



Grupo Hospitalar Conceição

HOSPITAL N. S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Avenida 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
UPA MOACYR SCLiar CNPJ 92.787.118/0005-53 - Rua Jerônimo Zelmanovitz, 01 F. (51) 3368.1626 - Porto Alegre - RS - CEP. 91090-135
HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO CNPJ 92.787.118/0024-16 - Avenida Londres, 616 F. (21) 3977.9500 - Rio de Janeiro - RJ - CEP. 21041-030

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto n.º 11.798/2023

MINISTÉRIO DA SAÚDE GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2025

PORTO ALEGRE, 12 DE JANEIRO DE 2026.



HOSPITAL N. S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FEMINA
UPA MOACYR SCLiar
HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO

Grupo Hospitalar Conceição

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Avenida Francisco Trein, 596
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17
CNPJ 92.787.118/0005-53 - Rua Jerônimo Zelmanovitz, 01
CNPJ 92.787.118/0024-16 - Avenida Londres, 616

F. (51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP: 91350-200
F. (51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP: 91350-250
F. (51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP: 91040-000
F. (51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP: 90430-001
F. (51) 3368.1626 - Porto Alegre - RS - CEP: 91090-135
F. (21) 3977.9500 - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21041-030

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto n.º 11.798/2023

Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 12/01/25.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC:

Jonas Luís Ribeiro – Coordenação

Carolina Langhammer Gonçalves – Supervisão¹

Adrian Nunes de Carvalho – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

Adriana Molina Ojêda – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Amanda Batista de Almeida – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR

David Rodrigues de Oliveira – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

Guilherme Fernando Mancilha da Silva – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

Igor Vida dos Santos – Jovem Aprendiz, Ouvidoria HNSC

José Vanderlei Simões Junior – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HCR

Lana Cláudia Chagas de Oliveira – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HFE

Léa Veneza Soares Santos Oliveira – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Luan Fernandes Valêncio – Estagiário, Ouvidoria HNSC

Lucas Lemos Lara – Jovem aprendiz, Ouvidoria HNSC

Manuela Simoni da Silva – Jovem aprendiz, Ouvidoria HNSC

Maria Clara Trindade – Jovem Aprendiz, Ouvidoria HNSC

Vanessa Rangel de Freitas – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Yuri Monti Godinho – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

¹ A função de Supervisão da Ouvidoria foi exercida por Carolina Langhammer Gonçalves até maio de 2025. A partir desse período, o cargo permaneceu vago, sem designação de substituto (a), até a finalização do presente Relatório Anual.



Grupo Hospitalar Conceição

HOSPITAL N. S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Avenida 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
UPA MOACYR SCLIAIR CNPJ 92.787.118/0005-53 - Rua Jerônimo Zelmanovitz, 01 F. (51) 3368.1626 - Porto Alegre - RS - CEP. 91090-135
HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO CNPJ 92.787.118/0024-16 - Avenida Londres, 616 F. (21) 3977.9500 - Rio de Janeiro - RJ - CEP. 21041-030

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto n.º 11.798/2023

Sumário

I. INTRODUÇÃO	4
II. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025	4
IV. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA	10
V. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	12
VI. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	13

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 2025.

II. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

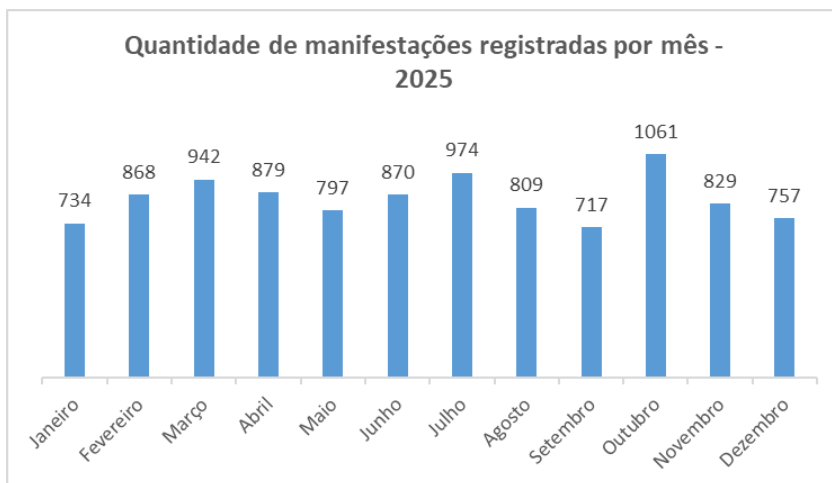
Em 2025, a Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição registrou um total de 10.237 manifestações. Deste total, 420 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, com base nas informações constantes na Carta de Serviços do GHC ou em respostas padronizadas fornecidas pelas Gerências.

