

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIAS GHC
MAIO A AGOSTO DE 2021**

PORTO ALEGRE, SETEMBRO DE 2021.



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: 30/09/21.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR

Belquis Aparecida Daniel Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Elisabete Pereira Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Ilda Maria Germano Martins – Técnica de Enfermagem, Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Kelly Ferreira Barbosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Estagiário, Ouvidoria HNSC



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

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING	8
3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO.....	8
3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	9
3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS	16
3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	21
3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	25
3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	26
3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	28
3.3 HOSPITAL FÊMINEA	34
3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	35
3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	38
3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO	41
3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	42
3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	44
3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA	47
3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar	51
3.7 HOLDING.....	54
3.7.1 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS.....	55
3.7.2 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO	56
3.7.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA.....	57
4. PARECER OUVIDORIA	58
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	59
6. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA.....	61



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



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 maio a agosto de 2021.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De maio a agosto de 2021, a Ouvidoria do GHC registrou 1.820 manifestações. Desse total, 526 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 1.294 manifestações. Das Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde, foram recebidas 109 manifestações. Em termos comparativos, no mesmo período de 2020, foram registradas 1.518 manifestações, ou seja, 16% a menos do que em 2021. Entende-se que o aumento de manifestações registradas em 2021 deve-se ao retorno de serviços que em 2020 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 maio a agosto de 2020 e 2021, que foram encaminhadas para as Gerências responderem.



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

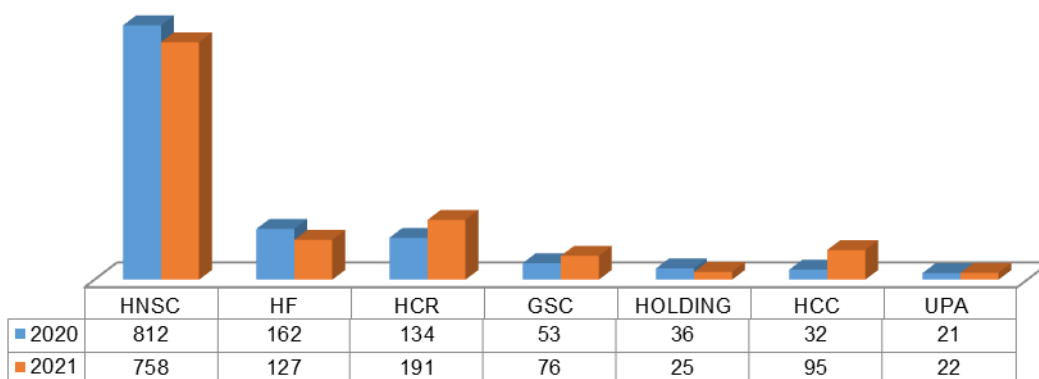
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

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



Quantidade de manifestações recebidas por unidade maio a agosto



Com a análise do quadro, percebe-se a diminuição da quantidade de manifestações referentes aos serviços ou funcionários do Hospital Conceição (-6,6%), Hospital Fêmea (-21,6%) e Gerências da Holding (-30,5%), a pequena elevação percentual nas manifestações referentes à UPA Moacyr Scliar (4,7%), mas que, em termos absolutos, configura-se quase que manutenção do indicador e o aumento dos registros referentes aos Hospitais Cristo Redentor (+42,5%) e Criança Conceição (+196,8%) e em relação às unidades de saúde vinculadas à Gerência de Saúde Comunitária (+43,4%).

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.



