

Relatório de Ouvidorias Internas e Ouvidorias Externas **AGOSTO/2026**

S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário

INTRODUÇÃO

Entendendo o paciente como razão de ser de sua atividade, a UPA, Unidade de Pronto Atendimento, dispõe de um serviço específico para atendimento ao usuário. O SAU, como é conhecido, é o canal de comunicação entre os pacientes e o hospital.

1. OUVIDORIAS

OUVIDORIAS EXTERNAS: Trata-se de apontamentos (reclamações, elogios, sugestões) apresentadas pelos usuários através dos canais de comunicação externo (ouvidoria Saúde Pinhais). Nessa modalidade não realizamos o contato direto com o usuário.

OUVIDORIAS INTERNAS: Trata-se de apontamentos (reclamações, elogios, sugestões) apresentadas pelos usuários através dos canais de comunicação interno (telefone, e-mail, caixas de sugestão e contato direto).

2. NÚMERO TOTAL DE OUVIDORIAS

As Ouvidorias recebidas no Mês de **AGOSTO** foram no total de **63**, sendo **54 Ouvidorias** Internas e **9** Ouvidorias externas.

Vale lembrar que numa mesma Ouvidoria, pode ser apresentado ELOGIO e RECLAMAÇÃO, para itens/equipes diferentes, como: Médicos / Enfermagem / Nutrição/Atendimento/Raio-x/Hotelaria, higiene, manutenção, equipamentos etc.

As **Ouvidorias Internas** estão distribuídas em: **17** reclamações e **37** elogios/sugestões para UPA.

No quadro abaixo demonstra as **17** reclamações para UPA.

WIN	NÚMERO DO PROTOCOLO	DATA DE ABERTURA	CONTATO	OUVIDORIA	OCORRÊNCIA
131933	187/2026	05/08/2026	(41) 99613-0927	Relata falta de comunicação entre equipe para repassar as	RECLAMAÇÃO ▼
30557	189/2026	05/08/2026	(41) 99883-6123	Relata falta no atendimento prioritário.	RECLAMAÇÃO ▼
900605177	190/2026	05/08/2026	(41) 98430-8274	Acompanhante relata falta de acolhimento por parte da equipe	RECLAMAÇÃO ▼
143795	193/2026	06/08/2026	(41) 99930-4831	Reclamou da quantidade de goteiras no edifício.	RECLAMAÇÃO ▼
425645	194/2026	06/08/2026	(41) 99547-5105	Relata não ter tido atendimento prioritário e muita demora para	RECLAMAÇÃO ▼
86765	195/2026	07/08/2026	(41) 9837-1818	Paciente encaminhada pela UBS Perdizes para avaliação de possível	RECLAMAÇÃO ▼
900533100	197/2026	07/08/2026	(41) 99987-0975	Paciente relata que a triagem realizou a classificação de risco	RECLAMAÇÃO ▼
67291	201/2026	07/08/2026	(41) 99618-3569	Profissional da triagem 1 conversando na porta enquanto	RECLAMAÇÃO ▼
102230	202/2026	07/08/2026	(41) 9853-4013	Paciente PCD relata ter sido submetido recentemente a	RECLAMAÇÃO ▼
13603	205/2026	09/08/2026	(41) 99787-5038	Paciente relata que sua avó, diabética, chegou à unidade	RECLAMAÇÃO ▼
534866	206/2026	10/08/2026	(41) 99200-2087	Relata muito tempo de espera para atendimento.	RECLAMAÇÃO ▼
557900	207/2026	10/08/2026	(41) 99718-6991	Relata ter vindo sábado de madrugada e ter esperado muito	RECLAMAÇÃO ▼
128310	215/2026	13/08/2026	(41) 99152-7169	O acompanhante relata que a unidade apresenta ambiente muito	RECLAMAÇÃO ▼
85882	225/2026	14/08/2026	(41) 99741-7141	Limpeza deixou a desejar, devido à situação dos banheiros, que	RECLAMAÇÃO ▼
541245	228/2026	17/08/2026	(41) 99530-8896	Paciente relata que, durante o período de internação, sua esposa	RECLAMAÇÃO ▼
8189	233/2026	23/08/2026	41 9157-1544	Nunca vou entender a prioridade do UPA, tem uma senhora de	RECLAMAÇÃO ▼
157427	236/2026	28/08/2026	(41) 99656-7460	Paciente PCD relata falta de acessibilidade na unidade e	RECLAMAÇÃO ▼

(Fonte: Relatório SAU, H:\SAU\ Ouvidorias Internas\2026\Ouvidorias Internas. Agosto 2026)

No quadro abaixo demonstra os **37** elogios/sugestões para a UPA.