As Gerências e unidades responsáveis receberam 9.817 manifestações encaminhadas para análise e resposta.

Destaca-se que 1.574 manifestações foram registradas no Hospital Federal de Bonsucesso (HFB), unidade integrada ao GHC em outubro de 2024.

A Ouvidoria do GHC também recebe manifestações oriundas da Ouvidoria-Geral do SUS, das Ouvidorias Estadual e Municipal de Saúde, bem como da 17ª Coordenadoria Regional de Saúde, totalizando 746 manifestações provenientes dessas esferas.

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

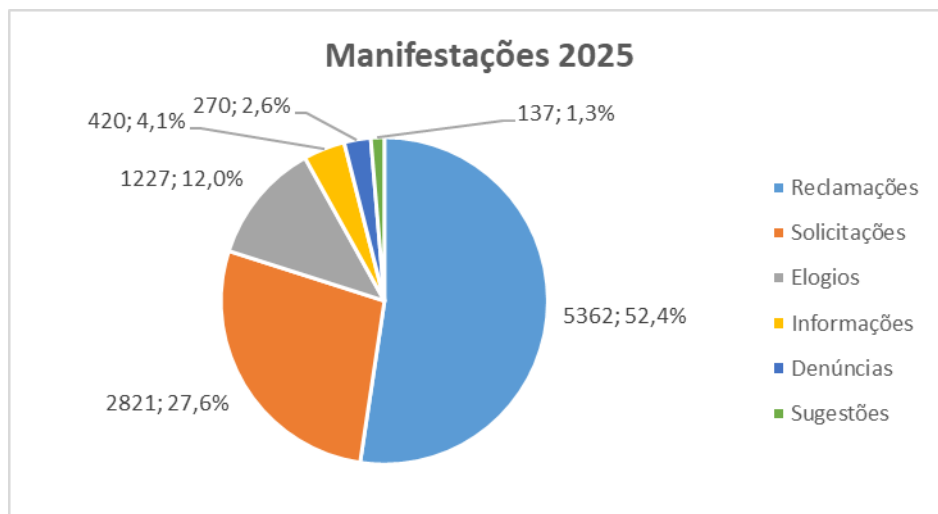


As manifestações recebidas são tipificadas como: denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, o qual dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração 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 baseada no Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS e realizada 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, preenchido através da plataforma Fala.BR.

Em 2025, as manifestações registradas na Ouvidoria do GHC foram classificadas conforme o gráfico abaixo:

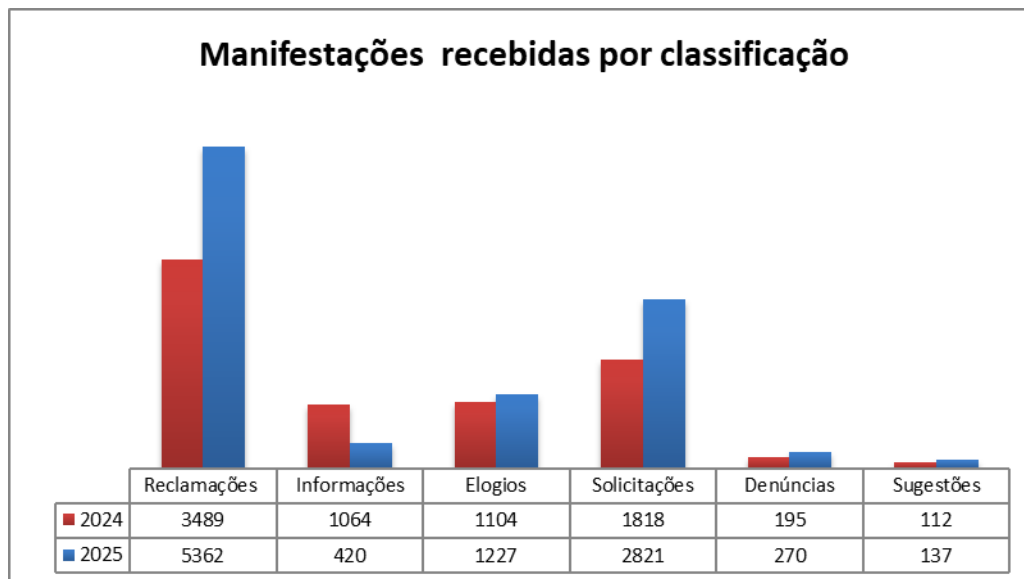


Verifica-se que as Reclamações concentraram o maior volume de manifestações, representando 52,4% do total, seguidas pelas Solicitações, com 27,6%, pelos Elogios, com

12%, e pelas Informações, que corresponderam a 4,1% dos registros. Em conjunto, essas quatro classificações totalizaram 96,1% das manifestações recebidas em 2025.

As Denúncias e Sugestões apresentaram menor representatividade, somando 3,9% do total de registros, sendo 2,6% referentes a Denúncias e 1,3% a Sugestões.

Abaixo, apresenta-se gráfico comparativo das manifestações recebidas em 2024 e 2025:



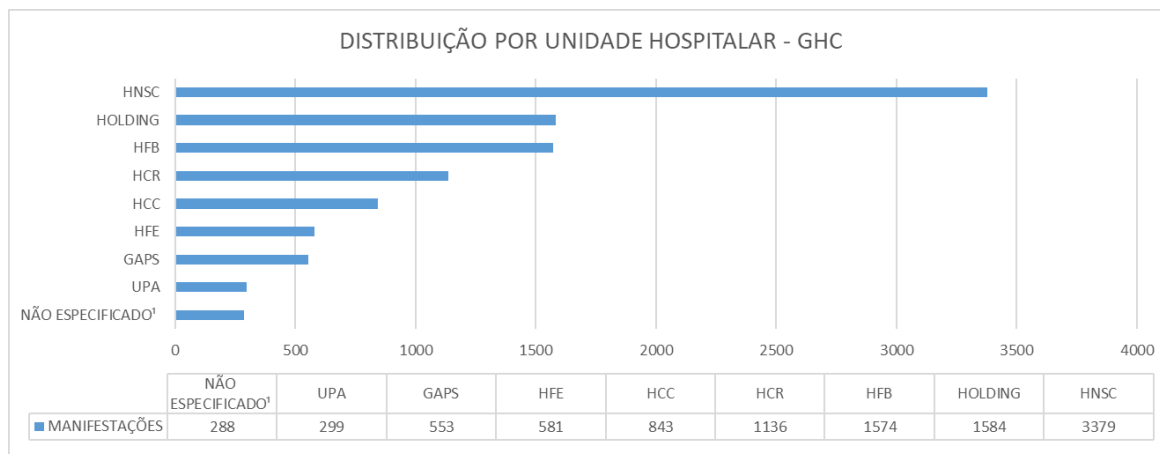
O total de manifestações registradas no Grupo Hospitalar Conceição em 2025 foi de 10.237, representando um aumento de 32% em relação a 2024, quando foram registradas 7.782 manifestações.

Observa-se crescimento expressivo no número de reclamações, que aumentaram 54%, passando de 3.489 para 5.362 registros, bem como nas solicitações, que apresentaram acréscimo de 55%, de 1.818 para 2.821 manifestações. Os elogios também registraram aumento, ainda que mais moderado, com crescimento de 11%, passando de 1.104 para 1.227 registros.

Em contrapartida, as informações apresentaram redução significativa de 61%, passando de 1.064 para 420 manifestações. As denúncias e sugestões também apresentaram crescimento, com aumento de 38% e 22%, respectivamente.

O aumento do volume total de manifestações em 2025 reflete, sobretudo, o crescimento das reclamações e das solicitações registradas no período.