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

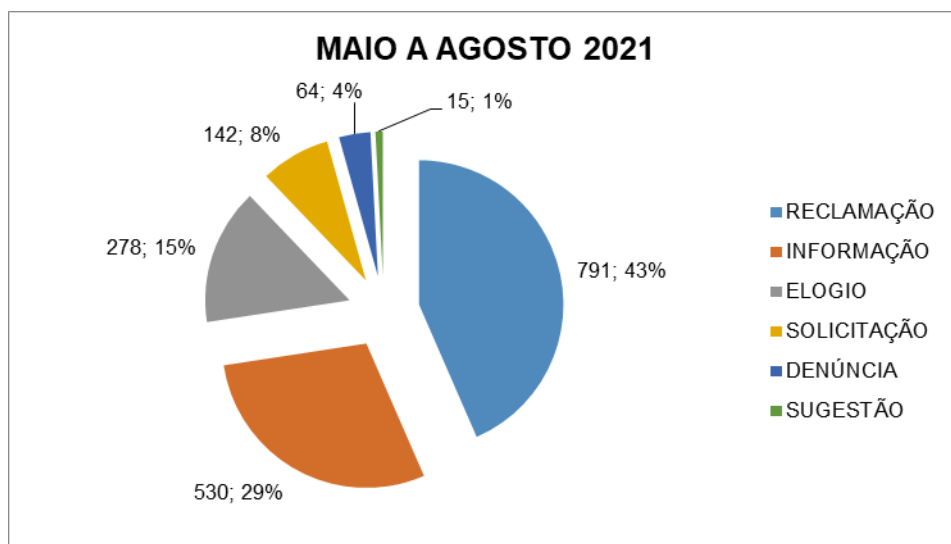
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



- **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:



Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas por classificação de maio a agosto de 2020 e 2021.



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

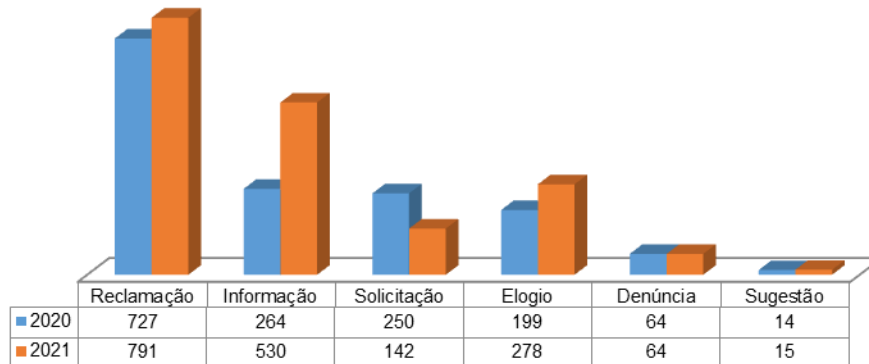
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

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



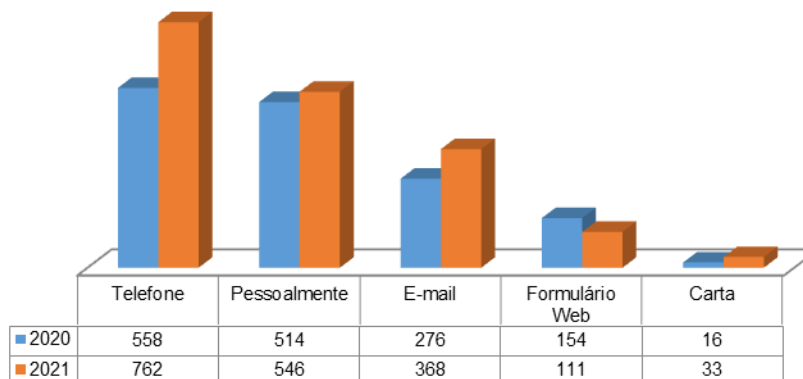
Manifestações recebidas por classificação maio a agosto



A partir da análise do quadro, percebe-se o aumento de registros de reclamações (+8,8%), informações (+100%) e elogios (+39%), a manutenção dos números de registros de denúncias e de sugestões e a diminuição de solicitações (-43,2%).

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

Manifestações recebidas por canal de atendimento maio a agosto





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



Observa-se, a exceção dos registros feitos pelo canal de atendimento formulário web (site do GHC), o aumento dos registros. O contato por telefone (0800) continua sendo o canal de atendimento mais procurado com aumento de 36,5% de registros, seguido pelos atendimentos presencial (+6,2%) e e-mail (+33%). 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.

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.