WIN	NÚMERO DO PROTOCOL	DATA DE ABERTURA	CONTATO	OUVIDORIA	OCCORRÊNCIA
6643	183/2026	04/08/2026	(41) 99893-5085	Acompanhante relata que paciente foi super bem atendida, que as	ELOGIO
20413	184/2026	05/08/2026	(41) 99836-2795	Relata que precisou trazer travesseiro de casa para o paciente	SUGESTÃO
20413	185/2026	05/08/2026	(41) 99836-2795	Relata boa experiência com atendimento das enfermeiras, que	ELOGIO
131933	186/2026	05/08/2027	(41) 99613-0928	Relata que a equipe foi muito atenciosa ao prestar o	ELOGIO
462896	188/2026	05/08/2026	(41) 99268-2510	Agradecimento pelo atendimento prestado rapidamente.	ELOGIO
900610338	191/2026	05/08/2026	(41) 99683-8521	Relata que toda a equipe foi muito atenciosa e carinhosa ao prestar o	ELOGIO
143795	192/2026	06/08/2026	(41) 99930-4831	Relatou bom atendimento, foi bem orientado pela equipe.	ELOGIO
900001340	196/2026	07/08/2026	(41) 99870-1229	Bom atendimento, tempo de espera curto.	ELOGIO
648091	198/2026	07/08/2026	(41) 99128-2289	Relata bom atendimento, atenção com a paciente, tempo de espera	ELOGIO
511261	199/2026	07/08/2026	(41) 98892-2061	Elogia equipe pelo cuidado com o paciente.	ELOGIO
67291	200/2026	07/08/2026	(41) 99618-3569	A Dra. Tatiane foi muito atenciosa, respeitosa, atendimento sem	ELOGIO
89492	203/2026	07/08/2026	(41) 9237-3648	Agradece à equipe de enfermagem pelo carinho e cuidado com o pai.	ELOGIO
86206	204/2026	07/08/2026	(41) 98403-1946	Relatou experiência negativa há um ano (perda de tia por negligência	ELOGIO
126584	208/2026	10/08/2026	(41) 99544-4235	Relatou ótimo atendimento, especialmente da equipe médica;	ELOGIO
4792181	209/2026	10/08/2026	(41) 99924-2731	Relata rapidez no processo de medicação e bom atendimento no	ELOGIO
20413	210/2026	06/08/2026	(41) 99762-6927	Quero deixar aqui meus sinceros agradecimentos a todos os	ELOGIO
607532	211/2026	12/08/2026	(41) 99708-0434	Olá, boa tarde, estou passando para agradecer imensamente em	ELOGIO
900633829	212/2026	13/08/2026	(61) 99123-3010	Dr Adriano zen O atendimento de vocês no	ELOGIO
562237	213/2026	13/08/2026	(41) 99914-3366	Relata ter sido muito bem atendida por toda a equipe.	ELOGIO
504636	214/2026	13/08/2026	(41) 99714-3458	Relata ter recebido um ótimo tratamento por parte da equipe.	ELOGIO
128310	216/2026	13/08/2026	(41) 99152-7169	Equipe muito atenciosa e competente, ótimo tratamento.	ELOGIO