As manifestações registradas na Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição foram distribuídas por unidade hospitalar, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



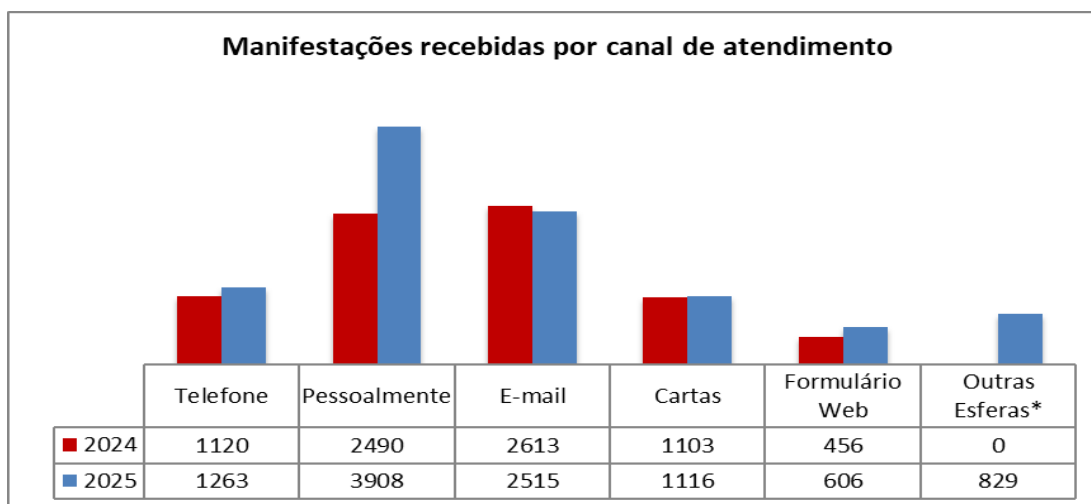
O gráfico apresenta a distribuição das manifestações registradas no âmbito do Grupo Hospitalar Conceição, segundo a unidade hospitalar responsável. Observa-se que o maior volume de manifestações se concentrou no Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), com 3.379 registros, evidenciando sua representatividade no conjunto de atendimentos do Grupo.

Na sequência, destacam-se a Holding, com 1.584 manifestações, e o Hospital Federal de Bonsucesso (HFB), com 1.574 registros, refletindo a expressiva demanda direcionada a essas unidades. O Hospital Cristo Redentor (HCR) registrou 1.136 manifestações, seguido pelo Hospital Criança Conceição (HCC), com 843 registros.

As demais unidades apresentaram volumes menores, sendo a Gerência de Atenção Primária à Saúde (GAPS) responsável por 553 manifestações, o Hospital Fêmia (HFE) por 581 registros e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) por 299 manifestações. Por fim, 288 registros foram classificados como não especificados, por se tratarem de manifestações recebidas por meio da plataforma Ouvidoria SUS 3, que tramitaram por mais de uma Gerência ou unidade do Grupo Hospitalar Conceição ou que foram originárias de outras esferas de ouvidoria, como a Ouvidoria-Geral do SUS e ouvidorias regionais e municipais. Após a análise, resposta ou correto reencaminhamento ao órgão competente, essas manifestações retornaram às ouvidorias de origem para a resposta final ao usuário.

Essa distribuição evidencia a concentração das manifestações nas unidades de maior porte e complexidade assistencial, bem como a relevância do monitoramento contínuo por unidade para subsidiar ações de gestão e aprimoramento dos serviços prestados.

Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas por canal de atendimento nos anos de 2024 e 2025:



Verifica-se uma redução no número de registros por telefone (0800), com uma diminuição de 13%, e também por e-mail, que teve uma queda de 4%. Por outro lado, os demais canais de atendimento apresentaram aumento nos registros: o atendimento presencial teve um acréscimo significativo de 57%, as cartas registraram um aumento de 1%, e o formulário Web teve um crescimento de 33%.

O canal Outras Esferas foi implementado em 2025, com 829 manifestações, representando 8,1% do total. Esse canal resulta da plataforma do Canal de Atendimento Ouvidoria SUS 3, que foi integrada para receber manifestações de outras ouvidorias regionais, municipais, estaduais e federais. Com isso, ampliou-se a centralização e agilidade no atendimento às manifestações provenientes de diversas esferas de gestão de saúde.

