

HOSPITAL ONCOLÓGICO INFANTIL OCTÁVIO LOBO

Contrato de Gestão nº 003/SESPA/2022

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (S.A.U)

1. Apresentação do S.A.U.

Este relatório vem apresentar as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário no mês de maio de 2025 no Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo.

2. Descrição das Atividades – Maio/2025

2.1 Avaliação dos Dados – Maio/2024.

O setor é responsável pelo atendimento dos usuários/acompanhantes internos e externos, ouvindo a opinião dos mesmos em relação a satisfação com os serviços do hospital.

No caso de insatisfação, ocorre de duas maneiras o registro, o usuário/acompanhante, através da busca direta, poderá formalizar sua reclamação em formulário de tratativa de reclamação e sugestão (TRS) e esta será direcionada para o NQSP (Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente) para verificação de indícios de incidente, em seguida o NQSP encaminha para o gestor responsável realizar a análise de causa.

O gestor responsável terá um prazo de 2 dias úteis para análise, a sua diretoria direta terá 2 dias úteis para aprovação. Após isso, o SAU terá 01 dia útil para retorno ao usuário/acompanhante, totalizando 5 dias úteis para o retorno ao reclamante. Caso o prazo seja extrapolado, o representante do SAU encaminhará e-mail para o gestor responsável ou para diretor responsável, com cópia para a Diretoria Geral, solicitando o retorno da análise para o setor.

A outra maneira de registro de insatisfação é por meio dos formulários de pesquisa de satisfação da unidade de internação, SADT, ambulatório e unidade de atendimento a intercorrências – UAI, (onde o S.A.U. acompanha diariamente beira leito ou via telefone para áreas virais), no qual usuário/acompanhante relata

verbalmente ao S.A.U sua insatisfação e esta irá compor relatório de insatisfação, o qual será apresentado na reunião da Comissão de Experiencia do Paciente (CEP), a qual tem como membros a diretoria do hospital, o S.A.U e o Escritório de Experiencia do Paciente (EEP), para que tomem ciência e as devidas medidas para sanar a insatisfação.

É importante ressaltar, que ocorreu no mês de maio o projeto *Elogiados do mês*, o qual consiste na entrega do elogio, registrado no S. A. U., para os colaboradores e assim promover um momento de valorização e agradecimento aos colaboradores pela atenção, dedicação e carinho, bem como, reconhecimento pela qualidade no serviço. Mostrar o quão importante é o trabalho de cada colaborador e de como ele faz a diferença na vida das nossas crianças e suas famílias.

Na ocasião também é divulgado os três setores mais elogiados no mês, configurando assim o *Ranking dos Elogios*. No mês de maio, compondo o ranking em primeiro lugar, ficou a Unidade de Internação do 2º andar e Quimioterapia. Em segundo lugar, Ambulatório, em terceiro lugar a Unidade de Terapia Intensiva.



3. Pesquisas de satisfação

O Serviço de Atendimento ao Usuário, avalia a satisfação do usuário, por meio dos questionários de Internação (onde acompanha diariamente beira leito ou via telefone para áreas virais a satisfação dos usuários internados), Ambulatoriais, SADT, e Unidade de Atendimento Imediato. Estes formulários estão em todos os andares do hospital.

3.1 Resultados das pesquisas de satisfação

Durante o período 01/05/2025 a 31/05/2025 foram realizadas pesquisas de satisfação que contabilizadas nos forneceram os seguintes dados abaixo:

Tabela 01: Total de questionários respondidos em maio de 2025.

1- Total de Questionários Respondidos	Pesquisa Realizadas
Ambulatório	331
Exame	448
Internação	70
Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI	160
TOTAL	1.009

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

3.2 Percentual da Satisfação por Setores e Global.

Tabela 2: Percentual da Satisfação por Setores e Global.

