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 30 de setembro de 2026
Elaborado por	Kelly Cristina dos Santos Nascimento

Araucária – PR | Outubro de 2026

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

SUMÁRIO

Prestação de Contas da Ouvidoria – Setembro/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

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

1. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

Apresentamos o Relatório de Prestação de Contas da Ouvidoria, referente ao período de 01 a 30 de setembro 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.

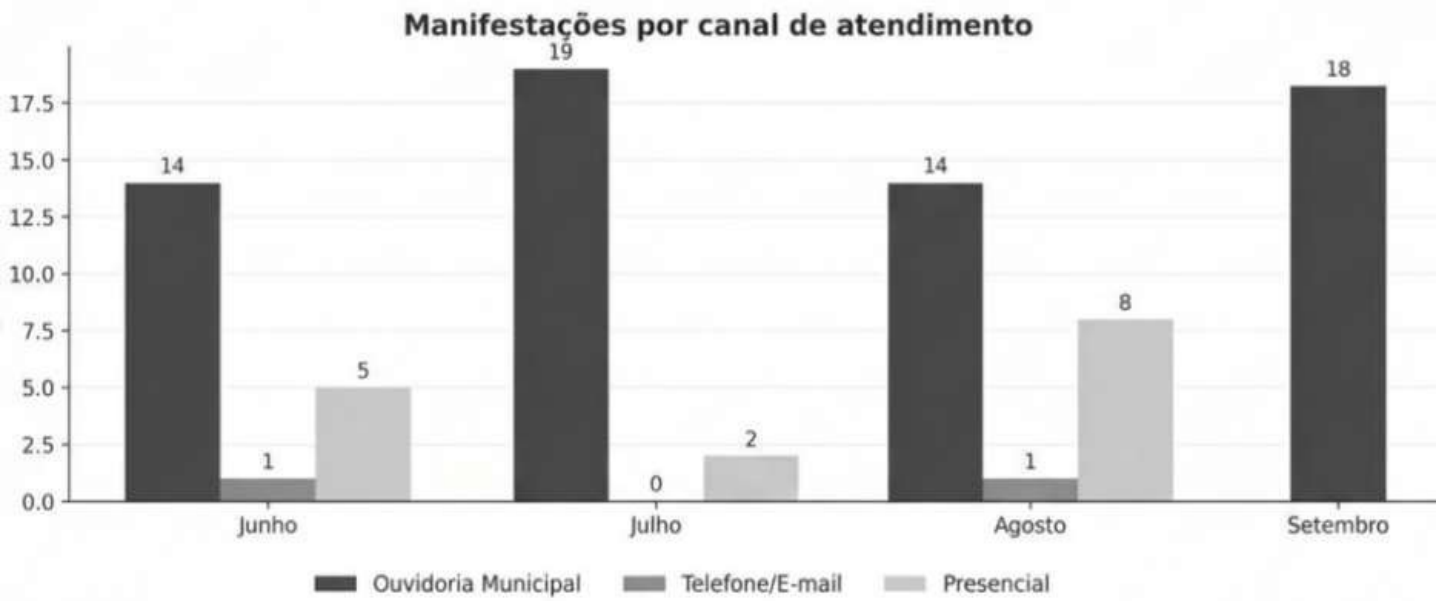
www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

2. OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Manifestações registradas – Agosto/2026

17
Manifestações registradas

4
Principais temas destacados



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

- Conduta médica/Obstetricia
- Conduta de Ortopedia
- Manifestação relacionada à conduta da equipe de enfermagem
- Preparo exame Colonoscopia

Fonte: Ouvidoria HMA

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

3. OUVIDORIAS – CONTATO TELEFÔNICO / E-MAIL

0 Setembro /2026

Manifestações por contato telefônico* 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

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

4. OUVIDORIAS PRESENCIAIS

Acolhimento e escuta qualificada

5 Setembro/2026

Manifestações presenciais Período de referência

Durante este período, foram registradas 5 (cinco) manifestações presenciais, sendo a maioria delas relacionada à conduta médica De

