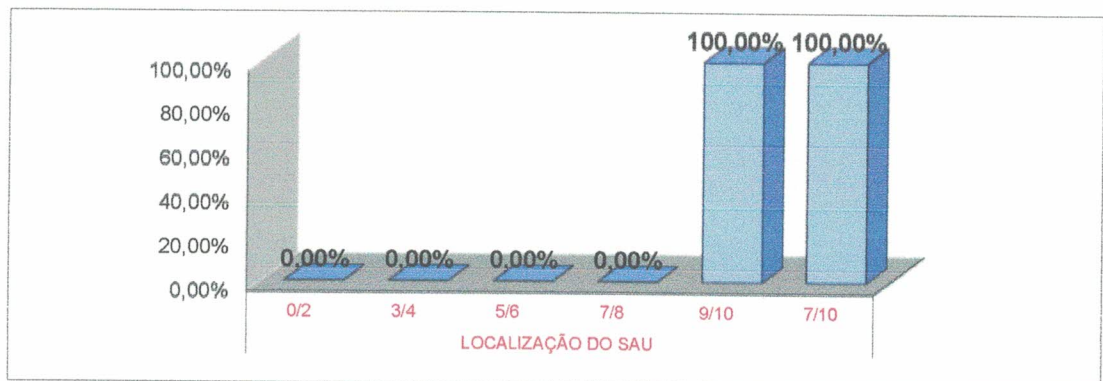
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 14 de Abril 2023.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO**

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							85	0	85				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							85	0	85				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? ( placas e cartazes)							85	0	85				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							84	1	85				
4.2	Pelos enfermeiros							85	0	85				
4.3	Pelos Outros Profissionais							85	0	85				
4.4	Pelos funcionários da Administração							85	0	85				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							85	0	85				
5.2	Para os enfermeiros							85	0	85				
5.3	Para os funcionários da Administração							85	0	85				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							85	0	85				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							84	1	85				
7.2	Pelos enfermeiros							85	0	85				
7.3	Pelos funcionários da Administração							85	0	85				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							85	0	85				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							85	0	85				
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							84	1	85				
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							85	0	85				
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							85	0	85				
								1612	3	1615				
								0,25%	0,00%	0,25%	8,56%	90,94%	100,00%	0,19%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													

**Total de Resposta Positiva**      1774  
**Total de Resposta Geral**        1782  
**Taxa Global de Satisfação do Usuário**      99,55%

Foram realizadas 85 entrevistas  
 No período de 1 a 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

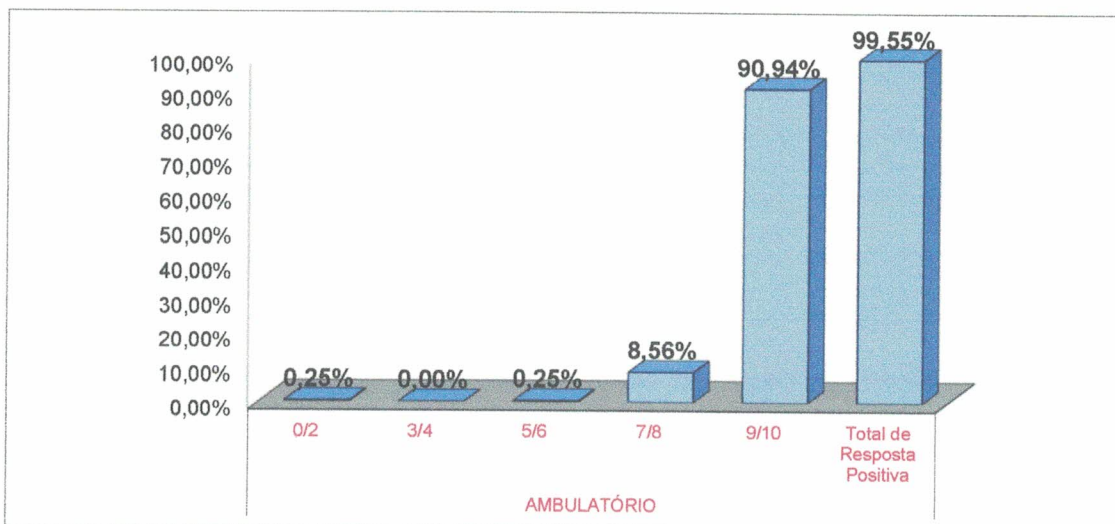
  
**Wesleana Santos Coelho**  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

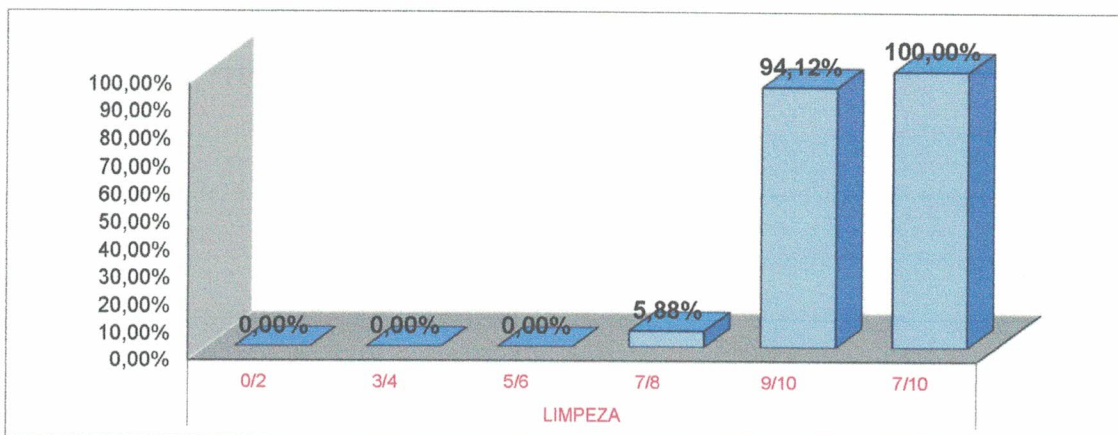


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

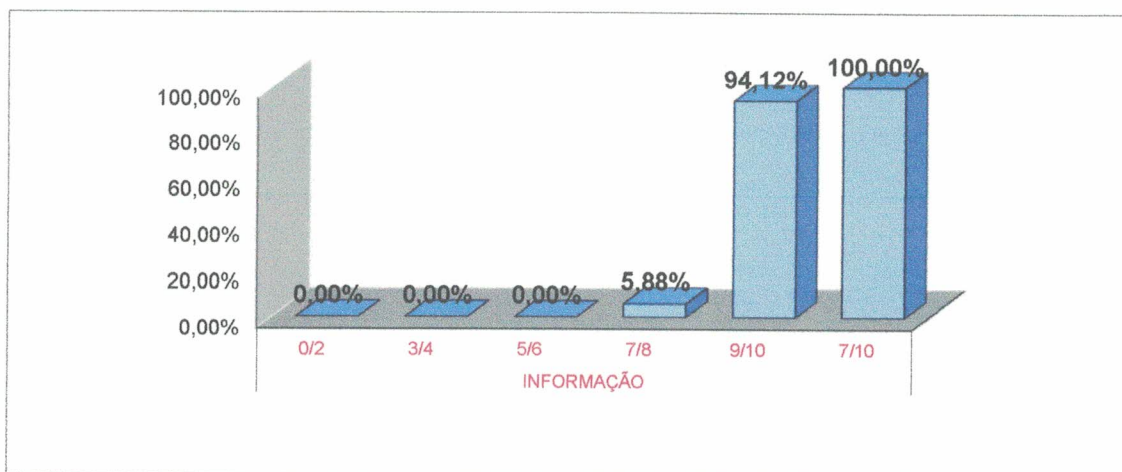
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



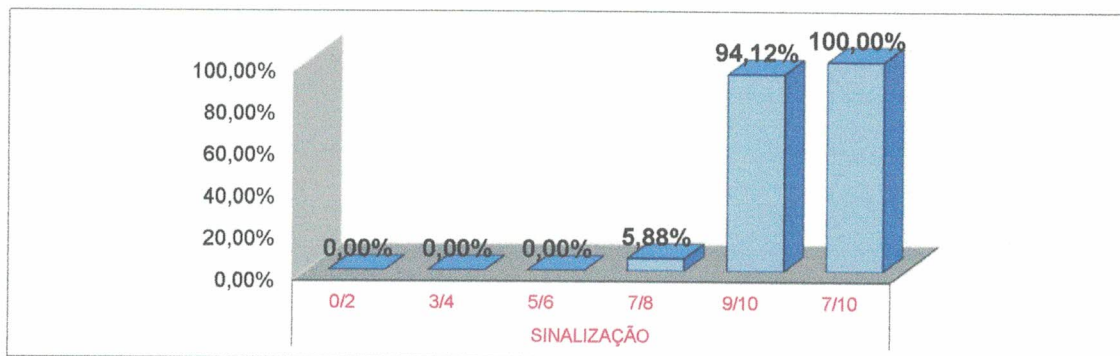
2.2 INFORMAÇÃO



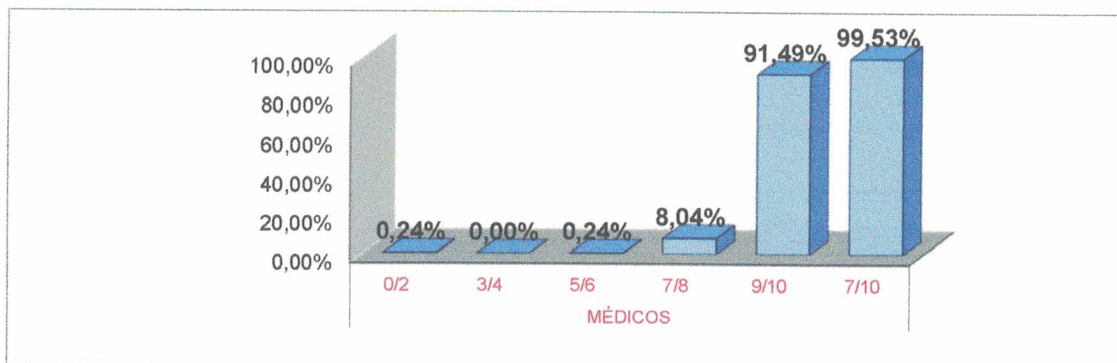


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

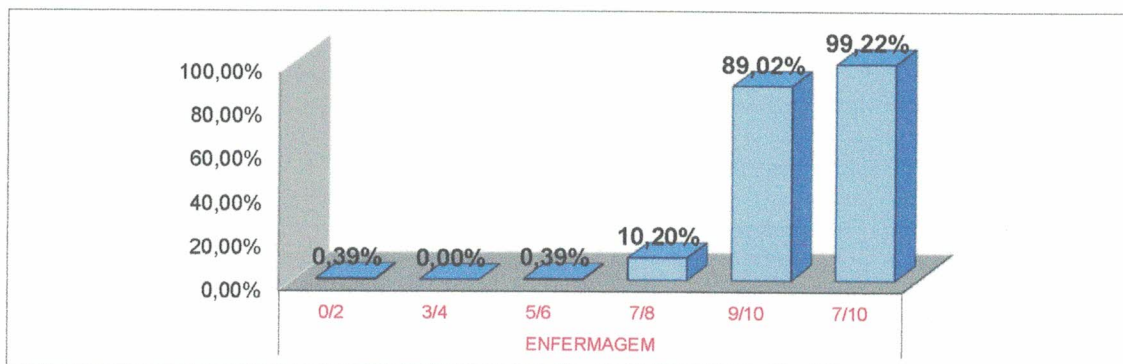
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

