



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA/SAU HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA – HMA

UNIDADE DE GESTÃO: S3 Gestão em Saúde

PERÍODO DE REFERÊNCIA: Maio /2026

ELABORADO POR: Kelly Cristina dos Santos Nascimento

10 Junho 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

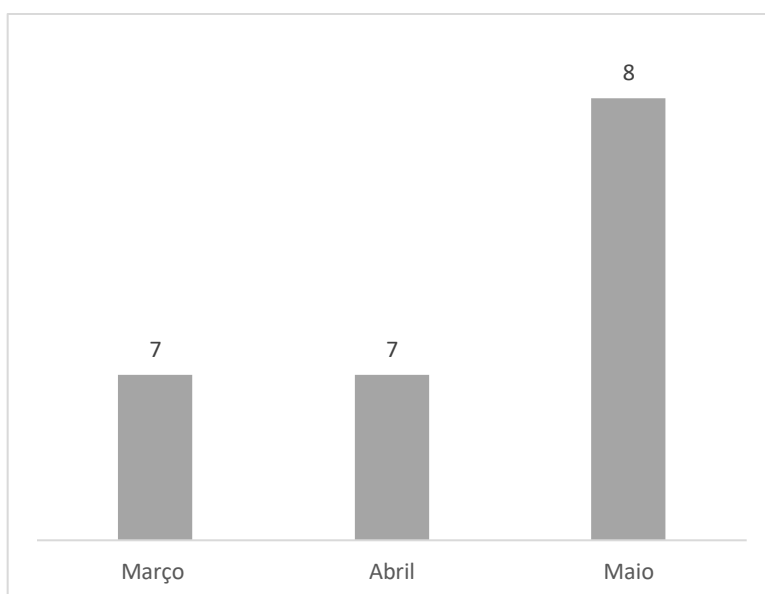
Apresentamos o Relatório de Prestação de Contas da Ouvidoria referente ao período de 01 à 31 Maio de 2026, elaborado com a finalidade de demonstrar, de forma transparente e organizada, as manifestações recebidas e as providências adotadas no período.