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	6302
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2691
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	699
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	412
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	78
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	15
TRANSPORTE	8
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	8
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	8

A análise das manifestações por assunto evidencia que a maior concentração dos registros esteve relacionada à Gestão, com 6.302 protocolos, correspondendo a 61,56% do total. Esse resultado demonstra que a maior parte das demandas dos usuários está associada a aspectos organizacionais e operacionais dos serviços, incluindo conduta profissional, rotinas institucionais, protocolos e acesso aos serviços.

Em seguida, destacaram-se as manifestações referentes à Assistência à Saúde, que totalizaram 2.691 registros (26,29%), refletindo demandas diretamente relacionadas ao cuidado assistencial, como solicitações de consultas, exames, cirurgias, transferências e atendimentos de urgência e emergência. As Orientações em Saúde somaram 699 manifestações (6,83%), indicando a necessidade recorrente de esclarecimentos sobre fluxos, rotinas e serviços disponibilizados pelo Grupo Hospitalar Conceição. Já a Estratégia de Saúde da Família (ESF) registrou 412 manifestações (4,02%), concentradas nas Unidades Básicas de Saúde, Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e no Consultório na Rua.

Os demais assuntos apresentaram participação inferior a 1% do total de registros, abrangendo temas como Vigilância Sanitária, Vigilância em Saúde e outras tipificações — a exemplo de Transporte, Assistência Farmacêutica, Assistência Odontológica, Alimento, Financeiro, Comunicação e Cartão SUS — que, de forma conjunta, corresponderam a 133 manifestações, o equivalente a 1,31% do total.

No detalhamento do tema Gestão, observa-se que as manifestações estiveram majoritariamente relacionadas à conduta profissional associada à insatisfação, totalizando 2.049 registros (32,5%), seguidas pelas manifestações de satisfação com o atendimento prestado, que somaram 1.270 registros (20,2%). Os questionamentos sobre rotinas e protocolos institucionais corresponderam a 1.450 registros (23,0%), enquanto as demandas relacionadas a documentos e às dificuldades de acesso aos serviços totalizaram 329 (5,2%) e 238 registros (3,8%), respectivamente.

No âmbito da Assistência à Saúde, as manifestações mais recorrentes referiram-se às solicitações de consultas, com 990 registros (37%), seguidas pelas demandas relacionadas a exames diagnósticos, que somaram 518 registros (19%). Os pedidos vinculados a cirurgias totalizaram 452 registros (17%), enquanto as manifestações relacionadas à transferência de pacientes corresponderam a 410 registros (15%). As demandas relativas à urgência e emergência somaram 175 registros, representando 7% das manifestações classificadas nesse assunto.

O tema Orientações em Saúde concentrou manifestações voltadas à busca por informações sobre rotinas, fluxos e serviços do GHC, cujas respostas foram fornecidas diretamente pela Ouvidoria, com base na Carta de Serviços da instituição e em informações previamente disponibilizadas pelas Gerências.

