

Relatório Ouvidoria Janeiro/2026 (elogios, sugestões, queixas e pesquisas de satisfação)

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS DE CANAIS

A ouvidoria UPAE Caruaru dispõe de 6 tipos de canais para o recebimento de manifestações, sendo eles: caixas de sugestões distribuídas na unidade, número telefônico (3725-7552), e-mail (ouvidoria@upaecaruaru.org.br), ouvidoria da secretaria estadual de saúde – SES, OuvidorSUS (0800 286 2828) e presencial na sala de ouvidoria disponibilizada para atendimento ao usuário.

Segue abaixo tabela com distribuição geral das manifestações que referem-se ao mês de janeiro/2026:

CANAIS	ELOGIOS	SUGESTÕES	QUEIXAS	Total
CAIXAS DE SUGESTÕES	3	1	1	5
PRESENCIAL	5	0	3	8
E-MAIL OUVIDORIA UPAE CARUARU	0	0	0	0
OUVIDORIA SES	0	0	1	1
NÚMERO TELEFÔNICO OUVIDORIA	0	0	0	0
OUVIDORSUS	0	0	0	0
Total	8	1	5	14

Foram registradas 05 queixas por meio dos seis canais disponíveis, das quais 04 foram devidamente identificadas e 01 permaneceu não identificada/anônima. Todas encontram-se detalhadas no anexo I.

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

CAIXAS DE SUGESTÕES

No intuito de estabelecer canais de comunicação de forma aberta procurando sempre facilitar e agilizar as informações, as caixas de sugestões tem o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos usuários através de elogios, sugestões ou queixas para subsidiar melhorias na unidade. Uma vez por semana todos os questionários presentes nessas caixas são recolhidos, divididos por lacre/setor, analisados e respondidos.

As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores competentes cabendo a estes tomar as providências necessárias, e após a avaliação fornecer resposta ao (à) cidadão(ã). Entramos em contato com os pacientes desde que os mesmos tenham se identificado, seja para agradecer o elogio, saber mais detalhes do manifesto ou para dar respostas aos usuários.

As caixas de sugestões são enumeradas e distribuídas em pontos estratégicos da unidade, em prol de ofertar uma resposta rápida ao cidadão. Conforme a tabela abaixo, verificamos os códigos dos lacres e o quantitativo de formulários referente ao mês de janeiro/2026:

CAIXAS DE SUGESTÕES JANEIRO 2026						
SETOR	Nº DA CAIXA	LACRE	ELOGIOS	SUGESTÃO	QUEIXAS	SEM ID
SETOR DIAGNÓSTICO	1	-	0	0	0	0
AMBULATÓRIO 1	2	0003627	0	1	1	0
RECEPÇÃO DE EXAMES	3	-	0	0	0	0
ENFERMARIA DO BLOCO CIRÚRGICO	4	0003602 0003629	3	0	0	0
TOTAL		3	3	1	1	0

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

Vale ressaltar, que as caixas de sugestões estão instaladas nos setores: diagnóstico, ambulatório um, recepção de exames e enfermaria do bloco cirúrgico,

obedecendo a ordem 1, 2, 3 e 4 respectivamente. Sobre os formulários coletados nas caixas supramencionadas, pode-se perceber que 05 das avaliações recolhidas, 05 foram realizadas com identificação adequada, com nome e dados para contato, sendo estes considerados como válidos para o relatório.

Após avaliação, verificou-se:

QUEIXA:

Chamado N° 1607

SUGESTÃO:

Chamado N° 1606

ELOGIOS:

Chamado N° 1608

Chamado N° 1609

Chamado N° 1611

Ação desenvolvida: Todos os colaboradores e equipes citados nos formulários, foram comunicados e parabenizados pelos elogios.

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

RETORNO DAS MANIFESTAÇÕES

Dos 05 formulários devidamente preenchidos, foram realizadas as ligações/encaminhadas mensagens via WhatsApp para todos os usuários, visando atenção e respeito à opinião do paciente, destas ligações conseguimos contato com um total de 05 (100%) dos usuários. Os formulários sem preenchimento de dados para contato, não são considerados para o presente relatório.

PESQUISA DO SISTEMA OUVIDORSUS

Diariamente verifica-se a plataforma do OuvidorSUS, uma ouvidoria onde o usuário pode fazer avaliação através do telefone: 0800 286 2828, caso exista algum registro de elogios, queixas ou sugestões este é encaminhado a chefia imediata para que emita um parecer ao usuário e assim possamos sanar a problemática e responder.

