

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIAS GHC
JANEIRO A ABRIL DE 2022**

PORTO ALEGRE, JUNHO DE 2022.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 02/06/22.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HF

Carolina Langhammer Gonçalves – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Elisabete Pereira Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Kamilly Raphaely Jesuíno Batista, Estagiária, Ouvidoria HNSC

Kelly Ferreira Barbosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	4
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING	7
3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	7
3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	8
3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS	11
3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO	16
3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	20
3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	20
3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO	22
3.3 HOSPITAL FÊMINA	25
3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	26
3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO	29
3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO	32
3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	32
3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO	37
3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA	39
3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar	43
3.7 HOLDING	45
3.7.1 ASSESSORIA JURÍDICA	46
3.7.2 DIRETORIA	46
3.7.3 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO	46
3.7.4 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	49
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	50
5. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA	52



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



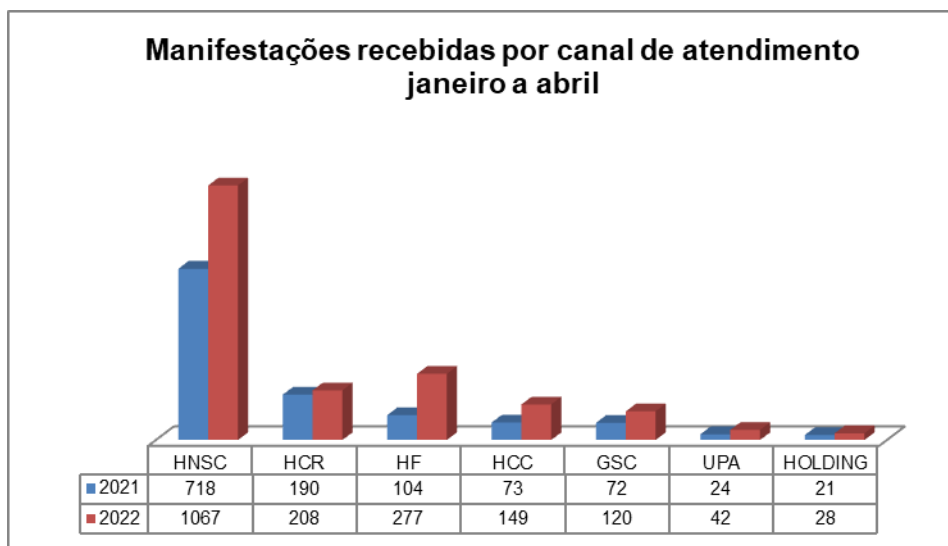
1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) elabora, quadrimestralmente, relatórios com o objetivo de apresentar o número de manifestações recebidas, os seus principais motivos e os pareceres das Gerências informando as medidas adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias. No presente relatório, apresentam-se os resultados obtidos nos meses de janeiro a abril de 2022.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De janeiro a abril de 2022, a Ouvidoria do GHC registrou 2.577 manifestações. Desse total, 686 foram respondidas pela própria Ouvidoria com base nas informações contidas na Carta de Serviços disponível no site do GHC ou em respostas padrões fornecidas pelas Gerências sobre determinados assuntos. Para as Gerências do GHC responsáveis pelos serviços ou profissionais objetos das manifestações, foram encaminhadas 1.891 manifestações. Da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde foram recebidas 5 manifestações e da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, 114 manifestações. Em termos comparativos, no mesmo período de 2021, foram registradas 1.683 manifestações, ou seja, houve um aumento de 53% de registros de manifestações em 2022. Entende-se que esse aumento deve-se, principalmente, ao retorno de serviços que em 2021 permaneciam fechados devido à pandemia.

Abaixo, segue gráfico comparativo da quantidade de manifestações recebidas por unidade hospitalar do GHC, UPA, Gerência de Saúde Comunitária e Gerências da Holding, entre janeiro a abril de 2021 e 2022, que foram encaminhadas para as Gerências responderem.





HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



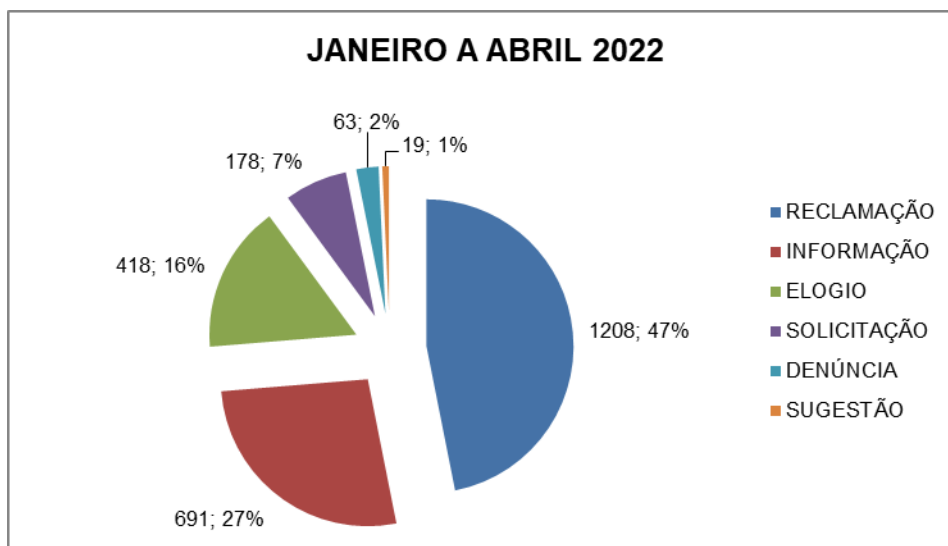
Pela análise do quadro, percebe-se o aumento de registros durante o período avaliado, conforme segue: Hospital Conceição (+49%), Hospital Cristo Redentor (+9%), Hospital Fêmima (+166%), Hospital Criança Conceição (+104%), unidades de saúde vinculadas à Gerência de Saúde Comunitária (+67%), UPA Moacyr Scliar (+75%) e Gerências da Holding (+33%).

As manifestações recebidas são classificadas como: denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, a qual dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, considera-se:

- **Denúncia:** irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento.
- **Reclamação:** insatisfação em relação às ações e aos serviços.
- **Informação:** questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.
- **Solicitação:** requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- **Elogio:** satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.
- **Sugestão:** proposição de ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

A classificação das manifestações é baseada no Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS pelos empregados da Ouvidoria do GHC, que atendem os usuários e/ou os seus acompanhantes pessoalmente, por telefone (0800), pelas cartas de manifestações, pelo e-mail da Ouvidoria ou pelo formulário Web.

As manifestações recebidas no período analisado neste Relatório foram classificadas da seguinte forma:





HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

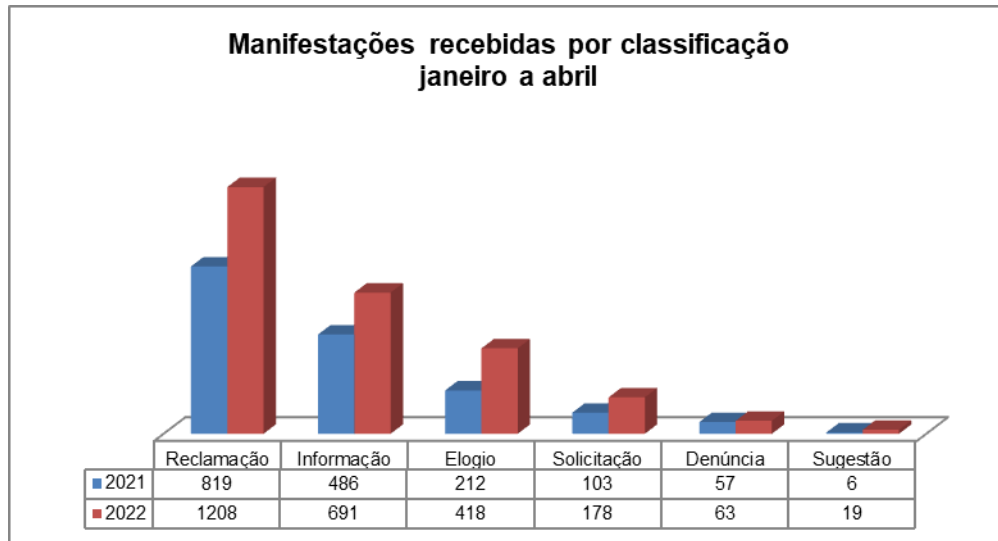
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

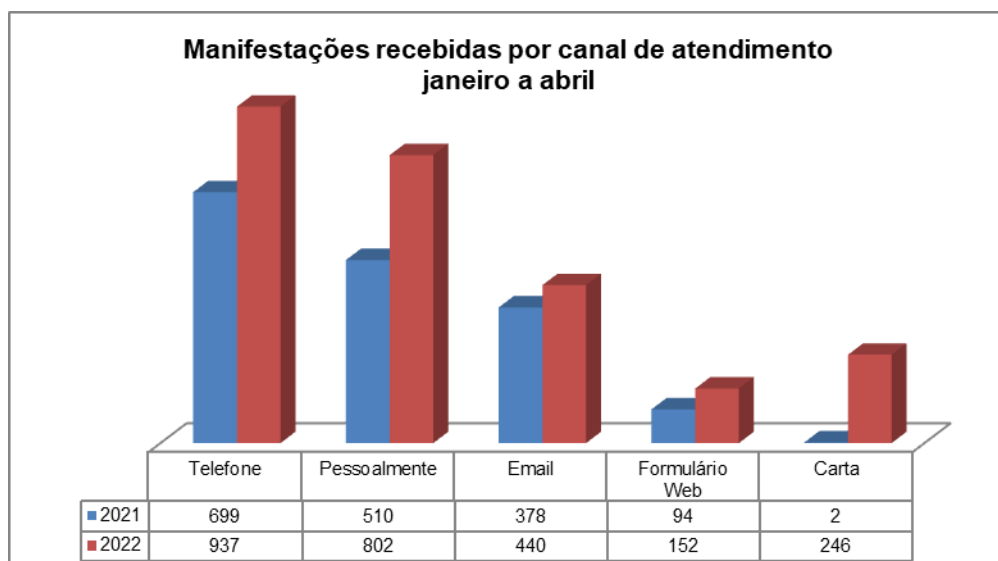


Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas por classificação de janeiro a abril de 2021 e 2022.



Com a análise do quadro, percebe-se o aumento de registros, conforme segue: reclamações (+47%), informações (+42%), elogios (+97), solicitações (+73%), denúncias (+11%) e sugestões (+217%).

A seguir, expõe-se gráfico demonstrativo da quantidade de manifestações recebidas por cada canal de atendimento.



Observa-se, o aumento dos registros por todos os canais de atendimento. Em 2022, o contato por telefone (0800) foi o canal de atendimento mais procurado com aumento de 34% de registros, seguido pelo atendimento presencial (+57%). O envio de e-mail é um



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



canal de atendimento bastante utilizado com aumento de 16% de registros em relação ao mesmo período de 2021. O registro de manifestações diretamente pelo site do GHC (formulário web) teve aumento de 62%.

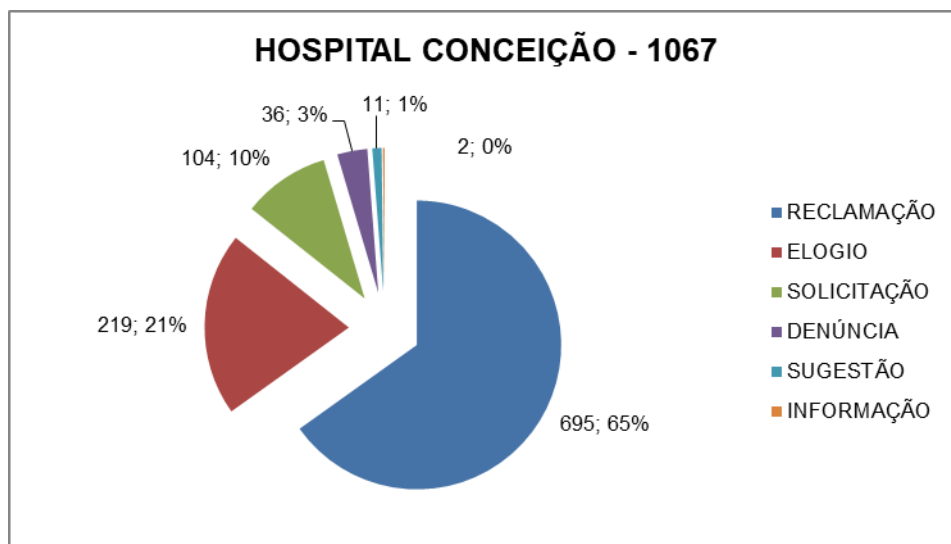
Como medida de proteção, devido à pandemia, as cartas de manifestação deixaram de ser utilizadas a partir de abril de 2020 para evitar a circulação de funcionários da Ouvidoria dentro dos Hospitais e também nas Unidades de Saúde e na UPA e para diminuir a quantidade de papéis e outros objetos potencialmente contaminados. Entretanto, com a diminuição dos casos de covid-19, em abril de 2021, as cartas voltaram a ser utilizadas em alguns setores dos Hospitais, o que impactou significativamente no aumento de manifestações por esse canal de atendimento (+12.200%).

A seguir, serão apresentadas as manifestações recebidas pelas unidades hospitalares do GHC, pela UPA, pela Gerência de Saúde Comunitária e pelas Gerências da Holding. Além das quantidades, são demonstrados os principais assuntos objetos de denúncias e reclamações e os pareceres das Gerências informando as medidas adotadas para a solução dos seus motivos.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING

3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

De janeiro a abril de 2022, o Hospital Nossa Senhora da Conceição recebeu 1.067 manifestações. Estas se destinaram às Gerências de Administração, Interunidades de Emergências e Unidades de Internação. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:





HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

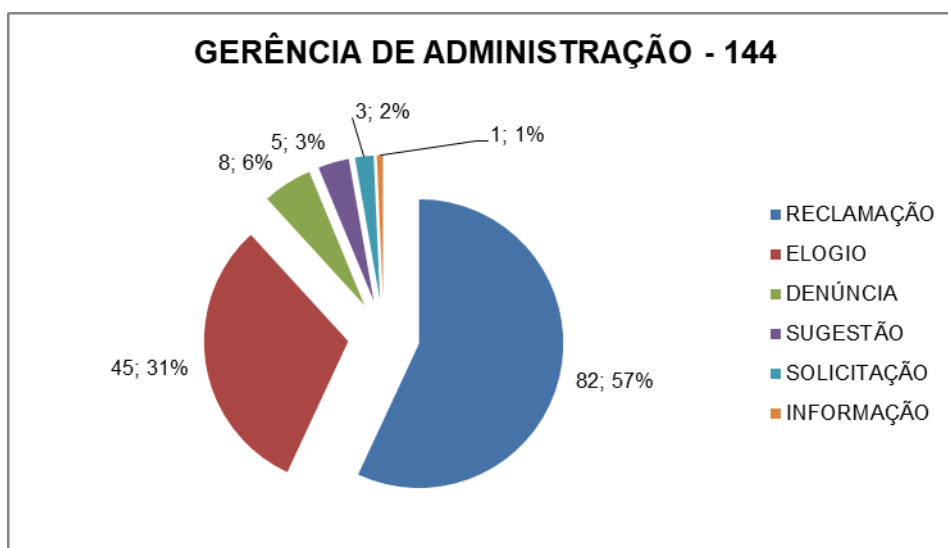
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



A seguir, são apresentados os resultados por Gerência.