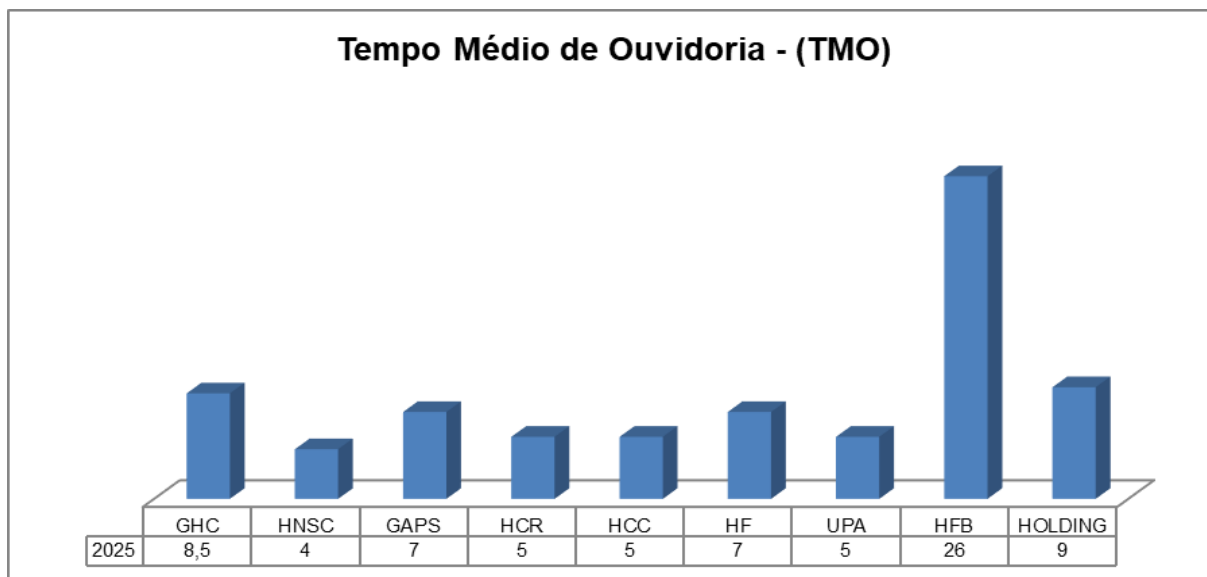
A análise dos dados evidencia que o predomínio das manifestações relacionadas à Gestão e à Assistência à Saúde reforça a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão, ao permitir a identificação de fragilidades nos processos de trabalho, na organização dos serviços e no acesso à atenção à saúde. Esses resultados subsidiam a tomada de decisão gerencial e o direcionamento de ações voltadas à qualificação do atendimento, à melhoria dos fluxos assistenciais e ao fortalecimento da comunicação institucional com os usuários do SUS.

IV. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA

O Grupo Hospitalar Conceição estabeleceu como indicador institucional o monitoramento do Tempo Médio de Ouvidoria (TMO). Esse indicador, acompanhado por meio do Painel Estratégico, mensura o tempo médio de tramitação de um protocolo, desde o seu encaminhamento pela Ouvidoria até a conclusão final da resposta pelas Gerências do

GHC. O método de cálculo consiste na soma do total de dias úteis das manifestações, dividida pelo total de manifestações encaminhadas às Gerências em cada mês. A meta institucional definida para esse indicador é de 5,3 dias úteis.

Abaixo, apresenta-se gráfico demonstrativo do Tempo Médio de Ouvidorias (TMO) por unidade do Grupo Hospitalar Conceição:



Conforme demonstrado no gráfico, a média do Tempo Médio de Ouvidorias do Grupo Hospitalar Conceição foi de 8,5 dias, situando-se acima da meta institucional estabelecida. Na análise por unidade, observa-se que o Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), a Gerência de Atenção Primária à Saúde (GAPS), o Hospital Criança Conceição (HCC), o Hospital Cristo Redentor (HCR) e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) atingiram a meta institucional, ao apresentarem tempos médios iguais ou inferiores a 5,3 dias úteis.

Por outro lado, o Hospital Fêmnia (HFE), a Holding e o Hospital Federal de Bonsucesso (HFB) não atingiram a meta estabelecida. Destaca-se que o Hospital Federal de Bonsucesso está em processo de adequação de seus fluxos internos, em virtude de sua recente integração ao Grupo Hospitalar Conceição, com o objetivo de promover o alinhamento gradual aos parâmetros institucionais de resposta.

Ressalta-se que a Ouvidoria realiza acompanhamento contínuo das manifestações com prazos extrapolados, mantendo contato sistemático com as Gerências e unidades responsáveis para solicitação de resposta. Ademais, os usuários são devidamente informados sobre eventuais atrasos e sobre as medidas de cobrança e monitoramento



Grupo Hospitalar Conceição

HOSPITAL N. S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Avenida 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
UPA MOACYR SCLiar CNPJ 92.787.118/0005-53 - Rua Jerônimo Zelmanovitz, 01 F. (51) 3368.1626 - Porto Alegre - RS - CEP: 91090-135
HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO CNPJ 92.787.118/0024-16 - Avenida Londres, 616 F. (21) 3977.9500 - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21041-030
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto n.º 11.798/2023

adotadas, assegurando transparência, rastreabilidade e efetividade no processo de atendimento. O Tempo Médio de Resposta (TMR) apresentou, em 2025, desempenho compatível com a meta institucional vigente, estabelecida em 2 dias úteis. Conforme os dados apurados, a meta foi atingida, uma vez que o TMR se manteve em 2 dias úteis, evidenciando a efetividade do fluxo de resposta adotado pela Ouvidoria.

