



RELATÓRIO MENSAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

OUVIDORIA / SAU

HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA – HMA

Unidade de Gestão	S3 Gestão em Saúde
Período de referência	01 a 31 de agosto de 2026
Elaborado por	Kelly Cristina dos Santos Nascimento

Araucária – PR | Setembro de 2026

SUMÁRIO

Prestação de Contas da Ouvidoria – Agosto/2026

- 01 |** Apresentação do Relatório
- 02 |** Ouvidorias Municipais
- 03 |** Ouvidorias – Contato Telefônico / E-mail
- 04 |** Ouvidorias Presenciais
- 05 |** Pesquisa de Opinião – Consultas e Exames
- 06 |** Pesquisa de Opinião – Internamento
- 07 |** Pesquisa de Opinião – Beira-Leito
- 08 |** Conclusão

1. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

Apresentamos o Relatório de Prestação de Contas da Ouvidoria, referente ao período de 01 a 31 de agosto de 2026, com o objetivo de apresentar, de forma transparente, organizada e objetiva, as manifestações recebidas, os atendimentos realizados, os encaminhamentos efetuados e as providências adotadas no período.

A Ouvidoria do Hospital Municipal de Araucária – HMA desempenha um papel fundamental como canal de acolhimento, escuta qualificada, orientação e comunicação entre pacientes, familiares, acompanhantes e a instituição. Sua atuação busca fortalecer a humanização do atendimento, promover o diálogo e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Os usuários podem acessar a Ouvidoria por diferentes canais, incluindo atendimento à beira-leito, atendimento presencial, contato telefônico, sistema AtendeNet e QR Code, ampliando as possibilidades de acesso e participação.

Durante os atendimentos, a equipe da Ouvidoria realiza o acolhimento individualizado, ouvindo atentamente as necessidades apresentadas, esclarecendo dúvidas, prestando orientações e recebendo reclamações, sugestões, elogios, solicitações e demais manifestações. Quando necessário, as demandas são encaminhadas aos setores responsáveis para análise, apuração e adoção das providências pertinentes.

A escuta realizada pela Ouvidoria também possibilita identificar necessidades, fragilidades, demandas recorrentes e aspectos positivos relacionados aos serviços oferecidos. Dessa forma, as manifestações dos usuários tornam-se importantes subsídios para a gestão, contribuindo para o acompanhamento dos processos e para a identificação de oportunidades de melhoria nas áreas assistenciais e administrativas.

O presente relatório reúne os principais dados, manifestações, atendimentos e resultados registrados no período, permitindo o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e proporcionando uma visão das demandas apresentadas pelos usuários do Hospital.

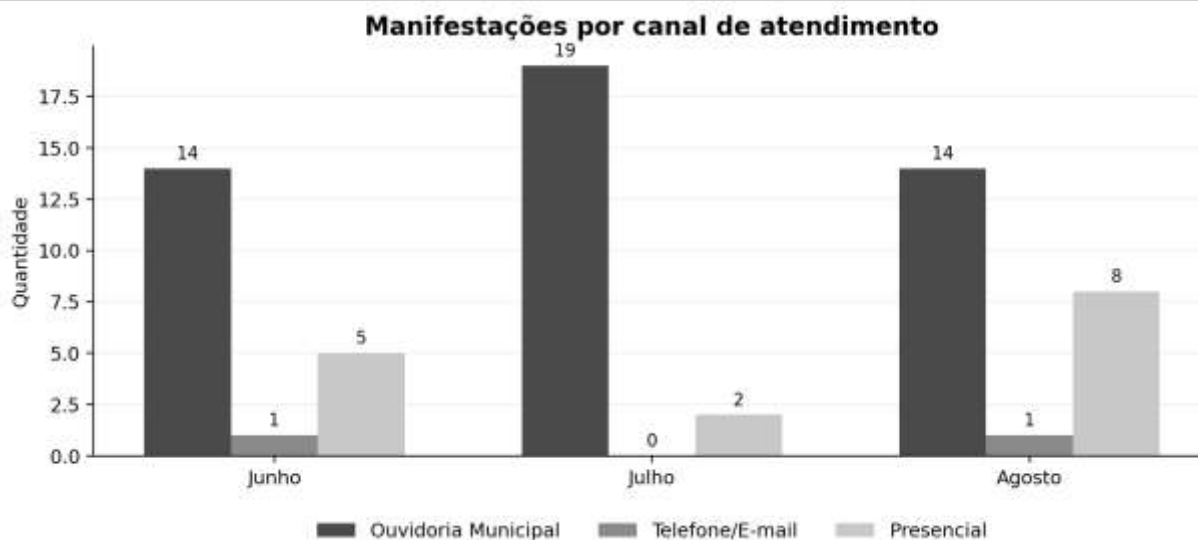
Nesse contexto, a Prestação de Contas da Ouvidoria representa um instrumento de transparência, acompanhamento e avaliação, reafirmando o compromisso institucional com o acolhimento humanizado, a escuta ativa, o respeito ao usuário, a qualidade dos serviços e a melhoria contínua da assistência.