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

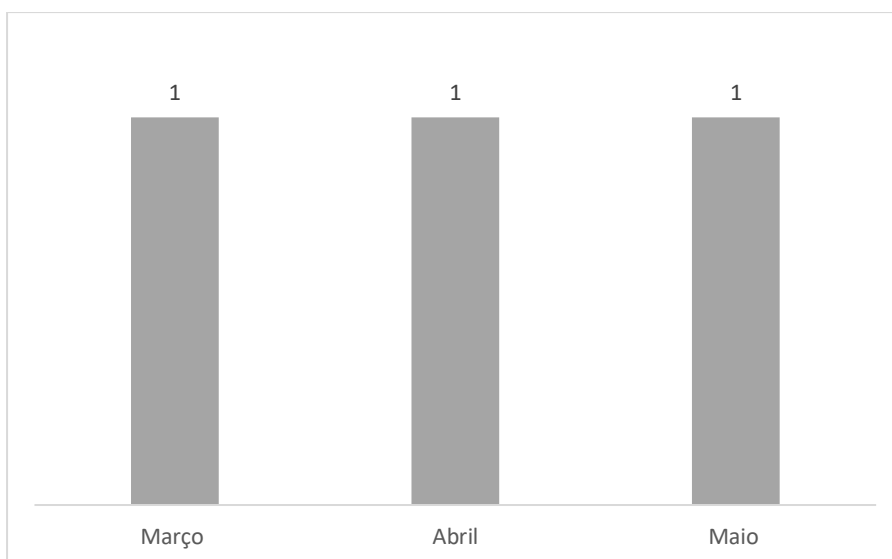


Fonte Ouvidoria- HMA

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

1. Atraso Laudo
- 3-Demora atendimento.

Ouvidorias Contato Telefônico/E-mail -HMA

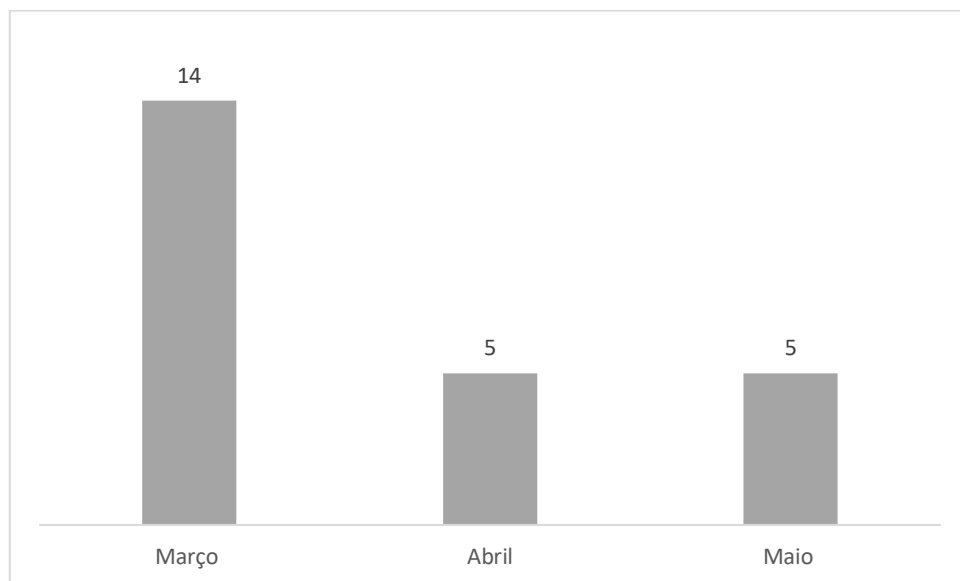


Fonte Ouvidoria HMA

No mês de referência, foi registrada 1 (uma) manifestação na Ouvidoria, recebida por meio de contato telefônico, classificada na categoria Demora Atendimento.

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

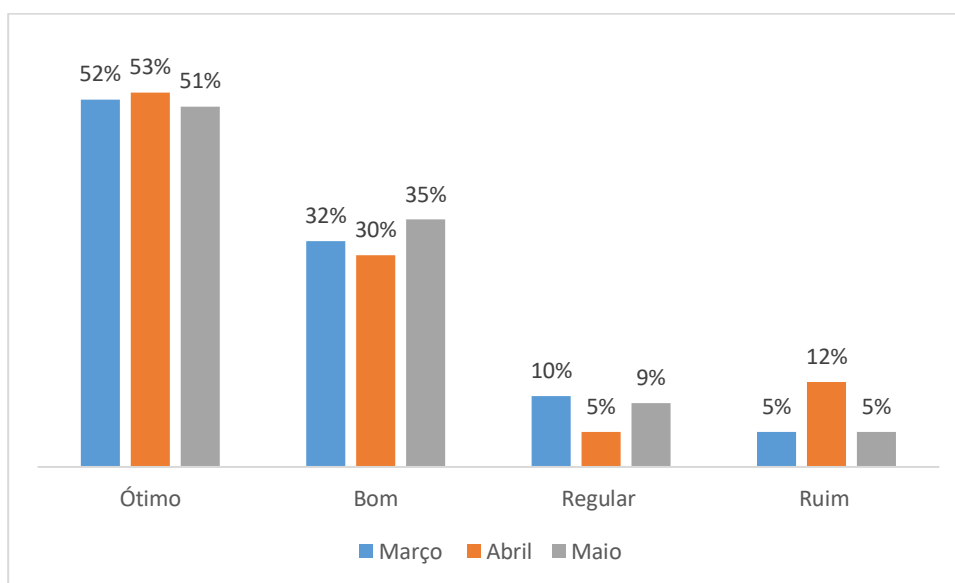
Ouvidorias Presenciais -HMA



Fonte Ouvidoria HMA

Durante este período, foram registradas 5 (cinco) manifestações presenciais, Sendo a maioria delas relacionadas à Conduta Médica, Conduta Enfermagem. Cirurgia Cancelada

