

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2024

PORTO ALEGRE, FEVEREIRO DE 2025.

Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 10/02/25.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Jonas Luís Ribeiro – Coordenação

Carolina Langhammer Gonçalves – Supervisão

Amanda Batista de Almeida – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR

David Rodrigues de Oliveira – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

José Vanderlei Simões Junior – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

Lana Claudia Chagas de Oliveira – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HFE

Léa Veneza S. Santos Oliveira - Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Luan Fernandes Valêncio – Estagiário, Ouvidoria HNSC

Vanessa Rangel de Freitas – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO.....	4
II. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024.....	4
III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES EM 2024..	9
IV. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA.....	10

I. INTRODUÇÃO

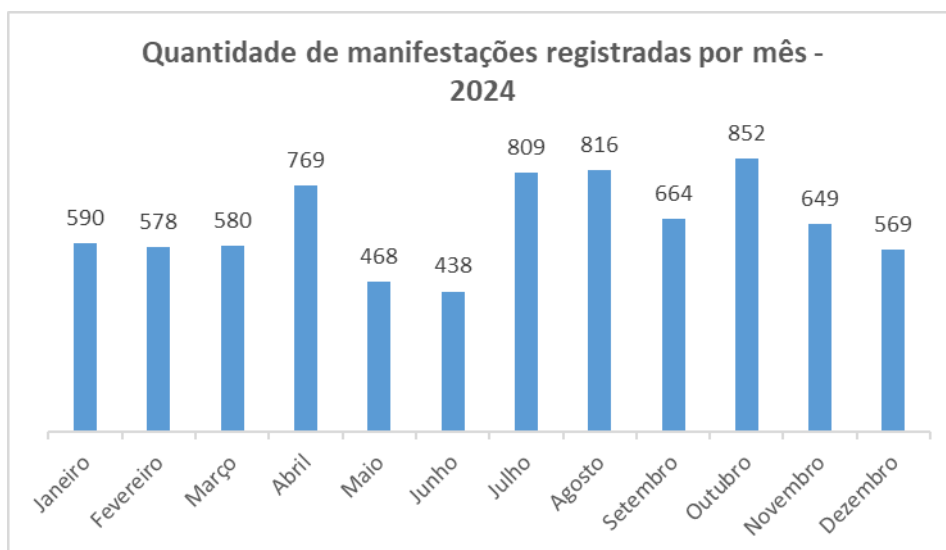
O presente relatório tem como objetivo atender ao disposto no art. 14, da Lei 13.460/17, que determina que as ouvidorias devem elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas por meio de manifestações dos usuários, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Assim, no presente relatório, apresentam-se os resultados obtidos no ano de 2024.

II. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

A Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) registrou um total de 7.782 manifestações no ano de 2024. Desse total, 1.051 manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, com base nas informações disponibilizadas na Carta de Serviços disponível no site do GHC ou por meio de respostas padrão fornecidas pelas Gerências em relação a determinados temas. As Gerências responsáveis pelos serviços ou profissionais mencionados nas manifestações receberam 6.731 registros encaminhados pela Ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria do GHC recebe manifestações oriundas da Ouvidoria Geral do SUS, da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde e da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

Abaixo, apresenta-se gráfico demonstrativo da quantidade de registros efetuados por mês pela Ouvidoria do GHC:

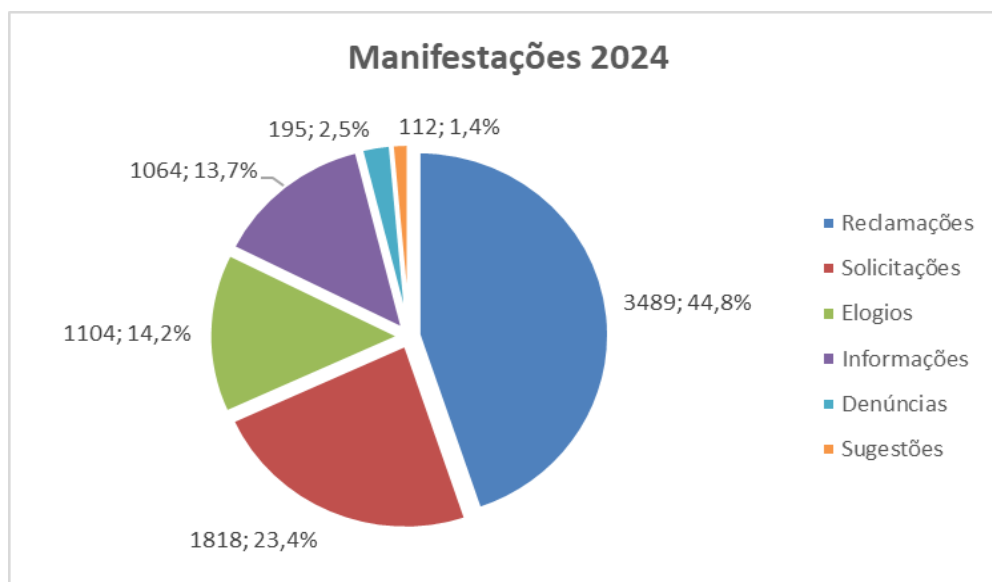


As manifestações recebidas são tipificadas como: denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, o qual dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração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

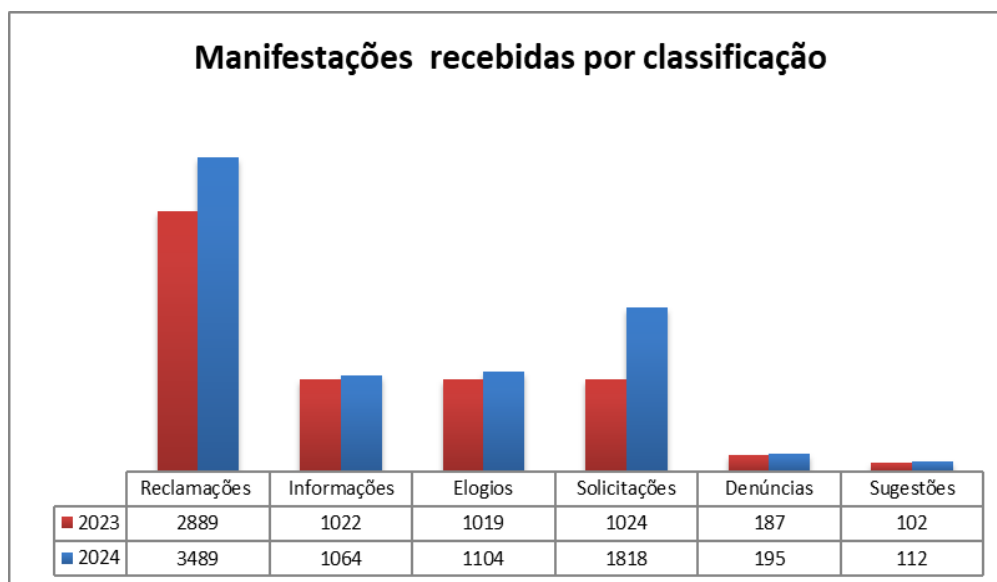
A classificação das manifestações é realizada pelos empregados da Ouvidoria do GHC, baseada no Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS, que atendem os usuários e/ou os seus acompanhantes pessoalmente, por telefone (0800), pelas cartas de manifestações, pelo e-mail da Ouvidoria ou pelo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

Em 2024, as manifestações registradas na Ouvidoria do GHC, foram classificadas conforme gráfico abaixo:



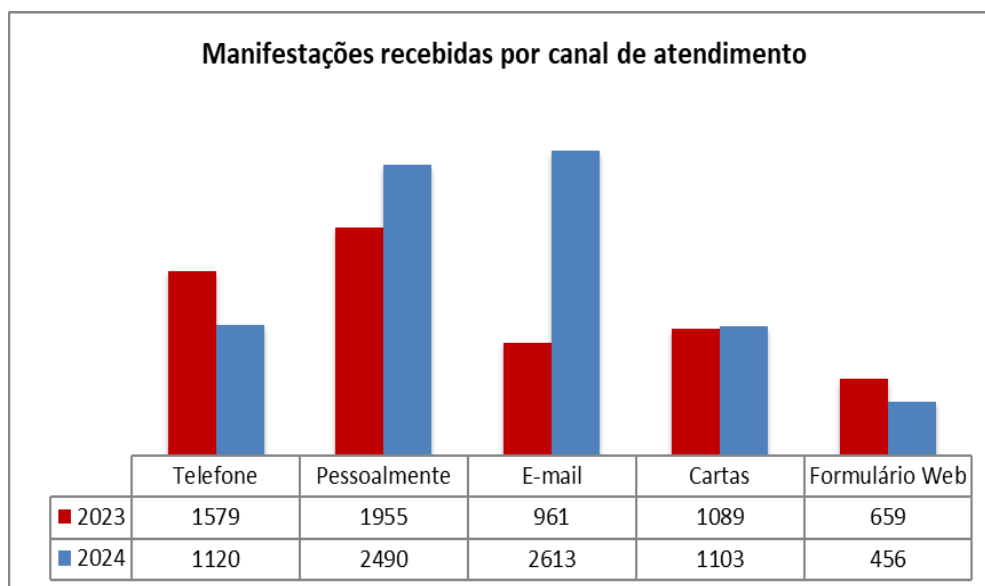
Observa-se no gráfico que o maior número de manifestações foi de reclamações, 44,8%, seguido de solicitações, com 23,4%, elogios, 14,2% e de pedido de informações, com 13,7%. Essas quatro classificações corresponderam a 96,1% dos registros. O restante das manifestações, 2,5%, foram de denúncias e de sugestões, 1,4%.

Abaixo, apresenta-se gráfico comparativo das manifestações recebidas em 2023 e 2024:



A partir da análise do gráfico, observa-se um aumento nos registros em todas as classificações, sendo elas: reclamações (21%), informações (4%), elogios (8%), solicitações (78%), denúncias (4%) e sugestões (10%).

Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas por canal de atendimento nos anos de 2023 e 2024:



Verifica-se uma redução no número de registros por telefone (0800), com uma diminuição de 29%, e também por meio de formulário Web, com queda de 31%. Por outro lado, os demais canais de atendimento apresentaram aumento nos registros: atendimento presencial registrou um acréscimo de 27%, cartas tiveram um aumento de 1%, e houve um expressivo crescimento de 172% no número de registros realizados por e-mail.

III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES EM 2024

As manifestações recebidas são inicialmente classificadas como denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Após essa etapa, são tipificadas por assunto, conforme a categorização estabelecida no Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS. Esse processo é realizado pelos empregados da Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição (GHC).

Abaixo, apresenta-se quadro demonstrativo com os principais assuntos objetos de manifestações:

Gestão	4504
Assistência à saúde	1456
Orientações em saúde	1055
Estratégia de saúde da família	646
Vigilância sanitária	74
Assistência odontológica	29
Assistência farmacêutica	8
Vigilância em saúde	4

Em 2024, a maioria das manifestações registradas foi relacionada ao assunto "Gestão", correspondendo a 58% do total. Em seguida, 19% das manifestações foram classificadas como "Assistência à Saúde", 14% como "Orientações em Saúde", 8% como "Estratégia de Saúde da Família" e 2% distribuídas entre outras tipificações.

No que se refere ao tema "Gestão", as principais manifestações registradas foram a insatisfação com o atendimento prestado por profissionais de diversas áreas, que representou 35% do total, com 1.584 registros. Além disso, 20% das manifestações (918 registros) estavam relacionadas a questionamentos sobre rotinas e protocolos adotados pelas unidades do GHC. Outras 20% (902 registros) foram manifestações de satisfação com o atendimento recebido pelos profissionais, enquanto 6% (248 registros) relataram dificuldades de acesso aos serviços.

Em relação ao assunto "Assistência à Saúde", as manifestações mais recorrentes foram as solicitações de consultas, que representaram 37% do total, com 535 registros. Os

pedidos de agendamento de cirurgias corresponderam a 25% das manifestações, totalizando 365 registros. Além disso, 17% das manifestações (246 registros) referiram-se à solicitação de exames diagnósticos, e 19% (282 registros) envolveram pedidos de transferência de pacientes para outros leitos ou unidades.

