



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA/SAU HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA – HMA

UNIDADE DE GESTÃO: S3 Gestão em Saúde

PERÍODO DE REFERÊNCIA: Julho /2026

ELABORADO POR: Kelly Cristina dos Santos Nascimento

10 Agosto 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

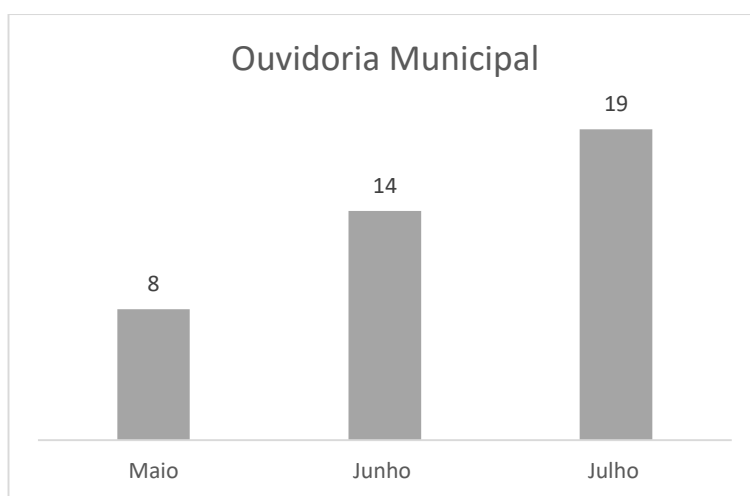
Apresentamos o Relatório de Prestação de Contas da Ouvidoria referente ao período de 01 a 31 Julho de 2026, elaborado com a finalidade de demonstrar, de forma transparente e organizada, as manifestações recebidas e as providências adotadas no período.

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

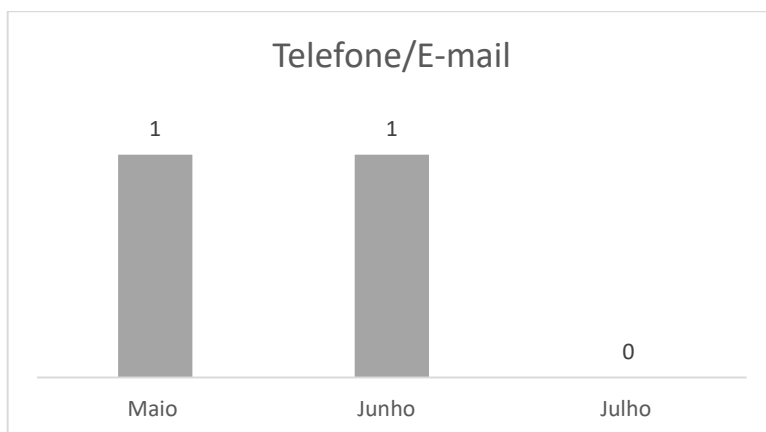


Fonte Ouvidoria- HMA

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

1. Conduta Médica
- 2- Agendamento Cirurgia
- 3- CLM (Transferência paciente Hospital)

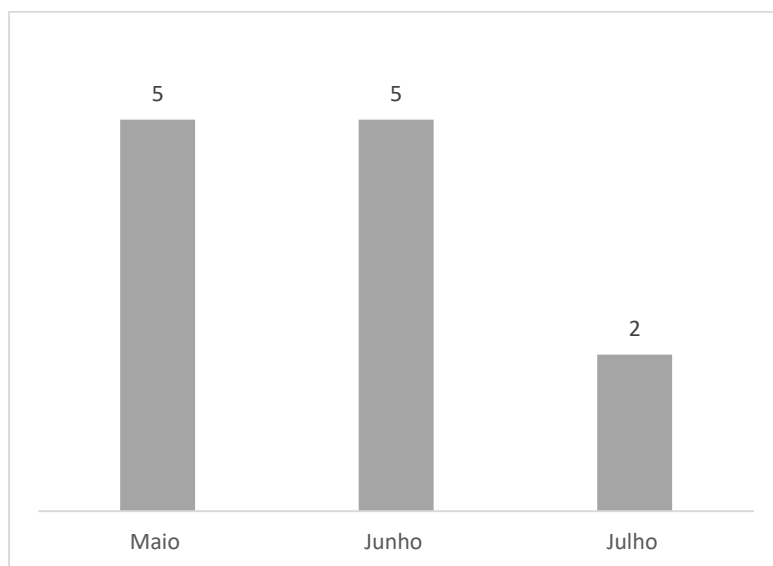
Ouvidorias Contato Telefônico/E-mail -HMA