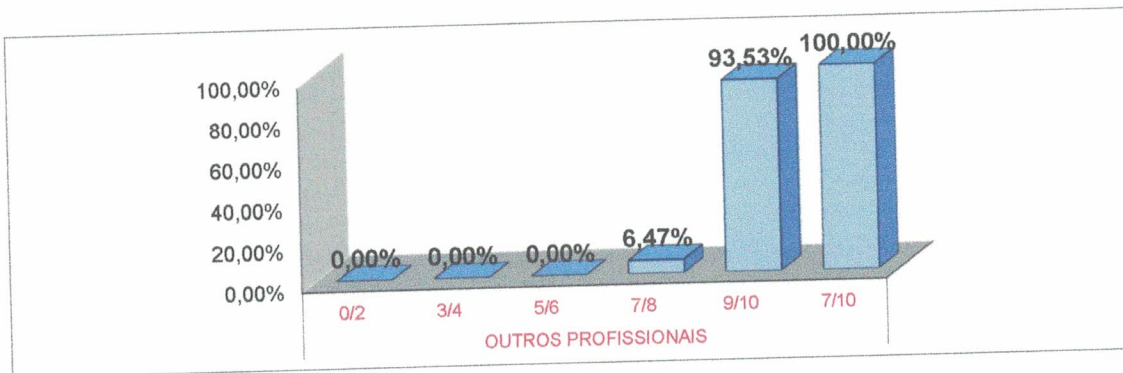


2.5 ENFERMAGEM

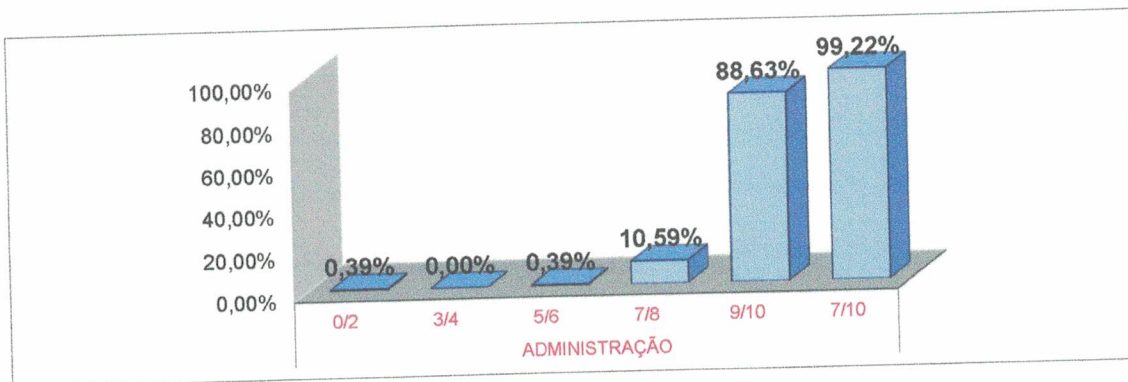


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

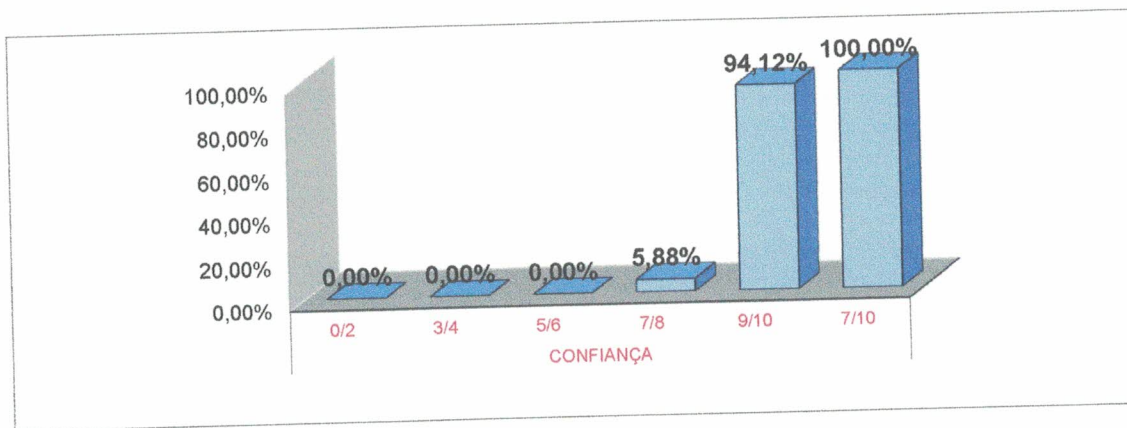
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



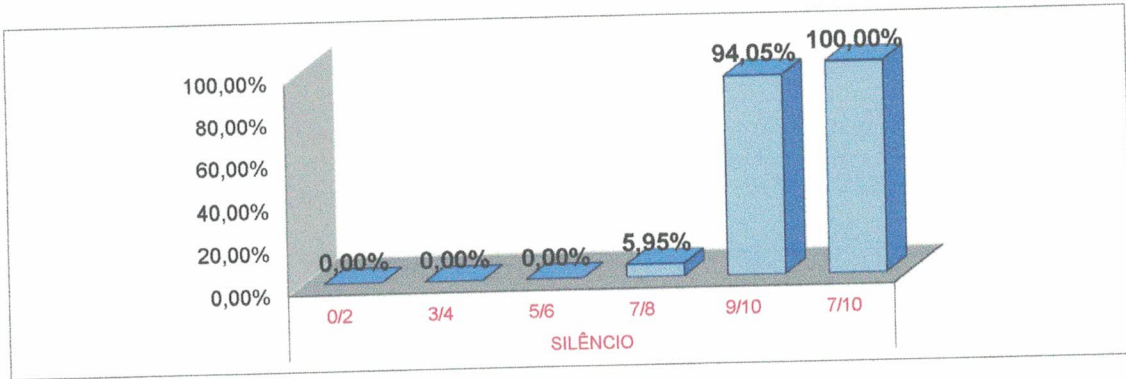
2.8 CONFIANÇA



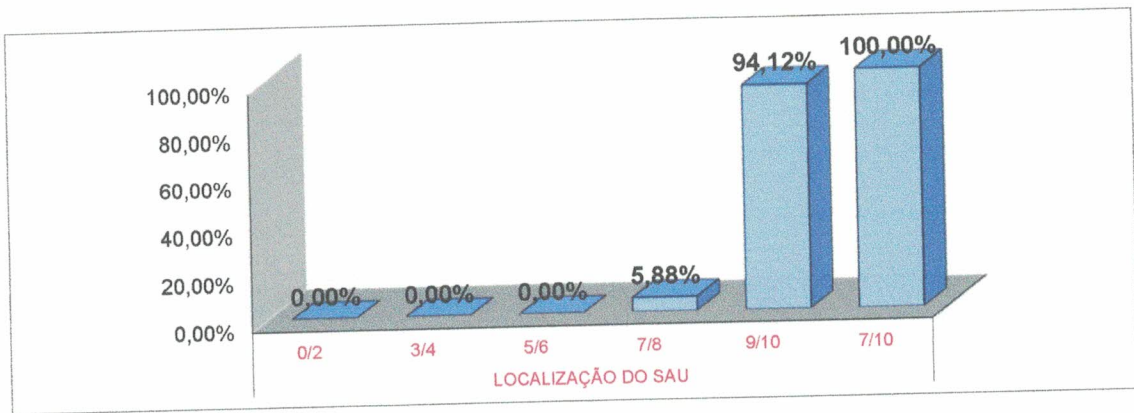


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 14 de Abril 2023.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000069

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							76	0	76	75			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							72	4	76	72			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							72	4	76	72			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							56	20	76	55			
4.2	Pelos enfermeiros							76	0	76	69			
4.3	Pelos Outros Profissionais							76	0	76	68			
4.4	Pelos funcionários da Administração							76	0	76	68			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							68	8	76	66			
5.2	Para os enfermeiros							76	0	76	74			
5.3	Para os Outros Profissionais							76	0	76	74			
5.4	Para os funcionários da Administração							76	0	76	74			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							76	0	76	74			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							68	8	76	66			
7.2	Pelos enfermeiros							76	0	76	74			
7.3	Pelos Outros Profissionais							76	0	76	74			
7.4	Pelos funcionários da Administração							76	0	76	74			
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							74	2	76	73			
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							75	1	76	74			
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							75	1	76	75			
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							76	0	76	76			
								1472	48	1520	1427			
								0,00%	0,20%	2,85%	3,46%	93,48%	100,00%	3,16%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
								sim	76	não	0			
13	Você voltaria a utilizar este serviço?													
								sim	76	não	0			

Total de Resposta Positiva 1579  
 Total de Resposta Geral 1624  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,23%

Foram realizadas 76 entrevistas  
 No período de 1 a 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAIU