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

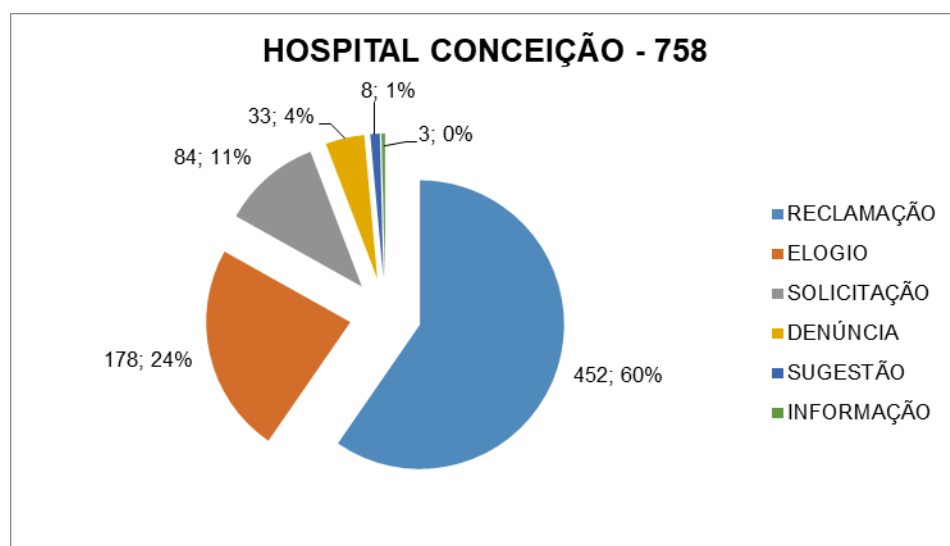
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3. 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 maio a agosto de 2021, o Hospital Nossa Senhora da Conceição recebeu 758 manifestações. Estas se destinaram às Gerências de Administração, Interunidades de Emergências e Unidades de Internação. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



A seguir, são apresentados os resultados por Gerência.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

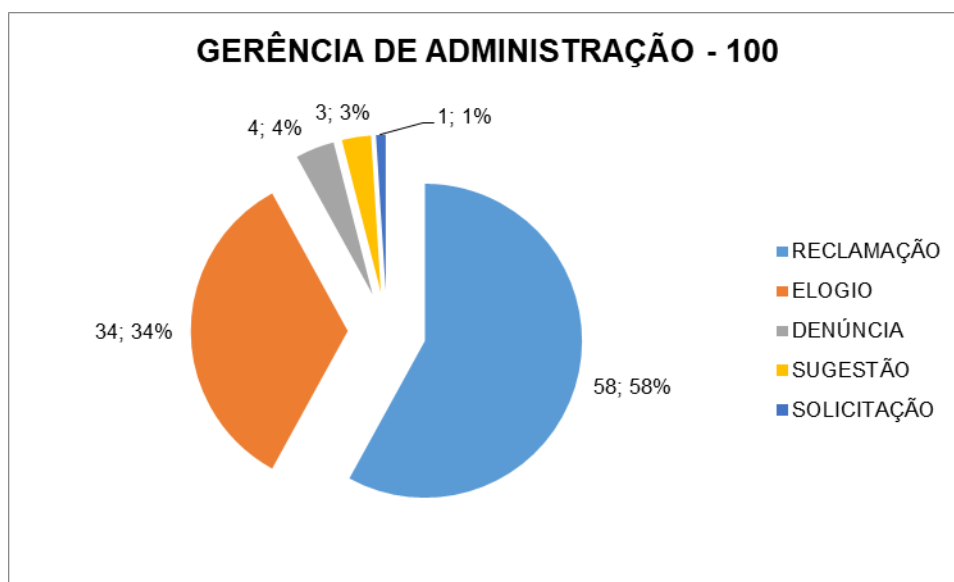
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

Foram registradas 100 manifestações referentes a serviços ou funcionários vinculados à Gerência de Administração do HNSC. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



Observa-se no quadro acima que o maior percentual de manifestações, 58%, foi de reclamações, seguido por elogios, 34%, e denúncias, 4%. Apenas 4% das manifestações foram de sugestões e solicitações. Os **elogios** referiram-se à satisfação pelos atendimentos prestados. As equipes mais elogiadas foram as de nutrição, de higienização e de recepção/atendimento. As **sugestões** referiram-se às rotinas e ao espaço físico do Hospital. Por fim, a **solicitação** registrada foi de aquisição de uniformes de tamanho maior em relação à aqueles atualmente ofertados.