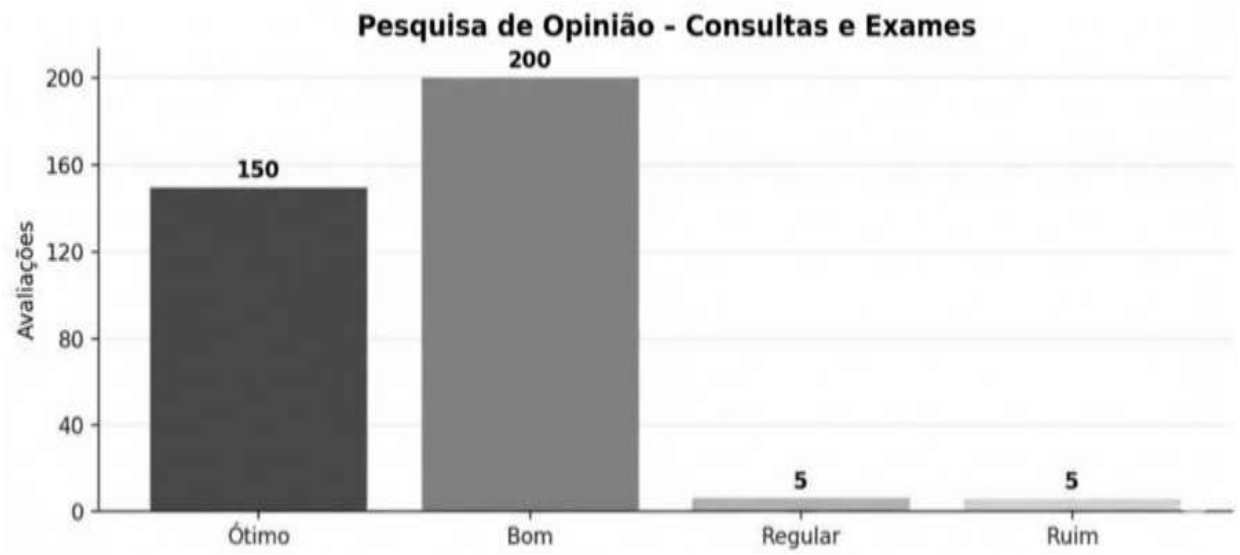
O atendimento presencial proporciona acolhimento individualizado, escuta qualificada e orientação aos pacientes, familiares e acompanhantes, permitindo o esclarecimento de dúvidas, o recebimento de reclamações, sugestões e elogios e o encaminhamento das demandas aos setores responsáveis.

Fonte: Ouvidoria HMA

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

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.



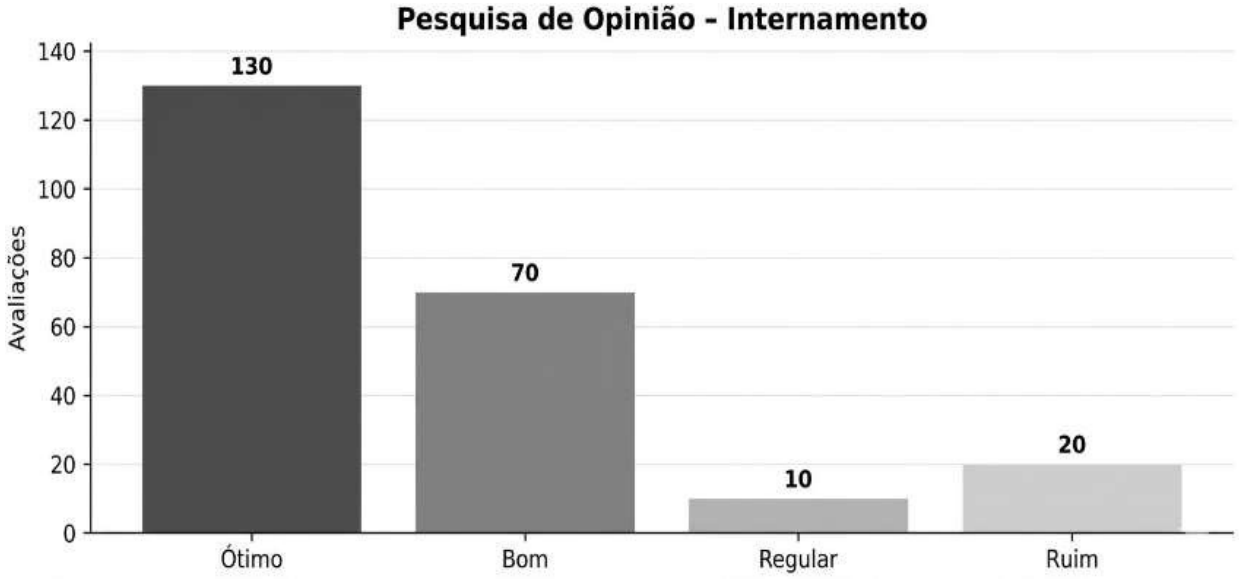
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
150 avaliações	200 avaliações	5 avaliações	5 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