000070

Identificador de autenticação: bc2903e6-6209-4d84-aca9-1931aa72cf84

Nº do Protocolo: 2023/2099087

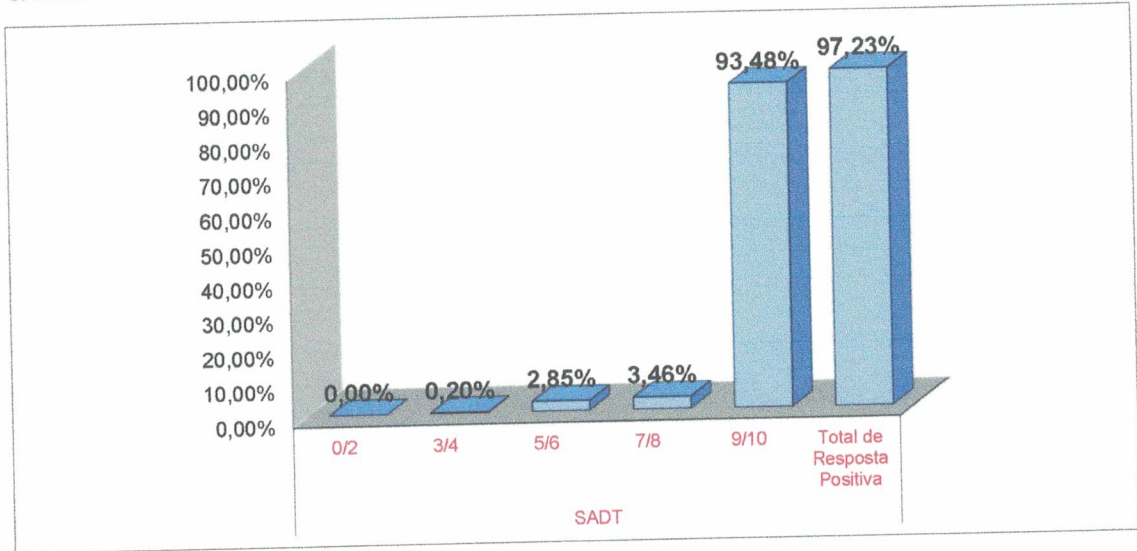
Anexo/Sequencial: 9

Página 19 de 50

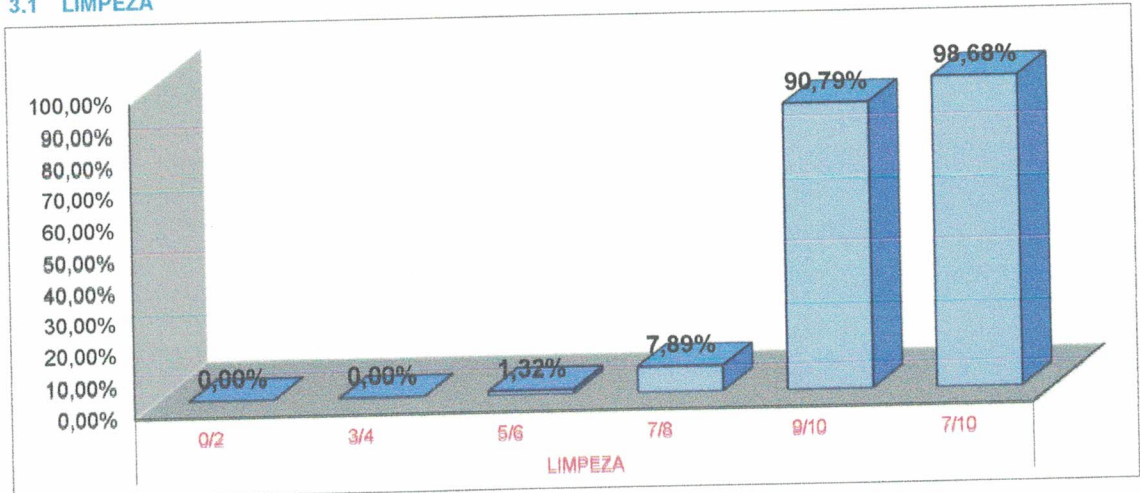


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

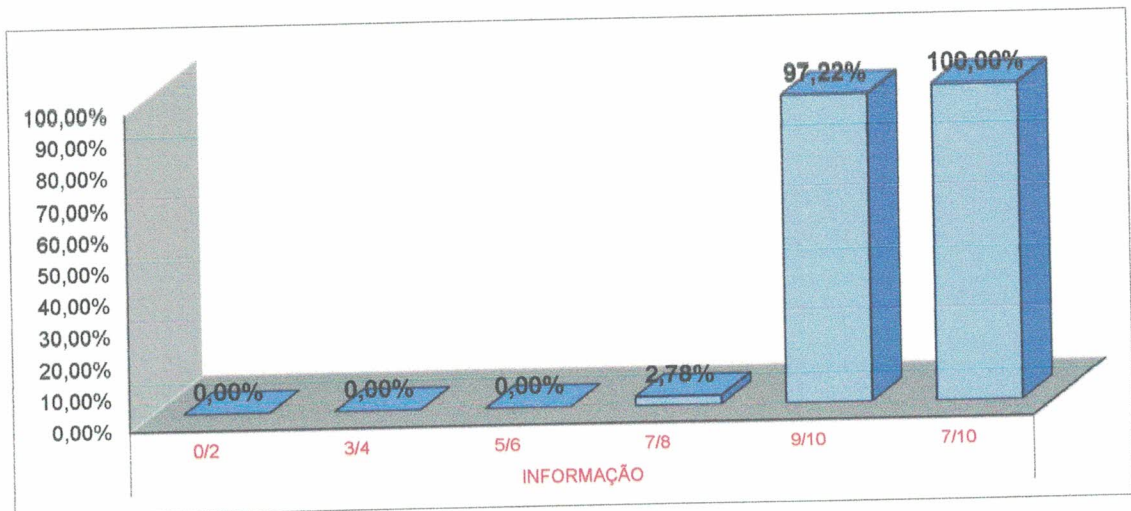
3. SADT



3.1 LIMPEZA

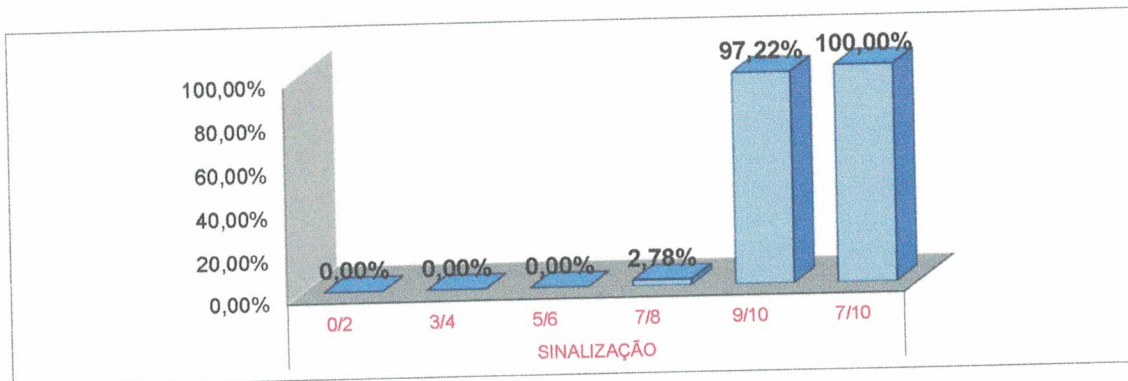


3.2 INFORMAÇÃO

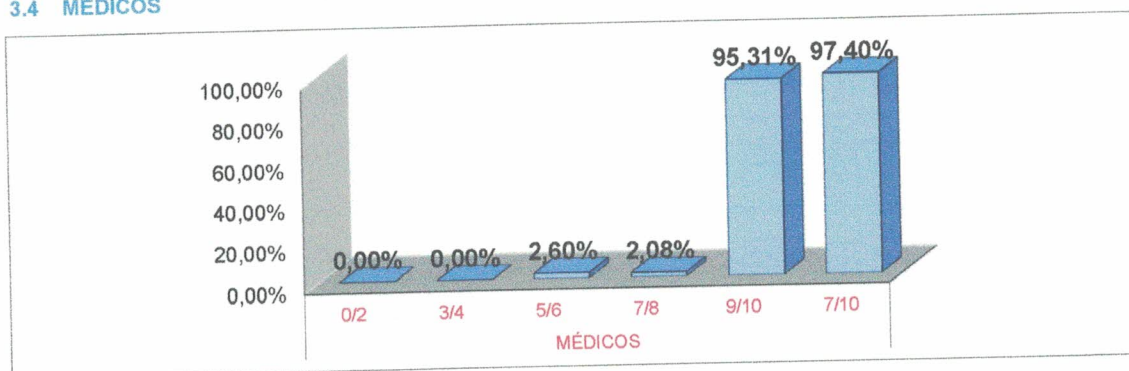


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

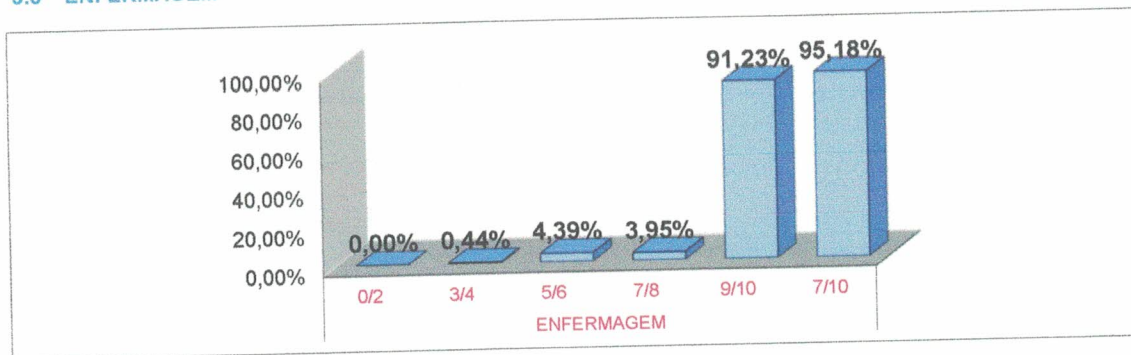
3.3 SINALIZAÇÃO



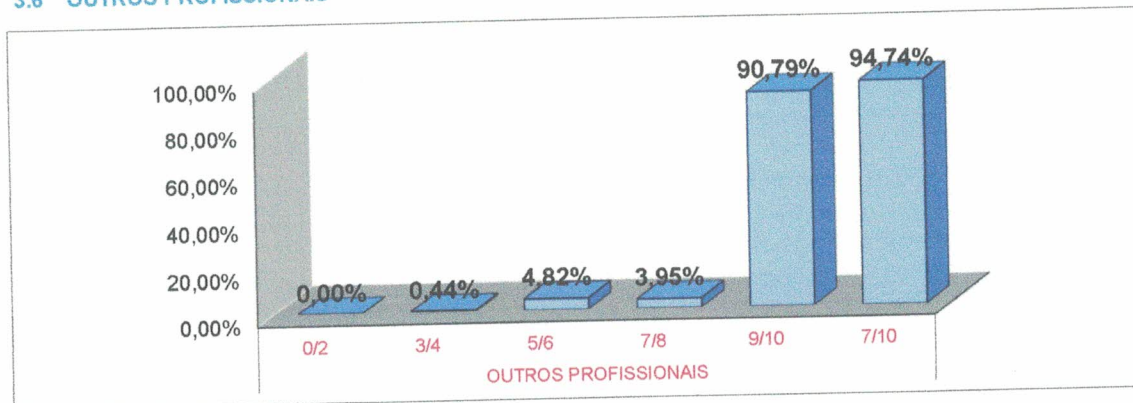
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



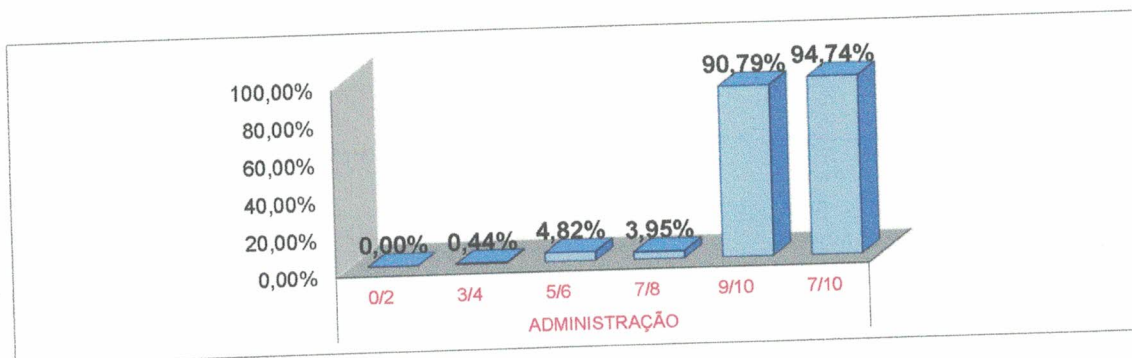
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



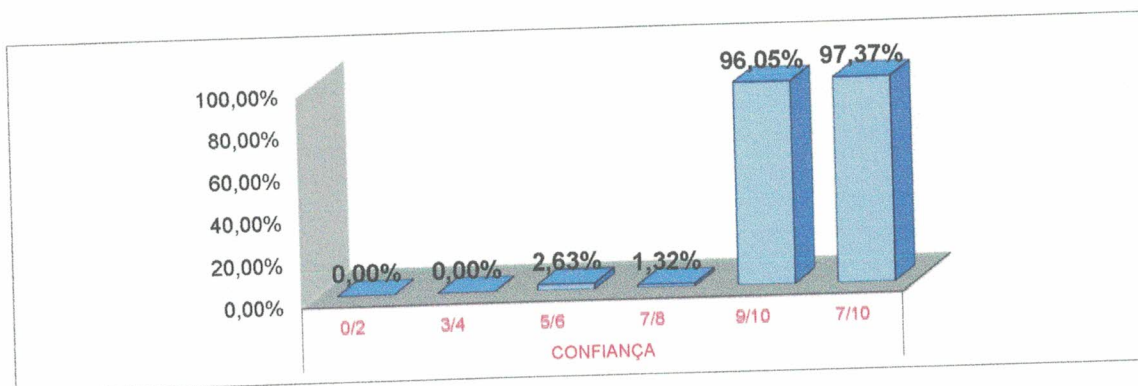


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

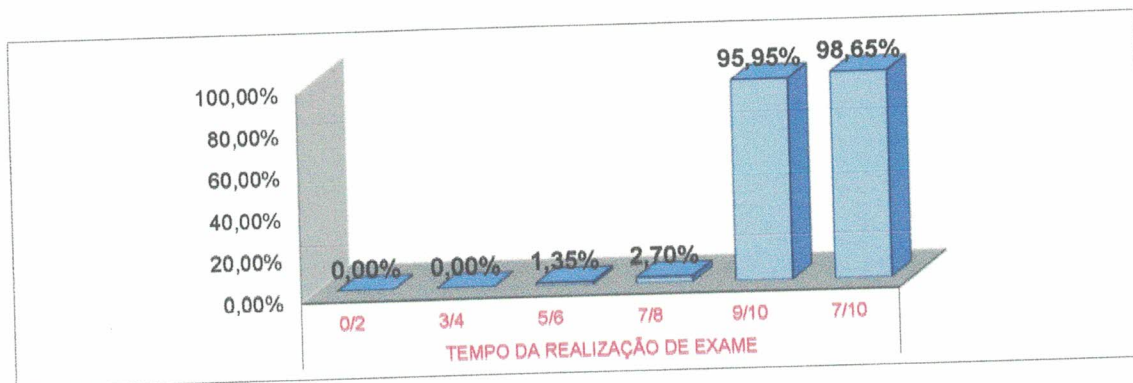
3.7 ADMINISTRAÇÃO



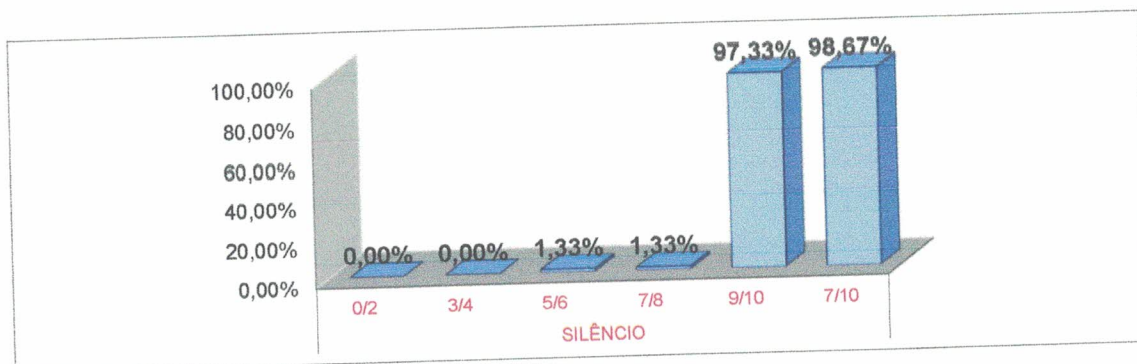
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

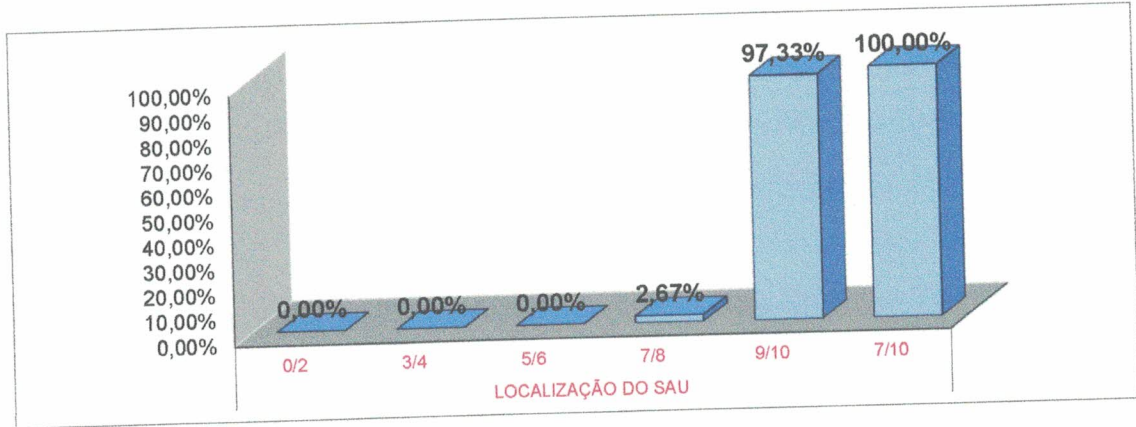


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 14 de Abril 2023.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000071