O tema "Orientações em Saúde" foi utilizado para manifestações que buscavam informações sobre rotinas e serviços do GHC. Essas respostas foram fornecidas diretamente pela Ouvidoria com base na Carta de Serviços da instituição ou a partir de informações previamente disponibilizadas pelas Gerências sobre assuntos recorrentes.

O assunto "Estratégia de Saúde da Família" foi destinado às manifestações relacionadas às Unidades Básicas de Saúde, aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e ao Consultório na Rua, todos pertencentes ao GHC.

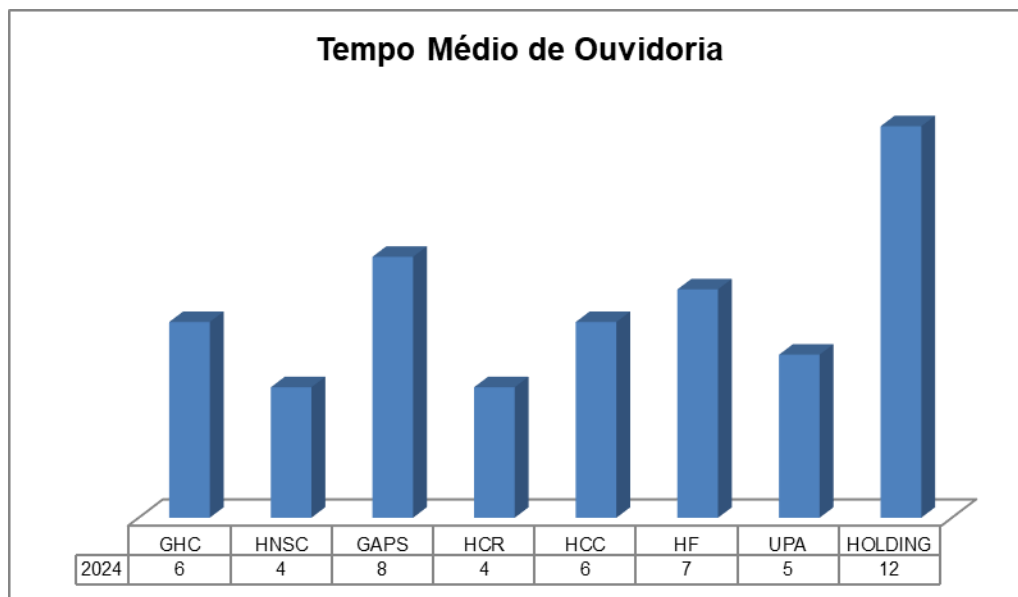
Os demais temas tiveram uma representatividade menor, somando apenas 2% do total de manifestações registradas, o que equivale a 121 registros em 2024.

A análise dos dados evidencia que o principal motivo das manifestações foi o atendimento prestado pelos profissionais do GHC, totalizando 2.486 registros, entre relatos de satisfação e insatisfação. Em segundo lugar, destacaram-se as solicitações relacionadas à Assistência à Saúde, com 1.456 registros. Já em terceiro lugar, figuraram as solicitações de informações sobre rotinas e serviços, que somaram 1.055 registros.

IV. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA

O Grupo Hospitalar Conceição 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 é de 5,3 dias úteis.

Abaixo, segue gráfico com a média obtida em 2024 pelas unidades do GHC:



Conforme análise do gráfico, observa-se que a Gerência de Atenção Primária à Saúde, a Gerência do Hospital Criança Conceição, o Hospital Fêmina e as Gerências da Holding não atingiram a meta institucional estabelecida. Esse fato evidencia, de maneira geral, o comprometimento das Gerências em responder de forma célere às manifestações, o que possibilitaria o rápido retorno ao usuário.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria entra em contato com as Gerências para solicitar a resposta das manifestações quando estas não são fornecidas dentro do prazo estipulado. Além disso, o usuário é devidamente informado sobre o atraso e as medidas de cobrança efetuadas pela Ouvidoria.