Referente o mês de janeiro/2026 a unidade não recebeu nenhuma demanda pertinente ao OuvidorSUS:

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA SES

As manifestações realizadas através da ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde - SES que sejam pertinentes a UPAE Caruaru são encaminhadas, para ciência da unidade, através do e-mail: ouvidoria@upaecaruaru.org.br e assim possa emitir a devida resposta ao usuário, a qual deve ser efetuada no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

Referente o mês de janeiro/2026 a unidade recebeu uma demanda pertinente a Ouvidoria SES:

QUEIXA:

Chamado N° 1601 (Anônima/Não identificada)

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

MANIFESTAÇÕES POR NÚMERO TELEFÔNICO

As demandas recebidas através deste canal, cujo telefone tem como número 3725-7552, são registradas no sistema SoulMv e encaminhadas para o representante do setor responsável, o qual segue o padrão de prazo, sendo ele de até 20 (vinte) dias para emitir um parecer, desta forma mantemos a qualidade de um retorno mais efetivo para os usuários.

Referindo-se ao mês de janeiro/2026 não recebemos demanda por este canal.

MANIFESTAÇÕES UPAE CARUARU – PRESENCIAL

As manifestações realizadas presencialmente na unidade da UPAE Caruaru, são registradas no sistema e encaminhadas a coordenação responsável. O prazo para resposta é considerado de acordo com a gravidade do caso, não ultrapassando a determinação de 20 (vinte) dias. Ao ser emitido resposta, a mesma é repassada ao usuário que realizou a manifestação caso tenha fornecido dados para contato, reafirmando nosso compromisso com o bom atendimento.

No mês de janeiro/2026 recebemos **08** manifestações por este canal, sendo **05** elogios, **00** sugestão e **03** queixas.

ELOGIOS:

Chamado N° 1568

Chamado N° 1569

Chamado N° 1570

Chamado N° 1578

Chamado N° 1584

QUEIXAS:

Chamado N° 1599

Chamado N° 1600

Chamado N° 1605

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

MANIFESTAÇÕES E-MAIL OUVIDORIA UPAE CARUARU

As manifestações (sugestões, queixas e elogios) realizadas através do e-mail ouvidoria@upaecaruaru.org.br são registradas no sistema SOLMv e encaminhadas ao setor responsável para a emissão de um parecer, após recebermos a resposta repassamos para o usuário através do próprio e-mail o qual nos portou a manifestação.

Neste mês de janeiro/2026 não recebemos nenhuma demanda através deste canal.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO INTERNA

A ouvidoria da UPAE Caruaru busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio das pesquisas de satisfação do sistema SoulMv. A pesquisa de satisfação cujo resultado é apresentado a seguir convida o usuário responder sobre a qualidade de atendimento dos setores através de perguntas que avalia os conceitos: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, Péssimo e Não utilizei.

Do total de pesquisas realizadas, 100% obteve pontuação superior a 24, evidenciando desempenho satisfatório nos critérios avaliados.

A tabela abaixo representa o quantitativo das **1.209** pesquisas efetuadas pela unidade, dividido entre os conceitos.

Alguns itens encontram-se sem resposta/não utilizado, pois certos pacientes, mesmo recebendo o atendimento presencial, por vezes, não necessitam de todos os serviços/não querem opinar, visto que não é necessário para continuidade da conduta

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS- JANEIRO DE 2026			ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO UTILIZEI	TOTAL
ÁREA SETOR DE ATENDIMENTO			(5 PONTOS)	(4 PONTOS)	(3 PONTOS)	(2 PONTOS)	(1 PONTOS)	(0 PONTOS)	Nº
1	INSTALAÇÕES (Sala de Espera, Consultórios, Banheiros, etc)		278	884	0	0	0	47	1209
2	LIMPEZA GERAL		278	884	0	0	0	47	1209
3	ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO		270	884	6	4	2	43	1209
4	TRATAMENTO DE SEGURANÇA /PORTARIA		260	860	0	0	0	89	1209
5	ATENDIMENTO MÉDICO		278	884	4	2	0	41	1209
6	ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM		276	882	0	2	0	49	1209
7	EXAMES REALIZADOS		278	882	0	0	0	49	1209
8	INFORMAÇÕES SOBRE TRATAMENTO A SER SEGUIDO		278	886	0	0	2	43	1209
			TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAL EM JANEIRO= 8840						
			TOTAL DE RESPOSTAS DOS PACIENTES= 1209						
			META DO MÊS= 10%						
			ACIMA DA META CONTRATUAL (13,6 %)						
		Quantidade							
ABAIXO DE 24 PONTOS		0	0,00%						
ACIMA DE 24 PONTOS		1209	100,00%						
TOTAL		1209							

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Segundo o manual das ouvidorias do SUS, é de nossa competência receber, examinar e encaminhar as demandas dos usuários as áreas que competem resolução, manter uma articulação com as partes administrativas e técnicas com vista a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelo cidadão(ã), bem como sua conclusão dentro do prazo estabelecido e levar a conhecimento do gestor da unidade os eventuais descumprimentos. Também é de responsabilidade das ouvidorias do SUS organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas e produzir relatórios com dados gerenciais, estatísticos e indicadores periodicamente ou quando o gestor achar oportuno.

Elida Galdino Ferreira
Ouvidora
UPAE CARUARU
Elida