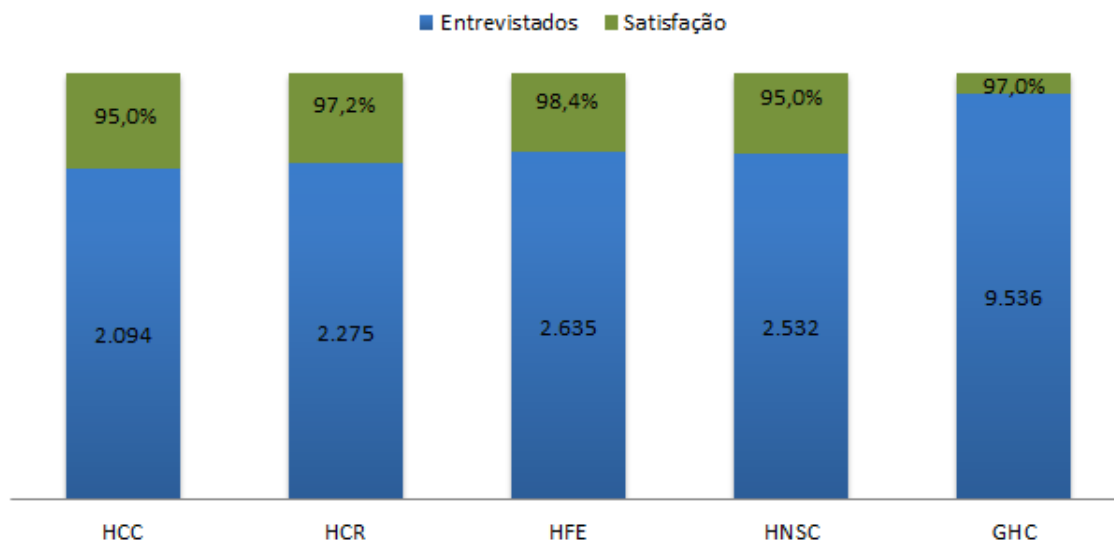
V. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Grupo Hospitalar Conceição (GHC) realiza Pesquisa de Satisfação com pacientes que estiveram internados nos hospitais Nossa Senhora da Conceição (HNSC), da Criança Conceição (HCC), Cristo Redentor (HCR) e Fêmina (HFE). Na pesquisa de satisfação são avaliados os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médica, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além das instalações, limpeza, qualidade da alimentação, exames realizados, informações sobre tratamento, regras e serviços. E, por fim, questiona-se como foi o atendimento recebido, de forma geral, no GHC.

Em 2024, realizou-se a pesquisa com 9.894 pacientes ou familiares. A média de satisfação em relação ao atendimento recebido de forma geral foi 96% em todos os hospitais avaliados.

Em 2025, realizou-se a pesquisa com 9.536 pacientes ou familiares. A média de satisfação em relação ao atendimento recebido de forma geral foi 97% em todos os hospitais avaliados.

Pesquisa de satisfação GHC 2025: 9.536



VI. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2024, foram recebidos **68 pedidos** de acesso à informação por meio da plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Tais pedidos foram encaminhados para as áreas responsáveis por cada solicitação e respondidos ao cidadão.

Em 2025, foram recebidos **111¹ pedidos** de acesso à informação por meio da plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Tais pedidos foram encaminhados para as áreas responsáveis por cada solicitação e respondidos ao cidadão.

¹Os pedidos de acesso à informação contabilizados dizem respeito somente à unidades do GHC em Porto Alegre/RS, tendo em vista que, até a finalização do presente relatório, a unidade desta Ouvidoria no HFB ainda não havia repassado tais quantitativos.