Ouvir o usuário é compreender suas necessidades, transformar suas manifestações em oportunidades de melhoria e contribuir para um atendimento cada vez mais humanizado e resolutivo.

2. OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Manifestações registradas – Agosto/2026

14	4
Manifestações registradas	Principais temas destacados



No decorrer do mês de agosto de 2026, a Ouvidoria Municipal registrou manifestações distribuídas entre denúncias e reclamações, com destaque para os seguintes temas:

- Conduta médica
- Demora no agendamento de cirurgia de Ortopedia
- Manifestação relacionada à conduta da equipe de enfermagem
- Demora no atendimento médico

Fonte: Ouvidoria HMA

3. OUVIDORIAS – CONTATO TELEFÔNICO / E-MAIL

0 Manifestações por contato telefônico*	Agosto/2026 Período de referência
---	---

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

** A informação acima reproduz o texto do relatório-base. Recomenda-se conferir se houve registro por e-mail no período antes da emissão da versão definitiva.*

Fonte: Ouvidoria HMA

4. OUVIDORIAS PRESENCIAIS

Acolhimento e escuta qualificada

8 Manifestações presenciais	Agosto/2026 Período de referência
---------------------------------------	---

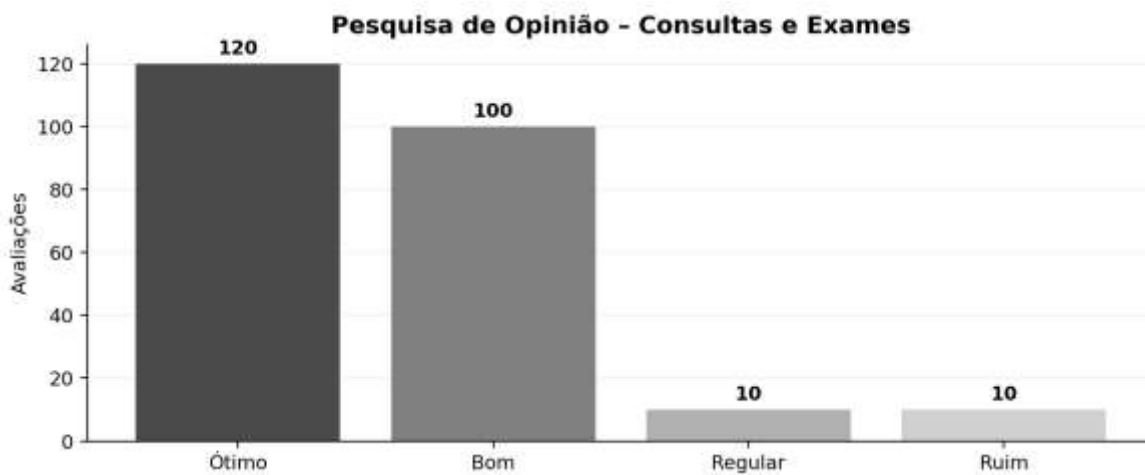
Durante este período, foram registradas 8 (oito) manifestações presenciais, sendo a maioria delas relacionada à conduta médica.

O atendimento presencial proporciona acolhimento individualizado, escuta qualificada e orientação aos pacientes, familiares e acompanhantes, permitindo o esclarecimento de dúvidas, o recebimento de reclamações, sugestões e elogios e o encaminhamento das demandas aos setores responsáveis.

Fonte: Ouvidoria HMA

5. PESQUISA DE OPINIÃO – CONSULTAS E EXAMES

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. O relatório-base registra como principal reclamação a demora no atendimento/processo nos demais setores.