3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

No período analisado neste Relatório, foram registradas 144 manifestações referentes a serviços ou funcionários vinculados à Gerência de Administração do HNSC. As manifestações foram classificadas conforme abaixo:



Os **elogios** registrados referiram-se à satisfação pelos atendimentos prestados. As equipes mais elogiadas foram as de higienização (44%), de recepção/atendimento (20%) e de nutrição (16%), respectivamente. As **sugestões** referiram-se à colocação de máquinas de café e bebedouros nas salas de espera do Bloco Cirúrgico e do Centro Obstétrico, à disponibilização de wif-fi nas áreas comuns do Hospital e ao fornecimento de opções vegetarianas no refeitório do Hospital. Todas as sugestões foram acolhidas pela Gerência e encaminhadas para as áreas responsáveis por cada serviço. As **solicitações** registradas foram de realização de capacitação sobre coleta e transporte de resíduos para os profissionais de higienização do Hospital, disponibilização de lancheria dentro do Hospital e aquisição de ar-condicionado para os setores que ainda não possuem climatização.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

DENÚNCIA	8
Condições inadequadas ¹	8

¹ Conforme o Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS – 2017, a tipificação “condições inadequadas” deve ser utilizada para situações que envolvam: ambiente sujo, sem higiene, ambiente insalubre, com insetos, ratos ou outras situações que possam causar doenças. A classificação poderá ser reclamação ou denúncia. Esta Ouvidoria classifica como denúncia quando a manifestação refere-se a risco direto ao paciente, por exemplo, manifestações sobre falta de limpeza em leitos.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
 HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
 HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
 HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

RECLAMAÇÃO	82
Insatisfação - recepcionista/atendente	20
Rotinas e protocolos	19
Insatisfação - segurança	12
Insatisfação - higienizador	9
Insatisfação - equipe de nutrição	6
Espaço físico	5
Condições inadequadas	4
Material de uso contínuo/permanente - falta de equipamento	2
Alimentação - paciente	1
Alimento - outros tipos de alimentos	1
Dificuldade de acesso - outros	1
Material de uso contínuo/permanente - aquisição de material	1
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	1

A fim de identificar os setores que mais tiveram registros de denúncias e de reclamações, abaixo se apresenta o seguinte quadro:

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HNSC	8	82	90
HCC Segurança Física		1	1
HNSC Banheiro		2	2
HNSC Entrada/Acesso de Visitas		22	22
HNSC Gerência de Administração		7	7
HNSC Higienização - Bloco Cirúrgico	1	3	4
HNSC Higienização - Coordenação		7	7
HNSC Higienização - Posto 1.B - Cirurgia Geral/Proctologia	1		1
HNSC Higienização - Posto 1.C - Cirurgia Geral		1	1
HNSC Higienização - Posto 2.I1 - Cardiologia/Cirurgia Cardíaca	1		1
HNSC Higienização - Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento	1		1
HNSC Higienização - Posto 3.B2 - Urologia	2	1	3
HNSC Higienização - Posto 3.C2 - Medicina Interna		1	1
HNSC Higienização - Posto 4.B1 - Leito De Retaguarda Emergência	1		1
HNSC Higienização - Posto 4.B2 - Endocrinologia/Medicina Interna	1		1
HNSC Hotelaria		12	12
HNSC Nutrição		9	9
HNSC Pátio		1	1
HNSC Recepção Terceirizada - Saguão		2	2
HNSC Segurança Física		11	11
HNSC Telefonia		1	1
HNSC UTI Recepção		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e de denúncias:

Identificamos apontamentos relacionados às **Recepções**, regras e protocolos de acesso, em especial nos momentos em que o hospital esteve com restrição de acessos de visitantes e acompanhantes.

Promovemos a reabertura, porém um novo surto de COVID-19 obrigou o hospital a restringir novamente as visitas, o que elevou as reclamações e insatisfações.

Em abril, com os números favoráveis, ampliamos o acesso de visitas para que acontecessem diariamente à grande maioria dos pacientes, com exceção à Sala Vermelha, à Pacientes COVID-19 e à pacientes da Oncologia e Hematologia.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FEMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Ao longo do quadrimestre identificamos muitas dificuldades de comunicação, mesmo com a ampliação da divulgação das informações através do site e dos murais, direcionados ao público interno e externo.

A interface Recepção / Assistência / Usuários / Ouvidoria é trabalhada pela Hotelaria e, sempre que possível, houve flexibilizações, visando atender às necessidades dos familiares e o contato destes com os pacientes.

Ampliamos os horários de acompanhantes com a abertura do terceiro turno para trocas, as visitas familiares para despedida autorizando o acesso de mais familiares e as visitas espirituais. Somado a todas essas medidas, ainda foi possível permitir visita de menores de idade (a partir dos 10 anos) acompanhados, aos domingos.

Entretanto, ainda é preciso ter cautela e manter os acessos seguros, mesmo com os números positivos quanto ao COVID-19. Nossas regras e protocolos seguem em constante revisão e são baseadas nas orientações do Controle de Infecção Hospitalar do Hospital e do Gabinete de Crise do GHC.

Houve neste quadrimestre a troca da empresa terceirizada que atende as Recepções, e que ainda está em processo de adaptação e de ajustes, mas segue com acompanhamento contínuo da Hotelaria para melhorias.

Quanto aos apontamentos do **Serviço de Higienização**, todos foram respondidos e em alguns casos houve necessidade de ajustes de processo de trabalho e/ou condutas de trabalhadores.

O Serviço retomou as capacitações *in loco*, as reuniões com os trabalhadores, os reforços de rotinas e, especialmente, as vistoriais de áreas pelos supervisores.

Nesse quadrimestre ocorreram modificações na gestão do serviço, atividades de conscientização comportamental e a ampliação das ações de limpezas e registros dessas.

Nos apontamentos de denúncias, as ações foram direcionadas para ocorrer à intervenção imediata e mitigação de riscos com êxito no resultado.

Alguns apontamentos não estavam na governabilidade do Serviço de Higienização, que, então, disparou Ordens de Serviços para outras áreas, especialmente as que envolviam problemas estruturais do hospital e que acabam impactando nos demais processos de trabalho, na qualidade percebida pelo usuário e consequentemente no seu nível de satisfação/insatisfação.

Apontamentos ao **Serviço de Nutrição e Dietética** no período foram respondidos, e as medidas que eram possíveis foram adotadas, inclusive com ações entrosadas com outras equipes que impactam diretamente nos registros, como, por exemplo, da temperatura e do odor da água ofertada no período entre janeiro e março. Também o reforço dos filtros, dos equipamentos, entre outras.

O papel do Serviço de Nutrição por vezes é mal compreendido pelo usuário, pois se limita ao que é determinado nas prescrições médicas, tanto nas quantidades quanto no que é ofertado. O processo de trabalho e as rotinas foram revistas, para promoção de melhorias após os registros recebidos, e para contribuir no melhor entendimento da rotina pelo usuário.

Algumas sugestões possíveis de serem executadas foram avaliadas, respondidas e, na medida do possível, implementadas pelo Serviço.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

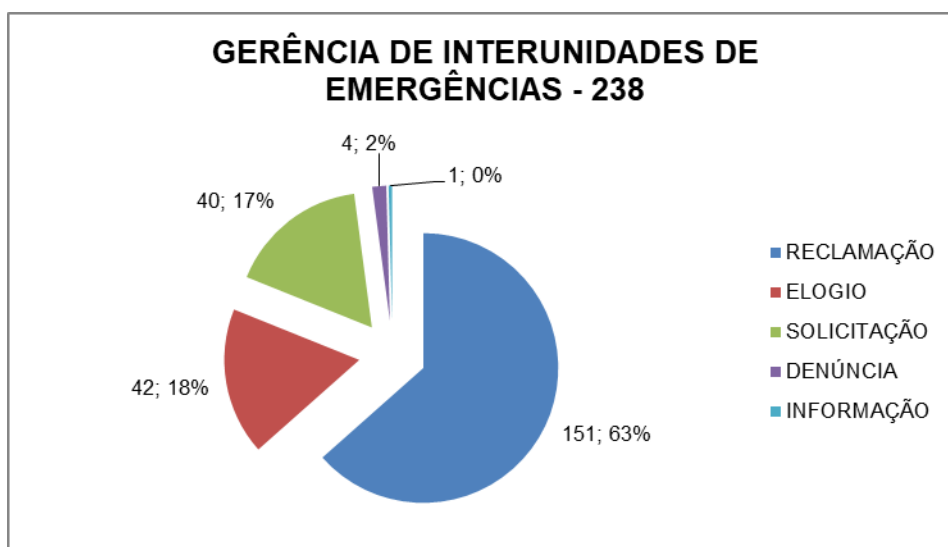


Apontamento à **Telefonia** foi respondido e não possuía relação com a rotina do serviço.

Por fim, o **Serviço de Segurança Física** mantém um fluxo de investigação dos fatos relatados nas ouvidorias, com a busca de imagens quando necessário e audição das partes envolvidas quando possível. Os processos de trabalho são revistos e reajustados sempre que necessário, a equipe é orientada em reuniões, com discussão sobre ocorrências, reclamações e elogios, na busca constante pela melhoria, e quando necessário, individualmente o funcionário recebe orientação.

3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS

A Gerência de Interunidades de Emergências (GIE) do HNSC, no período analisado neste Relatório, recebeu 238 manifestações, que foram classificadas conforme gráfico:



Os elogios registrados demonstraram satisfação com os atendimentos recebidos. Destes, 50% foram para a equipe de saúde² e 33% para a equipe médica. As **solicitações** registradas foram de pedidos de consultas e cirurgias, transferência de pacientes para outros leitos e solicitação de documentos (laudos, atestados, receitas). A **informação** solicitada foi de orientação sobre serviço odontológico.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

² Conforme o Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS – 2017, a tipificação “equipe de saúde” deve ser utilizada quando a manifestação é relacionada a mais de um profissional de saúde. Assim, se o cidadão refere que foi bem atendido pelo médico, enfermeiro e fisioterapeuta, por exemplo, não é necessário desmembrar, pois a tipificação será como equipe de saúde.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

DENÚNCIA	4
Desaparecimento de pertences	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
RECLAMAÇÃO	151
Insatisfação - médico	41
Rotinas e protocolos	24
Insatisfação - enfermeiro	16
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	15
Falta de profissional - médico	15
Insatisfação - recepcionista/atendente	11
Insatisfação - equipe de saúde	6
Dificuldade de acesso - outros	5
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	4
Espaço físico	2
Insatisfação - outros	2
Transferência de paciente	2
Condições inadequadas	1
Falta de profissional - administrativo	1
Falta de profissional - dentista	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Interrupção dos serviços	1
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Interunidades de Emergências	4	151	155
HNSC Acesso/Entrada Ambulatório		2	2
HNSC Ambulatório - Cardiologia		3	3
HNSC Ambulatório - Centro de Especialidades Odontológicas		2	2
HNSC Ambulatório - Cirurgia Geral		2	2
HNSC Ambulatório - Cirurgia Plástica		4	4
HNSC Ambulatório - Coordenação		1	1
HNSC Ambulatório - Curativo/Enfermagem		1	1
HNSC Ambulatório - Dermatologia		3	3
HNSC Ambulatório - Dor e Cuidados Paliativos		1	1
HNSC Ambulatório - Endocrinologia		4	4
HNSC Ambulatório - Fonoaudiologia		1	1
HNSC Ambulatório - Funcionários		3	3
HNSC Ambulatório - Gastroenterologia		1	1
HNSC Ambulatório - Geriatria		2	2
HNSC Ambulatório - Ginecologia		2	2
HNSC Ambulatório - Hematologia		1	1
HNSC Ambulatório - Homeopatia		1	1
HNSC Ambulatório - Infectologia		6	6
HNSC Ambulatório - Mastologia		1	1
HNSC Ambulatório - Medicina Interna	1	14	15
HNSC Ambulatório - Neurologia		2	2
HNSC Ambulatório - Oftalmologia		10	10
HNSC Ambulatório - Oncologia - Hematologia		11	11
HNSC Ambulatório - Otorrinolaringologia		2	2
HNSC Ambulatório - Pneumologia		3	3
HNSC Ambulatório - Pré-natal (Alto Risco)		1	1
HNSC Ambulatório - Psiquiatria		3	3
HNSC Ambulatório - Recepção - Atendimento Telefônico		1	1
HNSC Ambulatório - Reumatologia		1	1
HNSC Ambulatório - Serviço Social		1	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

HNSC Ambulatório - Urologia		5	5
HNSC Central de Triagem Covid-19 (Tenda Escola)		3	3
HNSC Emergência - Clínica	1	21	22
HNSC Emergência - Observação		3	3
HNSC Emergência - Recepção		3	3
HNSC Emergência - Sala Verde		4	4
HNSC Emergência - Triagem	2	17	19
HNSC NIR		4	4
HNSC PAD - Programa de Assistência Domiciliar		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

A Gerência de Interunidades de Emergências do GHC, no primeiro quadrimestre de 2022 teve 151 registros de ouvidorias de reclamações e 4 denúncias. Não é possível estabelecer comparativo com registros anteriores pois nos últimos dois anos houve redução de atividades em função da pandemia, principalmente no Ambulatório de Especialidades

DAS RECLAMAÇÕES

Dentre os registros classificados como Reclamação, verificamos que os grupos com maior número de demandas são:

- 1 - Insatisfação médico;
- 2 - Reclamações de Rotinas/protocolos;
- 3 - Insatisfação Enfermeiros;
- 4 - Dificuldade de Acesso Demora no atendimento;
- 5 - Falta de profissional – médico;
- 6 - Insatisfação recepcionista/atendente;

RECLAMAÇÃO	151
Insatisfação - médico	41
Rotinas e protocolos	24
Insatisfação - enfermeiro	16
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	15
Falta de profissional - médico	15
Insatisfação - recepcionista/atendente	11
TOTAL	128

1 - INSATISFAÇÃO MÉDICOS - 41 OUVIDORIAS

A categoria médica é a que concentra o maior volume de reclamações de insatisfação, relacionados a desinteresse/descortesia ou questionamentos dos pacientes em relação à conduta médica adotada.

Como já referido em relatórios anteriores abordagem destes profissionais quanto a problemas de postura é um desafio da gestão, pois geralmente são mais refratários a esta pauta. Com o propósito de resolver esta questão, a Gerência solicitou aos coordenadores



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



que se reunissem, individualmente, com os profissionais que aparecem com maior incidência de reclamações, tratando especificamente sobre o conteúdo das demandas.

2 - INSATISFAÇÃO COM ROTINAS/PROTOCOLO: 24 OUVIDORIAS

Estes registros de insatisfação referem-se principalmente às rotinas de acolhimento e direcionamento dos pacientes para outros pontos de atenção da rede. O Protocolo de Acolhimento em Restrição Máxima é ferramenta indispensável para garantir o ingresso dos pacientes que necessitam de atenção terciária na Emergência do HNSC e orientar os demais usuários para outros serviços, porém sua utilização gera insatisfação em alguns segmentos da demanda principalmente por aspectos culturais e de desconhecimento do funcionamento em rede na saúde.

Também foi registrada a insatisfação com a rotina de informações por telefone, medida adotada durante a suspensão de visitas e que com a retomada das visitas em 18 de abril já ocorre presencialmente.

Outras medidas adotadas para solucionar processos de trabalho que originaram registros na Ouvidoria:

- Informações do cartão de acompanhante: promovida reunião entre os setores Núcleo Interno de Regulação e Hotelaria do HNSC para implantação de ajustes na rotina de informações, no momento da entrega do cartão.

- Indeferimento de Inter consulta: ficou acordado que médico regulador entrará em contato com o médico assistente do paciente, para discussão e detalhamento, dos casos em que houver negativa por falta de subsídios, como relatado na demanda 4624654.

- Local de espera para consulta da Onco/Hematologia: por ocasião das reformas e construção, que estão ocorrendo para a implantação do novo Centro Oncológico, o local de espera ficou temporariamente deslocados do costumeiro, no momento atual os usuários e acompanhantes são acomodados na torre de ligação, lugar de maior conforto.

3 – INSATISFAÇÃO ENFERMEIROS - 16 OUVIDORIAS

A maioria das ocorrências de insatisfação com enfermeiros na Emergência é algo recorrente, desde a implantação do Protocolo Acolhimento em Restrição Máxima. O usuário de menor complexidade é orientado para os demais pontos da Rede de Saúde, gerando insatisfação pela dificuldade de acesso e recusa no atendimento. Para fins de esclarecimento, informamos que foram feitos 6.250 encaminhamentos através do protocolo de restrição máxima no primeiro quadrimestre de 2022. Portanto, as reclamações representaram 0,26% de todos os pacientes orientados para outras unidades de saúde.

As demandas referentes às posturas dos profissionais são utilizadas pela coordenação como ferramenta para relembrar as equipes das regras de conduta da instituição, reforçando o atendimento com cordialidade, comprometimento e respeito ao paciente e seu familiar, incentivando que situações como as relatadas não mais ocorram. Quando a demanda identifica o profissional, o mesmo é chamado, individualmente, e reorientado da mesma forma.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



4 – DIFICULDADE DE ACESSO DEMORA NO ATENDIMENTO – 15 OUVIDORIAS

As reclamações deste item são referentes ao agendamento de consulta, realização de procedimentos e espera para entrada em consulta no dia e horário agendado. Mesmo sendo desafiador, a equipe gerencial tem devotado especial atenção na gestão das listas de espera e trabalhado constantemente, em conjunto com as equipes assistenciais, no intuito de melhor atender todas as mais abrangentes demandas dos nossos usuários.

