**Relatório de Ouvidoria- UPA RIO BRANCO no Município de Canoas – RS.**

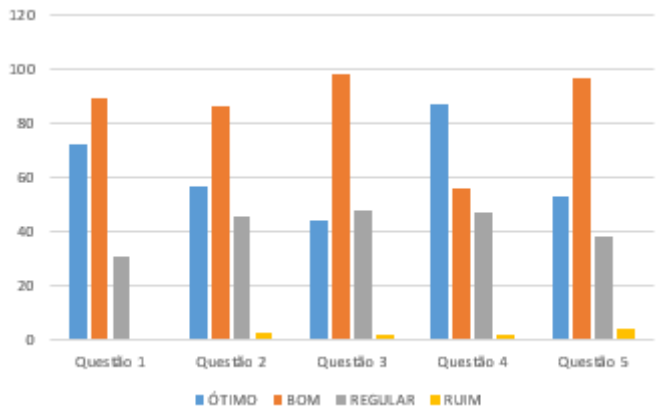
Trata o presente relatório de Ouvidoria, mês de competência de agosto de 2025, referente ao material coletado na Upa Rio Branco, firmado entre a Prefeitura Municipal de Canoas e o IBSAÚDE.

Tem a finalidade de apresentar a quantificação do questionário aplicado através das urnas dispostas na Unidade, bem como a identificação dos pontos negativos e positivos descrito nos mesmos.

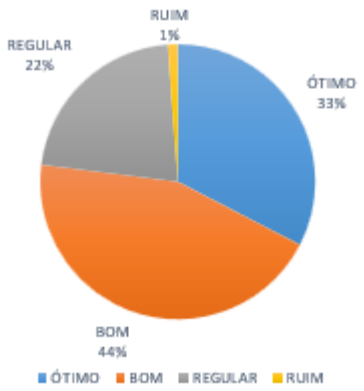
O formulário utilizado na Unidade possui os seguintes questionamentos:

1. Qual sua avaliação sobre a recepção?
2. Qual sua avaliação sobre a limpeza da UPA?
3. Qual sua avaliação sobre a salas/consultórios?
4. Como você avalia atendimento dos profissionais que lhe atenderam?
5. De forma geral, como você avalia os serviços da Unidade?

Foram analisados, o total de 192 formulários realizados através do QRCODE, possuindo as seguintes considerações:



A soma da média das questões, conforme solicitado, consideradas ÓTIMAS E BOAS é de 77%.




Saliento, que as demandas que houve comentários de sugestões e/ou reclamações, foram repassadas para a Unidade, para que possam realizar as devidas averiguações, bem como melhorias informadas.

Diante de todas estas implementações, esta Ouvidoria tem como principal diretriz a transparência e agilidade na informação e retorno eficaz ao usuário de saúde do Município de Canoas. Além do mais informo que estão sendo cotados os materiais para retornarem as urnas físicas.

Por fim, todas as atividades são desempenhadas mês a mês, sempre visando manter um alto padrão de critérios técnicos e qualitativos para atender a demanda da Unidade.

Larissa Maria Kerber

L.M. Kerber LTDA

Cnpj N°: 50.230.728/0001-88