2- Percentual da Satisfação do Usuário por Setores e Global	%
Internação	94,33%
Exames	96,65%
Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI	91,17%
Ambulatório	97,28%
Taxa Global	94,86%

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

3.3 Registro de Atendimentos – SAU.

ELOGIOS			
DATA	FORMULÁRIO	DESCRIÇÃO	LEITO
05/05/2025	AMB	"Gostaria elogiar a <u>Dra Karol oncologista</u> , a enfermeira Yone, a Dra Amanda, e o Dr. Leonardo, eles são ótimos profissionais." [sic] M. P. (acompanhante)	
05/05/2025	AMB	"Gostaria elogiar a Dra Karol oncologista, a <u>enfermeira Yone</u> , a Dra Amanda, e o Dr. Leonardo, eles são ótimos profissionais." [sic] M. P. (acompanhante)	
05/05/2025	AMB	"Gostaria elogiar a Dra Karol oncologista, a enfermeira Yone, a <u>Dra Amanda</u> , e o Dr. Leonardo, eles são ótimos profissionais." [sic] M. P. (acompanhante)	
05/05/2025	AMB	"Gostaria elogiar a Dra Karol oncologista, a enfermeira Yone, a Dra Amanda, e o <u>Dr. Leonardo</u> , eles são ótimos profissionais." [sic] M. P. (acompanhante)	
05/05/2025	AMB	"Eu e meu filho nos sentimos bem acolhidos no Hospital." [sic] E. T. (acompanhante)	
05/05/2025	AMB	"O atendimento das meninas da recepção é maravilhoso, super atenciosas!" [sic] J. A. (acompanhante)	
06/05/2025	AMB	"Queria elogiar o porteiro Bruno, é sempre muito simpático e educado com a gente." [sic] J. S. (Acompanhante)	
06/05/2025	AMB	"Queria agradecer a Dra. Vanessa pelo cuidado e carinho que tem pelo meu filho!" [sic] E. O. S. (acompanhante)	
06/05/2025	UAI	"Sou suspeita em falar deste hospital, afinal meus dois filhos sempre foram bem tratados, com atenção, cuidado e amor. Desejo que a vida de muito mais crianças possam ser salvas através das equipes competentes que fazem tudo por nossas crianças." [sic] M. B. (Acompanhante)	
06/05/2025	UAI	"Oi queria dizer que o atendimento é muito bom e muito legal, apesar de não gostar das furadas, as tias da enfermagem tem paciência e fazem com todo cuidado. Adoro ir para as consultas e brincar no parquinho, e conheço varios coleguinhas. Um beijo e um abraço em todos da equipe" [sic] A. L. (usuario)	
07/05/2025	AMB	"Quero fazer um elogio ao técnico Marcos, pelo seu ótimo trabalho com as crianças." [sic] A. F. (acompanhante)	
07/05/2025	AMB	"Eu quero elogiar todos as equipes do hospital, que sempre trataram eu e meu filho muito bem, obrigado." [sic] R. S. (acompanhante)	
07/05/2025	QT	"Quero elogiar a equipe da Quimioterapia, pelo excelente trabalho." [sic] F. L (Acompanhante)	

08/05/2025	AMB	"A Amanda do AMB, é uma excelente profissional, gosto muito dela" [sic] M. G. (acompanhante)	
08/05/2025	UI 4	"Eu quero elogiar as tias Bianca e Joyce, elas são muito legais e fizeram um aniversário muito legal para mim em março, eu gostei muito e me diverti com meu aniversário aqui no quarto" [sic] C. H. (acompanhante)	401
08/05/2025	UI 4	"Eu quero elogiar as tias Bianca e Joyce , elas são muito legais e fizeram um aniversário muito legal para mim em março, eu gostei muito e me diverti com meu aniversário aqui no quarto" [sic] C. H. (acompanhante)	401
08/05/2025	UI 4	"Gostaria de elogiar a equipe da manhã aqui da UTI, em especial: Luana. Que é uma técnica maravilhosa e muito atenciosa, gosto e agradeço por todo o carinho comigo e com o meu filho" [sic] J. S. (acompanhante)	407
09/05/2025	AMB	"A limpeza melhorou muito! Os banheiros ficaram mais limpos" [sic] J. P. (acompanhante)	
09/05/2025	QT	"Gostaria de elogiar a Ivana e o Miqueias da QT. São pessoas incríveis e que tornam o hospital um lugar mais leve, mesmo com todas as situações difíceis. Profissionais nota 10!" [sic] R. D. (acompanhante)	
09/05/2025	QT	"Gostaria de elogiar a Ivana e o Miqueias da QT. São pessoas incríveis e que tornam o hospital um lugar mais leve, mesmo com todas as situações difíceis. Profissionais nota 10!" [sic] R. D. (acompanhante)	
09/05/2025	QT	"A equipe de enfermagem da QT é maravilhosa, todas nota 10!" [sic] R. P. (acompanhante)	
12/05/2025	AMB	"Querida elogiar a Dra. vanessa, ela é uma excelente profissional, muito atenciosa e prestativa"[sic] N.L (acompanhante)	
12/05/2025	AMB	"Querida deixa meu elogio para todos as equipes do hospital, me sinto muito acolhida por todos"[sic] M.G acompanhante)	
12/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafa e Jéssica da QT, elas são muito atenciosas e carinhosas co minha filha!" [sic] M. G. (acompanhante)	
12/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafa e Jéssica da QT, elas são muito atenciosas e carinhosas co minha filha!" [sic] M. G. (acompanhante)	
12/05/2025	QT	"Quero deixar meu elogio para todos os enfermeiros, pelo excelente trabalho!" [sic] J.J. (acompanhante)	
12/05/2025	UI 1	"Gostaria de elogiar toda a equipe de enfermagem, pelo ótimo trabalho com os pacientes, muito obrigada!" [sic] E. B. N. (acompanhante)	101 B
12/05/2025	UI 1	"Quero elogiar todos do hospital pelo ótimo atendimento e carinho com os pacientes e com nós, pais!" [sic] A. F. C. (acompanhante)	108 B
13/05/2025	AMB	"Quero elogiar, todas as equipes do hospital pelo bom trabalho." [sic] R. A. M. (acompanhante)	
13/05/2025	AMB	"Eu quero elogiar a Dra. Vanessa oncologista, pelo seu bom trabalho." [sic] E. O. S. (acompanhante)	

