



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA/SAU HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA – HMA

UNIDADE DE GESTÃO: S3 Gestão em Saúde

PERÍODO DE REFERÊNCIA: Fevereiro/2026

ELABORADO POR: Kelly Cristina dos Santos Nascimento

10 Março Araucária – PR
2026

SUMÁRIO

1. Apresentação do Relatório	01
2. Ouvidorias Municipais.....	02
3. Ouvidorias – Contato Telefônico / E-mail	03
4. Ouvidorias Presenciais	04
5. Pesquisas de Opinião – Folder Consultas e Exames	05
6. Pesquisas de Opinião – Folder Internamento	06
7. Pesquisas de Opinião – Folder Beira Leito	07
8. Conclusão.....	08

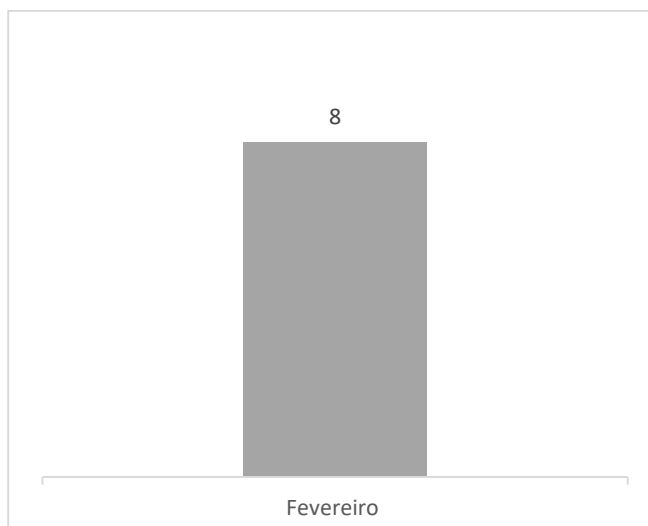
Apresentamos o Relatório de Prestação de Contas da Ouvidoria referente ao período de 01 de Fevereiro de 2026 a 28 de Fevereiro de 2026, elaborado com a finalidade de demonstrar, de forma transparente e organizada, as manifestações recebidas e as providências adotadas no período.

A Ouvidoria constitui-se como um canal essencial de comunicação entre os usuários e a instituição, atuando com ética, imparcialidade, responsabilidade e compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados. Por meio deste canal, são acolhidas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, todas devidamente analisadas e encaminhadas aos setores competentes.

O presente relatório reafirma o compromisso institucional com a transparência, o fortalecimento do diálogo e o aprimoramento dos processos internos, contribuindo para a qualificação do atendimento e a excelência na prestação dos serviços à população.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Ouvidorias Municipais- HMA



Fonte Ouvidoria- HMA

No decorrer do mês de fevereiro de 2026, a Ouvidoria Municipal registrou manifestações distribuídas entre denúncias, reclamações, conforme detalhado abaixo:

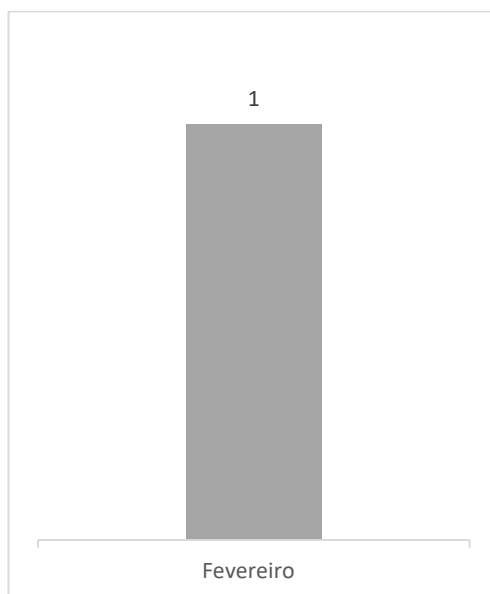
1. Denúncia – 01 registros

- Gestão Comunicação, Demora atendimento.

2. Reclamações – 4 registros

- Qualidade do atendimento;
- Demora no atendimento e processos.

Ouvidorias Contato Telefônico/E-mail -HMA

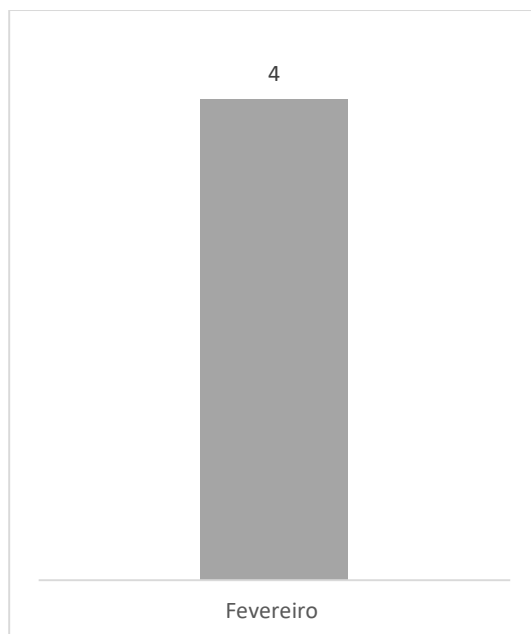


Fonte Ouvidoria HMA

No mês de referência, foi registrada 1 (uma) manifestação na Ouvidoria, recebida por meio de contato telefônico, classificada na categoria Gestão Comunicação. A demanda