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



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

DENÚNCIA	4
Insatisfação - higienizador	1
Insatisfação - segurança	1
Desvio da vacina na rede SUS - coronavírus (covid-19)	1
Condições inadequadas	1

RECLAMAÇÃO	58
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	15
Insatisfação - recepcionista/atendente	14
Insatisfação - segurança	13
Espaço físico	5
Insatisfação - outros	3
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	2
Prontuário	1
Estabelecimento de saúde - outros	1
Insatisfação - nutricionista	1
Equipamento com defeito	1
Condições inadequadas	1
Resíduos de serviços de saúde	1

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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Administração - HNSC	58	4	62
CELOG Recepção - Informações	1		1
HNSC Entrada de Funcionários	1		1
HNSC Entrada/Acesso de Visitas	19		19
HNSC Gerência de Administração	6	1	7
HNSC Higienização - Coordenação	3	1	4
HNSC Higienização - Posto 2.A - Isolamento	1		1
HNSC Higienização - Posto 2.B2 - Obstetrícia Alojamento Conjunto		1	1
HNSC Higienização - Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento	1		1
HNSC Hotelaria	9		9
HNSC Nutrição	2		2
HNSC Pátio	1		1
HNSC Refeitório	2		2
HNSC Segurança Física	11	1	12
HNSC UTI Recepção	1		1

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

Identificamos aumento significativo nos apontamentos relacionados às Recepções, regras e protocolos de acesso após retorno da restrição de visitas.

Novo surto COVID-19 obrigou o hospital a restringir novamente visitas, o que elevou as reclamações e insatisfações.



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



Compreendemos as dificuldades na comunicação entre o hospital e as famílias, especialmente, por necessitar de uma interlocução intermediária, MG empresa terceirizada de recepção. Diante dos sequenciais apontamentos, o hospital vem divulgando o máximo possível as regras de acesso para unificar condutas e mitigar riscos de interpretação, mas ainda insuficientes...

Reforçamos com as demais equipes da Gerência de Administração (Segurança, Nutrição e Higienização) a revisão de processos de forma contínua, visando melhorias.

O período apurado evidencia melhora nos resultados. Como exemplo: Higienização que no quadrimestre recebeu 02 ouvidorias referentes ao processo de trabalho, carro elétrico para transporte de resíduos e as restantes, referentes aos processos de trabalho de limpeza, que ensejaram ações imediatas nos reforços de técnicas, ações dos supervisores e checklist dos setores envolvidos.

Quanto às ouvidorias recebidas pelo Serviço de Nutrição e Dietética no período, as seguintes medidas foram adotadas:

- Reclamação de atraso no fornecimento de refeição. Na ocasião, paciente internou na unidade de internação após 11h (conforme relato da própria paciente), porém a prescrição médica da dieta entrou no sistema apenas às 13:49h. Por esta razão, a paciente recebeu o lanche 1 (café da tarde às 14:30h), conforme rotina do Serviço, já que a Unidade de Alimentação não foi notificada que a paciente estava desde o turno anterior sem comer. O Serviço de Nutrição não pode liberar refeições sem a prescrição médica. Sugeriu-se que a queixa da familiar deveria ser encaminhada para a equipe de internação.

- Reclamação de recusa do Serviço em fornecer copo de água para acompanhante de paciente tomar sua medicação. O fornecimento de água para acompanhantes acontece àqueles que estão listados por memorando da enfermagem, o que não foi o caso da situação que gerou a ouvidoria. Quando o familiar vai até da UDA pedir água, é fornecido um copo de água identificado. Contudo, não é rotina atender a solicitações feitas fora da UDA e fora das condições citadas. Na ocasião, foi solicitado à técnica que orientasse a paciente e familiar sobre o funcionamento do fornecimento de água e refeição para acompanhantes.