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							53	0	53	51			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							53	0	53	51			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)							52	1	53	50			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							50	3	53	48			
4.2	Pelos enfermeiros							51	2	53	49			
4.3	Pelos Outros Profissionais							51	2	53	49			
4.4	Pelos funcionários da Administração							51	2	53	49			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							53	0	53	51			
5.2	Para os enfermeiros							53	0	53	51			
5.3	Para os Outros Profissionais							53	0	53	51			
5.4	Para os funcionários da Administração							53	0	53	51			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							53	0	53	51			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							52	1	53	50			
7.2	Pelos enfermeiros							53	0	53	51			
7.3	Pelos Outros Profissionais							53	0	53	51			
7.4	Pelos funcionários da Administração							53	0	53	51			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							53	0	53	51			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							53	0	53	51			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							53	0	53	51			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							52	1	53	50			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							53	0	53	51			
								1015	12	1113	1059			
								0,00%	0,00%	3,81%	4,00%	92,19%	100,0%	1,08%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	53	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	53	não	0			

Total de Resposta Positiva 1165  
 Total de Resposta Geral 1207  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,52%

Foram realizadas 53 entrevistas.  
 No período de 1 a 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana Santos Coelho

RL.HRSP.001-02

Identificador de autenticação: bc2903e6-6209-4d84-aca9-1931aa72cf84

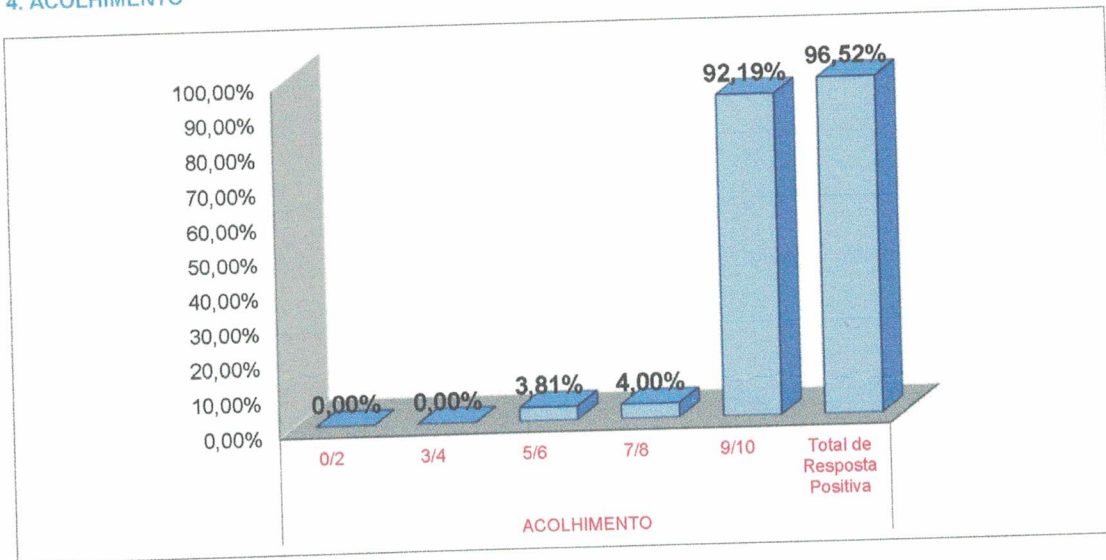
Nº do Protocolo: 2023/2099087

Anexo/Sequencial: 9

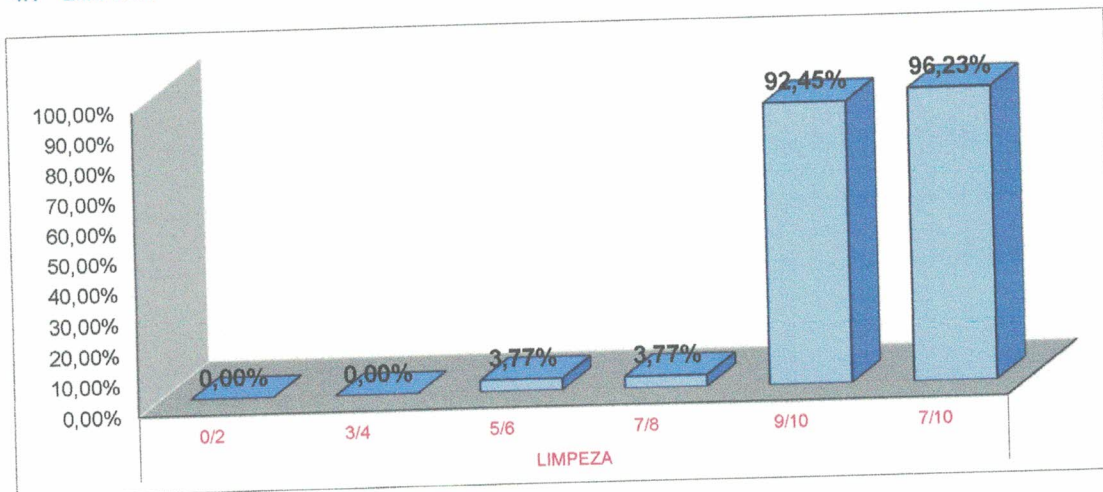
Página 24 de 50

AVALIAÇÃO ABRIL/2023

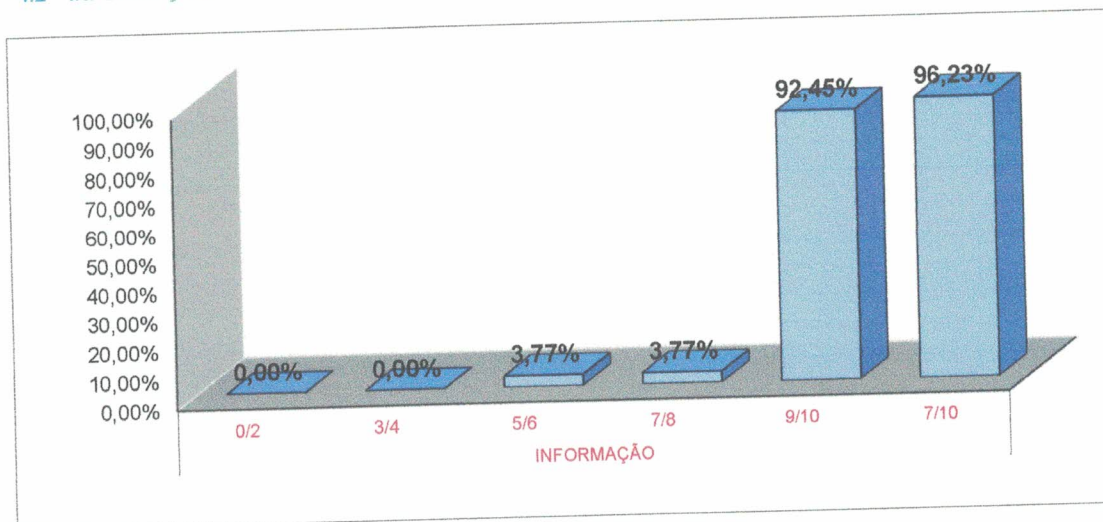
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



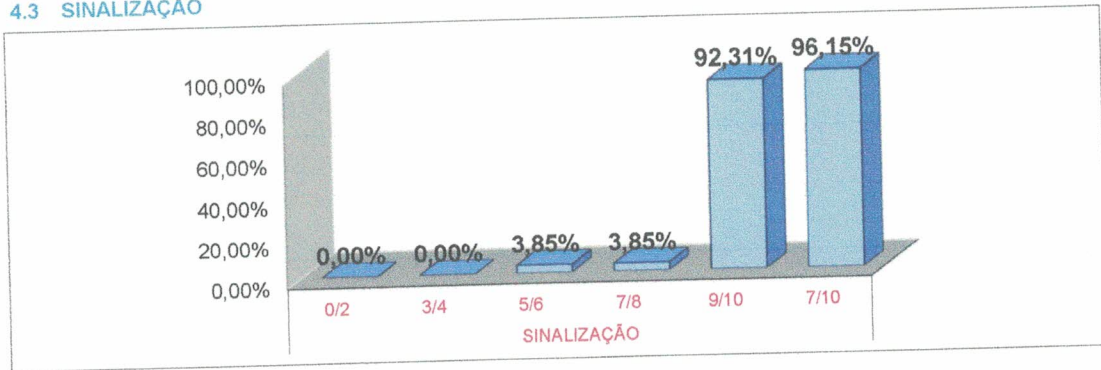
4.2 INFORMAÇÃO



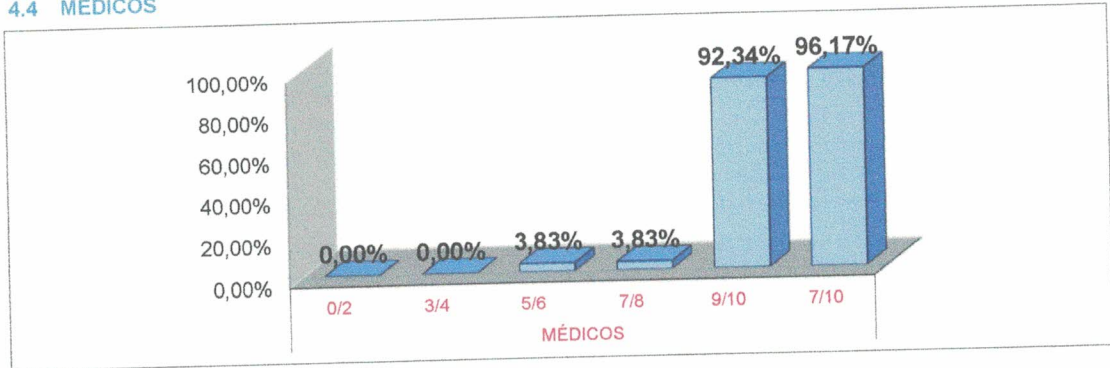


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

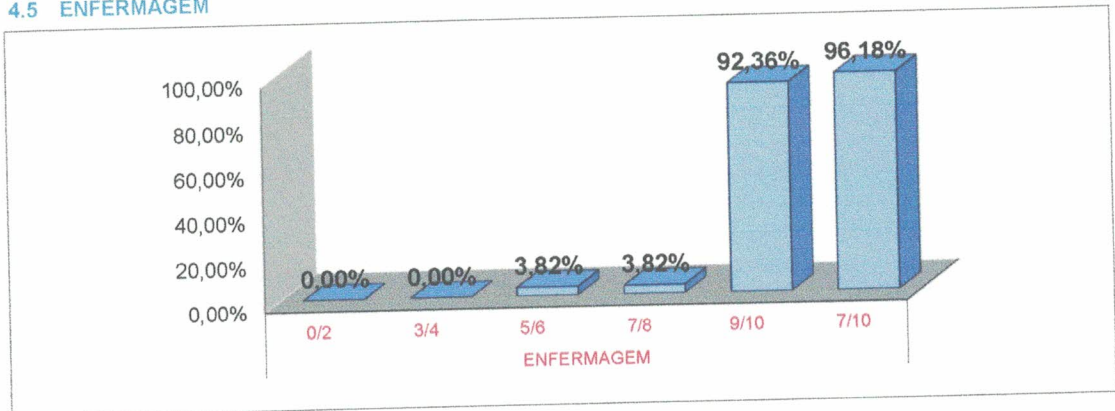
4.3 SINALIZAÇÃO



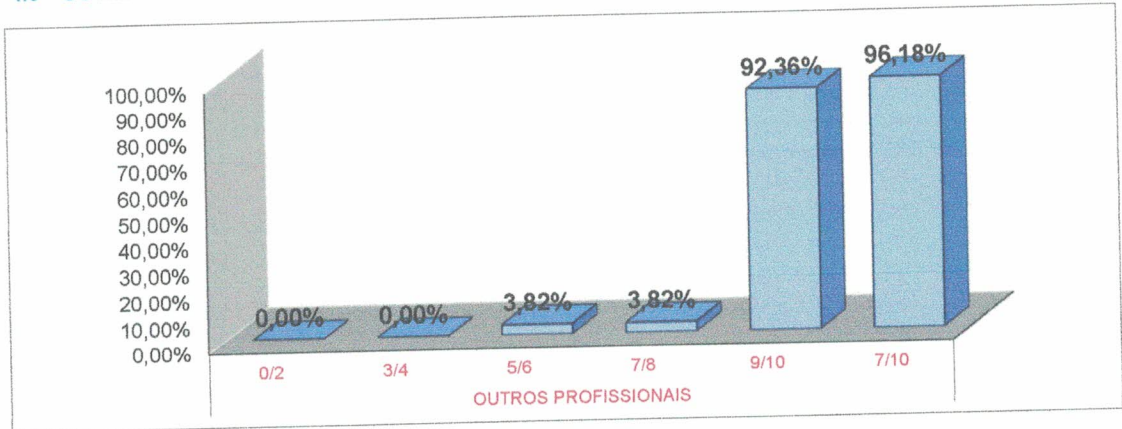
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