WIN	NÚMERO DO PROTOCOL	DATA DE ABERTURA	CONTATO	OUVIDORIA	OCCORRÊNCIA
900616955	217/2026	13/08/2026	(41) 99933-6648	Relata ter recebido um ótimo atendimento.	ELOGIO
503919	218/2026	13/08/2026	(41) 99556-0064	Paciente diz esperar que o atendimento continue da forma	ELOGIO
50162	219/2026	13/08/2026	(41) 99863-8078	Bom atendimento, equipe atenciosa, médico Ricardo Castilho	ELOGIO
900565431	220/2026	13/08/2026	(41) 99620-3518	Dra. Maria Clara Toesca Martins muito atenciosa e educada,	ELOGIO
900584052	221/2026	13/08/2026	(41) 99787-8958	Ótimo atendimento por parte do médico Ricardo Castilho, muito	ELOGIO
482866	222/2026	13/08/2026	(41) 99659-9048	Ótimo atendimento por parte do médico Thiago De Aguiar Oliveira, e	ELOGIO
2170	223/2026	13/08/2026	(41) 98440-1793	Ótimo atendimento por parte do médico Raul Cesar Santos Prestes.	ELOGIO
42257	224/2026	13/08/2026	(41) 99986-8996	Toda a equipe é ótima, a unidade mudou para melhor. Médicos e	ELOGIO
85882	226/2026	14/08/2026	(41) 99741-7141	Triagem 1 – Jackeline B. e Consultório 2 – Thiago: relata	ELOGIO
153587	227/2026	17/08/2026	(41) 99687-2326	Paciente relata satisfação com o atendimento recebido, destacando	ELOGIO
541245	229/2026	17/08/2026	(41) 99530-8896	Paciente relata ter sido bem atendido e destaca o cuidado da	ELOGIO
900601012	230/2026	17/08/2026	(41) 98751-5452	Paciente relata ótimo atendimento por parte da equipe.	ELOGIO
440979	231/2026	19/08/2026	(41) 9963-9451	Paciente solicita, com muito carinho, a possibilidade de	ELOGIO
8189	232/2026	23/08/2026	41 9157-1544	O atendimento foi excelente, os enfermeiros são muito atenciosos,	ELOGIO
79304	234/2026	21/08/2026	(41) 99690-3100	Quería agradecer o atendimento da equipe no geral, foi muito bom. A	ELOGIO
900629519	235/2026	25/08/2026	(41) 99209-6043	Agradece à equipe toda, diz nunca ter visto um atendente ou médico	ELOGIO

(Fonte: Relatório SAU, H:\SAU\ Ouvidorias Internas\2026\Ouvidorias Internas. Agosto 2026)

As **Ouvidorias Externas** estão distribuídas em: **7** reclamações para UPA e **2** Elogios.

No quadro abaixo demonstra as 7 reclamações para a UPA.

PROTOCOLO	ABERTURA	MÊS ATUAL	CONTATO	OCORRÊNCIA	OUVIDORIA
4011/2026	07/08/2026	AGOSTO	41 9837-1818	RECLAMAÇÃO	A paciente relata insatisfação com o atendimento prestado na
4012/2026	10/08/2026	AGOSTO	41 9853-4013	RECLAMAÇÃO	O paciente, pessoa com deficiência (PCD), relata que foi
4178/2026	18/08/2026	AGOSTO	41 99967 4632	RECLAMAÇÃO	Refere que o paciente ERICK compareceu à UPA no dia
4234/2026	24/08/2026	AGOSTO	41 998362795	RECLAMAÇÃO	Escrevo para formalizar uma denúncia e solicitar a devida
4249/2026	24/08/2026	AGOSTO	98741-4075	RECLAMAÇÃO	A paciente relata insatisfação com o atendimento recebido na
4351/2026	28/08/2026	AGOSTO	41 9540-1170	RECLAMAÇÃO	Na última quarta-feira fui com minha avó à UPA de Pinhais. Ela é
4383/2026	31/08/2026	AGOSTO	41 99618-2485	RECLAMAÇÃO	A requerente relata que sua filha possui diagnóstico de

Fonte: Relatório SAU, H:\SAU\Ouvidorias Externas\2026\Ouvidoria Externa. Agosto 2026)

No quadro abaixo demonstra os **2** elogios para UPA.

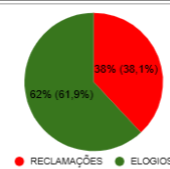
PROTOCOLO	ABERTURA	MÊS ATUAL	CONTATO	OCORRÊNCIA	OUVIDORIA
4239/2026	24/08/2026	AGOSTO		ELOGIO	A requerente deseja registrar elogios à equipe da UPA de
4352/2026	28/08/2026	AGOSTO	41 9540-1170	ELOGIO	A médica (não soube referir o nome) que atendeu minha avó,

Fonte: Relatório SAU, H:\SAU\Ouvidorias Externas\2026\Ouvidoria Externa. Agosto 2026

TAXA DE OUVIDORIAS

No quadro abaixo demonstra a taxa de OUVIDORIAS da UPA.