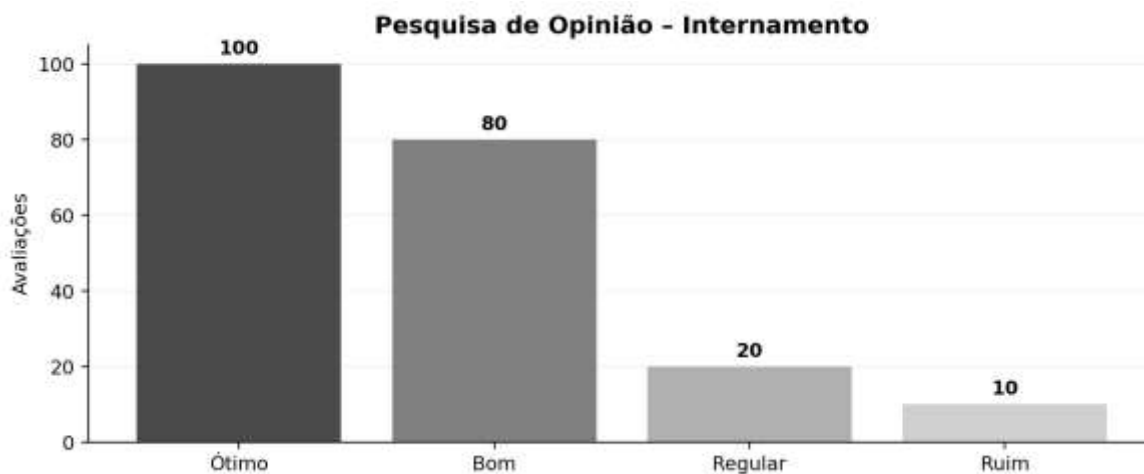


Ótimo	Bom	Regular	Ruim
120 avaliações	100 avaliações	10 avaliações	10 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

6. PESQUISA DE OPINIÃO – INTERNAMENTO

Foram recebidas respostas espontâneas referentes ao folder de pesquisa de satisfação, distribuído por meio das caixinhas de avaliação disponibilizadas nos setores do Hospital, permitindo ampla participação dos pacientes. Foram contemplados: Pediatria, Clínica Médica, Cirúrgica, UTI Neonatal, UTI Adulto e Maternidade.



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
100 avaliações	80 avaliações	20 avaliações	10 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

7. PESQUISA DE OPINIÃO – BEIRA-LEITO

Foram aplicadas pesquisas de satisfação beira-leito. Durante as visitas, é realizado acolhimento diretamente no leito, com esclarecimento de dúvidas dos pacientes e de seus familiares. Nesse momento, também são recebidos relatos, elogios e eventuais reclamações, que são encaminhados aos coordenadores responsáveis, com o objetivo de promover melhorias contínuas.



Ótimo	Bom	Regular	Ruim
130 avaliações	100 avaliações	2 avaliações	3 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

8. CONCLUSÃO

Síntese das ações e resultados – Agosto/2026

22 Manifestações no mês	14 AtendeNet	8 Presenciais
-----------------------------------	------------------------	-------------------------

No mês de agosto de 2026, a Ouvidoria registrou 22 (vinte e duas) manifestações, sendo 14 (quatorze) recebidas por meio do sistema AtendeNet e 8 (oito) decorrentes de atendimentos presenciais. Os registros possibilitaram identificar demandas relacionadas principalmente à conduta médica, ao tempo de espera para atendimento médico no PAI, à conduta da equipe de enfermagem e ao agendamento de procedimentos cirúrgicos da Ortopedia.

As manifestações recebidas foram devidamente acolhidas, analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis, possibilitando a apuração das situações apresentadas e a adoção das providências pertinentes. A Ouvidoria acompanhou as tratativas sempre que necessário, contribuindo para o encaminhamento das demandas.

A partir das manifestações registradas, destaca-se a importância da continuidade das ações de monitoramento dos tempos de espera, do fortalecimento da comunicação entre equipes e usuários, da qualificação do atendimento e do acompanhamento dos processos relacionados ao agendamento cirúrgico, especialmente nas demandas de Ortopedia.

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, o acolhimento humanizado, a transparência e a melhoria contínua dos serviços, utilizando as manifestações dos usuários como importantes subsídios para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da qualidade da assistência prestada aos pacientes e seus familiares.

Documento assinado digitalmente
 **KELLY CRISTINA DOS SANTOS NASCIMENTO**
Data: 02/09/2026 08:34:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Kelly Cristina dos Santos Nascimento

Ouvidoria – S3 Saúde

sau.hma@s3saude.com.br | (41) 3614-8044