13/05/2025	UI 4	"Quero elogiar todos os médicos e enfermeiros da UTI, pelo excelente trabalho!" [sic] A. O. B. (acompanhante)	4000
13/05/2025	UI 4	"Quero elogiar todos os médicos e enfermeiros da UTI , pelo excelente trabalho!" [sic] A. O. B. (acompanhante)	4000
14/05/2025	AMB	"Gostaria de deixar um elogio para as meninas do AMB, Gleice e Tati, que são pessoas maravilhosas e nos atendem bem!" [sic] M. A. (acompanhante)	
14/05/2025	AMB	"Gostaria de deixar um elogio para as meninas do AMB, Gleice e Tati , que são pessoas maravilhosas e nos atendem bem!" [sic] M. A. (acompanhante)	
16/05/2025	UI 3	"As equipes de Enfermagem do 3º andar são maravilhosas, todos muito atenciosos e simpáticos." [sic] E.C. (acompanhante)	310 A
16/05/2025	UI 3	"Deixo aqui todo meu carinho e apreço pelo trabalho da Juliana e Miqueias (QT), que são pessoas maravilhosas.!" [sic] M. I. S. (acompanhante)	313 A
16/05/2025	UI 3	"Deixo aqui todo meu carinho e apreço pelo trabalho da Juliana e Miqueias (QT), que são pessoas maravilhosas.!" [sic] M. I. S. (acompanhante)	313 A
19/05/2025	UI 1	"Quero elogiar todas as equipes do hospital pelo apoio que me deram nos momentos difíceis e pelo carinho que tiveram comigo e com a minha filha, muito obrigado!" [sic] F. S. (acompanhante)	104 A
19/05/2025	UI 1	"Gostaria de fazer um elogio ao hospital pelo bom atendimento com a minha filha, muito obrigada!" J. M. (acompanhante)	106 B
19/05/2025	UI 1	"Venho aqui pedir que deixe o técnico Leonardo Ribeiro no 1º andar durante o dia. Ele é muito humano, responsável, gosto muito dele, e não é só eu, outras pessoas que estão no 1º andar também gostam muito dele!" [sic] A. F. C. (acompanhante)	107 B
19/05/2025	UI 2	"Gostaria que o técnico de enfermagem Leonardo Ribeiro ficasse no 1º andar pela manhã, pois ele é muito querido e humano!" [sic] M. V. M. (acompanhante)	214 A
19/05/2025	AMB	"Gostaria de elogiar a técnica da QT tilma , ela é uma excelente profissional, muito atenciosa e carinhosa com meu filho!" [sic] M. C. (acompanhante)	
19/05/2025	AMB	"Quero elogiar a Dra. Sweny (oncologista), ela é muito prestativa e atenciosa com meu filho!" [sic] M. A. (acompanhante)	
19/05/2025	AMB	"Quero elogiar todas as enfermeiras da QT, todas são muito cuidadosas comigo!" [sic] G. P. B. (usuário)	
20/05/2025	UI 1	"A enfermeira Débora é uma pessoa muito querida, alguém que vejo ter amor pela sua profissão. Desejo as melhores coisas para essa pessoa tão maravilhosa!" [sic] A. V. (acompanhante)	109 B
20/05/2025	UI 2	"Gostaria de elogiar o copeiro Bruno, ele é sempre muito gentil e atencioso." [sic] M. V. M. (acompanhante)	214 A