5 - FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO – 15 OUVIDORIAS

Neste período, de janeiro a abril de 2022, tivemos o desligamento de 13 médicos que atuavam no Ambulatório de Especialidades, por aposentadoria e ou pedido de demissão voluntária. O caso de cada paciente foi analisado pelas equipes médicas, alguns foram absorvidos por profissionais da mesma especialidade e outros foram orientados para sua Unidade Básica de Referência.

Estamos trabalhando junto à Gerência de Recursos Humanos para a reposição das vagas com o propósito de continuar disponibilizando o atendimento necessário.

6 - INSATISFAÇÃO RECEPCIONISTA /ATENDENTE - 11 OUVIDORIAS

As ocorrências direcionadas à recepção tiveram relação, principalmente, com a postura dos funcionários administrativos e erros de agendamento. Frente a isto, iniciamos o curso de capacitação Portas de Entrada do GHC – Inclusão Social, com vagas destinadas à Emergência e ao Ambulatório, entre outros setores do HNSC. No Ambulatório térreo os empregados, que participaram do referido curso, têm atuado como multiplicadores junto aos colegas que laboram nos guichês.

De outra sorte, com intenção de qualificar o acolhimento e orientação de pacientes, com deficiência visual e auditiva, solicitamos à coordenação da CEPPAM-GHC a possibilidade de realização de turmas para sensibilização e capacitação dos empregados que trabalham nas áreas de recepção do Ambulatório e Emergência do HNSC.

DAS DENÚNCIAS

As demandas classificadas como denúncias foram 4:

Dificuldade de acesso e recusa no atendimento – 2;

Estas demandas também estão ligadas ao Protocolo de Acolhimento em Restrição Máxima, adotado pela instituição na Emergência do HNSC. Compreendemos a insatisfação dos usuários e respondemos às ouvidorias de forma informando os critérios utilizados na triagem e informando a situação de superlotação do serviço de Emergência.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



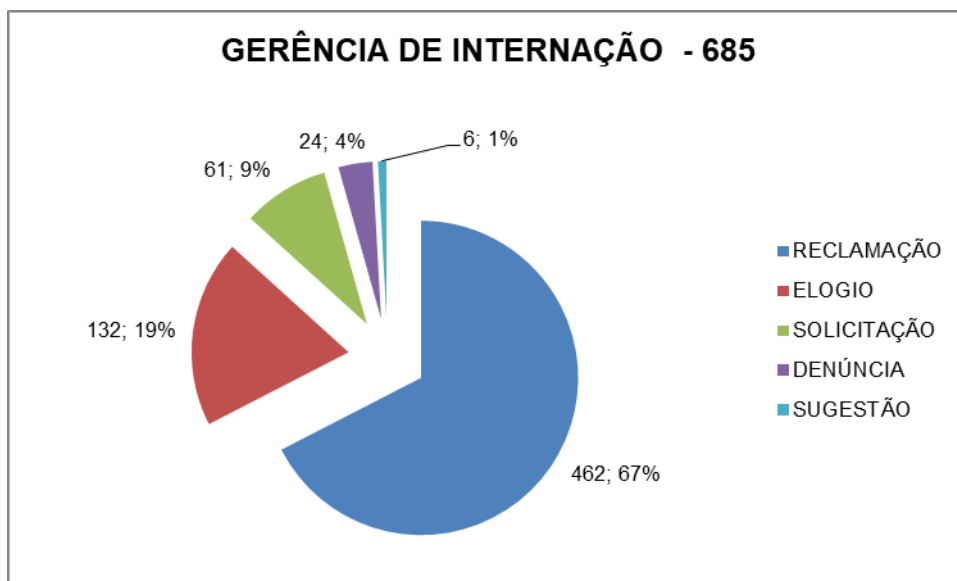
Desaparecimento de pertences – 2;

Neste quesito temos orientado os pacientes e familiares quanto à guarda correta e cuidados com seus pertences. Também adotamos um fluxo de pertences com a identificação dos recebimentos e das entregas dos pertences tanto na baixa quanto na alta e ou transferência dos pacientes.

Por fim, ressaltamos que, segundo o Relatório Consolidado de Produção e Indicadores disponibilizado no Sistema GHC, o Ambulatório de Especialidades e a Emergência do HNSC somam, em média, 107.823 consultas mês, e as demandas de reclamação recebidas representam uma pequena parcela, em relação aos serviços disponibilizados pela Gerência de Interunidades de Emergências do GHC. Faz-se relevante analisarmos, com esta ótica, o empenho dos serviços em acolher as demandas existentes e/ou as que possam eventualmente surgir. Indicamos que estamos abertos à colaboração dos usuários, para termos a oportunidade de avaliarmos as não conformidades, e darmos as soluções e respostas adequadas à realidade dos Serviços Públicos de Saúde.

3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Unidades de Internação (GUI) do HNSC recebeu 685 manifestações de janeiro a abril de 2022. As quantidades, por classificação, estão demonstradas no gráfico abaixo.



Os **elogios** registrados demonstraram satisfação com o atendimento prestado. A maioria dos elogios, 67%, foi com a equipe de saúde, com os técnicos de enfermagem, 13%, e satisfação com o atendimento médico, 8%. O maior número de **solicitações** foi de



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



cirurgia, 18%, transferência de paciente de leito, 16%, e de diagnóstico por tomografia, 13%. As **sugestões** foram referentes ao espaço físico (disponibilizar estacionamento para doadores de sangue e providenciar mais um banheiro para os usuários na sala de espera do Bloco Cirúrgico para que o uso não seja misto), à rotina de entrega e marcação de exames na Central de Exames e à aquisição de televisão e ar-condicionado para a sala de espera do Bloco Cirúrgico. As **sugestões** que não puderam ser acolhidas pela Gerência tiveram seus motivos justificados; as demais foram encaminhadas para as áreas responsáveis.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

DENÚNCIA	24
Desaparecimento de pertences	18
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1

RECLAMAÇÃO	462
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	215
Insatisfação - médico	59
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	54
Insatisfação - equipe de saúde	37
Insatisfação - técnico em enfermagem	18
Insatisfação - enfermeiro	17
Insatisfação - recepcionista/atendente	15
Espaço físico	10
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	5
Falta de profissional - outros	4
Condições inadequadas	3
Dificuldade de acesso - outros	3
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	3
Material de uso contínuo/permanente - qualidade dos materiais	3
Transferência de paciente	3
Resultado de exame	2
Animais sinantrópicos - pombo	1
Assistência farmacêutica	1
Falta de profissional - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - assistente social	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - outros	1
Interrupção dos serviços	1
Laudo	1
Material de expediente - falta de material	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	1
Medidas sanitárias - outros	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HNSC	24	462	486
HNSC Ambulatório - Ginecologia		1	1
HNSC Ambulatório - Oncologia - Hematologia		1	1
HNSC Ambulatório - Pré-natal (Alto Risco)		1	1
HNSC Banco de Sangue		2	2
HNSC Bloco Cirúrgico		20	20
HNSC Central de Exames - Marcação e Entrega de Exames		44	44
HNSC Central de Exames - Recepção e Atendimento Telefônico		4	4
HNSC Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)		2	2
HNSC Centro Obstétrico		14	14
HNSC Controle de Infecção		1	1
HNSC Ecografia		1	1
HNSC Emergência - Obstétrica		1	1
HNSC Endoscopia - CPRE - Colonoscopia	1		1
HNSC Farmácia/Siclom		1	1
HNSC Hemodinâmica		2	2
HNSC Laboratório - Posto de Colheita	1	13	14
HNSC Medicina Nuclear		1	1
HNSC Posto 1.B - Cirurgia Geral/Proctologia	1	25	26
HNSC Posto 1.C - Cirurgia Geral		2	2
HNSC Posto 2.A - Isolamento	1	5	6
HNSC Posto 2.B1 - Obstetria Alto Risco		2	2
HNSC Posto 2.B2 - Obstetria Alojamento Conjunto		7	7
HNSC Posto 2.C - Ginecologia/Cirurgia Geral		9	9
HNSC Posto 2.I1 - Cardiologia/Cirurgia Cardíaca		5	5
HNSC Posto 2.I2 - Neurologia/Cardiologia/Isolamento	1	5	6
HNSC Posto 3.A - Isolamento	1	17	18
HNSC Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento	1	28	29
HNSC Posto 3.B2 - Urologia	1	11	12
HNSC Posto 3.C1 - Medicina Interna/Med. Nuclear/Isolamento		19	19
HNSC Posto 3.C2 - Medicina Interna	1	15	16
HNSC Posto 3.D - Isolamento		19	19
HNSC Posto 3.E - Internação		13	13
HNSC Posto 3.I1 - Oncologia/Hematologia	2	6	8
HNSC Posto 3.I2 - Oncologia/Onco Cirurgia/Isolamento		26	26
HNSC Posto 4.B1 - Internação	2	18	20
HNSC Posto 4.B1 - Leito de Retaguarda Emergência (Enf. - Adm)		2	2
HNSC Posto 4.B2 - Endocrinologia/Medicina Interna	1	18	19
HNSC Posto 4.C - Pneumologia/Cirurgia Torácica/Egressos	3	11	14
HNSC Posto 4.D - Gastrologia		19	19
HNSC Posto 4.E - Infectologia	2	7	9
HNSC Posto 4.I1 - Isolamento/Covid	1	12	13
HNSC Posto 4.I2 - Cirurgia Torácica/Cardiologia	1	9	10
HNSC Posto U-AVC- Unidade do AVC	1	5	6
HNSC Posto UCE - Cuidados Especiais Coronarianos		5	5
HNSC Radiologia		6	6
HNSC Sala Cesariana		1	1
HNSC Sala de Recuperação		11	11
HNSC Serviço Social - Internação		2	2
HNSC Tomografia	1		1
HNSC Triagem Covid-19		3	3
HNSC Unidades de Internação		1	1
HNSC UTI1 - Área I		4	4
HNSC UTI2 - Área II		2	2
HNSC UTI4 - Área IV		3	3
HNSC UTI5 - Área V	1		1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Através da comunicação realizada diariamente entre os serviços, equipes e unidades elucidamos a sistemática utilizada para atender as demandas dos reclamantes. Conforme a apuração da Ouvidoria a qual destaca as manifestações com incidência que com carinho e comprometimento acolhemos.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

No momento da internação hospitalar a central de leitos do Hospital Nossa Senhora da Conceição fornece a orientação pertinente quanto aos pertences para os pacientes e familiares. Esclarece para os usuários que não é permitido trazer pertences durante o tratamento e recuperação nas unidades de internação. Apenas, quando é solicitado algo pela equipe médica ou assistencial especificamente. Mesmo assim, existem protocolos de transferência de pacientes, e os funcionários são constantemente orientados a segui-los. A conscientização dos profissionais e usuários tem sido um recurso fundamental para evitar o aumento desse tipo de queixa. A cada registro com este tema, mesmo com as orientações desde o princípio, as coordenações de enfermagem são informadas por e-mail para conhecimento e para atender as alegações do reclamante, pois buscamos amplamente localizar o item ou itens mencionados na ouvidoria para averiguar o ocorrido relatado.

As rotinas e protocolos das unidades de saúde são de suma importância para a segurança do paciente e organização dos setores. No entanto, pode causar descontentamento em nossos usuários. Por isso, com atenção e afabilidade respondemos a cada demanda explicando as razões pelas quais as normas e procedimentos precisam ser seguidos respeitando as particularidades de cada unidade. Conforme as orientações do gabinete de crise e controle de infecção do Hospital Nossa Senhora da Conceição. Na medida do possível, atendemos as solicitações dos usuários quando é permitido flexibilizar de acordo com as circunstâncias no momento apresentadas.

Essa maleabilidade se torna realizável devido à comunicação entre a Gerência de Unidades de Internação, Coordenação de Enfermagem, a qual recentemente houve troca em sua composição, juntamente com as demais coordenações da assistência com e-mails e reuniões para ajustes sempre que necessário. Mesmo sendo desafiador por conta de sua abrangência. Assim como, as reclamações mais pontuais referentes aos profissionais, equipes, serviços e estruturalmente de modo geral. As coordenações médicas são notificadas via e-mails com as ouvidorias pertinentes a cada especialidade e uma a uma são analisadas e providenciadas as resoluções das rogativas.

A marcação e entrega de exames recentemente adquiriu um painel mais atualizado e completo onde será realizada uma triagem mais específica na classificação de ordem para os atendimentos prioritários atendendo à legislação vigente. A Gerência de informática implementou a possibilidade de o paciente sair do local que realizou seu exame com a senha de acesso ao portal do paciente, podendo ter acesso a seus exames de onde estiver, com isso o paciente não precisará se deslocar até a central de exames somente para retirar resultado de exames.

Dessa forma, a Gerência de Unidade de Internação do Hospital Nossa Senhora da Conceição continuará trabalhando em conjunto com as equipes médicas, assistenciais e serviços para melhor atender as demandas de nossos usuários. Por meio de e-mail, ligações, mensagens e reuniões estaremos buscando as respostas solicitadas em menor tempo possível.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

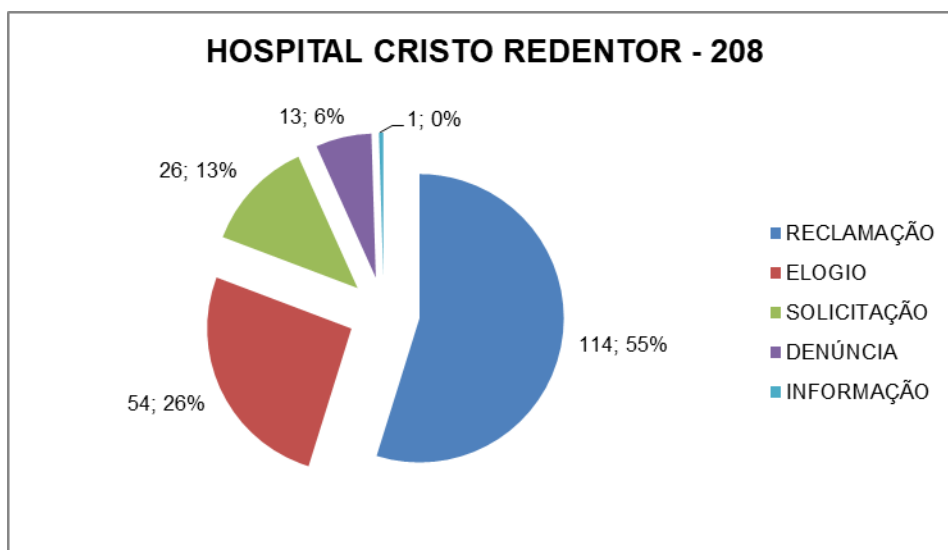
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

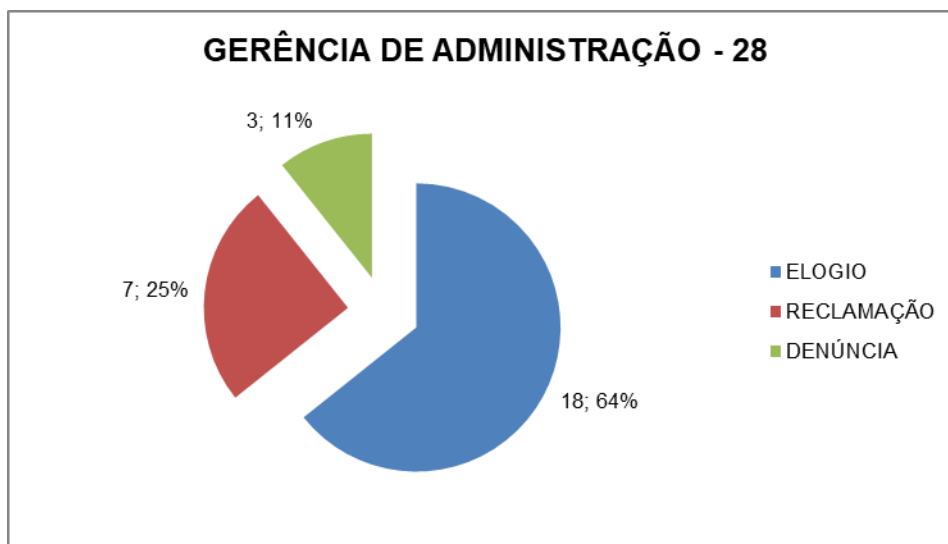
De janeiro a abril de 2022, o Hospital Cristo Redentor (HCR) recebeu 208 manifestações referentes a serviços ou profissionais vinculados às Gerências de Administração e Internação. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



Abaixo, são demonstrados os resultados por Gerência.

3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCR recebeu 28 manifestações, conforme o quadro abaixo.





GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Os **elogios** registrados foram referentes à satisfação com o atendimento prestado. As equipes mais elogiadas foram as de recepção/atendimento, 28%, de nutrição, 22%, e de segurança, 22%, respectivamente.

Abaixo, segue quadro com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

DENÚNCIA	3
Condições inadequadas	2
Trabalhador em saúde - outros	1

RECLAMAÇÃO	7
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Condições inadequadas	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - higienizador	1
Insatisfação - segurança	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam denúncias e reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HCR	3	7	10
HCR Ambulatório - Recepção Terceirizada		1	1
HCR Arquivo Médico/SAME		1	1
HCR Entrada/Acesso Visitas		2	2
HCR Gerência de Administração	2		2
HCR Higienização - Posto 2°C - Neurocirurgia	1	1	2
HCR Higienização - Posto 4°B - Cirurgia Geral/ Bucomaxilofacial		1	1
HCR Segurança Física		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de denúncias e de reclamações:

QUANTO AS DENÚNCIAS, TEMOS A CONSIDERAR:

1- Atendimento nº 4701588, que denuncia que o colchão não estava adequado e que a parede do quarto não estava integra.

Medidas adotadas:

- Quanto ao colchão, foi encaminhado parecer negativo ao fornecedor.
- Quanto a parede, foi providenciado junto a Manutenção os reparos necessários.

2- Atendimento nº 4550291, que trata-se de denúncia anônima, o que inviabiliza contato para mais informações, e ainda, o registro refere que outra pessoa teria falado para a(o) denunciante. Entretanto averiguamos a denuncia sem a efetiva comprovação.

3- Atendimento nº 4519963, que denuncia a falta de limpeza no quarto e banheiro do paciente.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Medidas adotadas:

- Verificação pela supervisão do Serviço de Higienização quanto a realização e cumprimento da rotina de higienização dos quartos de internação e banheiros.
- Verificado e acompanhado a partir do registro o estrito cumprimento das rotinas estabelecidas, ou seja, higienização realizada uma vez por turno.

QUANTO AOS REGISTROS DE RECLAMAÇÕES:

1- 03 (três) registros que referem as recepções e que sejam quanto as rotinas de acesso, acompanhamento e visitas, sendo solucionado a partir de esclarecimentos aos usuários.

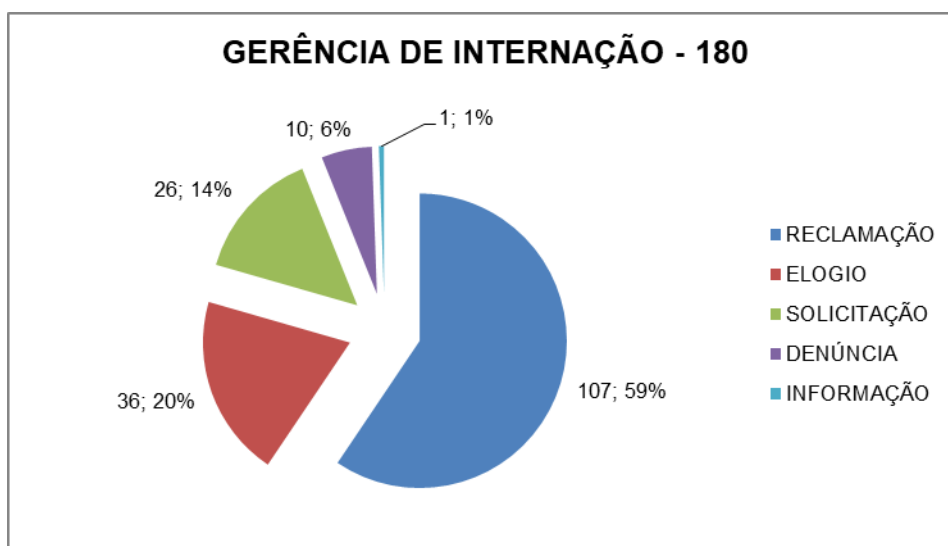
2- 01 (uma) se refere aos funcionários do SAME mediante negativa de fornecer cópia do prontuário da sogra ao genro. Funcionários cumpriram norma institucional.

3- 01 (uma) se refere a Segurança, mediante negativa do Segurança em ficar com número do telefone do acompanhante para passar para o paciente (não se tratava de familiar), onde verificamos que a rotina foi cumprida.

4- 02 (duas) se refere a rotina de Higienização, verificadas e ajustadas.

3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Em relação aos setores e aos serviços vinculados à Gerência de Internação do HCR, foram registradas 180 manifestações distribuídas conforme gráfico abaixo.





HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Os **elogios** registrados foram de satisfação com o atendimento prestado. As equipes de saúde foram as mais citadas nos elogios, 64%. Das **solicitações** registradas, 69% foram de consultas e cirurgias e 19% de documentos (laudos e atestados médicos). A **informação** solicitada foi referente à prestação de serviço de ortopedia pelo Hospital.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

DENÚNCIA	10
Desaparecimento de pertences	8
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2

RECLAMAÇÃO	107
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	29
Insatisfação - médico	18
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	16
Insatisfação - equipe de saúde	12
Insatisfação - técnico em enfermagem	9
Insatisfação - enfermeiro	5
Dificuldade de acesso - outros	5
Insatisfação - recepcionista/atendente	4
Transferência de paciente	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Falta de profissional - fisioterapeuta	1
Insatisfação - fisioterapeuta	1
Insatisfação - não especificado	1
Material de uso contínuo/permanente - falta de equipamento	1
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	1
Trabalhador em saúde - outros	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HCR	10	107	117
HCR Ambulatório - Cirurgia Plástica		3	3
HCR Ambulatório - Fisioterapia/Reabilitação		1	1
HCR Ambulatório - Microcirurgia		2	2
HCR Ambulatório - Neurocirurgia		1	1
HCR Ambulatório - Recepção		2	2
HCR Ambulatório - Traumatismo-Ortopedia	1	6	7
HCR Bloco Cirúrgico		1	1
HCR Crot (Centro de Resultado Ortopedia/Traumatismo)		1	1
HCR Emergência	2	13	15
HCR Emergência - Triagem/Acolhimento	1	4	5
HCR Emergência Cirúrgica		2	2
HCR Emergência Exames		1	1
HCR Emergência Guarda de Pertences	1		1
HCR Emergência Sala Amarela/Laranja	2		2
HCR Emergência Sala de Medicação		2	2
HCR Emergência Sala Verde		1	1
HCR Gerência de Internação		1	1
HCR Posto 2ªA - Neurocirurgia		2	2
HCR Posto 2ªB - Neurocirurgia	1	3	4
HCR Posto 2ªC - Neurocirurgia	1	6	7
HCR Posto 3ªA - Traumatismo Masculino		8	8
HCR Posto 3ªB - Traumatismo Feminino		2	2
HCR Posto 4ªA - Queimados		2	2
HCR Posto 4ªB - Cirurgia Geral/ Bucomaxilofacial	1	20	21
HCR Posto UAVC		2	2



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



HCR Radiologia		2	2
HCR Ressonância Magnética		10	10
HCR Sala de Recuperação		3	3
HCR Serviço Social		1	1
HCR UTI		5	5

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de denúncias e reclamações:

Providências adotadas para a solução dos motivos de denúncias

Quanto ao desaparecimento de pertences verificamos que na maioria das vezes o paciente comparece desacompanhado e nestes casos os itens de vestuário são guardados por até sete dias a contar da data de entrada, após são descartados em função de não haver local físico adequado que comporte a alta demanda e também por questões de controle de infecção, considerando que os itens de vestuário possuem fluídos corporais que podem ser contaminantes. Referente a este item, foram adotadas medidas de controle como por exemplo: os itens são protocolados em dupla pela equipe de enfermagem, para que não ocorra a possibilidade de erro ou engano, o setor visa a devolução ao familiar ou responsável com a maior brevidade possível. Caso não consigam entregar no mesmo momento da retirada, pertences de valores são arquivados e protocolados no setor de segurança física e demais pertences são identificados e guardados pela própria equipe de enfermagem em sala adequada. Este tipo de procedimento é realizado rotineiramente em nosso serviço.

Quanto ao item recusa ao atendimento: esclarecemos que nossa assistência é tipificada como emergência de portas abertas para o trauma agudo e, por obrigação legal, dispomos de sistema de classificação de risco internacionalmente validado (protocolo manchester), com os atendimentos sendo definidos conforme complexidade pela secretaria da saúde em atenção a contratualização prévia. Dessa forma, casos de emergência cirúrgica, tais como fraturas expostas, são atendidos imediatamente. Outros casos, de média e baixa complexidade, se agudos, são atendidos conforme o protocolo, sendo encaminhados de acordo com a organização da rede de atenção à saúde. Estes encaminhamentos frequentemente geram descontentamento em grande parte dos usuários mais por desconhecimento do processo e suas regras, do que pelos profissionais de enfermagem que são treinados para fornecer a informação de forma adequada, buscando sempre orientar e explicar ao paciente este funcionamento durante o encaminhamento ou até mesmo após a reclamação.

Providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações

Pela análise realizada, referente à ouvidoria de reclamação, cujo tema foi insatisfações com os diversos profissionais, concluímos que estas geralmente referem-se à conduta do profissional para com o paciente, portanto informamos que nestes casos foram analisadas as situações e sempre que necessário foram tomadas medidas pedagógicas junto aos empregados e equipes como: avaliação de cada caso, orientações, treinamentos, capacitações e acompanhamentos, além de advertências verbais e pactuações, também



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



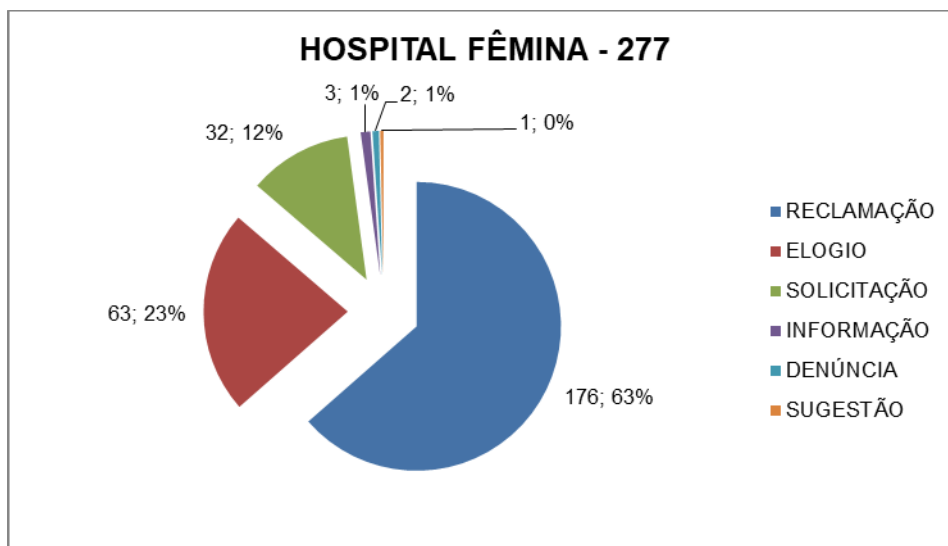
foram implementadas melhorias no processo de trabalho/rotinas para melhor atender às expectativas dos pacientes.

Sobre as manifestações que apontaram problemas com rotinas/protocolos de unidade de saúde, foram identificados dois subitens principais: rotinas de visitação e falta de informações. Com a pandemia, foram restringidos os acessos como regra geral, após a diminuição dos casos, os acessos foram liberados gradualmente, porém a mudança de rotina ainda gerou algumas falhas no processo. Nestes casos, procuramos contatar a equipe assistente para solicitar o repasse de informações aos familiares ou a flexibilização de visitação de acordo com o caso.

Referente aos registros sobre transferência de pacientes, informamos que sempre que possível implementamos, junto a Coordenação do Núcleo Interno de Regulação do HCR (NIR-HCR), melhorias na agilização dos processos de transferência. Quanto a Falta de profissional (fisioterapeuta): informamos que os processos de contratação já se encontram em andamento, e apesar destes processos de reposição de vagas serem complexos, a gerência de Internação do HCR sempre presa por agilidade nas contratações dos profissionais essenciais aos serviços prestados.

3.3 HOSPITAL FÊMINA

No período analisado neste Relatório, o Hospital Fêmima recebeu 277 manifestações, classificadas conforme abaixo.



A seguir, são demonstrados os resultados por Gerência.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

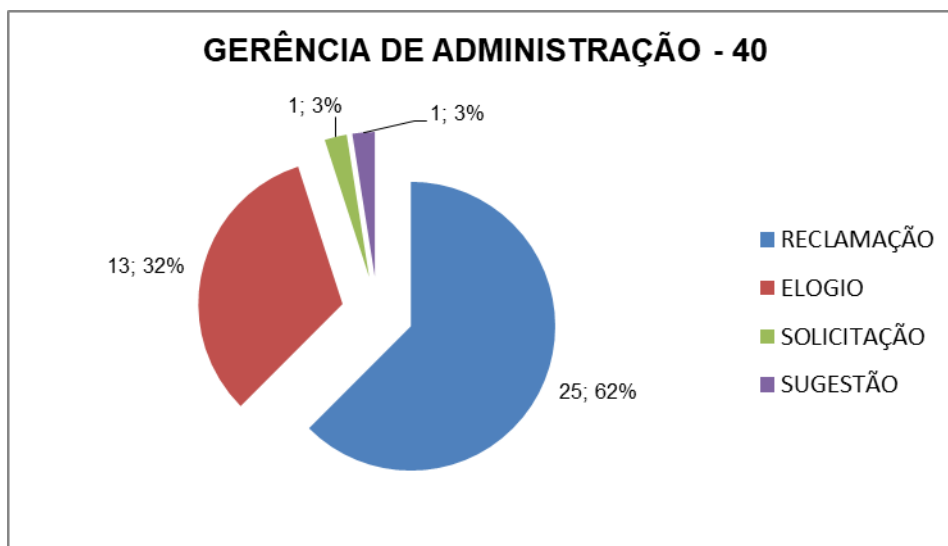
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HF recebeu 40 manifestações, que foram classificadas da seguinte forma:



Os **elogios** registrados demonstraram satisfação com o atendimento prestado. As equipes mais citadas nas manifestações foram as de recepção/atendimento, 54%, e de nutrição, 23%. A **solicitação** registrada foi de prontuário e a **sugestão** foi de disponibilização de televisão e rede wi-fi nos quartos do 6º andar do Hospital. Em resposta à sugestão, a Gerência agradeceu e informou que essa seria analisada em colegiado da Gerência, com o objetivo de criar um ambiente mais confortável para as pacientes, para os acompanhantes e para os visitantes.

Os motivos de **reclamações** estão listados no quadro abaixo.

RECLAMAÇÃO	25
Insatisfação - recepcionista/atendente	9
Insatisfação - segurança	5
Insatisfação - equipe de nutrição	4
Rotinas/protocolos	4
Espaço físico	1
Insatisfação - higienizador	1
Insatisfação - outros	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HF	25	25
HFE Arquivo Médico/SAME	1	1
HFE Central de Leitos-Internação	1	1
HFE Entrada/Acesso Recepção Principal	8	8
HFE Gerência de Administração	3	3



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

HFE Higienização Emergência	1	1
HFE Nutrição - Pacientes Internados	4	4
HFE Posto 6.And - Obstetrícia Alto Risco (Equipe Administrativa)	1	1
HFE Recepção Ecografia	1	1
HFE Segurança Física	5	5

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

Espaço Físico

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre janeiro e abril de 2022, uma manifestação referente à área externa do Hospital Fêmima.

Informamos que a gestora dos serviços de Hotelaria foi notificada sobre a demanda e que medidas de proteção e enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19) estão sendo adotadas, dentre elas, a espera em local arejado, minimizando aglomerações dentro do ambiente hospitalar. O Hospital Fêmima informa, ainda, que tramita na Gerência de Engenharia do GHC, projeto de construção de proteção em acrílico para cobertura do pátio em frente ao Hospital, com o objetivo de criar um local mais confortável para espera dos pacientes e acompanhantes.

Insatisfação – recepcionista/atendente

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre janeiro e abril de 2022, 9 manifestações relacionadas ao descontentamento quanto à postura de profissionais recepcionistas e atendentes. As demandas relativas ao comportamento inadequado de profissionais do quadro efetivo do Hospital Fêmima foram direcionadas aos gestores das equipes administrativas, para providências e pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional.

As inconformidades no atendimento praticadas por profissionais terceirizados foram direcionadas à prestadora de serviços contratada pelo Hospital Fêmima, para revisão e readequação dos protocolos e rotinas de trabalho, com vistas ao melhor atendimento aos cidadãos.