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



- Reclamação de funcionária do GHC por ter sido impedida de acessar o Refeitório por estar usando uniforme verde da instituição, alegando discriminação quanto à cor do uniforme. Conforme regulamento de pessoal Subseção I dos Refeitórios Art. 259. §2º Não é permitida a entrada nos refeitório de qualquer pessoa portando uniformes e jalecos de áreas críticas e semi-críticas, equipamentos de uso pessoal ou de proteção individual. Todos os funcionários que utilizam o refeitório são orientados quanto às normas e não é feita nenhuma distinção entre diferentes cargos, pois não temos como saber em qual área do hospital o funcionário circulou. Com a pandemia foram adotadas outras medidas de proteção, com o objetivo de evitar possível contato entre os comensais, como o distanciamento (fitas marcando o piso), protetores salivares nas mesas, etc. Sempre cobramos de todos os profissionais que não acessem o Refeitório com nenhum tipo de uniforme, infelizmente nem sempre os colegas respeitam as normas ou os colegas do Refeitório quando abordados.

- Reclamação sobre o atendimento prestado pelo Refeitório no turno da noite. Na ocasião, a funcionária do Refeitório que estava servindo o molho do cachorro-quentre relatou que a comensal (autora da ouvidoria) solicitou que o molho fosse servido em copo plástico. A funcionária, então, explicou que o copo é usado apenas para os líquidos e que o molho é servido no pão de cachorro-quentre ou em prato descartável que fica disponível para esse fim. A comensal foi grosseira com a funcionária do refeitório relatando que na época em que se servia ela colocava em copo. Em relação ao tempero verde que caiu na fruta, isso aconteceu porque a comensal puxou a bandeja bruscamente. Desde o início da pandemia fez-se necessário ajustar as rotinas de fornecimento de refeições no refeitório em todos os horários, sendo necessário funcionários para servirem diretamente nos pratos dos comensais. Tal conduta foi adotada a partir de orientação da Vigilância Sanitária e dos Decretos da Prefeitura de Porto Alegre e as rotinas são ajustadas e supervisionadas pelas nutricionistas da área. Ainda, reforçamos que os alimentos fornecidos no refeitório são para consumo exclusivo dentro do refeitório. Os funcionários do refeitório de todos os turnos relatam que com frequência são tratados com desrespeito pelos colegas comensais. Estamos sempre ajustando e aprimorando as nossas condutas para melhor atender aos



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



comensais, porém nem sempre faremos aquilo que o comensal deseja, pois nosso objetivo é organizar de forma que fique adequado para a coletividade e não apenas para um ou outro comensal.

- Reclamação sobre abordagem da Nutrição quanto à solicitação de água na sala das mães na unidade Neo linha cuidado mãe-bebê. Na ocasião, a queixa foi de uma funcionária do PN, no referido turno (à noite). Temos uma equipe limitada que atende todo o hospital durante a noite. A rotina consiste em levar água no setor no início de cada turno, ao longo da noite, se solicitado, é enviado, mas não imediatamente, pois não temos pessoal para atendimentos imediatos. Foi reforçado com a equipe para que sejam mais cordiais nos atendimentos.

A Coordenação de Segurança Física, visando prestar um continuado serviço de alto padrão no contato com os usuários, criou um conjunto de ações coordenadas com o objetivo de avaliar, responder, e prevenir novos casos de insatisfação dos mesmos com relação aos integrantes da Segurança Física. Sempre que recebemos uma ouvidoria, fazemos uma análise criteriosa do documento e coletamos todos os dados disponíveis para que possamos dar início ao processo de investigação dos fatos. Primeiramente coletamos as imagens do local da ocorrência, (se houver disponível), posteriormente o Supervisor do turno do vigia(s) em questão é chamado à Sala de Coordenação para começar a elucidar os fatos. Após o vigia (s) é chamado à sala de Segurança para dar a sua versão dos fatos. Ouvimos as testemunhas (se houver), analisamos os relatórios e elaboramos a resposta ao reclamante. Independentemente de concluirmos se a denúncia do reclamante tem ou não procedência, o vigia que foi objeto da reclamação é reorientado sobre como proceder para evitar qualquer tipo de constrangimento ao usuário, levando sempre em consideração o fato de que na grande maioria das vezes os usuários e pacientes do hospital encontram-se com o estado emocional abalado pelas mais variadas circunstâncias que o trazem até o hospital. Na sequência analisamos criteriosamente se existe possibilidade de reajuste no fluxo de trabalho que possam vir a melhorar o atendimento e a receptividade com os usuários. A partir daí conversamos com as outras Coordenações dos mais diversos setores para adotar novas medidas que possam melhorar o atendimento nas recepções, pátio, internação, ou