Foi analisada pela equipe da Ouvidoria e encaminhada ao setor responsável para providências, visando a melhoria contínua

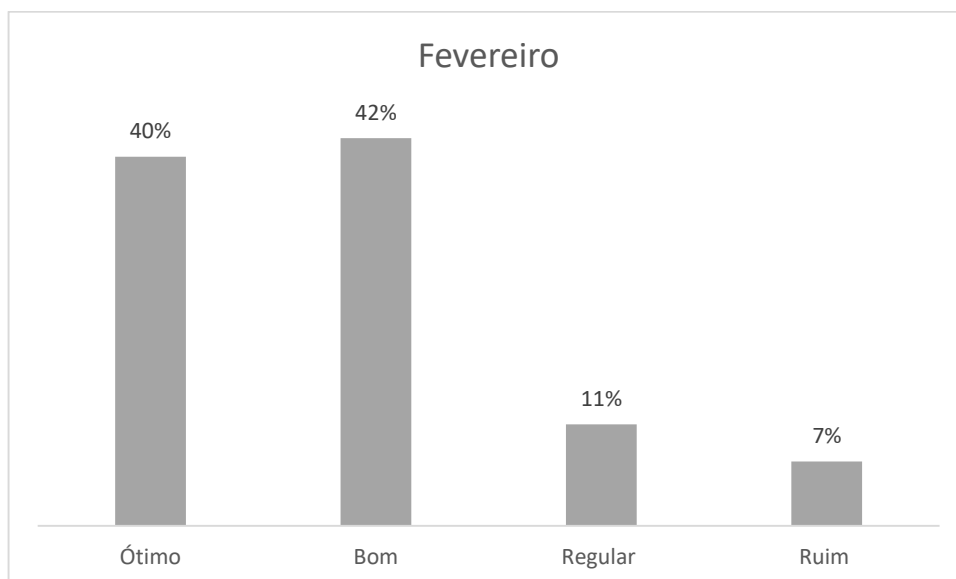
Ouvidorias Presenciais -HMA



Fonte Ouvidoria HMA

Durante este período, foram registradas 4 (quatro) manifestações presenciais, Sendo a maioria delas relacionadas à qualidade do atendimento e Qualidade de atendimentos e Processos.

Pesquisa de Opinião Folder Consultas/Exames-HMA

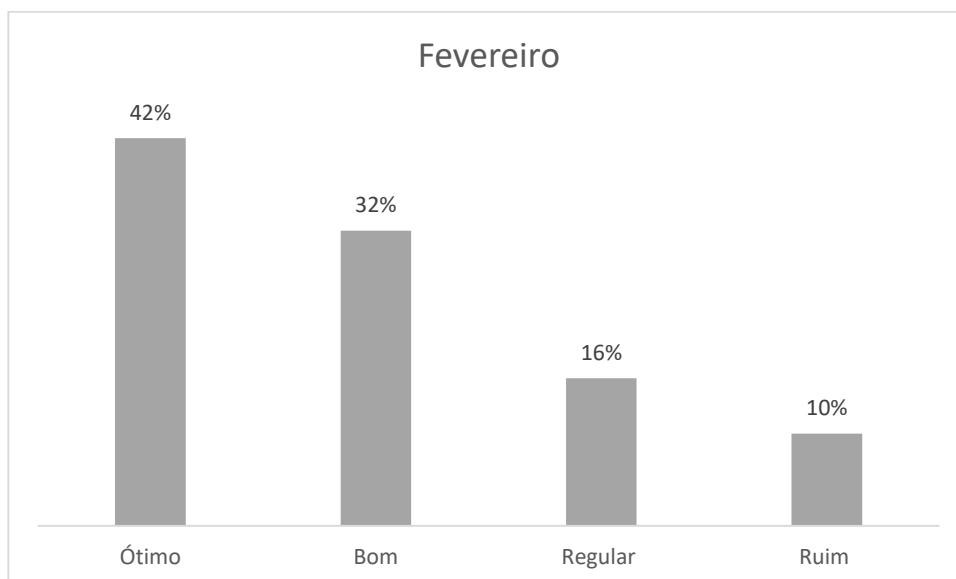


Fonte Ouvidoria HMA

Foram recebidas respostas espontâneas referentes ao folder distribuído, coletadas por meio das caixinhas de avaliação disponibilizadas nas recepções do SADT do Ambulatório e dos Prontos Atendimentos, as principais reclamações são Demora no Atendimento Processo, nos demais setores. As manifestações foram registradas da seguinte forma:

- Ótimo: 150 avaliações;
- Bom: 160 avaliações;
- Regular: 40 avaliações;
- Ruim: 25 avaliações;

Pesquisa de Opinião Folder Internamento-HMA



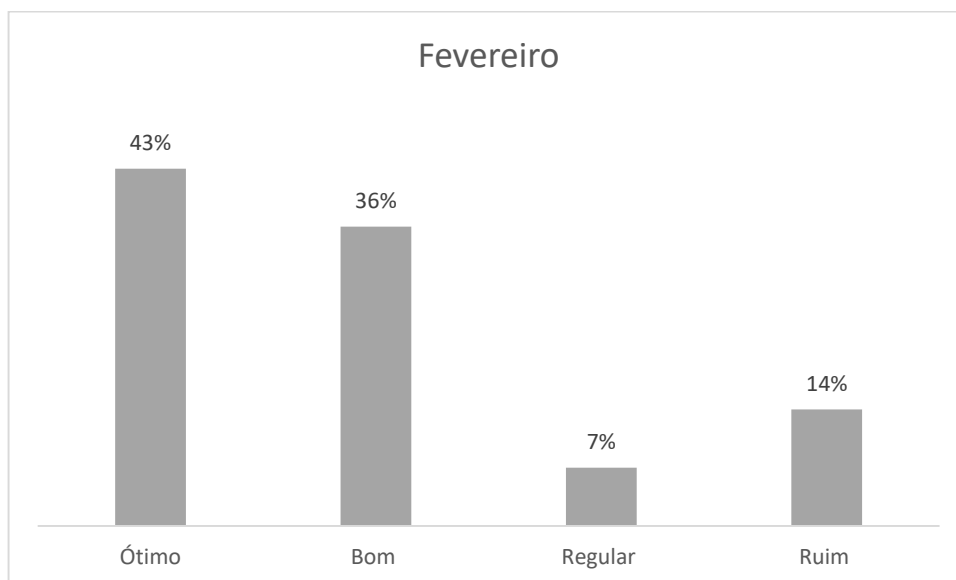
Fonte Ouvidoria HMA

Foram recebidas respostas espontâneas referentes ao folder de pesquisa de satisfação, distribuído, coletadas por meio das caixinhas de avaliação disponibilizadas distribuídas em todos os setores do Hospital, permitindo ampla participação dos pacientes. Esses incluem: Pediatria, Clínica Médica, Cirúrgica, UTI Neonatal, UTI Adulto e Maternidade. As manifestações foram registradas da seguinte forma:

- Ótimo: 80 avaliações;
- Bom: 60 avaliações;
- Regular: 30 avaliações;
- Ruim: 20 avaliações,

Esses dados servem como um termômetro da satisfação do paciente e ajudam o hospital a planejar ações concretas de melhoria na qualidade do atendimento.

Pesquisa de Opinião Beira Leito –HMA



Fonte Ouvidoria-HMA

Foram aplicadas pesquisas de satisfação beira-leito, cujos resultados foram os seguintes: Durante as visitas, realizo o acolhimento diretamente no leito, esclarecendo dúvidas dos pacientes e de seus familiares. Nesse momento, também recebo relatos, elogios e eventuais reclamações, que são encaminhadas aos coordenadores responsáveis, com o objetivo de promover melhorias contínuas e garantir um

- Ótimo:60 avaliações;
- Bom:50 avaliações;
- Regular:10 avaliações;
- Ruim:20 avaliações

Conclusão

No mês de fevereiro, foram registrados 10 atendimentos, distribuídos em diferentes canais: 05 atendimentos via internet, 04 presenciais e 01 por telefone, demonstrando maior procura pelo atendimento digital e presencial. Em relação às demandas apresentadas, observou-se que a qualidade do atendimento obteve 06 registros (60%), indicando avaliação positiva por parte dos usuários.

Quanto à demora no atendimento e nos processos, foram apontados 03 registros (90%), evidenciando necessidade de melhorias nos prazos e na agilidade dos procedimentos. Já no eixo de gestão e comunicação, houve 01 registro (10%), sinalizando ponto de atenção para aprimoramento na comunicação institucional e gestão das demandas.

Os dados demonstram que, embora a qualidade do atendimento tenha sido bem avaliada, ainda há desafios relacionados à agilidade nos processos e à comunicação. Assim, recomenda-se o acompanhamento contínuo dos indicadores e a implementação de ações corretivas para garantir maior eficiência e satisfação dos usuários.

Kelly Cristina S. Nascimento

Kelly Cristina dos Santos Nascimento

Ouvidoria – S3 Saúde

✉ sau.hma@s3saude.com.br

☎ (41) 3614-8044