ANÁLISE CRÍTICA DO PERÍODO				
ago-26				
Data/Local/Participantes:				
Análise Crítica:	Mês AGOSTO/2026			
RELAÇÃO ELOGIOS / RECLAMAÇÕES	Ouvidorias Internas	Ouvidorias Externas	Total Ouvidorias	%
RECLAMAÇÕES	17	7	24	38%
ELOGIOS	37	2	39	62%
TOTAL	54	9	63	100%



Observamos que no período tivemos 38% de reclamações e 62% de elogios, em relação ao número total de Ouvidorias (63).

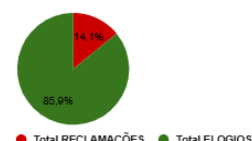
Fonte: Relatório SAU, H:\Indicadores\2026\Agosto\Indicadores de Qualidade\ /Aba>Nº Ouvidorias por Atendimento/Agosto2026)

RELAÇÃO ELOGIOS / RECLAMAÇÕES

No quadro abaixo demonstra que de Ouvidorias referente reclamações e elogios foram gerados **198** apontamentos. Sendo que **14%** dos apontamentos foram **RECLAMAÇÕES** e **86%** dos apontamentos foram **ELOGIOS**.

RECLAMAÇÕES e ELOGIOS - ANALÍTICA (ESTRATIFICADA)				
RELAÇÃO ELOGIOS / RECLAMAÇÕES	Ouvidorias Internas	Ouvidorias Externas	Total Ouvidorias	%
Total RECLAMAÇÕES	19	9	28	14%
Total ELOGIOS	166	4	170	86%
TOTAL ELOGIOS + RECLAMAÇÕES	185	13	198	100%

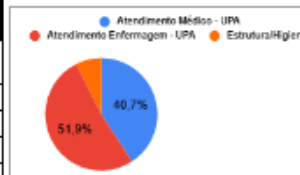
ELOGIOS / RECLAMAÇÕES



Fonte: Relatório SAU, H:\Indicadores\2026\Agosto\Indicadores de Qualidade\Aba>nº de ouvidorias por atend. ANALÍTICO/ Agosto2026)

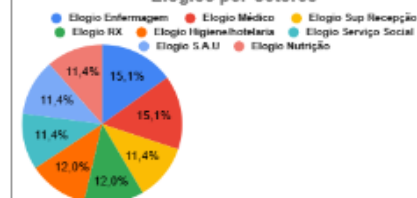
Estes **198** apontamentos estão distribuídos conforme quadros abaixo:

Reclamações por Setores	INTERNA	EXTERNA	TOTAL	%
Atendimento Médico - UPA	7	4	11	40,7%
Atendimento Enfermagem - UPA	10	4	14	51,9%
Recepção	0	0	0	0,0%
Serviço Social	0	1	0	0,0%
Estrutura/Higiene	2	0	2	7,4%
Total	19	9	27	100%



Elogios por Setores	INTERNAS	EXTERNAS	Total	%
Elogio Enfermagem	25	0	25	28,09%
Elogio Médico	25	0	25	28,09%
Elogio Sup Recepção	19	0	19	21,35%
Elogio RX	20	0	20	22,47%
Elogio Higiene/hotelaria	20	0	20	22,47%
Elogio Serviço Social	19	0	19	21,35%
Elogio S.A.U	19	0	19	21,35%
Elogio Nutrição	19	0	19	21,35%
Total	89	0	89	100,00%

Elogios por Setores



(Fonte: Relatório SAU, H:\Indicadores\2026\agosto\Indicadores de Qualidade\Aba>Nº Ouvidorias por Atend.Analítico/Agosto/2026)

Conclusão

Este setor está preparado para coletar sugestões, elogios e reclamações, fornecer informações e esclarecer dúvidas. Mais do que isto, é através do SAU e da participação do usuário que a UPA aprimoram os serviços ofertados.

Pinhais, 08 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
 SARA MARQUARDT DA SILVEIRA
Data: 04/09/2026 16:35:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Sara Marquardt da Silveira