Insatisfação – segurança

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre janeiro e abril de 2022, cinco manifestações relacionadas ao descontentamento quanto à postura de profissionais de segurança. As demandas relativas ao comportamento inadequado foram direcionadas ao gestor da equipe de Segurança Física, para notificação dos empregados e pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional.

Insatisfação – Higienizador

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre janeiro e abril de 2022, uma manifestação relacionada à higienização inadequada de banheiro da instituição. Tão logo identificada a inconformidade, a Supervisão do Setor de Higienização foi notificada, sendo providenciada a limpeza imediata da área.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



A Gerência de Administração do Hospital Fêmima esclarece que, em virtude da adoção de protocolos de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19), o quadro de pessoal do Serviço de Higienização está sendo direcionado majoritariamente às áreas assistenciais, de modo a evitar e conter o crescimento no número de casos confirmados e minimizar os impactos causados pela pandemia, mantendo a qualidade e a continuidade da assistência, do cuidado e da atenção à saúde.

Além disso, o serviço de Higienização realiza, permanentemente, reuniões de colegiado, onde são discutidas e aprimoradas as técnicas laborais e revistos os fluxos e procedimentos de trabalho, garantindo, assim, o aumento no controle e monitoramento dos processos internos.

Rotinas/protocolos

A Gerência de Administração recebeu, entre janeiro e abril de 2022, quatro manifestações de descontentamento quanto às rotinas/protocolos do Hospital Fêmima.

Quanto à demora no atendimento das equipes assistenciais, a Gerência de Administração esclarece que contatou a supervisão do departamento de Secretaria de Apoio, assim como a equipe de enfermagem, responsável pelas ordem de chamada das pacientes ao exame. O Serviço de Diagnóstico de Imagem do Hospital Fêmima realiza diversos exames, como tomografia, raio X, ecocardiografia, atendendo a pacientes agendados e de emergência, o que pode ocasionar reordenamento dos chamamentos.

Quanto às demandas de acompanhamento de pacientes nos postos de internação Hospital Fêmima, a supervisão da prestadora de serviços terceirizados de recepção foi notificada, entretanto, o acesso de acompanhantes aos postos de internação é previo e exclusivamente avaliado pela equipe assistencial e em atendimento à legislação vigente, cabendo à Recepção informar sobre a possibilidade ou não de acompanhamento.

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima esclarece, ainda, que em virtude da adoção de protocolos de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus, o acompanhamento de pacientes ocorreu de maneira restrita, de modo a minimizar os impactos causados pela epidemia e manter a qualidade e a continuidade da assistência à saúde.

Insatisfação – Equipe de Nutrição

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre janeiro e abril de 2022, quatro manifestações relacionadas à disponibilização de dieta a pacientes hospitalizadas na instituição.

A Coordenação do Serviço de Nutrição foi notificada sobre as demandas e orientada a readequar o fluxo de distribuição. A Gerência de Administração do Hospital Fêmima esclarece, ainda, que o fornecimento de água ocorre em todas as refeições ou conforme a solicitação da paciente à equipe de enfermagem, após avaliação da prescrição médica.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



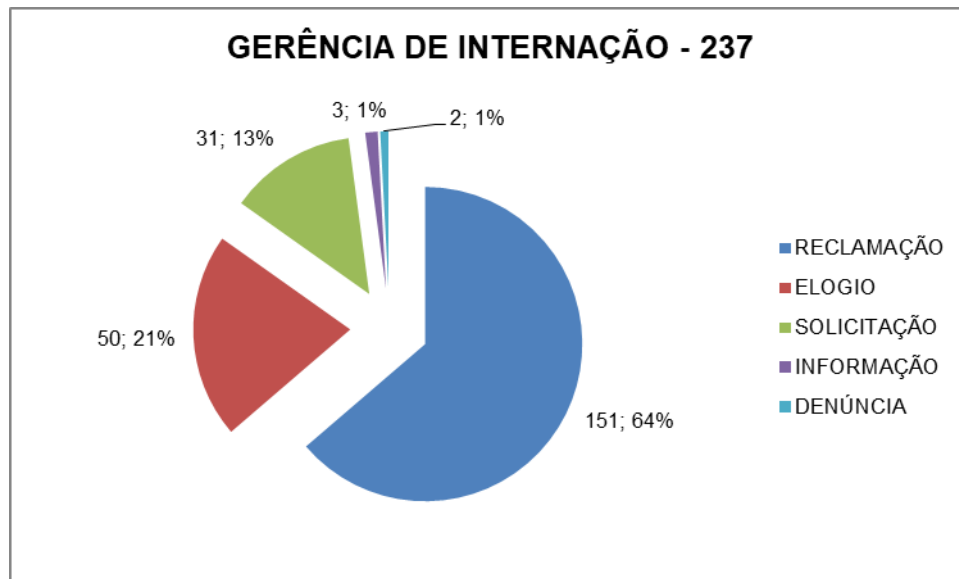
Insatisfação – outros

A Gerência de Administração recebeu, entre janeiro e abril de 2022, uma manifestação relacionada ao uso inadequado de crachá de identificação profissional de empregados e terceirizados do Hospital Fêmima.

Os gestores da Gerência de Administração do Hospital e as supervisoras das equipes terceirizadas foram notificadas, sendo reafirmada a necessidade do uso de crachás dentro da instituição, conforme previsto no Regulamento de Pessoal do GHC.

3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

No período de janeiro a abril de 2022, a Gerência de Internação do HF recebeu 237 manifestações. A quantidade por classificação é demonstrada no gráfico abaixo.



Os **elogios** registrados foram de satisfação com os atendimentos prestados. As equipes de saúde, com 60% dos registros, foram as mais citadas, seguidas dos médicos e técnicos de enfermagem, com 12% cada. Das **solicitações** registradas, 65% foram de consultas e cirurgias. O restante foi de exames e documentos. Os pedidos de **informação** recebidos foram referentes a banco de leite, fertilização in vitro e reversão de laqueadura. Já os motivos de **reclamações** e **denúncias** estão listados nos quadros abaixo.

DENÚNCIA	2
Insatisfação - equipe de saúde	2

RECLAMAÇÃO	151
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	63
Insatisfação - médico	22



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Rotinas e protocolos	21
Insatisfação - equipe de saúde	8
Insatisfação - recepcionista/atendente	6
Insatisfação - técnico em enfermagem	6
Insatisfação - enfermeiro	5
Dificuldade de acesso - outros	5
Espaço físico	5
Insatisfação - equipe administrativa	3
Condições inadequadas	1
Cópia de exames	1
Falta de medicamento	1
Falta de profissional - fisioterapeuta	1
Insatisfação - auxiliar de enfermagem	1
Insatisfação - não especificado	1
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HF	2	151	153
HFE Ambulatório - Cardiologia		1	1
HFE Ambulatório - Cirurgia Geral e Torácica		1	1
HFE Ambulatório - Cirurgia Plástica		1	1
HFE Ambulatório - Endocrinologia		1	1
HFE Ambulatório - Fisioterapia		1	1
HFE Ambulatório - Ginecologia		24	24
HFE Ambulatório - Mastologia		10	10
HFE Ambulatório - Medicina Interna/Clinico		1	1
HFE Ambulatório - Obstetrícia		1	1
HFE Ambulatório - Oncologia		18	18
HFE Ambulatório - Proctologia		3	3
HFE Ambulatório - Recepção		15	15
HFE Bloco Cirúrgico		1	1
HFE Central de Exames		2	2
HFE Central de Leitos-Internação		1	1
HFE Centro Obstétrico		10	10
HFE Ecografia		1	1
HFE Emergência		23	23
HFE Farmácia de Medicamentos Especiais		1	1
HFE Gerência de Internação		1	1
HFE Laboratório de Análises Clínicas		3	3
HFE Posto 4. And - Internação		8	8
HFE Posto 4. And - Ginecologia/Obstetrícia		2	2
HFE Posto 5. And - Ginecologia/Oncologia Ginecológica/Cirurgia		8	8
HFE Posto 6. And - Obstetrícia Alojamento Conjunto	1	8	9
HFE Posto 6. And - Obstetrícia Alto Risco		2	2
HFE UTI - Neonatal		2	2
HFE UTI - Unidade de Terapia Intensiva	1	1	2

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e de denúncias:

As manifestações através de ouvidorias constituem uma ferramenta de gestão que nos possibilita perceber a realidade e avaliar as possíveis melhorias, alinhando ao planejamento estratégico. Esta participação social efetiva possibilita a reflexão interna dos resultados prestados da nossa assistência nos possibilitando avaliar o planejamento e a entrega de nosso compromisso na nossa Carta de Serviços. Está mantida a postura de



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



reflexão sobre as ouvidorias e a utilização desta ferramenta como elemento de gestão de melhoria contínua nas equipes de assistência.

Das reclamações do quadrimestre, no total de 151 ouvidorias, 106 (70%) tiveram as motivações:

1-Dificuldade de acesso-demora no atendimento – 63 atendimentos (42%). Estas foram relacionadas ao acesso na emergência que operou com 8.896 consultas. As reclamatórias foram da demora da classificação azul que são atendimentos de Unidade Básica e que totalizaram 1.256 consultas (14%). Embora não se enquadrem na assistência de emergência acabamos por atender, mas só que com atraso para atender as prioridades das classificações vermelha, laranja, amarela e verde.

2-Insatisfação-médicos – foram avaliados os atendimentos da emergência e do ambulatório e nas anotações de respostas obtidas das equipes contabiliza-se o não aceite de condutas que são embasadas em protocolos e não obtiveram o pretendido pelas pacientes assim como o sentimento de pouca receptividade descrita por algumas pacientes. Percebe-se que o que foi fundamental na motivação da ouvidoria não houve motivação técnica e sim de relacionamento interpessoal.

3-Rotinas e protocolos – como já apresentado no parágrafo anterior não houve aceitação dos protocolos clínicos para resolução dos problemas, por não entendimento das pacientes que almejaram outras condutas como um procedimento cirúrgico não indicado para o seu caso.

Na pesquisa de satisfação o percentual de classificação entre ótimo e bom se mantiveram em torno de 95%. Cabe lembrar que no período avaliado recebemos 50 ouvidorias de elogios as equipes.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

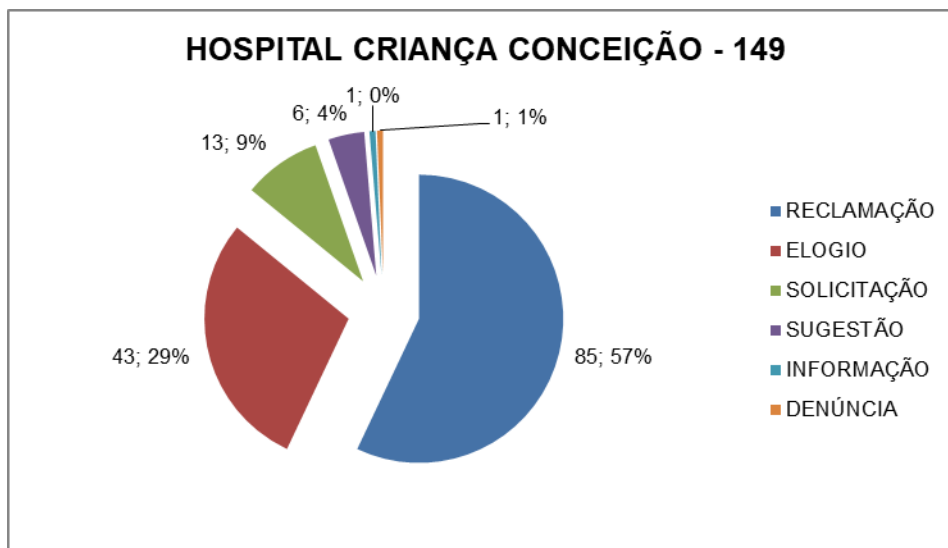
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

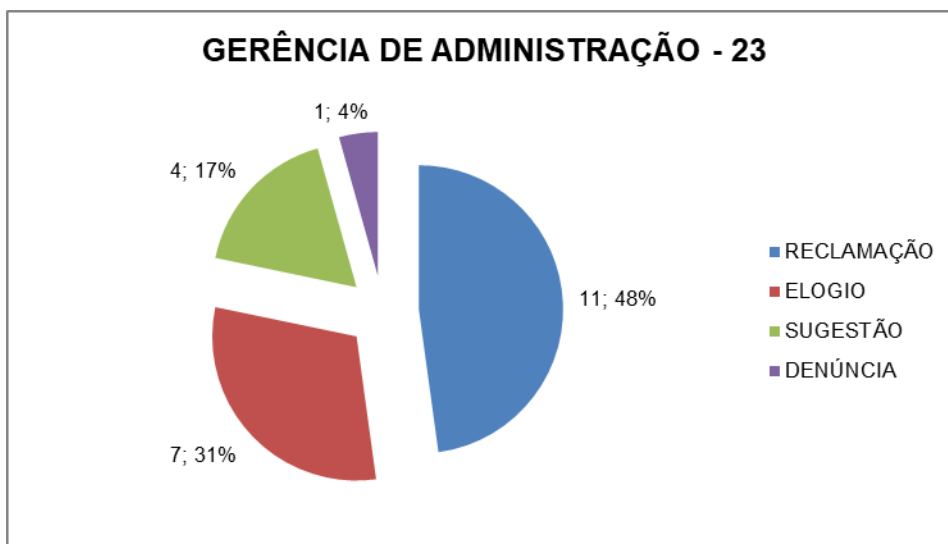
No período analisado neste Relatório, o Hospital Criança Conceição recebeu 149 manifestações, que foram classificadas conforme o gráfico abaixo. As manifestações são referentes a serviços ou funcionários vinculados às Gerências de Administração e Internação.



A seguir, apresentam-se os resultados por Gerência.

3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCC recebeu apenas 23 manifestações, que foram classificadas da seguinte forma:





HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Os **elogios** recebidos demonstraram satisfação com o atendimento prestado pelas equipes de recepção/atendimento e de higienização. As **sugestões** registradas foram referentes ao espaço físico do Hospital (banheiro próximo aos quartos e disponibilização de local para descanso para o responsável que não está com a criança quando a família é do interior e não tem onde ficar) e às rotinas adotadas pela Instituição (horário de entrada de acompanhantes e/ ou visitantes e horário de fechamento, à noite, do portão de acesso ao Hospital).

Os motivos da **denúncia** e das **reclamações** registradas estão demonstrados nos quadros abaixo.

DENÚNCIA	1
Condições inadequadas	1

RECLAMAÇÃO	11
Espaço físico	3
Insatisfação - segurança	2
Material de uso contínuo/permanente - falta de equipamento	2
Alimentação acompanhante	1
Insatisfação - higienizador	1
Material de uso contínuo/permanente - aquisição de material	1
Animais sinantrópicos - pombo	1

Abaixo, segue quadro com os setores que receberam denúncia e reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HCC	1	11	12
HCC Banheiro		3	3
HCC Central de Leitos		1	1
HCC Entrada/Acesso Ambulatório		1	1
HCC Gerência de Administração		3	3
HCC Higienização - 4.And - Clínica Pediátrica	1	1	2
HCC Nutrição		1	1
HCC Segurança Física		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Setor: Higienização

Denúncia: CONDIÇÕES INADEQUADAS - Insatisfação com a falta de limpeza no quarto 409.

Providências: Surpreende-nos o relato da mãe, pois as rotinas são bem definidas e supervisionadas pela manhã, tarde e a noite; de modo a serem atendidas todas as intercorrências. No que se referem às limpezas, elas são realizadas respeitando as rotinas instituídas, sempre do local mais limpo para o mais sujo, enxaguando os panos após cada passada do mesmo, utilizando panos diferentes para limpeza de superfícies e de chão, também os panos usados para a limpeza dos banheiros são encaminhados à lavanderia após o uso, estes não são utilizados em



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



outro local para limpar antes de serem lavados. Lamentamos o ocorrido e vamos reforçar a orientação quanto ao cumprimento das rotinas, e sugerimos que a reclamação seja realizada no ato, no momento que a mãe verificar estas intercorrências, que avise a enfermeira para que a supervisão do serviço de higienização possa cobrar e resolver a situação imediatamente. Colocamo-nos a disposição para sempre atender da melhor forma nossos usuários do SUS.

Setor: Internação

Reclamação: ESPAÇO FÍSICO. Insatisfação devido à falta de banheiro para acompanhantes do 4º Andar.