Pesquisa de Opinião Folder Consultas/Exames-HMA

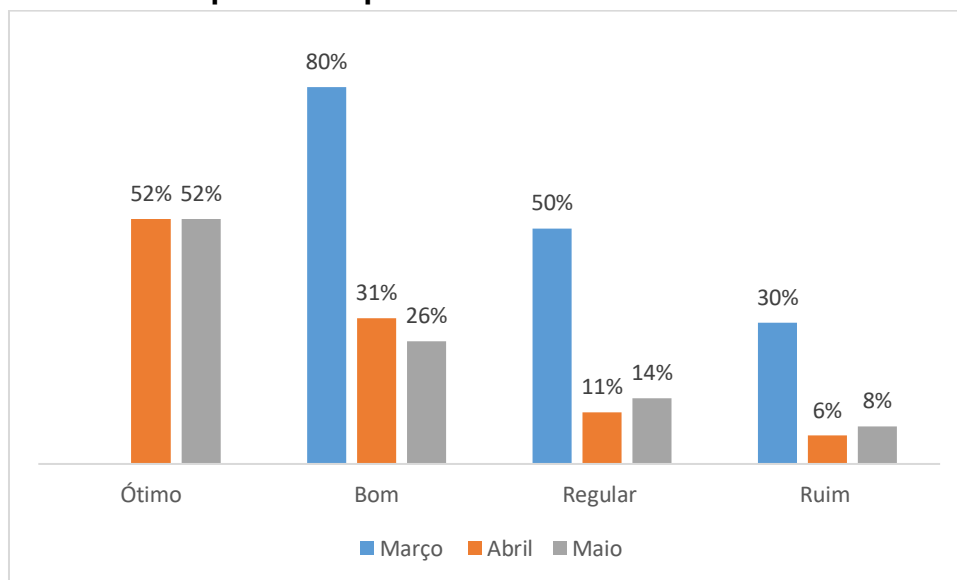


Fonte Ouvidoria HMA

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: 300 avaliações;
- Bom: 200 avaliações;
- Regular: 50 avaliações;
- Ruim: 30 avaliações;

Pesquisa de Opinião Folder Internamento-HMA



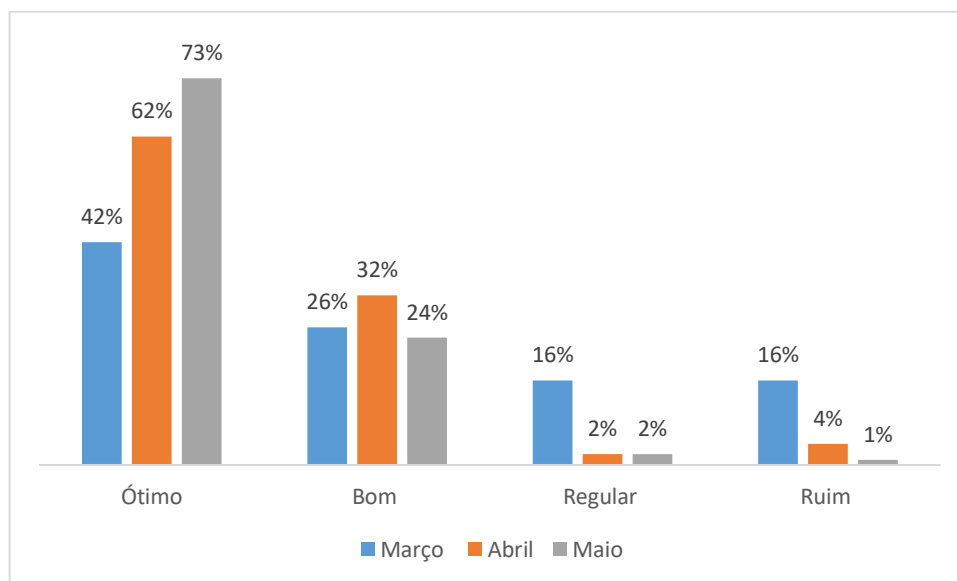
Fonte Ouvidoria HMA

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: 200 avaliações;
- Bom: 100 avaliações;
- Regular: 50 avaliações;
- Ruim: 30 avaliações,

Esses dados servem como um termômetro da satisfação do paciente e ajudam 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:300 avaliações;
- Bom:100 avaliações;
- Regular:5 avaliações;
- Ruim:2 avaliações

Conclusão

No mês de abril, foram registradas 14 manifestações na ouvidoria, distribuídas nos seguintes canais: 08 via Atende Net, 05 presenciais e 01 por telefone, além de demandas relacionadas a exames.

Os dados demonstram predominância de avaliações positivas, evidenciando a qualidade dos serviços prestados, especialmente no atendimento beira leito. No entanto, ainda há apontamentos que indicam necessidade de melhorias pontuais.

Todas as manifestações foram devidamente acolhidas, tratadas dentro do prazo estabelecido e encaminhadas ao coordenador e à direção para ciência e providências. As devidas tratativas foram realizadas no período correto, reforçando o compromisso com a transparência, resolutividade e melhoria contínua dos serviços prestados.

Kelly Cristina dos Santos Nascimento
Ouvidoria – S3 Saúde

✉ sau.hma@s3saude.com.br

☎ (41) 3614-8044