

Relatório de Ouvidoria no Município de Pelotas– RS.

Trata o presente relatório de Ouvidoria, referente ao material coletado na UPA AREAL PELOTAS, firmado entre a Prefeitura Municipal de Pelotas e o IBSAÚDE.

Tem a finalidade de apresentar a quantificação do questionário aplicado, referente ao 2º trimestre de 2023, através das urnas dispostas na Unidade, bem como a identificação dos pontos negativos e positivos descrito nos mesmos.

O formulário utilizado no Hospital, possui os seguintes questionamentos:

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

1. Você foi bem atendido na recepção?
2. E pelos enfermeiros e os técnicos?
3. Os médicos lhe atendem bem?
4. Como você avalia a limpeza e a higienização?

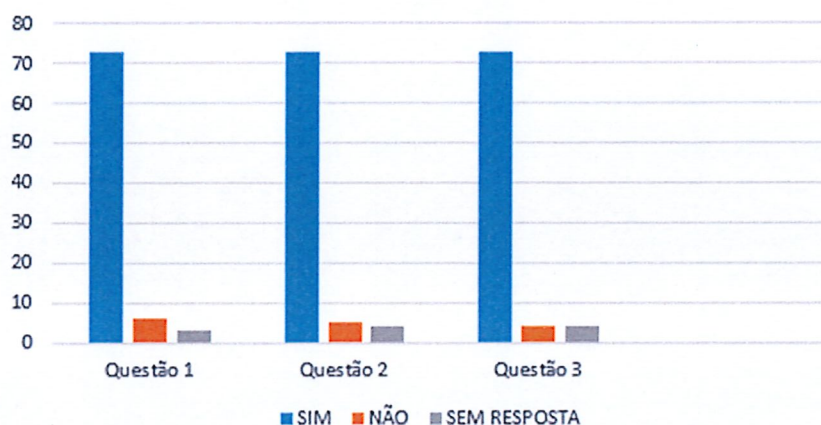
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

1. Apresenta bons serviços?
2. Oferece bom ambiente externo e interno?
3. Disponibiliza tecnologia e informações para o usuário?
4. Os dirigentes são atenciosos com você, quando solicitados?

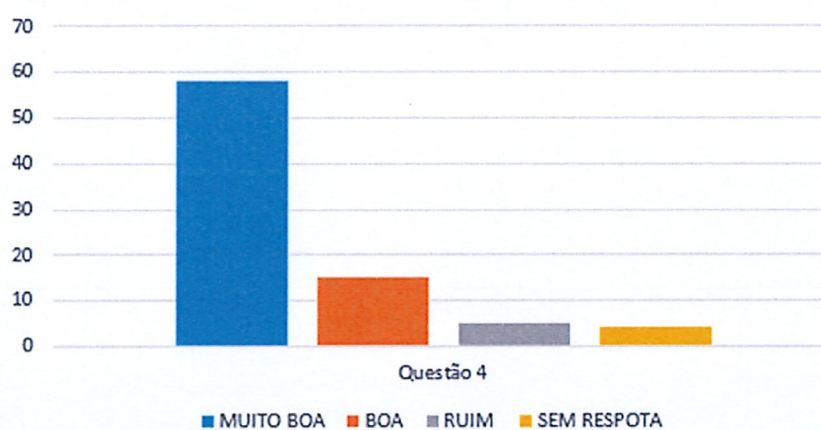
Foram analisados, 89 formulários recolhidos na Unidade, possuindo as seguintes considerações:

HP

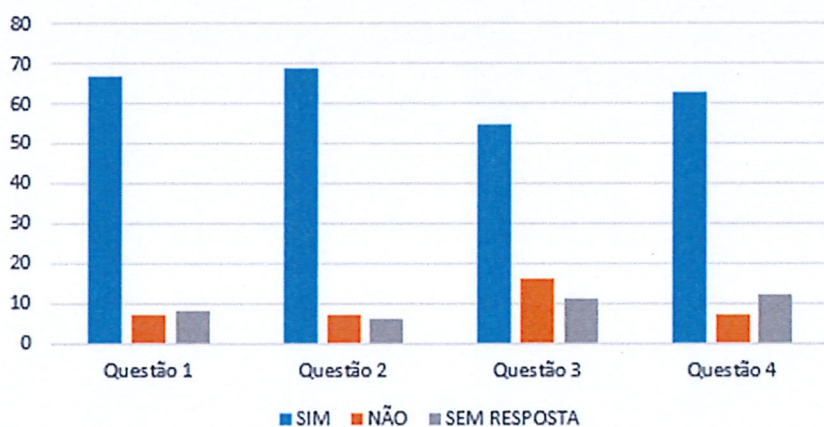
ATENDIMENTO



ATENDIMENTO



DESEMPENHO



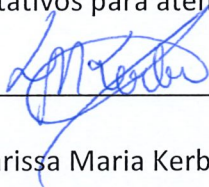
Handwritten signature

Saliento, que as demandas que houveram comentários de sugestões e/ou reclamações, foram encaminhadas, para que possam realizar as devidas averiguações, bem como melhorias informadas.

Realizamos a entrega do material visual a ser disposto nas Unidades, com um QR CODE, que direciona para a Pesquisa de Satisfação da Plataforma do IBSAÚDE.

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 Pelotas.

Por fim, todas as atividades são desempenhadas, 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