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.



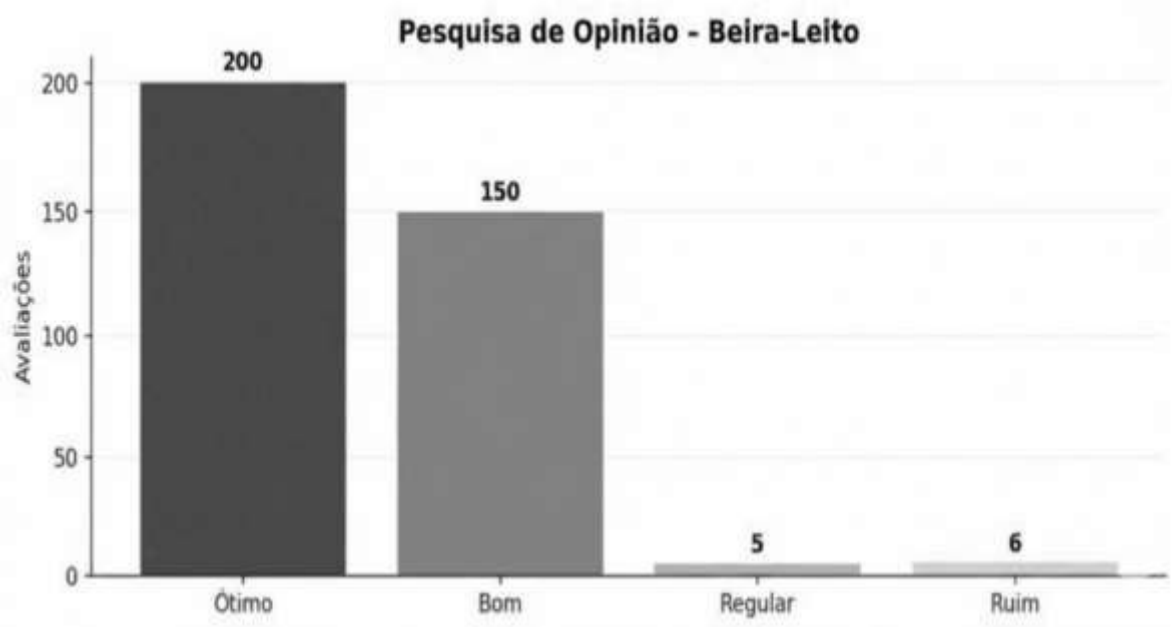
Ótimo	Bom	Regular	Ruim
130 avaliações	70 avaliações	10 avaliações	20 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

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
200 avaliações	150 avaliações	5 avaliações	6 avaliações

Fonte: Ouvidoria HMA

www.s3saude.org.br
(71) 4105-1335 contato@s3saude.com.br

8. CONCLUSÃO

Síntese das ações e resultados – Agosto/2026

22	17	5
Manifestações no mês	AtendeNet	Presenciais

No mês de setembro de 2026, a Ouvidoria registrou 22 (vinte e duas) manifestações, sendo 17 (dezessete) recebidas por meio do sistema AtendeNet e 5 (cinco) decorrentes de atendimentos presenciais. Os registros possibilitaram identificar demandas relacionadas principalmente à conduta médica, Conduta médica/Obstetricia ,Preparo Colonoscopia,Cancelamento Cirurgia,CLM demora transferência

.

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.

gov.br 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