Fonte Ouvidoria HMA

Durante o mês de referência, não foram registradas manifestações na Ouvidoria por meio de contato telefônico.

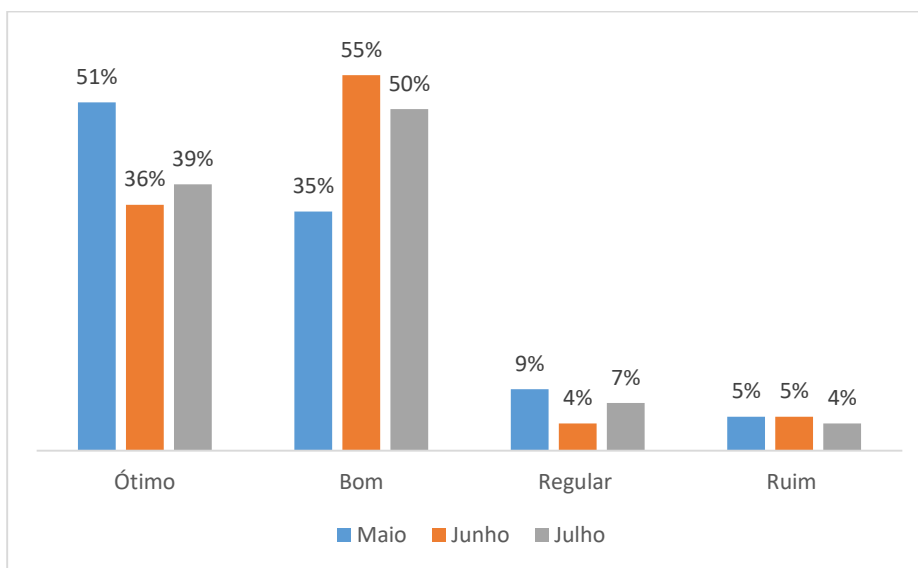
Ouvidorias Presenciais -HMA



Fonte Ouvidoria HMA

Durante este período, foram registradas 2 (duas) manifestações presenciais, Sendo a maioria delas relacionadas Conduta Médica.

Pesquisa de Opinião Folder Consultas/Exames-HMA

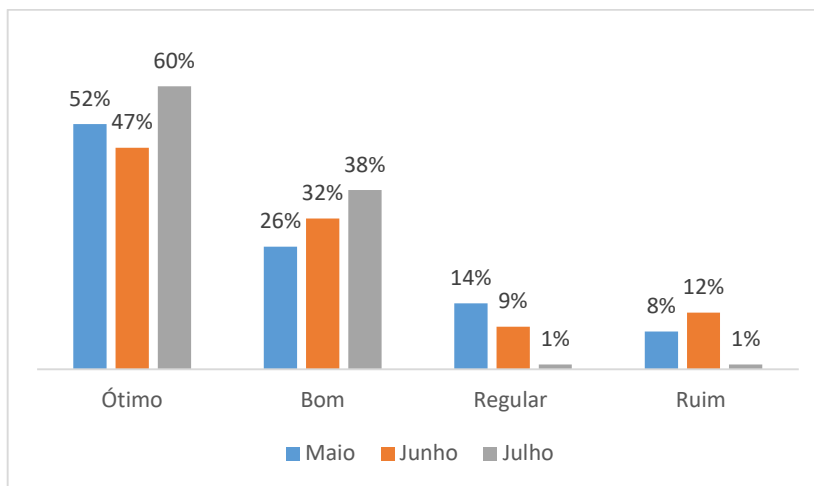


Fonte Ouvidoria HMA

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: 100 avaliações;
- Bom: 130 avaliações;
- Ruim: 20 avaliações;
- Regular: 10 avaliações;