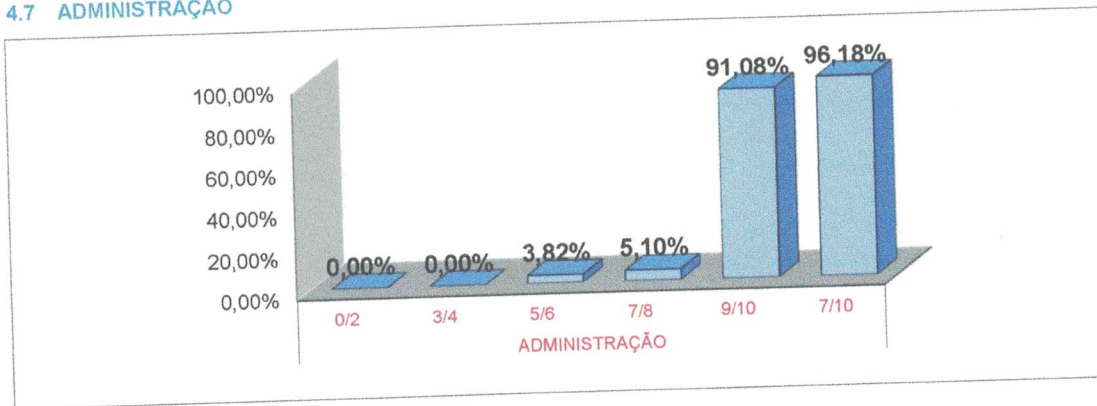


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

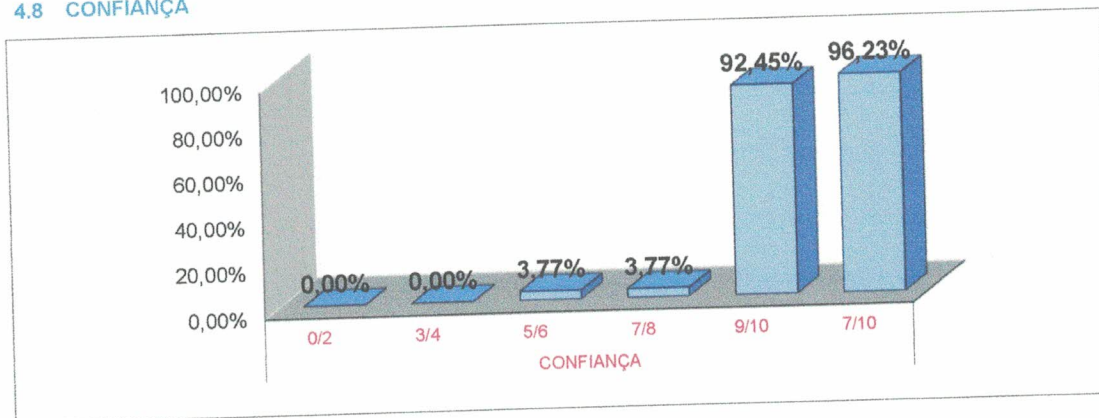


AVALIAÇÃO ABRIL/2023

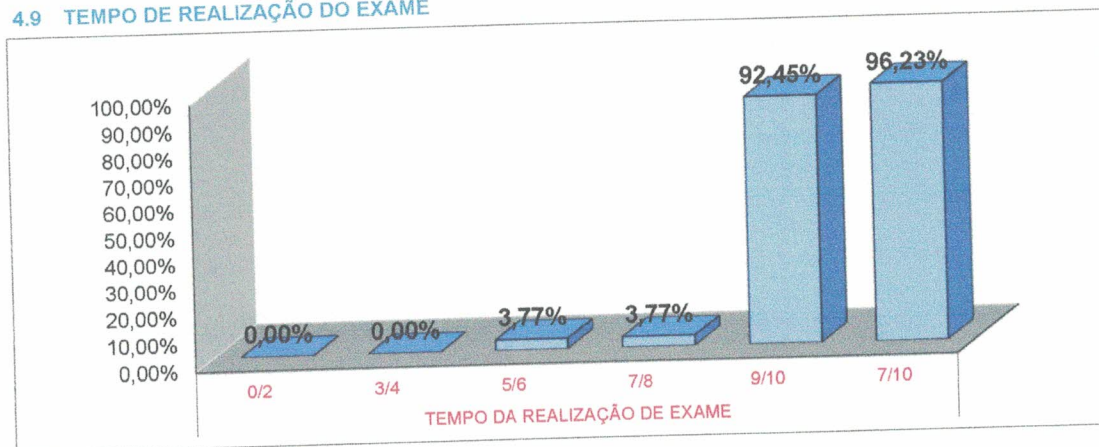
4.7 ADMINISTRAÇÃO



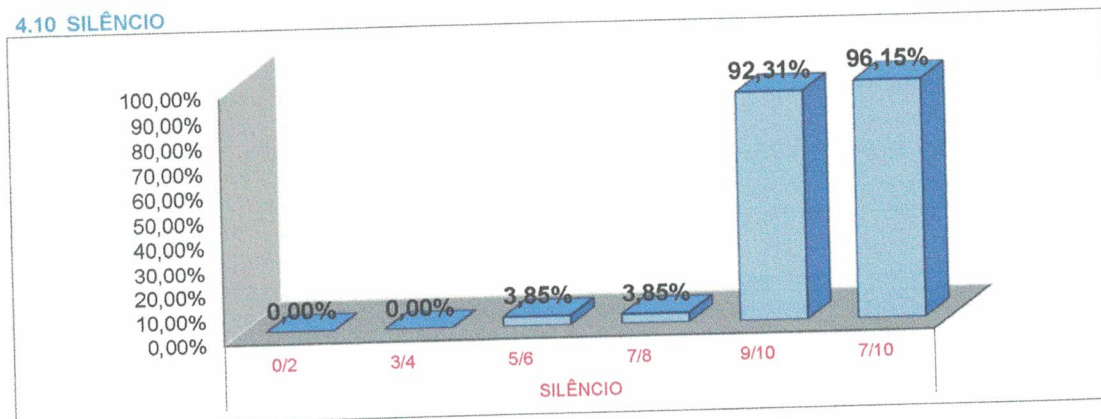
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



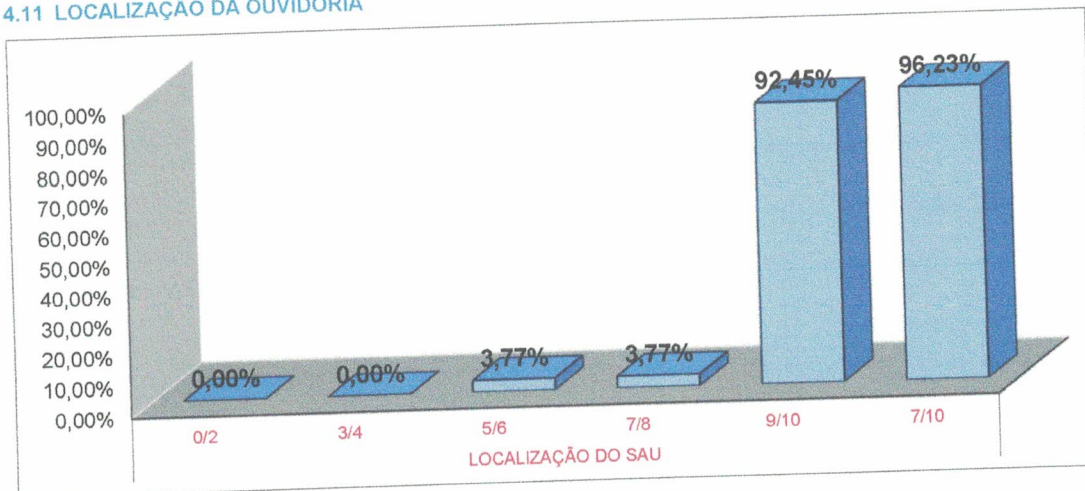
4.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO ABRIL/2023

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 14 de Abril 2023.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							NR	Total	Total 7/8 e 9/10				
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL								
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							0	43	43	43			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							0	42	43	43			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							0	42	43	43			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							0	38	39	39			
4.2	Pelos enfermeiros							0	40	41	41			
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	40	41	41			
4.4	Pelos funcionários da administração							0	40	41	41			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							0	42	43	43			
5.2	Para os enfermeiros							0	42	43	43			
5.3	Para os Outros Profissionais							0	42	43	43			
5.4	Para os funcionários da administração							0	42	43	43			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	42	43	43			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							0	42	43	43			
7.2	Pelos enfermeiros							0	42	43	43			
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	42	43	43			
7.4	Pelos funcionários da administração							0	42	43	43			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	42	43	43			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	42	43	43			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	42	43	43			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	40	43	42			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	41	42	42			
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	41	42	42			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	41	42	42			
15	O horário das visitas?							0	39	40	40			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	39	42	42			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	41	42	42			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	42	43	43			
								0	1113	1143	1142			
								0,00%	0,00%	0,09%	2,54%	97,38%	100%	1,55%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	43	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	43	não	0			

Total de Resposta Positiva 1228  
 Total de Resposta Geral 1229  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,92%

Foram realizadas 43 entrevistas.  
 No período de 1 a 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Identificador de autenticação: bc2903e6-6209-4d84-aca9-1931aa72cf84

Nº do Protocolo: 2023/2099087

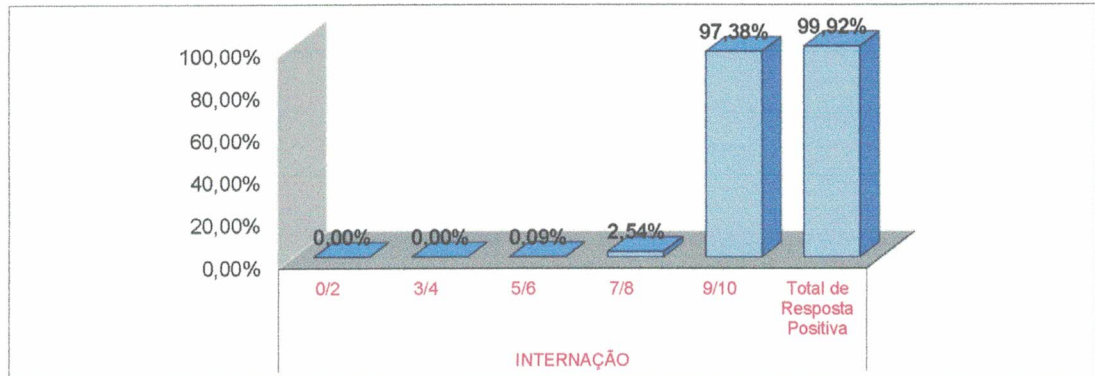
Anexo/Sequencial: 9

Página 29 de 50

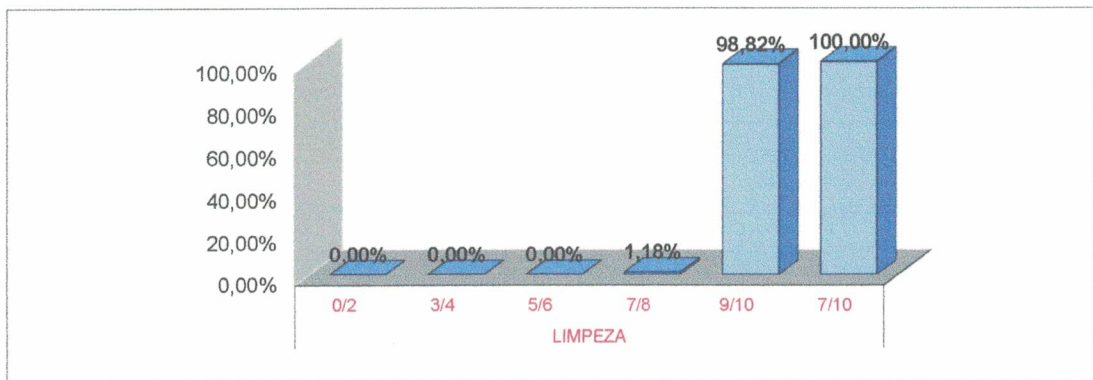


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

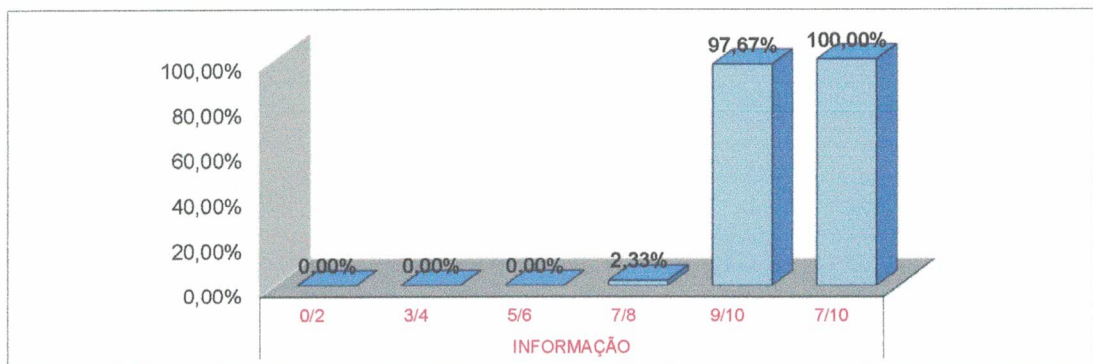
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