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



qualquer outro setor do hospital que esteja prestando um serviço em conjunto com a Segurança Física, e tenha sido objeto de reclamação por parte dos usuários. Realizamos mensalmente reunião de colegiado entre os quatro turnos de serviço, e nestas reuniões são discutidas as ouvidorias feitas pelos usuários com suas reclamações ou elogios, ou aos integrantes da Segurança Física; e também nestas reuniões são discutidas e medidas que visem a melhoria dos serviços prestados pela Segurança Física. Saliento que sempre que constatamos que houve falta de urbanidade com algum usuário, tomamos as medidas disciplinares cabíveis ao caso. Na prática neste quadrimestre adotamos as seguintes medidas:

Substituição de 02 vigias Terceirizados por não se adaptarem ao bom trato com o usuário, um registro no simples de vigias efetivos por falta de urbanidade, reorientação geral aos integrantes da equipe sobre a postura e a urbanidade no trato com os usuários, manutenção e readaptação, nas mudanças de procedimentos na recepção principal tomadas em conjunto com a Coordenação de Hotelaria e a Coordenação de Ambulatório.

Analisando criteriosamente cada uma das 14 ouvidorias recebidas, utilizando critérios técnicos de segurança efetuamos as seguintes resoluções:

Ouvidorias relacionadas a vigilantes do Centro Logístico:

02 (duas) no total – Encaminhamos as ouvidorias para a empresa Prolaine, contratada para prestar serviços de segurança no Centro Logístico, a qual tomou as providências cabíveis ao caso.

Ouvidorias relacionadas à entrada de Funcionários Bloco A:

02 (duas) no total, sendo uma denúncia, e a outra, insatisfação: Após criteriosa investigação solicitamos à empresa LINCE, contratada para prestar Serviços de Segurança Armado no HNSC, a imediata substituição dos vigilantes em questão.

Ouvidorias relacionadas ao pátio em frente ao Bloco H:

02 (duas) no total, sendo uma exigência de estacionamento sem estar habilitado para tal, respondida prestando esclarecimentos ao reclamante, e a outra, insatisfação com distribuições de panfletos e ambulantes no pátio. Os vigilantes do local foram reorientados a redobrar a atenção e coibir tais práticas.



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



Ouvidorias relacionadas ao Posto da Entrada Principal:

08 (oito) no total, sendo que numa delas o Supervisor do Turno manhã, estava presente no local e testemunhou todo o fato e relatou que a reclamante estava muito alterada insultando as recepcionistas, os vigias e a instituição porque queria ser autorizada a passar na frente dos outros usuários e ainda disse em alto e bom tom que faria uma ouvidoria para prejudicar o segurança. Afirma o supervisor de Segurança que em nenhum momento ouviu o vigia se dirigir a reclamante com as palavras desrespeitosas das quais o mesmo foi acusado. Das outras sete ouvidorias geradas neste posto provém do descontentamento dos usuários pelo tamanho das filas, negativas de acessos indevidos, fora das normas e horários do hospital. Todas foram investigadas de maneira transparente e imparcial, em três delas detectamos que a reclamação do usuário tinha procedência em parte, o que nos levou a tomar as seguintes providências;

a) Intensificamos em todos os turnos o acompanhamento presencial ao atendimento prestado na entrada principal;

b) Aplicamos as medidas disciplinares cabíveis a cada caso;

c) Reorientamos todos os vigias da Equipe quanto postura correta no tratamento com o usuário;

d) Reforçamos com toda a equipe a importância de atender o usuário pelo sistema de atendimento apoiado, o qual foi criado pela nossa Gestão e implantado com muito sucesso, pois reduziu em mais de 80% as reclamações dos usuários.

Esclarecemos que o modelo de atendimento apoiado, basicamente se resume em evitar que o usuário, diante de uma negativa de acesso ou algum descontentamento com determinada situação, passe a entrar em atrito com os vigias dos postos de trabalho, levando as coisas para o lado pessoal. Para isso os profissionais de Segurança tem que seguir o seguinte protocolo previamente estabelecido;

1) Atender o usuário, cumprimentando cordialmente.