Providências: Informamos que o HCC é uma construção com 52 anos. Nas condições possíveis de área física, contamos atualmente com 4 sanitários no térreo, 01 sanitário no 3º andar, 01 sanitário no 5º andar, 03 sanitários no ambulatório e 02 sanitários na emergência, todos para acompanhante. Agradecemos o relato e também salientamos que hospital criança conceição permanece de portas abertas, mesmo enfrentando por vezes limitações, de modo a não deixar de prestar atendimento às crianças e adolescentes de Porto Alegre e do Rio Grande do Sul, com seu qualificado corpo médico, técnico e tecnologia de ponta.

Setor: Internação

Reclamação: ESPAÇO FÍSICO. Banheiro de acompanhantes utilizados por todos 4º Andar.

Providências: Considerando que o 4º andar tem o maior número de leitos do HCC. Considerando a recomendação técnica da não utilização dos banheiros dos quartos por parte dos acompanhantes adultos. Considerando a distancia até o banheiro mais próximo para uso dos acompanhantes. Em um esforço conjunto, administração e internação conseguiram viabilizar o uso de um banheiro, até então da enfermagem, para utilização dos acompanhantes do 4º andar, buscando disponibilizar melhor acesso e conforto aos mesmos. Estaremos em breve, após a realização de algumas melhorias no local e alterações no fluxo, disponibilizando para os acompanhantes do 4º andar, 01 banheiro exclusivo.

Setor: Internação

Reclamação: ESPAÇO FÍSICO. Horário de fechamento do local provisório destinado às refeições dos acompanhantes.

Providências: Comunicamos que, com a reabertura gradual do refeitório do Hospital Nossa Senhora da Conceição, por conta da redução da pandemia, as refeições para os acompanhantes (à exceção dos isolamentos) voltarão a ser realizados naquele local, nos seguintes horários: Desjejum: das 07:45 às 8h. Almoço: das 13:45 às 14h. Jantar: das 18:45 às 19h.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Setor: Internação

Reclamação: INSATISFAÇÃO SEGURANÇA. Atendimento do segurança da terceirizada.

Providências: Em relação à situação apontada tenho a expor que, o vigilante do serviço terceirizado da emergência é uma pessoa investida de autoridade para fiscalizar e proteger o patrimônio da empresa e as famílias que se encontra no ambiente hospitalar. A sua autoridade se resume em ações preventivas e a um mínimo de ações repressivas. Pedimos desculpas, se de alguma forma a postura do vigilante tenha causado algum desconforto. Mas informamos que a rotina do hospital é a permanência de um só familiar dentro do saguão da emergência acompanhando o paciente pode haver a troca entre os pais, quando desejado, enquanto o outro aguardará nos bancos da área externa. Sem mais, a disposição.

Setor: Registro Geral

Reclamação: INSATISFAÇÃO SEGURANÇA. Atendimento do segurança da terceirizada.

Providências: Autora tentou utilizar o acesso do portão verde. Na ocasião a vigia orientou sobre o acesso naquele horário ao portão verde, ou seja, acesso restrito, e que a mesma deveria utilizar a recepção central. No entanto, a autora ficou inconformada, dando início às agressões verbais. Estava presente no local a supervisora noturna do HCC e o supervisor da segurança física do HNSC. Vale salientar que houve contato com a Enf. da unidade, onde o paciente encontra-se internado, e a mesma relatou que a autora havia recebido notícias do domicílio e que ficou emocionalmente muito abalada. Certa de ter contribuído com o esclarecimento do fato ocorrido, reitero o nosso comprometimento com a segurança dos nossos usuários e a presteza das informações, tanto verbal como não verbal, através de cartazes, e-mail, placas, etc...

Setor: Higienização

Reclamação: FALTA DE EQUIPAMENTO. Banheiros sem sabão líquido para higienizar as mãos.

Providências: Informamos que já foi providenciado o conserto dos dispensadores de sabonete espuma e as trocas das lixeiras que estavam sem a tampa nos banheiros térreos, lamentamos o transtorno e ficamos a disposição.

Setor: Internação

Reclamação: FALTA DE EQUIPAMENTO. Falta de ar condicionado.

Providências: O Hospital Criança Conceição que faz parte do Grupo Hospitalar Conceição prima pela segurança dos seus usuários, sendo uma das suas medidas a manutenção preventiva e limpeza dos seus equipamentos. O ar condicionado em questão foi retirado do quarto no dia 03/02 e reinstalado após todos os cuidados serem realizados no dia 07/02/22.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Setor: Secretaria de Apoio

Reclamação: MATERIAL DE USO CONTINUO.

Providências: Agradecemos a sugestão, pois já providenciamos os ganchos para colocar os pertences dos usuários, os anteriores infelizmente desapareceram do local, além de aproveitarmos a oportunidade para realizarmos outras melhorias nos 02 banheiros completos para acompanhantes do térreo.

Setor: Secretaria de Apoio

Reclamação: ANIMAIS SINANTRÓPICOS. Relato de pombas na área da Emergência do HCC.

Providências: Agradecemos sua manifestação e informamos que os pombos são atraídos por alimentos dados pelos usuários, desse modo providenciaremos imediatamente placas destacando o risco desta prática para colocação no local.

Setor: Nutrição

Reclamação: ALIMENTAÇÃO-ACOMPANHANTE. Alimentação sem sabor e mal preparada.

Providências: Paciente internou dia 24/03 e alta dia 28/03/2022. - verificamos com os funcionários que trabalharam na UTI Pediátrica no plantão do dia 27/03/2022 (nutricionista, Técnico de nutrição e atendente de nutrição) se houve alguma queixa por parte do acompanhante sobre a qualidade do almoço da empresa terceirizada e nada foi reclamado. Neste dia, foram distribuídas 80 quentinhas no horário do almoço e não houve reclamações da qualidade da comida nos demais andares do Hospital. - durante a internação do paciente foram servidas 8 refeições entre almoço e jantar sem registro de reclamações, ressaltando que os preparos dessas refeições são feitas por empresa terceirizada. - o café da manhã é realizado no refeitório HNSC e não no HCC. - conduta: a empresa terceirizada de refeições transportadas será notificada para que redobrem os cuidados dos seus processos de trabalho garantindo uma refeição com qualidade. Será realizada também no SND HCC, prova aleatória diária do almoço e jantar para acompanhamento da qualidade das refeições.

Setor: Higienização

Reclamação: INSATISFAÇÃO

Providências: Quanto ao relato da mãe, todos os dias a supervisão tem acompanhado as limpezas nos setores, inclusive no quarto andar. No que se refere a este andar estar com muita lotação, pode dificultar muitas vezes a limpeza como deveria ser feita, mas vamos reorientar a supervisão para que acompanhe mais de perto os funcionários do setor para que possamos realizar uma limpeza de maior qualidade. Lembrando que somos o único Hospital Pediátrico geral SUS do Estado do Rio Grande do Sul e portanto temos uma grande demanda de pacientes e consequentemente na nossa ocupação. Mas trabalhamos sempre buscando o melhor atendimento e segurança assistencial para os nossos pacientes.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

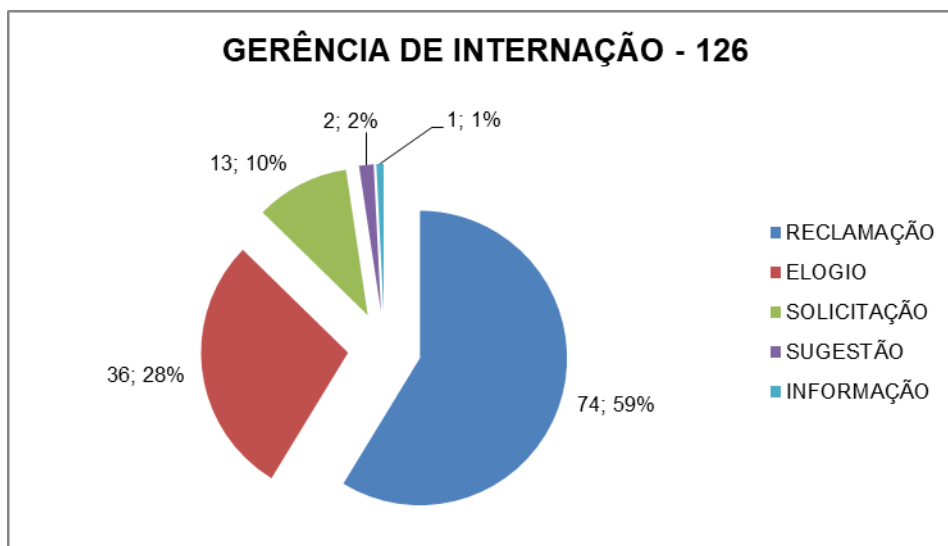
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HCC recebeu, no período avaliado, 126 manifestações. As quantidades por classificação encontram-se no gráfico abaixo.



Os **elogios** registrados foram de satisfação com os atendimentos prestados. A maioria dos elogios foi para a equipe de saúde, 69%. Nos demais elogios foram citados médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas e recepcionistas/atendentes.

Das **solicitações** registradas, 77% foram de consultas. O restante foi de exames e documentos. As **sugestões** realizadas foram referentes ao espaço físico do Hospital (banheiro nos quartos) e a disponibilização de um espaço físico acolhedor para os pais que estão aguardando cirurgia dos seus filhos. O pedido de **informação** registrado foi sobre atendimento de crianças autistas. Os motivos de **reclamações** seguem abaixo.

RECLAMAÇÃO	74
Insatisfação - médico	26
Rotinas e protocolos	12
Falta de profissional - médico	5
Insatisfação - enfermeiro	5
Insatisfação - técnico em enfermagem	5
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	4
Insatisfação - equipe de saúde	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Trabalhador em saúde - não comparecimento	2
Insatisfação - psicólogo	2
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Espaço físico	1
Falta de profissional - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - assistente social	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FEMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	1
Transferência de paciente	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HCC	74	74
HCC Ambulatório - Agendamento de Consulta	3	3
HCC Ambulatório - Endocrinologia	5	5
HCC Ambulatório - Gastroenterologia	2	2
HCC Ambulatório - Genecista	1	1
HCC Ambulatório - Nefrologia	2	2
HCC Ambulatório - Neurocirurgia	1	1
HCC Ambulatório - Neurologia	5	5
HCC Ambulatório - Otorrinolaringologia	2	2
HCC Ambulatório - Pediatria	2	2
HCC Ambulatório - Pneumologia	2	2
HCC Ambulatório - Psicologia	2	2
HCC Ambulatório - Psiquiatria	4	4
HCC Ambulatório - Reumatologia	2	2
HCC Emergência Pediátrica	15	15
HCC Laboratório	1	1
HCC Posto 1.Anx - Clínica Pediátrica	3	3
HCC Posto 3.Anx - Clínica Pediátrica	1	1
HCC Posto 4.And - Clínica Pediátrica	11	11
HCC Posto Isolamento	2	2
HCC Posto Ucin - Uci Neonatal Canguru	2	2
HCC Radiologia	2	2
HCC Serviço Social	1	1
HCC UTI - Pediátrica	3	3

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

1. Insatisfação com médicos: todas as ouvidorias foram passadas para os médicos que explicaram o acontecido. Tínhamos alguns que as reclamações eram frequentes em relação ao tratamento com os familiares e não temos tido mais reclamações. Com estes o Supervisor do ambulatório descreve na avaliação de desenvolvimento. Tínhamos um médico com muitas avaliações negativas que solicitou desligamento pelo PDV;

2. Rotinas e protocolos: temos no HCC educação continuada que durante a pandemia não foi possível de manter, mas este ano já foram retomadas;

3. Falta de profissional médico: foi principalmente em relação à médica Reumatologista que foi desligada e o tempo de contratação de uma nova foi um pouco demorado. Já foi contratado o profissional;

4. Insatisfação com funcionários: se identificado que havia razão para a reclamação os mesmos foram chamados a atenção;

5. Demora no atendimento: temos tido um grande fluxo de pacientes devido ao fechamento de alguns hospitais pediátricos e a demora muitas vezes é inevitável;

6. Agendamento de consultas: pelo grande número de pacientes que procuram o nosso hospital criamos uma forma de agendamento por Whatsapp para evitar as filas. O agendamento é contínuo ao longo do ano. Temos uma limitação de profissionais e área física para o atendimento de todos os que nos procuram. Atendemos em torno de 400



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



pacientes/dia com primeiras consultas marcadas pela SMS e as consultas originadas da pós internação;

7. Emergência Pediátrica: devido ao fechamento de emergências pediátricas no Estado o fluxo para o HCC aumentou muito é esperado que exista muitas vezes maior demora do que estipula o protocolo de Manchester. Aumentamos para 6 médicos atendendo 24 horas um número em média de 200 pacientes nas 24 horas;

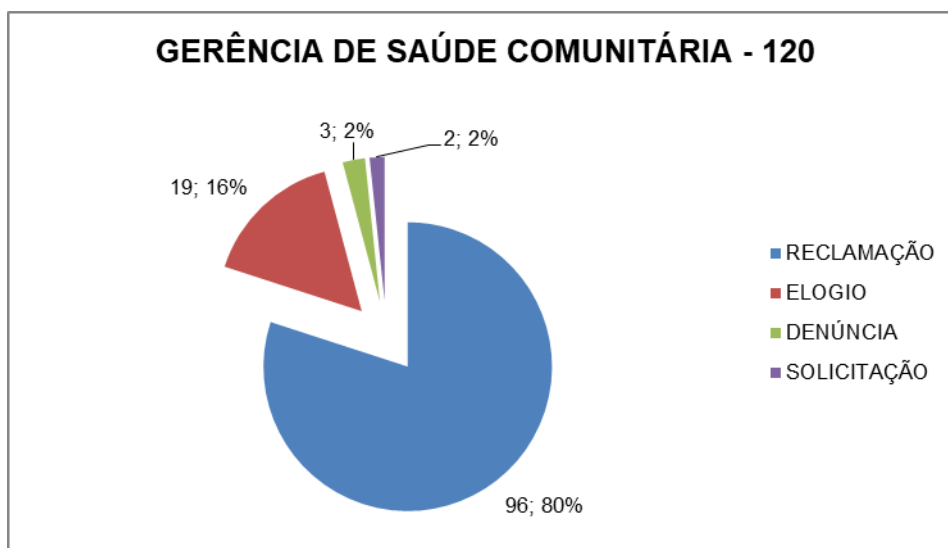
8. Posto 4.andar Clínica pediátrica: é o andar que temos um número de leitos muito elevado (30 leitos) e por dificuldades de planta física não conseguimos muitas vezes acomodar da maneira que gostaríamos os pacientes. Estamos providenciando a compra de cadeiras menores para os acompanhantes para que exista mais espaço entre os leitos;

9. Endocrinologia: tínhamos muitas reclamações para um determinado profissional que já foi desligado do hospital;

10. Neurologia: temos tido demora no atendimento devido a grande procura por parte do município e pelas consultas solicitadas pós alta. É uma especialidade que tem muitos retornos de pacientes crônicos. Temos 5 médicos que realizam consultas ambulatoriais e consultorias para pacientes internados.

3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA

A Gerência de Saúde Comunitária (GSC) recebeu 120 manifestações, conforme gráfico abaixo.



Dos **elogios** registrados apenas um referiu-se à satisfação com a ativação da sala de vacinas da Unidade de Saúde (US) Costa e Silva, os demais demonstraram satisfação pelos atendimentos prestados. A maioria dos elogios foi da equipe de saúde, 47%. Nos demais elogios foram citados individualmente enfermeiros, recepcionistas/atendentes, agentes comunitários de saúde, seguranças, higienizadores e técnicos de enfermagem. As



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



solicitações registradas foram de receita médica e de aquisição de todo para a cobertura na área de espera da US Parque dos Maias.

Os motivos de **denúncias** e **reclamações** estão listados nos quadros abaixo.

DENÚNCIA	3
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	1

RECLAMAÇÃO	96
Rotinas/protocolos de unidade de saúde da família	25
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	10
Dificuldade de acesso - outros	10
Insatisfação - médico	10
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	5
Falta de trabalhador - recepcionista/atendente	5
Insatisfação - enfermeiro	5
Insatisfação - equipe de saúde da família	5
Insatisfação - funcionário da USF	4
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	2
Falta de trabalhador - agente comunitário de saúde	2
Insatisfação - não especificado	2
Insatisfação - segurança	2
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	2
Falta de trabalhador - médico	1
Funcionamento da ESF	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo/permanente - quantidade insuficiente	1
Trabalhador de saúde da família	1
Vacinação - coronavírus	1
Visitas da equipe	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Saúde Comunitária - GHC	3	96	99
Unidade Barão de Bagé		1	1
Unidade Coimma		4	4
Unidade Conceição		21	21
Unidade Costa e Silva	1	5	6
Unidade Divina Providência		5	5
Unidade Floresta	1	8	9
Unidade Jardim Itu		11	11
Unidade Jardim Leopoldina		10	10
Unidade Nossa Senhora Aparecida		3	3
Unidade Parque dos Maias		20	20
Unidade Santíssima Trindade		2	2
Unidade Sesc	1	6	7



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de comunicação entre as Unidades de Saúde de Atenção Primária (US) e Secundária (CAPS) e seus usuários. Além disso, é um importante instrumento de gestão, que qualifica as ações e serviços prestados.