20/05/2025	UI 2	"Quero elogiar a enfermeira Jaqueline, minha filha gosta muito dela, ela é sempre muito atenciosa e carinhosa com a minha filha." [sic] M. V. M. (acompanhante)	214 A
21/05/2025	QT	"A Juliana e a Ivana são pessoas maravilhosas, a quimio se torna mais tranquila com elas!" [sic] F. G. (usuário)	
21/05/2025	QT	"A Juliana e a Ivana são pessoas maravilhosas, a quimio se torna mais tranquila com elas!" [sic] F. G. (usuário)	
22/05/2025	QT	"A técnica Nilde Vaz do 1º andar é maravilhosa, alegre e educada. O trabalho dela é nota 10!" [sic] T. S. (acompanhante)	
22/05/2025	UAI	"Quero elogiar a equipe da QT, todos são sempre muito atenciosos. Gosto do atendimento deles e do carinho que tem por mim." [sic] E. C. S. (acompanhante)	
23/05/2025	UI 2	"Gostaria de deixar aqui o eu muito obrigada a toda equipe da tarde do 2º andar, todos são ótimos profissionais e que nos transmitem alegria e leveza nessa caminhada tão difícil." [sic] S. S. (acompanhante)	214 B
27/05/2025	QT	"Gostaria de elogiar a enfermeira Gleice do AMB pelo ótimo trabalho!" [sic] A.L.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar todas as equipes do hospital, por fazer um bom trabalho, agradeço por cuidarem da minha filha." [sic] J.L.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Gostaria de elogiar a Dra. Fabiola, oncologista da QT, por ser uma ótima profissional, obrigada por tudo!" [sic] J.P.L (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Gostaria de elogiar a equipe de enfermagem do 2º andar, por serem ótimos profissionais, obrigada por tudo!" [sic] J.P.L (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar a enfermeira Rafa da QT pelo seu bom trabalho"[sic] E.M (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafaela , Jessica da QT, a Gleice do AMB e Dra. Gabriela, oncologista, obrigada pelo ótimo trabalho." [sic] E.M.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafaela, Jessica da QT , a Gleice do AMB e Dra. Gabriela, oncologista, obrigada pelo ótimo trabalho." [sic] E.M.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafaela, Jessica da QT, a Gleice do AMB e Dra. Gabriela, oncologista, obrigada pelo ótimo trabalho." [sic] E.M.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar as enfermeiras Rafaela, Jessica da QT, a Gleice do AMB e Dra. Gabriela , oncologista, obrigada pelo ótimo trabalho." [sic] E.M.S (acompanhante)	
27/05/2025	QT	"Quero elogiar as meninas da recepção principal e todos os profissionais da QT, obrigada pelo bom trabalho de vocês!" [sic] J. C. F. (acompanhante)	
27/05/2025	UAI	"Gostaria de elogiar as enfermeiras Jéssica , Rafa e a técnica Tilma da QT, elas são pessoas muito boas!" [sic] P. E. L. B. (acompanhante)	
27/05/2025	UAI	"Gostaria de elogiar as enfermeiras Jéssica, Rafa e a técnica Tilma da	

