



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

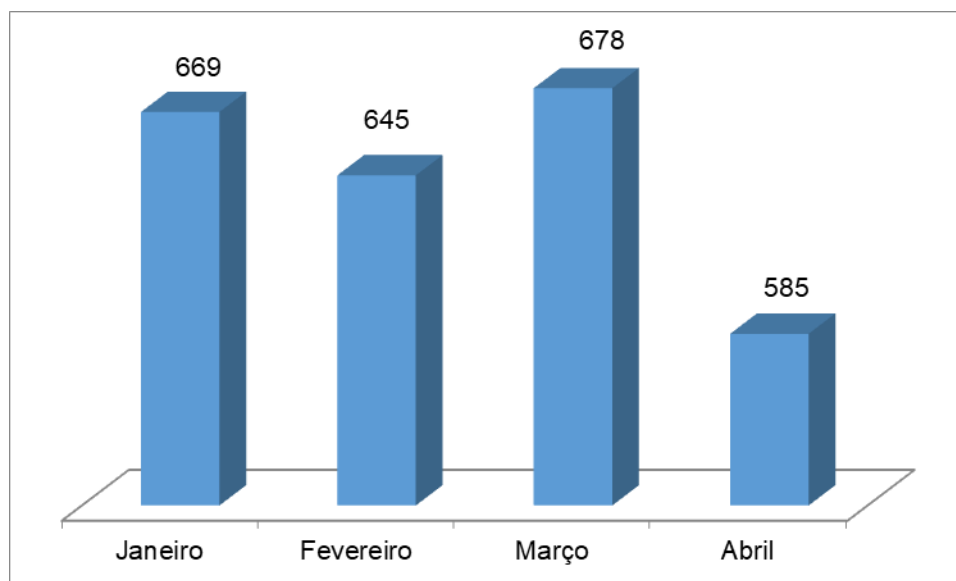


MINISTÉRIO DA SAÚDE GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO OUVIDORIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIAS GHC JANEIRO A ABRIL DE 2022

1. INTRODUÇÃO

De janeiro a abril de 2022, a Ouvidoria do GHC registrou 2.577 manifestações. Desse total, 686 (27%) 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 (73%) manifestações. O total de registros mensais segue no quadro abaixo.



Fonte: Banco de dados sistema OuvidorSUS, gerado em 03/05/22.

As manifestações recebidas no período analisado neste Relatório foram classificadas conforme disposto no gráfico que segue.

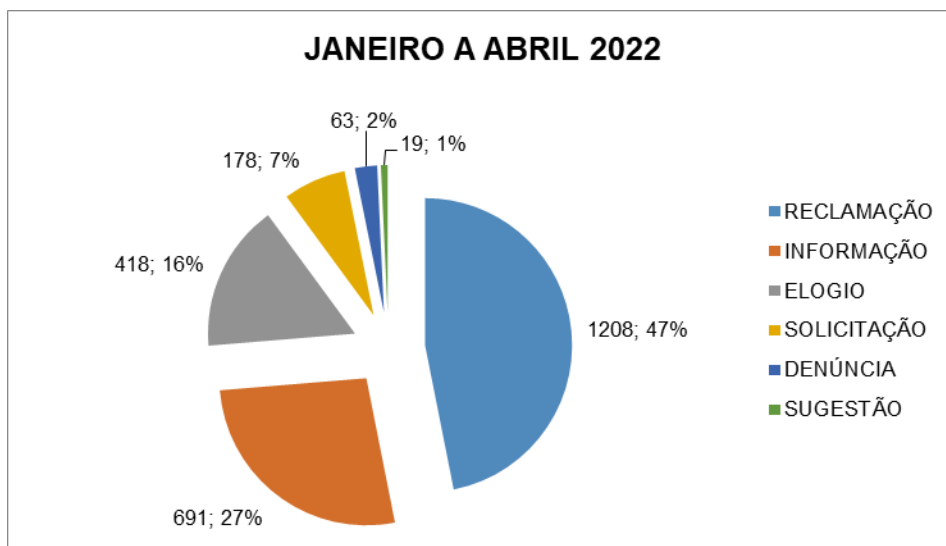


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

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



A seguir, discorre-se especificamente sobre os motivos de manifestações mais recorrentes no período analisado.

2. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

2.1 Reclamações (1208; 47%)

Do total de reclamações registradas, 41% foi de insatisfação pelos atendimentos prestados pelos profissionais. Pelos relatos dos autores, percebe-se que nem todas as insatisfações foram pela forma de tratamento recebido, mas pela não concordância com o procedimento técnico adotado, por exemplo: concessão ou não de alta hospitalar, requisição ou não de exames. Nesses casos, a Coordenação e/ou a Gerência responsável explicam os motivos os quais embasaram os procedimentos adotados em cada caso a fim de esclarecer e tranquilizar o autor da manifestação, que é o próprio paciente ou o familiar responsável pela internação. Quando a insatisfação refere-se à forma de tratamento do profissional, as principais ações adotadas pelas Gerências envolveram: conversas para a orientação dos empregados, pactuação de condutas específicas e a oferta de capacitações. Em casos de condutas mais graves, há o encaminhamento para as áreas responsáveis pela abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar. Assim, a partir dos pareceres disponibilizados pelas Gerências, nota-se que há esforços dos gestores para o esclarecimento dos fatos referidos nas ouvidorias e para a mitigação das insatisfações com os atendimentos.

O segundo maior motivo de reclamações, 30% dos registros, foi com as rotinas e com os protocolos institucionais, principalmente com as restrições impostas pela pandemia. As proibições de visitas e as restrições de acompanhantes foram destaque, uma vez que dificultaram o contato com a equipe médica e, consequentemente, geraram falta 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



informações sobre os pacientes. A proibição de acompanhamento durante o parto ou a permanência de acompanhante com a paciente e com o bebê resultaram em muitas reclamações. Os horários de troca de acompanhantes também geraram insatisfações. Assim, percebendo que as mudanças de regras causaram insatisfações, as Gerências buscaram constantemente divulgar as informações, conscientizar os usuários sobre os motivos dessas decisões e também orientar as equipes médicas sobre a importância do contato com os familiares a fim de mantê-los informados sobre o estado de saúde dos pacientes.

2.2 Informações (691; 27%)

Dos pedidos de informação registrados, 87% foram de orientações em saúde, ou seja, pedidos de informação sobre rotinas institucionais e serviços do GHC. Desse total, 98% foi respondido pela 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.

2.3 Elogios (418; 16%)

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.

2.4 Solicitações (178; 7%)

As solicitações registradas foram, em sua maioria, de consulta (35%), sendo as especialidades de oncologia, ginecologia/obstetrícia e neurologia, respectivamente, as mais requeridas. A segunda maior quantidade de solicitações, com 19% dos registros, referiu-se a pedido de documentos (laudos, receitas, atestados, por exemplo) e a terceira maior quantidade de solicitações, com 15% de registros, foi de cirurgia, sendo as especialidades gastroenterológica, oncológica, ortopédica e plástica as mais requeridas.

2.5 Denúncias (63; 2%)

Em relação às denúncias, os motivos que mais geraram registros foram: desaparecimento de pertences, 46%, condições inadequadas dos hospitais, 17%, e insatisfação com profissional, 14%.

Sobre o “desaparecimento de pertences”, como forma de mitigação desses acontecimentos, as Gerências adotaram os seguintes procedimentos: esclarecimentos aos usuários de que não é permitido trazer pertences durante o tratamento e a recuperação nas



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

unidades de internação, exceto quando solicitado pela equipe médica ou assistencial; adoção de protocolos de transferência de pacientes e orientação constante dos funcionários para segui-los; conscientização dos profissionais e dos usuários para evitar o aumento desse tipo de queixa; protocolização em dupla checagem pela equipe de enfermagem, para que não ocorra a possibilidade de erro ou engano e devolução ao familiar ou responsável com a maior brevidade possível; 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; adoção de fluxo de pertences com a identificação dos recebimentos e das entregas dos pertences tanto na baixa quanto na alta e/ou transferência dos pacientes.

O motivo “condições inadequadas” refere-se à insatisfação do usuário com a higienização dos leitos. Para diminuição desse tipo de registro, os procedimentos adotados pelas Gerências foram: ajustes de processo de trabalho e/ou condutas de trabalhadores; retomada das capacitações *in loco*, das reuniões com os trabalhadores, reforço de rotinas, especialmente, as vistoriais de áreas pelos supervisores.