2) Prestar com clareza as informações solicitadas ou indicar onde o usuário poderá obtê-las;



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



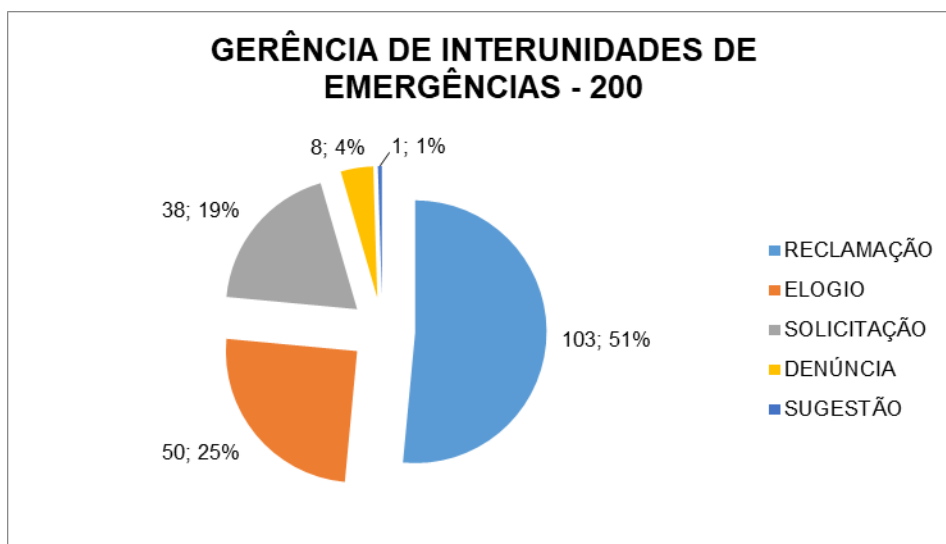
Sempre que o usuário começar a alterar o tom de voz ou ser desrespeitoso, encerrar a conversação de maneira educada, solicitar que aguarde um momento, informando ao mesmo que está chamando o Supervisor do Turno ou o Coordenador de segurança para atendê-lo e lhe prestar os esclarecimentos solicitados.

Assim que somos chamados, nos deslocamos até o posto de trabalho do vigia solicitante e assumimos de maneira respeitosa a negociação com o usuário.

Este conjunto de medidas tem nos possibilitado evitar inúmeros atritos ocasionados pelas circunstâncias do dia a dia, sem deixar de cumprir a nossa missão de manter o hospital seguro e o controle de todos os acessos.

3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS

A Gerência de Interunidades de Emergências (GIE) do HNSC, no período analisado neste Relatório, recebeu 200 manifestações, classificadas conforme quadro 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



Conforme se observa no quadro acima, as manifestações classificadas como reclamação, elogio e solicitação somaram 95% do total registrado. As reclamações e as denúncias serão listadas a seguir por motivos e setores.

A maioria das **solicitações**, 78%, foi de pedidos de consultas e cirurgias. E o restante, 22%, de solicitação de documentos (laudos, atestados). Em relação aos **elogios**, 40% referiam-se à satisfação com o atendimento da equipe médica e, 32%, com a equipe de saúde. E a **sugestão** registrada foi referente à transferência de paciente entre hospitais.

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

DENÚNCIA	8
Desaparecimento de pertences	3
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - médico	1

RECLAMAÇÃO	103
Insatisfação - médico	32
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	21
Insatisfação - enfermeiro	11
Insatisfação - recepcionista/atendente	10
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	7
Insatisfação - equipe de saúde	5
Transferência de paciente	3
Dificuldade de acesso - outros	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
Falta de profissional - médico	2
Insatisfação - não especificado	2
Qualidade dos materiais	1
Dificuldade de acesso - falta de vagas	1
Espaço físico	1
Insatisfação - outros	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	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