Pesquisa de Opinião Folder Internamento-HMA



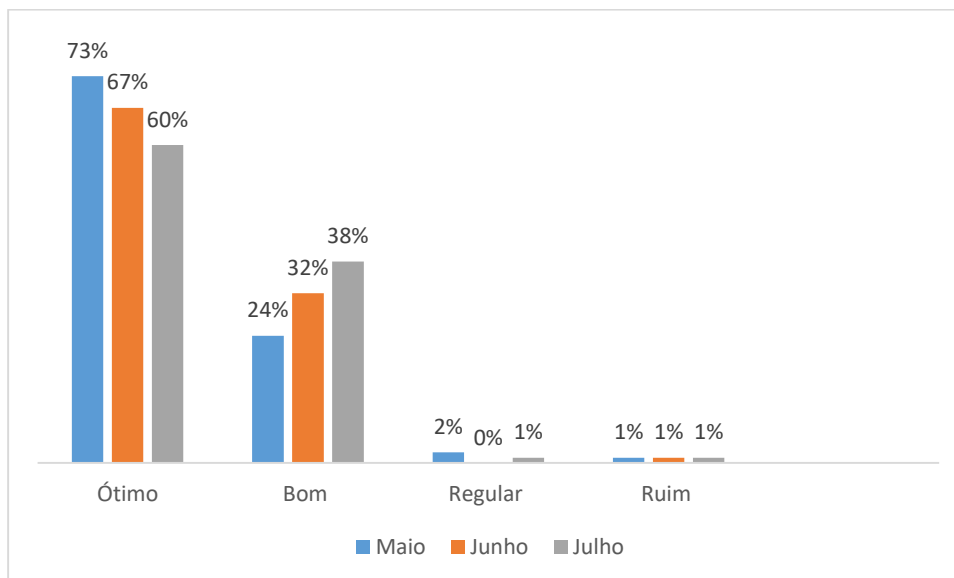
Fonte Ouvidoria HMA

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: 50 avaliações;
- Regular: 2 avaliações;
- Ruim: 2 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:80 avaliações;
- Bom:50 avaliações;
- Regular:2 avaliações;
- Ruim:2 avaliações;

Conclusão

No mês de julho, foram registradas 21 manifestações na ouvidoria, distribuídas nos seguintes canais: 19 via Atende Net, 02 presenciais.

Os resultados obtidos no mês de julho demonstram um predomínio de avaliações favoráveis por parte dos usuários, refletindo a dedicação das equipes e a qualidade da assistência prestada, com destaque para o atendimento realizado à beira leito. Ainda assim, as manifestações recebidas também evidenciaram aspectos que demandam aperfeiçoamento, contribuindo para a implementação de ações voltadas à qualificação dos serviços.

Todas as demandas registradas foram recebidas, analisadas e encaminhadas aos gestores e às coordenações responsáveis para conhecimento, avaliação e adoção das medidas cabíveis. As tratativas ocorreram dentro dos prazos previstos, reafirmando o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada, a humanização do atendimento, a transparência dos processos e a busca permanente pela melhoria da assistência oferecida à população.

Documento assinado digitalmente
 KELLY CRISTINA DOS SANTOS NASCIMENTO
Data: 04/08/2026 09:11:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Kelly Cristina dos Santos Nascimento
Ouvidoria – S3 Saúde

✉ ☐ sau.hma@s3saude.com.br
☎ (41) 3614-8044