Por fim, em relação ao terceiro motivo, “insatisfação com profissional”, as ações adotadas foram as mesmas citadas nas reclamações registradas: conversas para a orientação dos empregados, a pactuação de condutas específicas e a oferta de capacitações. Em casos de condutas mais graves, houve o encaminhamento para as áreas responsáveis pela abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

2.6 Sugestões (19; 1%)

As sugestões registradas pelos usuários dividiram-se em: espaço físico, 36%, material de uso contínuo/permanente, 32%, e rotina/protocolos, 32%.

Em relação ao espaço físico, a maioria das sugestões foi para o Hospital Criança Conceição e relacionada à disponibilização de banheiro para os acompanhantes próximo aos quartos e às demais áreas de convivência do Hospital. As sugestões que puderam ser acolhidas já foram efetivadas (disponibilização de mais um banheiro para os acompanhantes, por exemplo) e as demais esclarecidas sobre já existirem (recreação para os pacientes).

As sugestões referentes à aquisição de material de uso contínuo/permanente referiram-se à colocação de máquinas de café e bebedouros e disponibilização de rede wi-fi em áreas comuns dos Hospitais. As sugestões que não puderam ser acolhidas pela Gerência (disponibilização de rede wi-fi, por exemplo) tiveram seus motivos justificados; as demais foram encaminhadas para as áreas responsáveis para a sua efetivação, o que já aconteceu com a disponibilização de máquinas de café, por exemplo.

Por fim, as sugestões sobre as rotinas/protocolos foram, em sua maioria, sobre a rotina de entrega e marcação de exames na Central de Exames (guichê exclusivo para retirada e marcação de exames, por exemplo). Em resposta às sugestões, a Gerência responsável informou que está implementando novas ferramentas de gestão a fim de atender ao solicitado, por exemplo, agilizando a colocação de um painel mais atualizado e



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

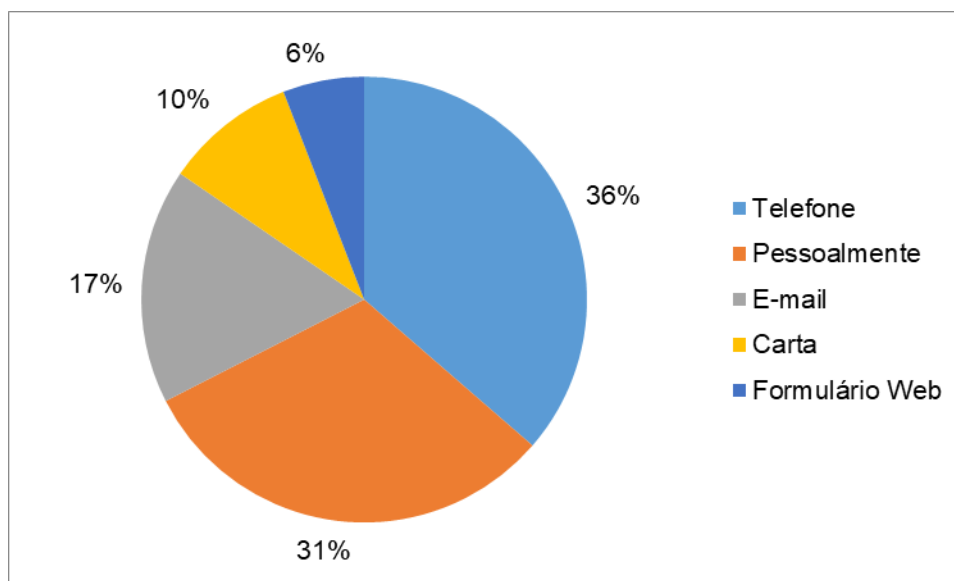
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



completo, onde será realizada triagem mais específica na classificação de ordem para os atendimentos.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

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



No período analisado, observa-se que o contato por telefone (0800) foi o canal de atendimento mais procurado com 36% dos registros, seguido pelo atendimento presencial, 31%. O envio de e-mail é um canal de atendimento bastante utilizado, com 17% das manifestações. 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 e no período analisado foi responsável por 10% dos registros. Por fim, as manifestações registradas diretamente pelo site do GHC (formulário web) foi o canal de atendimento menos utilizado, 6%.



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

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De janeiro a abril de 2022, a Ouvidoria do GHC realizou 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. Abaixo, seguem quadros com as médias de todos os hospitais.

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%

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%



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

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)”.