		<i>QT, elas são pessoas muito boas!" [sic] P. E. L. B. (acompanhante)</i>	
27/05/2025	UAI	<i>"Gostaria de elogiar as enfermeiras Jéssica, Rafa e a técnica Tilma da QT, elas são pessoas muito boas!" [sic] P. E. L. B. (acompanhante)</i>	
27/05/2025	UAI	<i>"Gostaria de elogiar o Dr. Antonio, pediatra, ele é um excelente profissional!" [sic] M. S. M. (acompanhante)</i>	
27/05/2025	UI 2	<i>"Quero elogiar a Nilde Ivan Lopes Vaz, ela sempre é muito simpática, sempre fazendo o trabalho com cuidado, carinho e sempre com um sorriso no rosto!" [sic] A. C. S. (acompanhante)</i>	201 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Gostaria de elogiar a Dra. Valéria da UTI, ela é uma excelente profissional e um ser humano incrível. Obrigada Dra., por todo carinho e cuidado com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Gostaria de elogiar a Dra. Mika da UTI, ela é uma excelente profissional e um ser humano incrível. Obrigada Dra., por todo carinho e cuidado com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Gostaria de elogiar a Dra. Mirian da UTI, ela é uma excelente profissional e um ser humano incrível. Obrigada Dra., por todo carinho e cuidado com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Gostaria de elogiar a fisio Bárbara, ela é uma excelente profissional! Obrigada pelo cuidado, atenção e carinho que você teve com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Quero elogiar a enfa. Daniela, do noturno da UTI. Ela é muito atenciosa e cuidadosa com os pacientes. Obrigada pelo carinho e cuidado com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Enfa. Adriana, do noturno da UTI, obrigada pelo excelente atendimento, todo cuidado e carinho que você teve com meu filho!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Quero elogiar a enfa. Daniela da UTI. Ela é maravilhosa, sempre nos tratou com muito carinho e atenção!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
27/05/2025	UI 2	<i>"Quero elogiar a técnica Iolena, da UTI noite, ela é uma excelente profissional, muito atenciosa e cuidadosa com os pacientes!" [sic] K. P. (acompanhante)</i>	215 A
28/05/2025	UAI	<i>"Meus elogios vão para a enfermeira Jaqueline da manhã e toda a sua equipe, os técnicos Cássio, Jonathan, Jeane, Renata Cris, Lucileia e Priscila Portugal, todos são maravilhosos e atenciosos com os paciente!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"Meus elogios vão para a enfermeira Regina da tarde e a sua equipe, as técnicas Maylane, Tatiane, Thais, Paula e Cristiane, elas são ótimas, muito atenciosas!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"Meu elogio vai para a enfermeira France da noite, do 2º andar, pensa em uma pessoa humana, atenciosa, cuidadosa, uma excelente profissional. Ela era para trabalhar de dia! Ela é ótima!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"Meus elogios vão para as médicas, que são todas ótima, mas as minhas preferidas são três, Angélica, Talissa e Ana, uma morena. Os</i>	

		<i>outros pediatras são ótimos, mas sempre tem pessoas que fazem a diferença!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"O Bruno é um ótimo pediatra, o A. G. gosta dele!"[sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"As oncologista são nota dez!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UAI	<i>"Um elogio especial para a copeira Raquel, da noite, ela é muito solidária, ela não só cuida do A., como de todas as crianças! Como ela diz 'Se não for para ser boa e fazer o bem, eu nem quero trabalhar.' Ela é um amor!" [sic] M. O. (acompanhante)</i>	
28/05/2025	UI 2	<i>"A enfermeira Jaque, da manhã (2º) é a melhor de todas, muito gentil e educada!" [sic] C. M. (acompanhante)</i>	206 B
28/05/2025	UI 2	<i>"A enfa. Jaqueline (2º manhã) tem um atendimento humanizado e a melhor do hospital!" [sic] J. M. A. (acompanhante)</i>	209 A
29/05/2025	AMB	<i>"As nutricionistas que atendem no AMB, estão de parabéns. Todas são muito gentis e simpáticas" [sic] L. G. (acompanhante)</i>	
30/05/2025	UAI	<i>"Gostaria de elogiar o hospital pelo bom atendimento, pelo tempo que estou aqui com o meu filho. Todos nos tratam muito bem, só tenho a agradecer por tudo" [sic] E. F. F. (acompanhante)</i>	
30/05/2025	UI 1	<i>"Gostaria de elogiar a Eva do SADT, ela foi muito prestativa com o nosso caso, sempre nos ajudou no que pôde. Uma pessoa maravilhosa" [sic] A. L. (acompanhante)</i>	106 A