Conforme demandas encaminhadas pelo Setor de Ouvidoria, no período de janeiro a abril de 2022, recebemos 99 ouvidorias, sendo 3 denúncias e 96 reclamações. As motivações estão relacionadas à dificuldade de acesso (tempo de espera, recusa de atendimento, atendimento telefônico/whatsapp, quantidade de consultas e visitas domiciliares) e insatisfação em geral (atendimento médico, insatisfação com funcionários, rotinas das US), entre outras. Em relação ao quadrimestre anterior, observamos um aumento no número de ouvidorias, dado pelo aumento do acesso dos usuários nos últimos meses.

O período foi de grande movimentação nas Unidades de Saúde, com a vacinação contra a COVID-19 e o maior acesso de usuários devido à demanda reprimida após dois anos de pandemia. Também é importante destacar a alta demanda de usuários com sintomas respiratórios, principalmente do meio para o final do quadrimestre, situação oriunda do início do outono e do novo aumento de casos de COVID-19. Com as modificações do acolhimento, processo habitual em Atenção Primária à Saúde (APS), e as modificações em função de Recursos Humanos (RH), como os afastamentos, constantes mudanças de fluxos e adaptações da área física existente, a equipe de enfermagem, que é a principal responsável pelo acolhimento, esteve sobrecarregada.

A sobrecarga dos profissionais da enfermagem e dos demais profissionais das equipes acarreta no aumento do tempo de espera, no esgotamento de capacidade diária de atendimentos e na necessidade de reorganização gradual da agenda médica para atendimento das demandas reprimidas.

Quanto às reclamações relacionadas à insatisfação sobre os atendimentos de forma geral, informamos que todas as situações foram apuradas, respondidas e os responsáveis técnicos acompanharam os casos, dialogando com os profissionais envolvidos quando necessário. A respeito das reclamações em relação a falhas de comunicação, consideramos que ocorrem pelas alterações constantes e necessárias de protocolos e processos de trabalho em função da situação epidemiológica. Buscamos solucionar essas falhas através de comunicação constante com o grupo de gestores.

Além disso, trazemos que as insatisfações relacionadas ao atendimento das farmácias ocorrem devido à carga horária dos profissionais, a necessidade de reposições de profissionais em situação de adoecimento, e de uma profissional farmacêutica em trabalho administrativo na GSC, em seu período de gestação.

Em relação a visitas domiciliares, tanto de profissionais, quanto de agentes de saúde, a demanda se encontra reprimida devido ao alto número de atendimentos na Unidade de Saúde, aos protocolos de segurança da pandemia e a diminuição no número de agentes comunitários de saúde, que de 150 profissionais, caiu para apenas 40.

As reclamações em relação a resolutividade (encaminhamentos à especialidades e exames via GHC e/ou Gercon) foram apuradas e será reforçado junto às equipes a



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

necessidade fundamental de informar os usuários em relação a datas de atendimentos. Por vezes, as insatisfações dizem respeito a demora nas consultas e exames via sistema GERCON, sobre o qual não temos gestão. Nestes casos, os usuários são informados sobre os fluxos e os prazos e que estes não dependem da US. A programação destes é realizada pela equipe de regulação da Secretaria Municipal da Saúde de Porto Alegre, conforme disponibilidade.

Informamos que todas as reclamações sobre protocolos, rotinas nas unidades, insatisfação com funcionários e demora no atendimento foram sempre repassadas para os gestores locais e à equipe para que entrassem em contato com o usuário, buscando a resolução. Reiteramos que todas as demandas são habitualmente avaliadas pela gerência, sendo identificado que algumas denúncias e reclamações eram equivocadas, consideradas demandas pessoais.

Foram recebidas 3 denúncias via ouvidoria. Todas foram apuradas e verificou-se que houve falha de comunicação, bem como esgotamento da capacidade instalada de atendimento. Uma da demanda relacionada à situação funcional foi apurada e solucionada.

Ressaltamos que todas as ouvidorias são encaminhadas aos gestores de nossas filiais para conhecimento e resposta, e as mesmas são revisadas pela equipe gerencial, posteriormente. Além disso, enfatizamos com os gestores das Unidades de Saúde a importância de realizar esclarecimentos acerca das ouvidorias.

A Gerência de Saúde Comunitária entende que o presente instrumento oportuniza reflexões e adequações quanto a posturas, manejos e condutas de trabalhadores, os quais são responsabilizados e chamados para pactuações com o objetivo de qualificar o processo de trabalho e atendimento ao usuário. No primeiro quadrimestre de 2022, a Gerência de Saúde Comunitária retomou a organização e realização de capacitações, com o intuito de qualificar o atendimento oferecido aos usuários. Dentre as capacitações, está um Curso de Introdução à Atenção Primária em Saúde, para familiarização de conceitos e fluxos junto aos profissionais que entraram para a Gerência de Saúde Comunitária nos últimos dois anos.

A orientação da Gerência de Saúde Comunitária para os gestores locais é de estarem à disposição para escuta das demandas trazidas pela população do território de sua Unidade de Saúde. As ouvidorias seguem sendo respondidas conforme prazo preconizado pelo painel de indicadores do PE.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

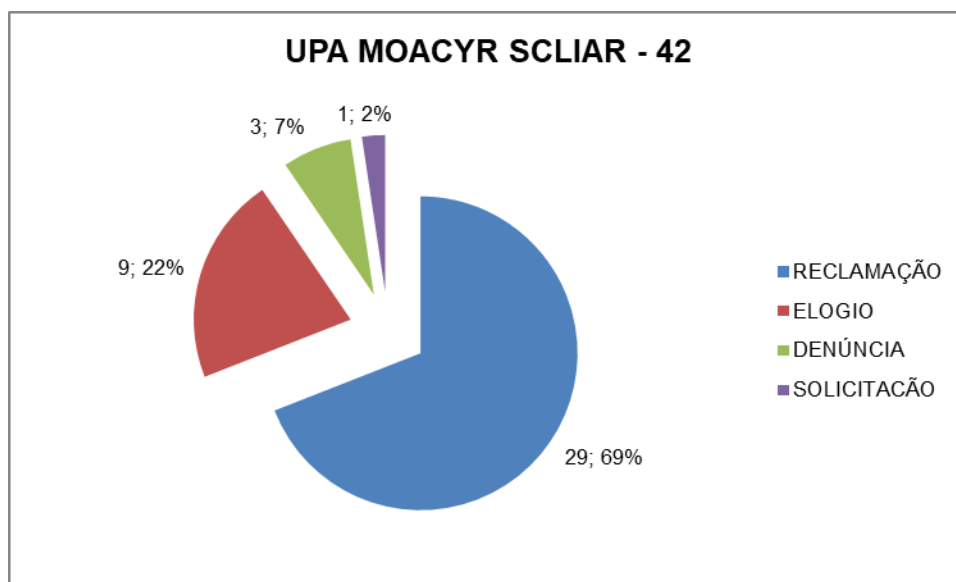
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

A Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar recebeu 42 manifestações durante o período avaliado. A quantidade, por classificação, pode ser verificada no gráfico abaixo.



Os **elogios** recebidos referiram-se à satisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelas equipes médica e de saúde e pelos recepcionistas/atendentes. A **solicitação** registrada foi de conserto de armário dos funcionários da empresa terceirizada. Abaixo, seguem quadros com os motivos das **denúncias** e **reclamações** registradas.

DENÚNCIA	3
Desaparecimento de pertences	1
Insatisfação - médico	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	1

RECLAMAÇÃO	29
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	8
Insatisfação - equipe de saúde	7
Rotinas e protocolos	6
Insatisfação - médico	3
Dificuldade de acesso - outros	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - segurança	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Transferência de paciente	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FEMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
UPA Moacyr Scliar	3	29	32
UPA Moacyr Scliar - Consultório Médico	1	3	4
UPA Moacyr Scliar - Enfermagem		3	3
UPA Moacyr Scliar - Recepção/Seguranças		1	1
UPA Moacyr Scliar - Entrada/Acesso	1	1	2
UPA Moacyr Scliar - Observação		10	10
UPA Moacyr Scliar - Pertences	1		1
UPA Moacyr Scliar - Triagem Covid		3	3
UPA Moacyr Scliar - Urgência		2	2
UPA Moacyr Scliar - Zona Norte		6	6

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

As manifestações nas Ouvidorias dos usuários da UPA Moacyr Scliar estão diretamente relacionadas ao fluxo dos atendimentos da unidade, que quando estão prejudicados por situações como superlotação ou altas demandas de pacientes em busca por atendimentos ocasionam aumento significativo no número de manifestações.

Nos meses de janeiro e abril de 2022 tivemos aumento expressivo nos atendimentos de pacientes sintomáticos respiratórios. Em janeiro relacionada a onda de Covid-19 ocasionada pela variante ômicron, com repercussão em todos os serviços de saúde. Já a partir do mês de abril, os serviços de saúde começaram a registrar novamente aumento de pacientes sintomáticos respiratórios, incluindo aumento da positividade nos testes, que pode estar relacionada a uma nova onda de Covid-19. Devido a estrutura do Centro de Atendimento Respiratório Covid-19 ter limitação física de consultórios e por consequência de profissionais para atendimento, a chegada de um número elevado de pacientes resulta em demora para atendimento e muita insatisfação dos usuários. Ainda, durante os meses de fevereiro, março e abril, trabalhamos quase diariamente com situação de superlotação na área não Covid-19, tendo em vista a modificação do perfil de usuários da unidade que apresentam quadros mais graves e necessidade de internação. O aumento expressivo de casos de dengue no município e algumas cidades da região metropolitana a partir do mês de março também vem ocasionando muitos atendimentos diários relacionados a doença, aumentando não apenas o volume de pacientes para atendimento, como também gerando mais internações e aumentando mais ainda o quadro de superlotação.

Essas situações explicam quase a totalidade das manifestações recebidas pela nossa unidade, incluindo muitas manifestações que citam profissionais específicos, mas que estão relacionadas ao não entendimento ou aceitação das nossas limitações estruturais e de recursos humanos, ou ainda de fluxos e protocolos de atendimento da unidade. Mantemos uma rotina diária de orientação dos usuários, expondo as condições de atendimento, buscando minimizar a geração de manifestações. Apesar desta rotina, outras ações a fim de impedir estas manifestações são limitadas, pois dependem de melhorias no sistema de saúde, facilitando o acesso dos usuários a outros serviços e reduzindo a sobrecarga da nossa unidade. Da mesma forma, as insatisfações relacionadas a transferência dos pacientes não estão sob nossa ingerência, pois não temos como definir o hospital de destino ou tempo para realização da mesma.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

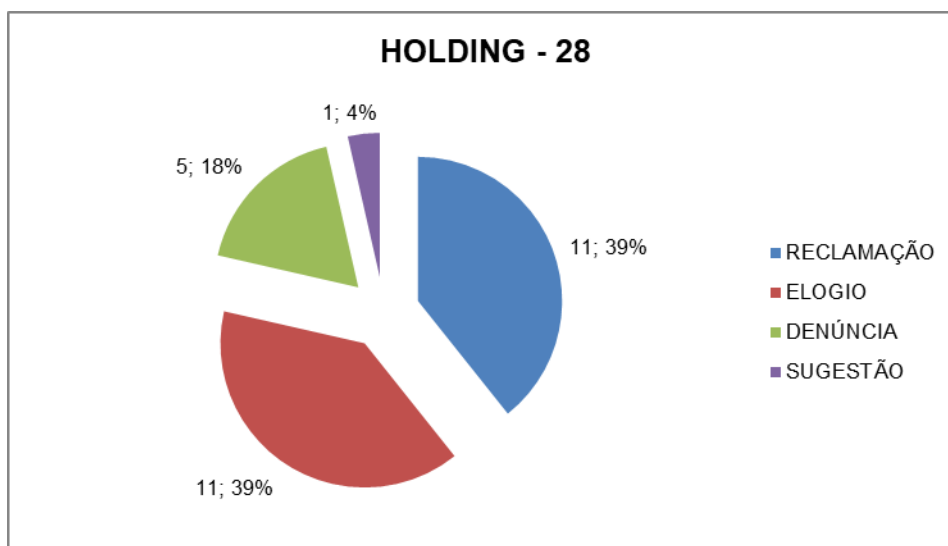
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Aquelas manifestações relacionadas aos profissionais, para as quais se identificou problema de conduta, são dados encaminhamentos. Dependendo do ocorrido e se é fato reincidente, os profissionais podem ser orientados, realizar pactuação com comprometimento de melhoria ou em última instância serem encaminhados para aplicação de sanção. Temos como ponto crítico manifestação referente a desaparecimento de pertences, relacionada a extravio durante atendimento de intercorrência ou durante transporte para hospital. Buscamos continuamente orientação da equipe em relação aos cuidados e registros de pertences dos pacientes, porém eventualmente ainda temos alguma ocorrência.

3.7 HOLDING

As Gerências da Holding receberam 28 manifestações durante o período avaliado. Abaixo, segue quadro demonstrativo com a quantidade de manifestações recebidas por classificação.



A **Gerência de Recursos Humanos** recebeu 7 reclamações, 2 denúncias e 2 elogios.

A **Ouvidoria** recebeu 6 elogios e 1 sugestão.

A **Diretoria** recebeu 3 denúncias.

A **Gerência de Engenharia e Manutenção** recebeu 3 reclamações.

A **Gerência de Materiais** recebeu 3 elogios.

E a **Assessoria Jurídica** recebeu uma reclamação.

A seguir, apresentam-se quadros e pareceres das Gerências que receberam denúncias e/ou reclamações.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.7.1 ASSESSORIA JURÍDICA

RECLAMAÇÃO	1
Insatisfação - equipe administrativa	1

Parecer sobre as providências adotadas para a solução do motivo de reclamação:

Trata-se de reclamação inverídica. Recebida a denúncia, verificou-se que os fatos consignados não são verdadeiros. Não ocorreu o atendimento como descrito pelo denunciante. O denunciante é réu em processo administrativo disciplinar por importunação sexual contra colegas do seu setor, portanto, parece estar tentando criar caos e tumultuar a relação com a comissão processante, afim de macular o processo de responsabilização. Portanto, a Assessoria Jurídica reafirma sua absoluta profissionalidade no tratamento de qualquer cidadão que comparecer ao setor.

3.7.2 DIRETORIA

Denúncia	3
Trabalhador em saúde - contratação	3

Parecer sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de denúncias:

Os registros encaminhados para a Diretoria tratam de manifestações que denunciam, de forma anônima, o fato de empregados da alta gestão serem sócios de empresas privadas da área da saúde constituindo assim ato de improbidade administrativa e fato de empregado ocupante de cargo de comissão de livre nomeação e exoneração estar ocupando cargo incompatível com regulamento interno do GHC. Após análise e parecer da Assessoria Jurídica do GHC, entendeu-se que as situações relatadas não configuravam atos de improbidade administrativa tendo em vista o disposto em lei e regimentos internos do GHC, não havendo razões para procedência das denúncias.

3.7.3 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

RECLAMAÇÃO	3
Condições inadequadas - hospitais	1
Espaço físico	1
Vigilância em saúde - saneamento básico	1

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Engenharia e Manutenção - GHC	3	3
HNSC Manutenção	2	2
HNSC Pátio	1	1



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

Em resposta ao memorando GHC-OUV-42/2022, informamos a seguir, as providências adotadas para solução dos motivos de reclamações e denúncias.

1) Demanda de atendimento número nº 4571537 de 07 de fevereiro de 2022. Resolução - RDC nº 222, de 28 de março de 2018 art. 34 o abrigo externo resíduos deve ter, no mínimo, um ambiente para armazenar os coletores dos RSS do grupo a, podendo também conter os RSS do grupo e, e outro ambiente exclusivo para armazenar os coletores de RSS do grupo d. Art. 35 o abrigo externo deve: I - permitir fácil acesso às operações do transporte interno; I - permitir fácil acesso aos veículos de coleta externa - hoje o trajeto requer força física, condições precárias do piso; II - ser dimensionado com capacidade de armazenagem mínima equivalente à ausência de uma coleta regular, obedecendo à frequência de coleta de cada grupo de RSS - hoje o transporte é pesado, carros acima da média, força física. Sugerimos adequação do asfalto no trajeto, treinamento no setor, troca do local do depósito para não ter que subir ladeira.