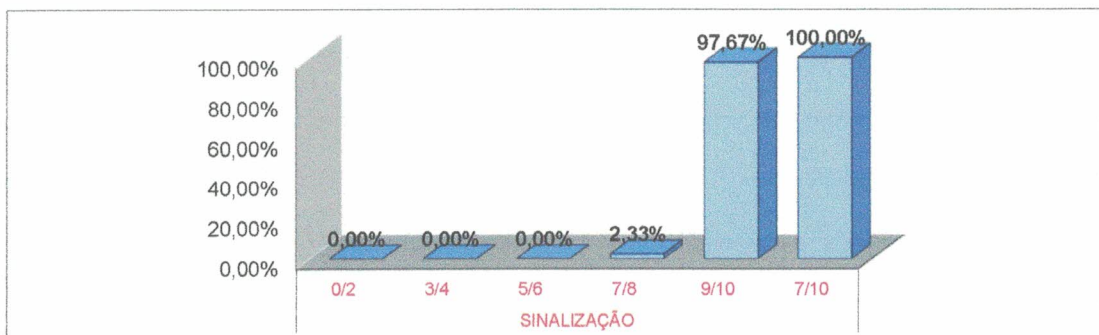
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

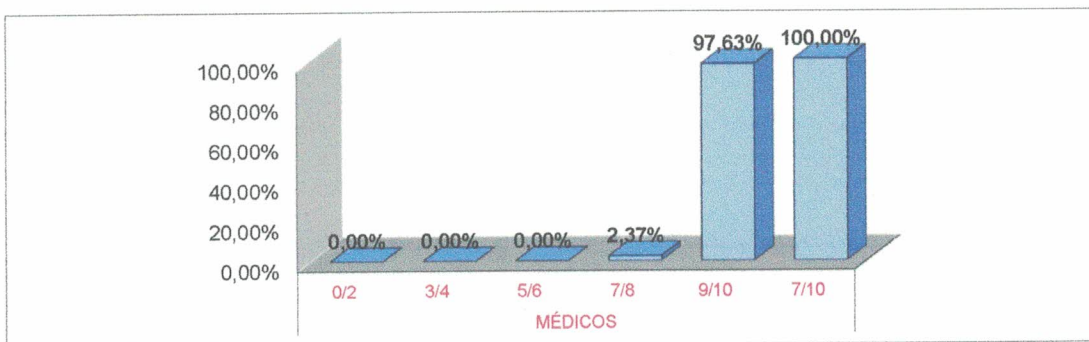


5.3 SINALIZAÇÃO

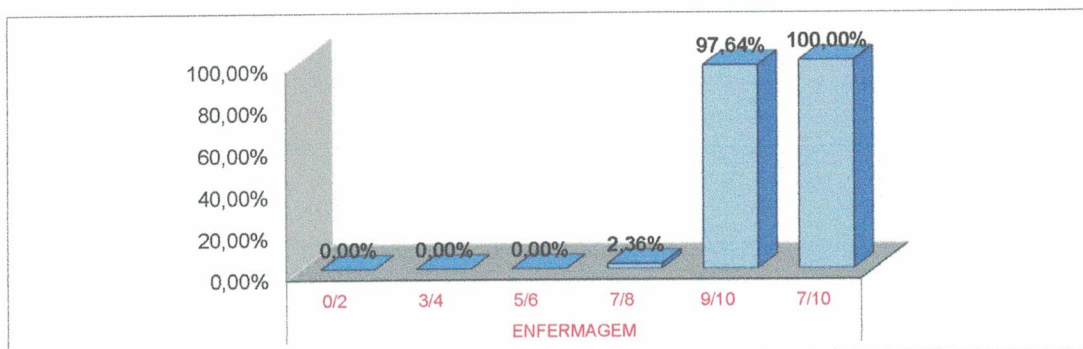


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

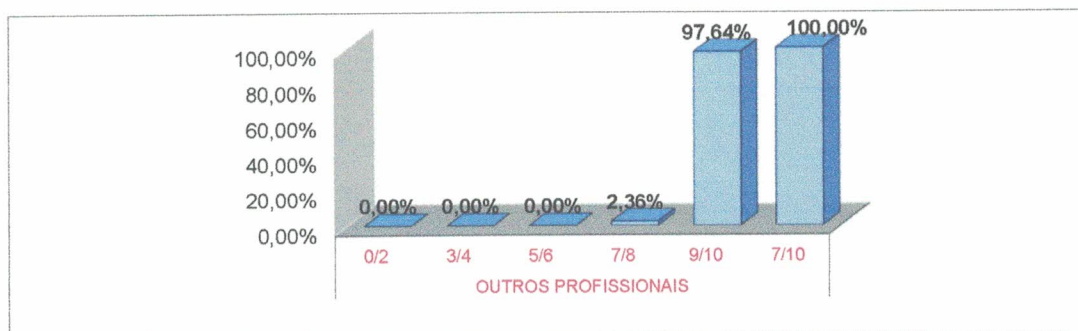
5.4 MÉDICOS



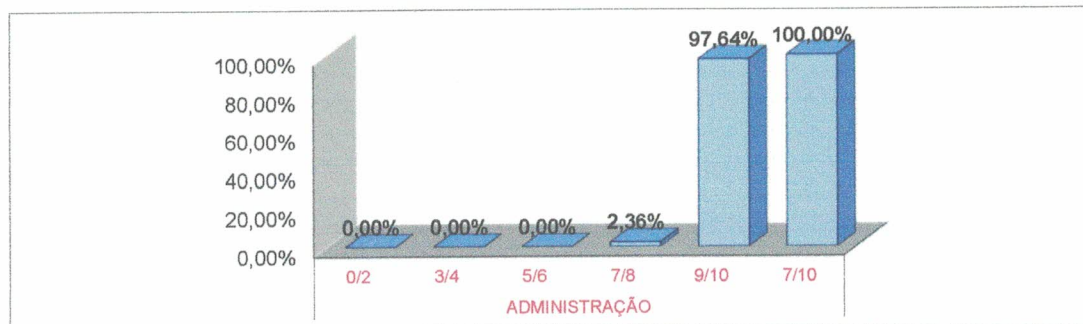
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



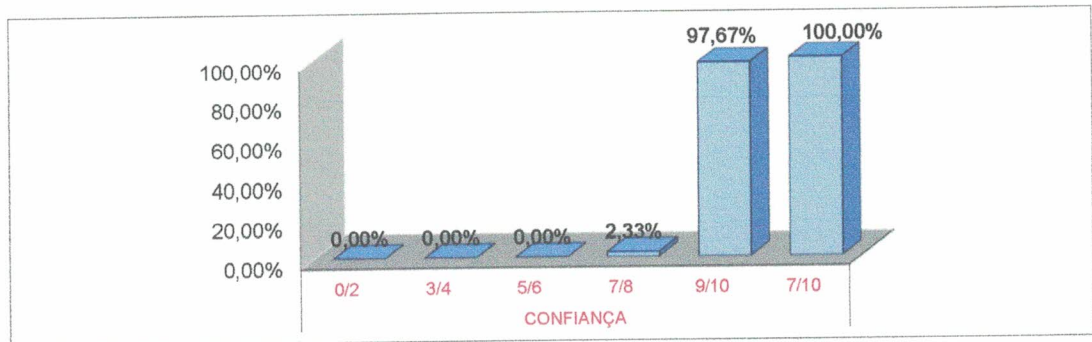
5.7 ADMINISTRAÇÃO



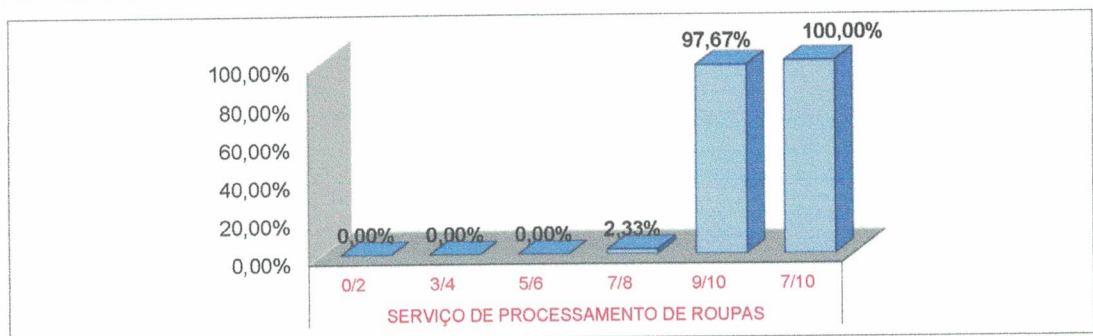


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

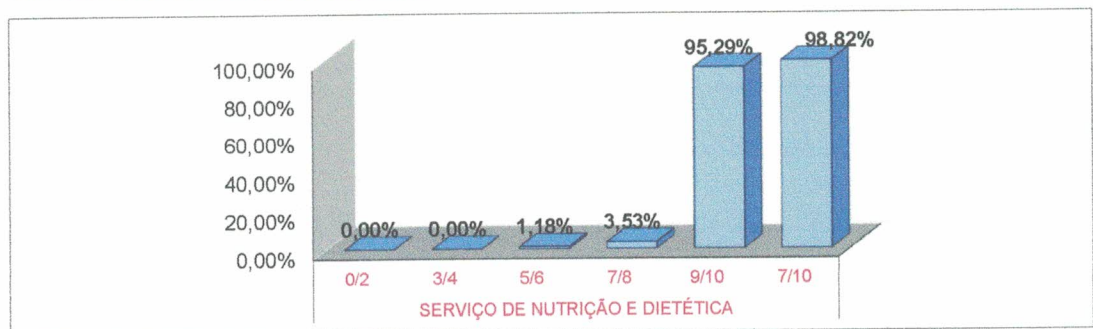
5.8 CONFIANÇA



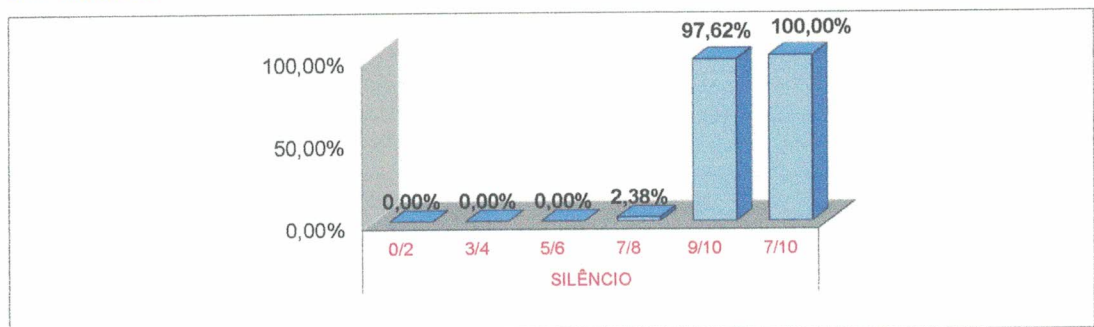
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

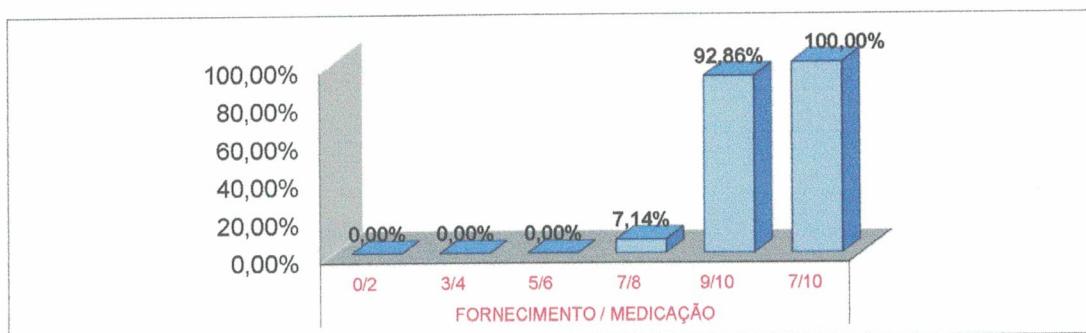


AVALIAÇÃO - ABRIL/2023

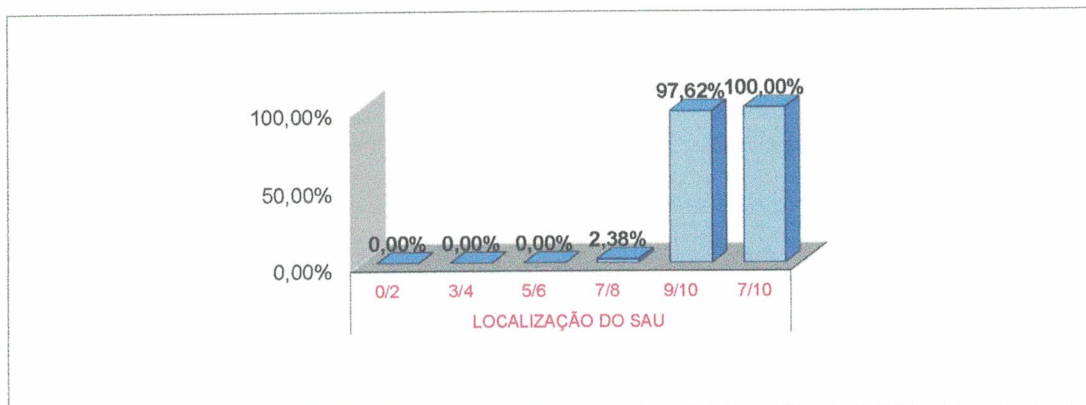
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 14 de Abril 2023.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



# REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: ABRIL - 2023

## FICHA RECLAMAÇÃO

### RECLAMAÇÃO Nº517/2023

DATA: 11/04/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

**RECLAMAÇÃO:** Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Srº M.S.C, familiar da usuária S.S.S., internada na UTI Adulto, Leito 12, prontuário 228561, referente a um procedimento de TQT que não foi realizado. *“Eu M.S.C, esposo da senhora S.S.S esta na UTI leito 12. No dia 04/04/23 pediram que eu assina-se uma T.Q.T p/ minha esposa fazer no dia 06/04/23. Porem não foi feita até o dia de hoje dia 11/04/23. Ainda não foi feito essa T.Q.T os médicos da visita não sabem explicar o motivo. Me ajude por favor. [sic] M.S.C*

### RECLAMAÇÃO Nº518/2023

DATA: 13/04/2023

NOME: W.G.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

**RECLAMAÇÃO:** Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. W.G.S, acompanhante do usuário P.J.G., internado na Clínica de Especialidades, Leito 52, prontuário, 229100, referente ao cancelamento da cirurgia na data de hoje. *“No dia 10 de abril de 2023. O paciente P.J.G.B, deu entrada no hospital vindo de Canaa dos Carajas. Para fazer uma amputação no dedo. A médica cirurgia vascular, avaliou o paciente, pediu avaliação do cardiologista o cardiologista liberou para a cirurgia que seria realizada hoje quinta-feira dia 13 de abril. A médica veio para a cirurgia e esperou no centro cirúrgico, como o paciente não desceu ela veio perguntar o que estava acontecendo e so ai descobriu que o anestesista solicitou leito de UTI p/ operar o paciente, imediatamente a cirurgia foi cancelada sem previsão para acontecer . Paciente segue internado com inecção no dedo com risco de sepse e com uma arteria destruida na pema. Grata pela compreensão e fico no aguardo. Leito 52. Enfermaria Jacarandá”. [sic] W.G.S*



**RECLAMAÇÃO Nº519/2023**

**DATA:** 13/04/2023

**NOME:** M.A.I.S

**ENDEREÇO:** sigilo dos dados

**TELEFONE:** sigilo dos dados

**RECLAMAÇÃO:** Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. M.A.I.S, familiar da usuária M.J.I.S., internada na Clínica Cirúrgica, Leito 12, prontuário, 228807, referente ao cancelamento da cirurgia por falta de material esterilizado. " *Minha indignação pelo fato da minha mãe ter vindo de tucuruí para fazer uma cirurgia do fêmur e não aconteceu por falta de material esterilizado. Neste momento ela está saindo da sala por conta a cirurgia não vai acontecer, ela é uma paciente de 84 anos está muito estressada por conta da situação.* " [sic] M.A.I.S

Marabá, 14 de Abril de 2023.

Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora SAU

  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: ABRIL 2023





## FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

### RECLAMAÇÃO Nº517/2023

DATA: 11/04/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

**FLUXO DE RECLAMAÇÃO:** Em resposta a reclamação a Diretoria Técnica apresentou seguinte resposta: *“Realizado reunião com equipe da cirurgia geral e que relataram que o atraso foi decorrente ao grande número de cirurgias. A traqueostomia foi realizada dia 12/04/2023. [sic] Direção Técnica.*

No dia 12/04/2023 as 15h07 realizado ligação ao manifestante e apresentado feedback. O mesmo agradeceu a atenção dada e a resolução do problema.

### RECLAMAÇÃO Nº518/2023

DATA: 13/04/2023

NOME: W.G.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

**FLUXO DE RECLAMAÇÃO:** Em resposta a manifestação a Coordenadora do Núcleo Interno de Regulação *“informou que no que tange a disponibilidade de leito em UTI, ao sermos informados pelo CC da solicitação pela equipe da anestesia, retiramos o mesmo do mapa cirúrgico devido a possível indisponibilidade do leito, que foi o ocorrido, deixando equipe ciente para informações ao paciente e acompanhante. Além disso, fomos informados pela equipe médica que houve a necessidade de suspensão de medicação de uso contínuo por mais dois dias, para posterior programação cirúrgica”.* [sic] Coordenadora do NIR

No dia 14/04/2023 realizado retorno a reclamante por meio de ligação.

### RECLAMAÇÃO Nº519/2023

DATA: 13/04/2023

NOME: M.A.I.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

**FLUXO DE RECLAMAÇÃO:** Em resposta a manifestação o Coordenador do centro cirúrgico *“informou que a máquina que esteriliza as ferramentas cirúrgicas deu um problema e teve que passar por uma manutenção de urgência, o que resultou no cancelamento da cirurgia. Entretanto a cirurgia será realizada nos próximos dias”.* [sic] Coordenador centro cirúrgico.

Marabá, 14 de Abril 2023  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora S.A.U

  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

000000 RL.HRSP.001-02

# REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: ABRIL – 2023



## FICHA DE RELATO

Não houve registro de relato no mês de Abril.

Marabá, 14 de Abril 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU.

  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: ABRIL – 2023

RL.HRSP.001-02

0000000

Identificador de autenticação: bc2903e6-6209-4d84-aca9-1931aa72cf84

Nº do Protocolo: 2023/2099087

Anexo/Sequencial: 9

Página 41 de 50





## FICHA SUGESTÃO

**SUGESTÃO Nº0018/2022**

**DATA: 11/04/2022**

**NOME: M.L.A.P**

**ENDEREÇO: Não informado**

**TELEFONE: sigilo dos dados**

**SUGESTÃO:** Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a sugestão da Sra. M.L.A.P, acompanhante da usuária M.F.A., que veio realizar consulta com o ortopedista na data de hoje. A sugestão abaixo foi escrita pela acompanhante. *“Sugestão: Acrescente cadeiras um pouco mais alta devido a pacientes com certas dificuldades nos joelhos.”* [sic] M.L.A.P

Marabá, 04 Abril de 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

# REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DA SUGESTÃO)

REFERÊNCIA: ABRIL – 2023



## FICHA FLUXO SUGESTÃO

**SUGESTÃO N°0018/2022**

**DATA: 11/04/2022**

**NOME: M.L.A.P**

**ENDEREÇO: Não informado**

**TELEFONE: sigilo dos dados**

**FLUXO DE SUGESTÃO:** Em resposta a manifestação a Coordenadora de Atendimento informou que *“as cadeiras utilizadas na recepção de atendimento ambulatorial são as recomendadas em estabelecimento hospitalares. Em situações em que o usuário não estiver se sentindo bem, é necessário acionar a equipe de enfermagem para acomodar o usuário enquanto aguarda atendimento.”* [sic] Coordenadora de Atendimento.

A resposta a reclamante foi realizado de maneira imediata.

Marabá, 14 Abril de 2023.

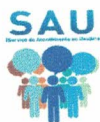
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU

  
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA



## MENSAGEM AMIGA(ELOGIOS)

REFERÊNCIA: ABRIL



## Mensagem Amiga

De: O. T. S.

Para: Equipe de enfermagem Natacha, Watilla.

*“Quero aqui deixa meus parabéns para as menina da manhã, Mariana uma pessoa maravilhosa, parabéns pelo seu trabalho você merece todo sucesso do mundo, uma pessoa brilhante. Para a Natacha deicho aqui meus agradecimentos uma técnica profissional nota 10. Watilla não posso esquecer como você e maravilhosa parabéns. Sucesso minha querida. Eliana vc também e uma grande profissional continue assim vc vai longe”. [sic] O. T. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: O. T. S.

Para: Fisioterapeuta Vitor.

*“Ao fisioterapeuta Vitor, uma grande homem um forte abraço vc me ajudou muito parabéns”. [sic] O. T. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: O. T. S.

Para: Técnico de enfermagem Marcos.

*“Quero deixa meus parabéns para o Marcos um ótimo técnico parabéns meu amigo sentirei saudades de todos vcs. Um forte abraço que Deus abençoe vcs”. [sic] O. T. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: O. T. S.

Para: Técnica de enfermagem Andresa.

*“Andresa minha técnica preferida! Parabéns minha queria que Deus te abençoe e que você continue essa pessoa maravilhosa! Sucesso sempre e tudo que te desejo. Um forte abraço do paciente mas chato que já teve O.”. [sic] O. T. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública







## Mensagem Amiga

De: H.S.

Para: Equipe de enfermagem Ilandia, André, Ana, maqueiro Geronimo.

*“O bom atendimento da equipe do hospital o paciente H.S esteve internado do dia 08/03 ao dia 17/03 no leito cumaru. Queremos agradecer os colaboradores, Ilandia, André, Ana, o maqueiro Geronimo. Enfim parabéns continue fazendo esse ótimo trabalho com seus paciente. Fomos tratado com respeito carinho e atenção que todos eles sejam valorizados”.*  
[sic] H.S.



Secretaria de Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: M.E.

Para: Telefonista Rosa.

*“Eu M. E. elogio a Rosa telefonista ela e excepcional e maravilhosa ela é muito educada e bem rápida e logo resolve as coisas quando cheguei no regional eu mandei mensagem e ela foi ate mim e resolveu o que eu precisava, o trabalho dela requer o que ela tem de melhor, ela e caresmatica e simpática ela e única parabéns pelo seu trabalho, Deus abençoe”.* [sic] M.E.



Secretaria de Saúde Pública





## Mensagem Amiga

De: C.V

Para: Técnica de enfermagem Eliane.

*“Eliane uma pessoa encantadora que faz um bom trabalho”.*  
[sic] C.V



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.

Para: Equipe de enfermagem Natacha, Maria, coord.  
Pollyana, Dr. Isabela.

*“O atendimento da maria tec de enfermagem, e natacha são ótimas Maria é muito cuidadosa, humana, simpática, preocupada e muito profissional, Natacha também do mesmo jeito não percam essa profissionais também gostaria de parabenizar a cordenadora das enfermeira poliana, não é atoa que esta nessa profissão, precisa, dedicada, humana muito profissional. Gostaria de elogiar Dr. Isabela gostei demais do profissionalismo dela”.*



Secretaria de  
Saúde Pública







## Mensagem Amiga

De: J. S.

Para: Equipe de enfermagem Carla, André, Marcos, Vanderleia, Vanessa, Aline e Mariana.

*“Não tivemos o que reclama tudo estava bom o atendimento dos enfermeiro profissionais todos muito atenciosos. Em relação a comida ótima parabéns pelo restaurante para os acompanhantes quero deixar meu muito obrigada o medico vascula de uma cipatia super atenciosa. E as meninas que nos atende Carla, André, Marcos, Vanderleia, Vanessa, Aline, Mariana, são tanto que queremos agradece. A menina dos laboratório foi muito fofa em fim so temos que agradecer todos ele se esqueci de alguém mim desculpa”. [sic] J. S.*



Secretaria de Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: M. S.

Para: Equipe de enfermagem Irla, Samuel, Gilson, Leila, Marcia, Karliane, Eugenia, Natalia, Fisio Ana Paula, Lorrane.

*“Venho aqui agradecer a todos desse hospital o doutro Francisco só Deus pra abençoar grande doutor. Alguns técnicos irei levar pra sempre um possível esquecer (Irla, Samuel, Gilson, Leila, Boa, Marcia, e outros) nossa mãe Karlina, maravilhosa. Minha fisio preferida, Ana Paula e Lorrane. Enfermeiros Eugenia, Natalia, doutor Felipe grande médico, até no momento de uma situação difícil nós fortalece. So deus pra recompensar cada um desses profissionais, desde da psicóloga, pessoas amáveis, impossível de esquecer”. [sic] M. S.*



Secretaria de Saúde Pública







## Mensagem Amiga

De: M.E

Para: Técnica de enfermagem Marcela.

*“Eu Maria Eva elogio a Marcela que faz leite do meu filho da parte da manhã, eles e genial, maravilhosa, educada simpática, e pontual agradeço pela vida dela”. [sic] M.E*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.

Para: Técnica de enfermagem Renata, Lais.

*“Atendimento da uti maravilhosa amei o atendimento as tec. enfermagem também só ótimas foram amorosas e muito cuidadosa com meu filho Savio, Savio agradece com muito carinho a equipe UTI Renata, Lais e todos os outros que nps lembramos o nome”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

**De:** Sem Identificado.

**Para:** Enfermeira Ana, Recepcionista Lauro.

*“Quero parabenizar a enfermeira Ana da dialise, Lauro da recepção dialise merece todos os elogios”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

**De:** C.C

**Para:** SHL Sara e Cleia.

*“Gostaria de elogiar as meninas do SHL cujo o nome são Sara e Cleia, muito dedicadas, eficientes, organizadas, super educadas, legais com o atendimento merece muito sucesso”.*  
[sic] C.C



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: F. F  
Para: Equipe da TRS.

*“Parabenizo todos os técnicos e toda equipe de hemodiálise pelo carinho e carisma por nossos parentes. E também todos os médicos. E que vocês continue sendo essas pessoas maravilhosas com todos”. [sic] F. F.*



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pt.gov.br



## Mensagem Amiga

De: M.L.  
Para: Enfermeira Ana, Recepcionista Lauro.

*“Parabenizo toda equipe da hemodiálise, sempre atencioso com todos os pacientes ! turno, parabeniza enfermeira Ana pelo carinho com meu esposo e o Lauro pelo carisma com todos nós”. [sic] M.L.*



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pt.gov.br





## Mensagem Amiga

De: L. S.