SUGESTÕES

DATA	FORMULÁRIO	DESCRIÇÃO	LEITO
07/05/2025	AMB	<i>"Gostaria de sugerir que, nos momentos que tivesse mais pessoas na recepção principal, pudessem colocar mais recepcionistas para não demorar o atendimento." [sic] J. L. (acompanhante)</i>	
07/05/2025	QT	<i>"Gostaria de sugerir que colocassem mais recepcionista na recepção principal, para que o atendimento seja mais agil." [sic] D. S. (acompanhante)</i>	
12/05/2025	AMB	<i>"Gostaria de deixar uma sugestão referente a recreação das crianças. Seria legal se tivesse algo para distrair as crianças. como uma sala de espera na recepção principal ou pelo menos alguns brinquedos ou uma tv" [sic] M. S. R. (acompanhante)</i>	
15/05/2025	UI 3	<i>"Gostaria de deixar uma sugestão para o hospital, principalmente em relação as crianças internadas e atípicas poderiam disponibilizar mais oficinas para as crianças, principalmente aquelas que passam muito tempo internadas. Oficinas de pintura de quadro, poderia ter jardim, mesmo que pequeno, só para eles fazerem jardinagem...algo para distrair mais o paciente." [sic] K. F. (acompanhante)</i>	315 A
19/05/2025	QT	<i>"Gostaria de sugerir, que aumentassem o número de funcionários aqui na QT, porque ultimamente o atendimento tem demorado bastante. E observo que tem poucos funcionários!" [sic] M. B. (acompanhante)</i>	
22/05/2025	AMB	<i>"Seria muito legal se colocassem um espaço infantil no térreo, para que</i>	

"Este hospital é público, integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), gerido por Organização Social"

Travessa 14 de Abril, 1394 – São Brás – CEP: 66063-005 – Belém/PA – (91) 3182-4500

		<p><i>as crianças pudessem se distrair mais enquanto esperam. Poderiam colocar uma estante com brinquedos etiquetados, livros para colorir, massinha... Algo lúdico que distraia as crianças." [sic] P. F. S. (acompanhante)</i></p>	
--	--	--	--

3.4 Registro de Atendimento – Ouvidoria.

Na presente competência não foi evidenciado nenhuma tratativa (reclamação), insatisfação, elogios ou sugestões de origem externa, configurando o fluxo de ouvidoria. Desta forma, não houve evidências de registros.

3.5 Relatório do Serviço de Atenção ao Usuário.

Tabela 1: Comparativo da quantidade de elogios registrados em questionários de internação, exames, ambulatório e unidade de atendimento a intercorrências – UAI, onde a pesquisa é feita diariamente beira leito ou via telefone para áreas virais e sugestões - Mês de maio de 2025.

Classificação Registro	Total
Elogios	87
Sugestões	6
TOTAL	93

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

Tabela 2: Registro de reclamações formalizadas e tratadas.

Reclamações formalizadas	Total
Demora na realização de exame – Raio X	1
Falha na comunicação – Recepção	1
Conduta Inadequada – Endocrinologista	1
TOTAL	3

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

Tabela 3: Elogios realizados nos formulários de pesquisa.

Elogios	Total
Ambulatório	46
Exames	0
Internação	31

Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI	10
TOTAL	87

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

Tabela 4: Sugestões realizadas nos formulários de pesquisa.

Sugestões	Total
Ambulatório	5
Exames	0
Internação	1
Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI	0
TOTAL	6

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

Tabela 5: Comparativo da quantidade de reclamações, elogios e sugestões.

Classificação Registro	Total	%
Reclamações (Tratativas de Reclamação e Sugestão)	3	3,13%
Elogios	87	90,62%
Sugestões	6	6,25%
TOTAL	96	100%

Fonte: Pesquisa de satisfação HOIOL, maio de 2025.

4. Considerações finais

Durante o mês de maio de 2025 foram realizadas pesquisas com mais 10% da população amostral setorial. Foram realizados 87 elogios pelos usuários/acompanhantes e reforçada a prática da realização da pesquisa de satisfação para a melhoria dos nossos serviços.

No mês maio o quantitativo de visitas do serviço de atendimento ao usuário esse manteve normalizado, os nossos atendimentos de visitas, beira leito, inclusive em todas as unidades de internação, bem como, nas unidades de tratamentos intensivos (UTI). Porém continuamos a realização de atendimentos telefônicos, como canal de comunicação para a captação das pesquisas de satisfação nos leitos em isolamentos.

“Este hospital é público, integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), gerido por Organização Social”
Travessa 14 de Abril, 1394 – São Brás – CEP: 66063-005 – Belém/PA – (91) 3182-4500

É importante ressaltar que mesmo por contato telefônico ou presencial, o serviço de atendimento ao usuário realiza a captação de pesquisas atendendo de forma responsável e segura os nossos usuários e acompanhantes sempre de acordo com as normas de segurança do nosso hospital.

Atenciosamente,

Natacha Silva Cardoso
Coordenadora de Humanização/NEP/SAU/EEP/SUST
Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo
Instituto Diretrizes