Resposta GEM /Gestão Ambiental a Ouvidoria:

Em relação ao primeiro artigo citado, a Gestão Ambiental RESPONDE:

O abrigo externo de resíduos do Grupo A+E (biológicos) é exclusivo e está dentro das normativas legais, possuindo as características obrigatórias por lei. Foi inaugurado, com a aprovação da Vigilância Sanitária, no ano de 2014.

O abrigo externo de resíduos do Grupo D (recicláveis), também citado no artigo 34 desta legislação, está na programação de reformas da instituição, sendo de uso exclusivo para resíduos recicláveis dos sacos verdes e de papelão. Sua estrutura não é adequada, tendo a gestão ambiental já solicitado à Gerência de Administração do HNSC o projeto de reforma através do fluxo MEI 2611878 / 2021.

Em relação ao segundo artigo citado, a Gestão Ambiental RESPONDE:

Art.35 itens I e II:

O abrigo do HNSC/HCC está localizado no único local disponível a ser depósito de resíduos. Como já é de conhecimento, com o aumento da demanda de atendimentos e construções, o GHC possui dificuldade de área física há diversos anos, sendo que a engenharia sempre procura a melhor forma de atender as demandas das áreas usuárias, incluindo as da Higienização, da melhor maneira possível e dentro da realidade institucional. Com os depósitos de resíduos não é diferente. Os depósitos, tanto de recicláveis, como de biológicos e químicos, ficam localizados na subida da lomba, porém procurou-se melhorar ergonomicamente a rotina dos trabalhadores investindo em algumas tecnologias. No ano de 2019 foi comprado pela instituição um carrinho elétrico EXCLUSIVO (custo em torno de 25 mil reais) para uso da equipe de resíduos do HNSC e HCC. A empresa realizou treinamento para a manipulação do carrinho e a gestão ambiental atendeu as exigências ergonômicas solicitadas pela Segurança do Trabalho do H. Conceição para o uso seguro do carrinho (confeção de rampa, confeção de toldo do carrinho e demais detalhes que podem ser



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

conferidos pessoalmente no local). O carro fica a disposição da equipe de resíduos para a subida da lomba durante as 24 horas do dia.

Art.35 item III:

Os depósitos externos de resíduos possuem dimensionamento adequado, equivalente a uma ausência de coleta regular, tanto que nos domingos não há coleta e não temos problemas com espaço para as bombonas de resíduos biológicos e nem de armazenamento de sacos verdes até a segunda-feira.

Demais considerações:

Quanto ao que foi citado na ouvidoria sobre transporte pesado e carros acima da média, gostaríamos de colocar que o carro elétrico comprado deve ser USADO pelos profissionais do resíduo e que muitas vezes encontra-se sem uso e parado na rampa de estacionamento. Foi comprado exclusivamente pensando no peso dos resíduos biológicos carregados, sendo que a média de cada carro coletor de 600l de biológicos é de 60 kilos. E o que observamos em relação a carros acima da média é que grande parte dos carros é carregado transbordando, o que obviamente ficará com peso acima da média, além de circularem inadequadamente superlotados e com tampas abertas. Essa prática não é incomum na instituição e faz parte do processo de trabalho a fiscalização pela supervisão de seus trabalhadores.

Quanto aos recicláveis, com peso médio por carrinho de 38 kilos, apesar de ser o nosso resíduo mais leve, também pode ter o seu transporte realizado pelo carrinho elétrico para a subida da lomba, principalmente se for identificada uma carga com o peso acima do comum.

E para finalizar, sobre o piso “irregular” e a troca do local dos depósitos, é necessário que o setor demandante (Serviço de Higienização) encaminhe ao setor responsável (Gerência do Hospital) o pedido de construção de novo depósito.

2) Demanda de atendimento número 4584646, datada de 11 de fevereiro de 2022. Insatisfação com o espaço externo destinado a espera dos usuários para coletar sangue no laboratório do hospital conceição. Local onde os usuários aguardam o atendimento fica do lado externo onde bate o sol direto.

Resposta: De acordo com a manifestação da Gerência de Materiais datada de 20/05/2022 e transcrita a seguir: “Acreditamos que a contratação deve ser fechada ainda na próxima semana. O prazo de entrega da contratação é de 30 dias, no entanto, acreditamos que o fornecedor conseguirá realizar a entrega em prazo reduzido, dados os diálogos estabelecidos até o presente momento.”

A Gerência de Engenharia e Manutenção mantém em sua programação a instalação das telhas e conclusão do serviço até o final mês de Junho .

3) Demanda de atendimento número 4661003, datada de 28 março de 2022. Existência de três tanques com ferros e água parada e ao redor tem lixos, restos de entulhos, os quais formam focos de mosquitos de dengue, causando riscos a pacientes e ais usuários.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Resposta GEM: A Empreiteira da Obra do prédio da Oncologia e Hematologia retirou as caixas no dia 28/03/2022, solucionando o problema.

3.7.4 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

DENÚNCIA	2
Concurso público	1
Trabalhador em saúde - outros	1

RECLAMAÇÃO	7
Rotinas e protocolos	2
Dificuldade de acesso - outros	1
Legislação, direitos e deveres	1
Concurso público	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Trabalhador em saúde - outros	1

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Recursos Humanos - GHC	2	7	9
Gerência De Recursos Humanos	2	3	5
Recrutamento e Seleção		2	2
Saúde do Trabalhador – HCR		1	1
Saúde do Trabalhador – HNSC		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de denúncias e de reclamações:

1. A Gerência de Recursos Humanos é composta pela Gestão do Trabalho, Saúde do Trabalhador e pela Administração de Pessoal e responde por tais serviços. Tratamos com a devida atenção todas as denúncias e reclamações que chegam até nós através do portal OuvidorSus. Tais manifestações dos usuários são vistas como oportunidade de corrigir falhas e aprimorar processos.

2. Todas as demandas e reclamações são analisadas previamente e, quando necessário, avaliadas junto ao setor correspondente com a finalidade de entender a problemática apresentada pelo usuário, buscar resolver conflitos e dissolver possíveis divergências de informações.

3. Analisando os números do último quadrimestre quanto às reclamações recebidas, identificamos questionamentos e dúvidas sobre chamadas de cotistas e lotação de setor em vagas de concursos, as quais foram elucidadas pelo Recrutamento e Seleção - Gestão do Trabalho. Quanto à insatisfação acerca de atendimento na Unidade de Pessoal, a situação foi averiguada e empregada orientada quanto à conduta de atendimento. Sobre a reclamação registrada a respeito de folgas semanais e rotina, a mesma foi esclarecida com base na legislação vigente. Já quanto à queixa relacionada à dificuldade de marcação de



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



consulta com especialista na Saúde do Trabalhador, a usuária foi orientada com relação ao funcionamento do processo de marcação de consultas médicas junto ao ambulatório.

4. Durante o referido período a Gerência de Recursos humanos recebeu duas denúncias. Uma delas refere-se à denúncia contra apresentação de atestado de empregado e, após apuração de atestados médicos, o apontamento não se confirmou. A outra denúncia foi referente a possível chamada irregular de vagas de concurso público, sendo que tal suposição do usuário não se mostrou procedente, uma vez que o processo pôde ser aclarado e justificado dentro da legalidade.

5. A Gerência de Recursos Humanos está trabalhando para fazer da ferramenta OuvidorSus um instrumento de identificação e solução de problemas, com o intuito de melhoria contínua de nossos processos. Como empresa pública 100% SUS, prezamos pela legalidade e transparência em nossos processos, sendo que todos nossos atos são norteados pela legislação e procuramos demonstrar isso aos usuários.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Mensalmente, o Grupo Hospitalar Conceição realiza pesquisas de satisfação com os familiares ou com os pacientes que receberam alta dos hospitais Nossa Senhora da Conceição, Cristo Redentor, Fêmima e Criança Conceição. Estas pesquisas têm como objetivo avaliar as instalações dos hospitais, a limpeza, os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médicas, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além da qualidade da alimentação, informações sobre o tratamento e as regras e os serviços dos hospitais. Por fim, questiona-se como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Os resultados das pesquisas assim como as reclamações e as sugestões apontadas pelos usuários durante a pesquisa são repassados mensalmente aos gerentes responsáveis por cada hospital para ciência sobre o nível de satisfação do usuário e para que se identifiquem as áreas e os serviços a serem melhorados.

Abaixo, seguem quadros com as médias de todos os hospitais, de janeiro a abril de 2022.

JANEIRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	48,6%	33,2%	14,1%	2,5%	1,6%
A limpeza dos ambientes	49,4%	34,5%	11,1%	2,4%	2,6%
O atendimento das recepções	59,2%	30,3%	6,3%	2,6%	1,6%
O atendimento da segurança	59,9%	33,2%	5,0%	1,1%	0,8%
O atendimento da equipe médica	79,8%	14,0%	5,4%	0,1%	0,7%
O atendimento da equipe de enfermagem	78,1%	15,7%	4,2%	1,1%	0,9%
O atendimento da equipe de nutrição	66,0%	28,2%	4,1%	1,1%	0,6%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	67,3%	27,8%	3,5%	0,2%	1,2%
A qualidade da alimentação	53,5%	35,2%	8,1%	1,8%	1,4%
O atendimento nos exames realizados	71,7%	25,6%	1,6%	0,4%	0,7%
As informações sobre o seu tratamento	65,7%	24,0%	7,3%	1,9%	1,1%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	50,4%	34,2%	10,2%	3,2%	2,0%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	68,9%	23,6%	5,0%	1,1%	1,4%



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

FEVEREIRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	49,2%	35,4%	11,1%	2,6%	1,7%
A limpeza dos ambientes	53,2%	33,1%	10,4%	1,8%	1,5%
O atendimento das recepções	61,1%	29,9%	5,8%	1,4%	1,8%
O atendimento da segurança	62,2%	31,8%	4,8%	0,5%	0,7%
O atendimento da equipe médica	78,5%	15,8%	3,6%	0,8%	1,3%
O atendimento da equipe de enfermagem	75,8%	18,2%	4,9%	0,7%	0,4%
O atendimento da equipe de nutrição	66,7%	26,5%	5,7%	1,0%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	65,0%	29,0%	4,8%	0,4%	0,8%
A qualidade da alimentação	55,6%	34,3%	8,3%	0,8%	1,0%
O atendimento nos exames realizados	69,7%	26,8%	2,8%	0,1%	0,6%
As informações sobre o seu tratamento	63,4%	24,8%	8,2%	1,7%	1,9%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	45,5%	35,3%	12,1%	4,7%	2,4%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	66,0%	27,9%	4,8%	0,7%	0,6%

MARÇO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	48,4%	37,3%	11,6%	1,5%	1,2%
A limpeza dos ambientes	52,8%	36,7%	7,9%	1,9%	0,7%
O atendimento das recepções	59,2%	32,4%	5,3%	1,9%	1,2%
O atendimento da segurança	59,2%	35,7%	3,7%	0,5%	0,9%
O atendimento da equipe médica	79,9%	16,0%	2,6%	0,8%	0,7%
O atendimento da equipe de enfermagem	77,5%	17,4%	4,0%	0,6%	0,5%
O atendimento da equipe de nutrição	66,6%	27,8%	4,7%	0,8%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	62,0%	33,0%	3,8%	0,5%	0,7%
A qualidade da alimentação	56,6%	34,2%	7,2%	1,1%	1,0%
O atendimento nos exames realizados	70,4%	26,8%	2,3%	0,3%	0,2%
As informações sobre o seu tratamento	65,6%	26,0%	5,4%	1,7%	1,3%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	48,7%	33,1%	12,4%	3,9%	1,9%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	69,0%	26,0%	4,0%	0,6%	0,4%

ABRIL

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	45,8%	40,1%	11,4%	1,6%	1,1%
A limpeza dos ambientes	54,0%	33,2%	10,5%	1,3%	1,0%
O atendimento das recepções	58,1%	32,5%	6,6%	1,4%	1,4%
O atendimento da segurança	57,8%	35,6%	4,9%	0,8%	0,9%
O atendimento da equipe médica	79,5%	16,3%	2,6%	0,7%	0,9%
O atendimento da equipe de enfermagem	78,0%	17,8%	2,5%	0,8%	0,9%
O atendimento da equipe de nutrição	69,6%	26,7%	2,5%	0,6%	0,6%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	70,3%	26,5%	2,3%	0,4%	0,5%
A qualidade da alimentação	54,5%	36,3%	6,6%	1,7%	0,9%
O atendimento nos exames realizados	70,3%	28,3%	1,0%	0,2%	0,2%
As informações sobre o seu tratamento	66,5%	25,8%	5,0%	1,5%	1,2%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	45,3%	35,6%	13,0%	3,6%	2,5%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	70,6%	23,6%	3,9%	1,1%	0,8%

Pela análise dos resultados, nota-se em todos os meses avaliados um elevado nível de satisfação dos usuários. Apesar disso, nos meses de janeiro a abril, identifica-se a persistência dos menores níveis de satisfação com os itens “nossas instalações (quarto, banheiro, cama, ...), “a limpeza dos ambientes” e “nossas regras e os serviços (ex.: horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante)”.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

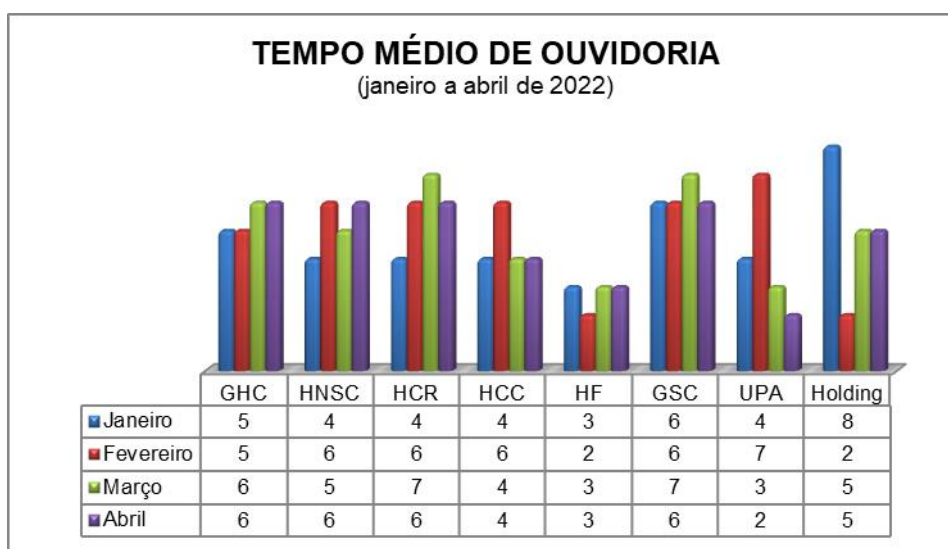
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



5. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA

O Grupo Hospitalar Conceição (GHC) estabeleceu como indicador institucional o monitoramento do tempo médio de ouvidoria (TMO). Esse indicador, monitorado no Painel Estratégico, determina o tempo médio de um protocolo, desde seu encaminhamento até a conclusão final por parte das Gerências do GHC. O método de cálculo se dá pela soma do total de dias úteis das manifestações dividido pelo total de manifestações encaminhadas para as Gerências por mês. A meta institucional são 6 dias úteis.

Os resultados obtidos pelas Gerências do GHC, de janeiro a abril de 2022, são verificados no quadro abaixo.



*Cálculo em dias úteis.

Pela análise do gráfico, percebe-se que a maioria das Gerências cumpriram, durante o período avaliado, a meta institucional de 6 dias úteis. Em janeiro, apenas as Gerências da Holding não conseguiram cumprir o prazo. Em fevereiro, a UPA Moacyr Scliar ultrapassou em um dia útil a meta. Em março, o Hospital Cristo Redentor e a Gerência de Saúde Comunitária ultrapassaram em um dia útil a meta institucional. E em abril, houve o cumprimento da meta por todas as Gerências do GHC. Assim, nota-se, de forma geral, o comprometimento das Gerências em responder rapidamente as manifestações permitindo o breve retorno ao usuário.

Importa salientar que a Ouvidoria contata com as Gerências para solicitar a resposta das manifestações quando estas não são fornecidas no prazo. O usuário também é informado sobre o atraso e as cobranças realizadas pela Ouvidoria.