Para: Técnico de enfermagem Gabriel.

*"Me chamo Lauriane esteve internado aqui por 18 dias bem passei 13 dias na UTI lá eu conheci um jovem chamado Gabriel. Não conheço porque não tenho quando estive lá, falo dessa forma porque minha família falou do zelo que ele tinha em falar mesmo sem ele saber de nada que minha família estava chegando me tratou super bem quero muito conheci ele e agradecer pessoal mente". [sic] L. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: M.

Para: Equipe de enfermagem, Dr. Ednei.

*"Agradecimento meu nome é Marilda dia 28 de janeiro de 2023, fui internada p/ realizar uma cirúrgica de estrabismo. Hoje completa dois mês, não podia deixar de vir agradecer o carinho de cada equipe que cruzaram no meu caminho. Desde da direção, a equipe da regulação, da higienização, as copeiras, as cozinheiras e toda equipe de enfermagem que forão um anjo na minha vida, que cuidou de mim, com muito carinho e dedicação. E especialmente a equipe do Dr. Ednei Cabral, o Rafael um amor de pessoa, e todos que estava presente no momento mais importante da mesma vida. obrigado por fazer meus dias mais bonito, e felizes. (...)" [sic] M.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

**De: Sem Identificação.**

**Para: Técnico de enfermagem Marcos.**

*"O atendimento daqui esta ótimo estão todos de parabéns, queria da parabéns principalmente ao técnico Marcos, ele é muito atencioso e simpático".*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

**De: K.J**

**Para: Enfermeira Ruth.**

*"Enfermeira Ruth. Estamos sendo bem atendido por você, você é uma excelente profissional que Deus sempre te conceda gostei muito de você". [sic] K.J*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br

50



## Mensagem Amiga

De: Zilma Bandeira.

Para: Recepcionista Leonardo e equipe do Raio-X

*“Parabenizar a equipe da recepção uma braço para o Leonardo nós atendeu muito bem. O pessoal do raio X também estão de parabéns”. [sic] Zilma Bandeira.*



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: C.R.

Para: Técnica de enfermagem Lolita.

*“Meu elogio vai para técnica Lolita ótima pessoa, anteciosa, meia educada prestativa que Deus abençoe ela e todos que trabalha aqui”. [sic] C.R.*



Secretaria de  
Saúde Pública







## Mensagem Amiga

**De:** Sem Identificação.

**Para:** Técnica de enfermagem Vanessa Rocha.

*“Vanessa Rocha técnica trata os pacientes super bem, ela e uma ótima técnica adorei ela e ótima”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

**De:** Sem Identificação.

**Para:** Equipe das Recepção.

*“Atendimento nas recepções são ótimas são pessoas prestativas que se dispõem a prestar um ótimo atendimento ao paciente e acompanhantes”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br

20



## Mensagem Amiga

De: O. T. S.

Para: Técnica de enfermagem Debora.

*“A Debora eu deicho um forte abraço, e dizer qual vc e uma exelente técnica continue assim melhor queria, não vou esquecer nunca de vc. Cuidou muito bem de mim. Obrigado por tudo sucesso e muitas felicidade. Parabéns”. [sic] O. T. S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.

Para: Técnica de enfermagem Vanessa Rocha.

*“Para tec. enfermagem Vanessa Rocha uma pessoa maravilhosa atenciosa ta e parabéns pelo sel trabalho”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: Mãe da L.

Para: Equipe de enfermagem Ivone, Marlene, Suely, Gleysa, Lindalva, Gabriela, Lays e Holda.

*“Venho fazer elogios a equipe da tarde, uma equipe comprometida com o bem estar das nossas crianças. São alegres e armozas; são pessoas tocadas por Deus. Agradeço a Ivone, Marlene, Suely, Gleysa, Lindalva, Gabriela, Lays, hoje faltou a enfermeira Holda que está de folha, mas também uma excelente profissional”. [sic] Mãe da L.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: I. R.

Para: Equipe de enfermagem Thatyana, Marlene, Lays, Ivone, Lindalva, Geyza, Gabriella, Suely, Holda, Dra. Ludiere e Dra. Isabela.

*“Eu como mãe só tenho que agradecer a todas as equipes da UTI infantil, desde do momento em que traferiram minha filha eu senti paz, por saber que ela viria para o regional. Depois que cheguei não foi diferente do meu pensamento, as profissionais presentes são responsáveis, educados, prestativos e acima de tudo são humanos isso aquece e consola o coração de uma mãe e de um pai obrigado por tudo, obrigada por tudo deles abençoe grandemente cada um de vocês, Enf. Thatyana, Marlene, Lays, Ivone, Lindalva, Geyza, Gabriella, Suely, Holda, Dr. Izabele e Ludieri”. [sic] I. R.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: N.F.S.

Para: Maqueiro Percy, técnico de enfermagem Valber.

*“Maqueiro Percy, Valber, parabenizar pelo exelente trabalho e atendimento e pelo carinho e de grande ajuda estamos muito grato pelo atendimento de carinho”. [sic] N.F.S.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: M. D.

Para: Dr. Luiz, Dr. Sergio, Dr. Cassiano, Dr. Janio, equipe de enfermagem, Assistente Social, Psicologia, Nutricionista, SND e SHL.

*“Muito obrigado e que Deus abençoe vocês todos doutor Luiz Sergio, Kaciano, Janio e a equipe de enfermagem, assistente social, psicóloga, nutricionista, cozinha, limpeza”. [sic] M. D.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: Acompanhante do R.N.  
Para: Equipe do HRSP.

*“Sou esposa do paciente R. N. sou muito agradecida a Deus por essas mulheres maravilhosas peço a Deus que abençoe todos vocês não tenho palavras me espresa por tanto carinho, também quero agradecer o doutor que deu a vida ao meu marido muito obrigada a vocês menina cuida e bonita parabéns a todos”. [sic] Acompanhante do R.N.*



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARA  
DR. GERALDO VELOSO



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pt.gov.br



## Mensagem Amiga

De: J. J. S.  
Para: Equipe do HRSP.

*“Estão todos de parabéns estou muito grata pela atenção de todos”. [sic] J. J. S.*



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARA  
DR. GERALDO VELOSO



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pt.gov.br





## Mensagem Amiga

**De: Sem Identificação.**

**Para: Equipe do SHL Istefane, Carlene e Michele**

*"Porque não o nome mais vou dizer o nome, Istefane adeusa Carlene Michele as outra. Que expresso mi gratidão a todos vocês muito obrigado".*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

**De: Sem Identificado.**

**Para: Enfermeira Jaqueline.**

*"Parabéns enfermeira Jaqueline com a sua equipe de trabalho vocês estão de parabéns pelo seu trabalho vcs estão de parabéns".*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

De: I.V

Para: Equipe HRSP, Equipe de Enfermagem e Técnicos de Enfermagem

*“Eu I.V.F sou muito grata por ter sido bem recebida nesta unidade de saúde. As pessoa me trataram muito bem da forma que eu e meu esposo fomos bem tratado pelas profissionais enfermeiro pelas tequinas de infermague eu sou tenho agradecer os médicos e toda medicina deste grandioso hospital são todos pra me maravilhosas eu so tenho que agradecer esses anjo de guarda que estão de parabéns por que cuando a gente haja pessoas que gosta de trabalha com garra e satisfação são como esses profissional deste hospital so pesso adeus que abençoa eu so tenho como agradece cada um de vocês obrigada para todos e fico muito feliz desculpa pelos erros e muito obrigado por vocês ezister em nossas vidas eu não tenho nem palavras pra decifra o quanto que vocês são especial nas nossas vida beijos e abraços em cada um de vocês gualdiao”. [sic] I.V.F*



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: I.V.F

Para: Telefonista Rosa.

*“Eu I.V.F achei aqui nesse hospital uma pessoa maravilhosa. Por nome Rosa da telefonia. Que e uma amiga que eu vou levar. Pra sempre comigo essa mulher meiga e cheia de vida para agente conversa foi mito bom ter conhecido você uma mulher carismática uma pessoa quer sempre pra cima so espero alcance todos os obigetivo da sua vida que você e merecedora pelo o talento que você mulher tem foi uma das amizades mais querida que estive aqui você e uma pessoa especial. Sua luta ea sua garra que faz essa pessoa maravilhosa que deus. Elumini seus caminho que você vai muito mulher guerreira menina de lutar desculpa os erros e mais importante a gente eloguiar as pessoa que você dar bem aqui termino saudade de você menina talentosa você merece tudo de bom gostei muito de você mesmo garota”. [sic] I.V.F*



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br





## Mensagem Amiga

**De: Sem Identificado.**

**Para: Técnica de enfermagem Martha.**

*"Eu quero deixar meus agradecimentos a você, Martinha, você é uma pessoa bem especial pra mim, foi bom te conhecer, ora me você foi muito maravilhosa, só tenho que agradecer e é minha maior satisfação".*



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

**De: I.V**

**Para: Técnica de enfermagem Jessica**

*"olá aqui quero parabenizar essa menina tão meiga e dedicada que é a Jessica Santos, é uma pessoa bem prestativa, com agente ela trata muito bem, eu só tenho que agradecer a você assim que as pessoas tem que ser pra mim, você é muito maravilhosa, você sendo assim, você chegar longe que Deus abençoe, são meus votos pra você, menina linda e maravilhosa que Deus te proteja, assim como eu I.V.D.F".*  
[sic] I.V.D.F



Secretaria de  
Saúde Pública







## Mensagem Amiga

De: S. L.

Para: Equipe do SHL Marcilene, Leidiane

*“Venho fazer elogios para as meninas do SHL são profissionais que ajuda a manter o nível de excelência nos cuidados ao paciente. Marcilene Leidiane, Silva, e dentre outras que não sei o nome mas são profissionais que merecem reconhecimento UTI Pedi”. [sic] S. L.*



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: S.L

Para: Técnica de enfermagem Martha.

*“Enfermeira Martha Milena, paciente, atenciosa. Ta de parabéns, sempre disposta a ajudar”. [sic] S.L*



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br





# Mensagem Amiga

De: D.C.F

Para: Técnica de enfermagem Vanessa Rocha

*“para a tec de enfermagem Vanessa Rocha agradeço a atenção, e a responsabilidade com os pacientes. Parabéns por amar o que faz. Sempre com bom humor para atender. As necessidades dos pacientes”. [sic] D.C.F*



Secretaria de Saúde Pública



# Mensagem Amiga



Secretaria de Saúde Pública



29



## Mensagem Amiga

**De:** Sem identificação  
**Para:** Equipe HRSP

*“Não tenho nada que reclama. Só elogiar. Porque cuidaram muito bem do meu fio”.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

**De:** E. e A.E  
**Para:** Equipe de Enfermagem UTI Pediatria, Nutricionista Gleyciane, Fisioterapeuta Fernanda, Doutor André.

*“Agradeço todas as enfermeiras da uti pediatria as que cuidou da A.E, muito obrigado que deus abençoe cada uma de vocês a nutricionista Gleyciane a fisioterapeuta Fernanda agradeço pelo cuidado atenção de todas se hoje ela ta bem porque existem vocês pelos profissionais que e que é e que dedicam a cada criança. Primeiro deus o doutor André e vocês enfermeiros meu muito obrigado”. [sic] E. e A.E*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: O.P.A.S

Para: Técnica de enfermagem Vanessa Rocha

*“Para a tec de enfermagem Vanessa Rocha Deus conserve você sempre assim essa pessoa atenciosa que tem o dom de cuidar gostei muito do seu carinho com os pacientes você e uma pessoa especial continue sempre assim que Deus vai te honra”. [sic] O.P.A.D.S*



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: Sem identificação

Para: Equipe HRSP

*“Todos vocês são excelentes profissionais vocês merecem 10 obrigada por tudo”.*



Secretaria de  
Saúde Pública







## Mensagem Amiga

De: N.  
Para: Leidiane

*"Leidiane e uma funcionaria com muita eficiencia e educada além de tudo isso e fundamental pra nos". [sic] N.*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: E.G.L.S  
Para: Tecnica de enfermagem Vanessa Rocha.

*"Para a tec de enfermagem Vanessa Rocha só tenho a agradecer o carinho e o profissionalismo. Continue sendo dedicada, carinhosa e atenciosa. Seja sempre alegre e sorridente. Parabéns".*



Secretaria de  
Saúde Pública



www.pa.gov.br



## Mensagem Amiga

De: M.B

Para: Técnicas de Enfermagem Manuela e Francinete,  
Equipe SADT.

*“Agradecer o atendimento humanizado e de excelência das técnicas de enfermagem Manuela e Francinete e a toda equipe SADT. Vocês são excelentes. [sic] M.B*



Secretaria de  
Saúde Pública



## Mensagem Amiga

De: C.A.J.S

Para: Copeira Jackeline

*“Quero agradecer primeiramente a Deus. Pois se não fosse ele não existiria uma funcionário tão dedicado ao trabalho como essa mulher que faz tudo com amor e carinho essa mulher foi a luz no meu caminho assim qui entrei que, muito obrigado Jaqueline copeira, você e uma ótima funcionário em todo lugar deveria ter uma mulher como você. Parabéns Jakeline, copeira”. [sic] C.A.D.J.S*



Secretaria de  
Saúde Pública