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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Interunidades de Emergências - HNSC	103	8	111
HNSC Ambulatório - Cardiologia	3		3
HNSC Ambulatório - Cirurgia Geral	1		1
HNSC Ambulatório - Cirurgia Plástica	3		3
HNSC Ambulatório - Cirurgia Vascular	1		1
HNSC Ambulatório - Coordenação	1		1
HNSC Ambulatório - Dor e Cuidados Paliativos	1		1
HNSC Ambulatório - Fonoaudiologia	3		3
HNSC Ambulatório - Gastroenterologia	1		1
HNSC Ambulatório - Ginecologia	5		5
HNSC Ambulatório - Hematologia	2		2
HNSC Ambulatório - Homeopatia	1		1
HNSC Ambulatório - Medicina Interna	4		4
HNSC Ambulatório - Neurologia	1		1
HNSC Ambulatório - Oftalmologia	4		4
HNSC Ambulatório - Oncologia - Hematologia	10		10
HNSC Ambulatório - Pneumologia	1		1
HNSC Ambulatório - Proctologia	1		1
HNSC Ambulatório - Psiquiatria	3		3
HNSC Ambulatório - Recepção - Atendimento Telefônico	6		6
HNSC Ambulatório - Reumatologia	3		3
HNSC Central de Triagem Covid-19 (Tenda Escola)	2		2
HNSC CEO - Centro de Especialidades Odontológicas	1		1
HNSC Emergência - Cirúrgica	2		2
HNSC Emergência - Clínica	18	1	19
HNSC Emergência - Observação	2	1	3
HNSC Emergência - Recepção	2		2
HNSC Emergência - Sala Verde	2		2
HNSC Emergência - Sala Vermelha	2	2	4
HNSC Emergência - Triagem	13	4	17
HNSC NIR	3		3
HNSC PAD - Programa de Assistência Domiciliar	1		1

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

No primeiro quadrimestre de 2021 a Gerência de Interunidades de Emergências do GHC teve 199 registros de ouvidorias, dos quais 8 denúncias e 111 reclamações. Já no segundo quadrimestre tivemos o total de 200 manifestações registradas, 8 denúncias e 103 reclamações. Conforme demonstrado na tabela abaixo, dados do Sistema do Ouvidor SUS:

Ouvidorias - 2021	Jan - Abr	Mai - Ago
Denúncia	8	8
Elogio	26	50
Informação	1	0
Reclamação	111	103
Solicitação	40	38
Sugestão	1	1
Total	199	200



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



Registramos o significativo aumento do número de elogios, sendo a Emergência o serviço com maior número de ouvidorias para elogio, o que determinou recebimento de certificado de reconhecimento por parte da Diretoria do GHC.

Dos registros classificados como Denúncia e Reclamação, verificamos que os dois grupos com maior número de demandas são os mesmos do quadrimestre passado:

1 - Insatisfação com profissionais e equipes de saúde

2 - Reclamações de Rotinas/protocolos

Reclamação / Denúncia	Jan - Abr		Mai - Ago	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	45		21	
Insatisfação – médico	25	52	32	60
Insatisfação – enfermeiro	6		11	
Insatisfação - recepcionista/atendente	10		10	
Insatisfação - equipe de saúde	8		6	
Insatisfação – Fonoaudiólogo	1		0	
Insatisfação - técnico em enfermagem	2		1	
Total	97		81	

1 - INSATISFAÇÃO COM PROFISSIONAIS

MÉDICOS: 32 OUVIDORIAS

A categoria médica é a que concentra o maior volume de registros de insatisfação, relacionados principalmente a desinteresse/descortesia ou questionamentos quanto a conduta. Já entre as especialidades, concentram o maior número de queixas a Onco/Hematologia e a Emergência.

A abordagem destes profissionais quanto a problemas de postura é um desafio da gestão, pois geralmente são mais refratários a esta pauta. Com a incorporação de um médico na assessoria da GIE está sendo programada para os próximos meses a retomada desta pauta junto aos diferentes grupos de médicos, em especial aqueles profissionais com maior frequência de registro de insatisfação pelos usuários.



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



ENFERMAGEM: 12 OUVIDORIAS

Das 12 ocorrências de insatisfação com enfermeiros 8 se referem ao encaminhamento do usuário para outros serviços de saúde que é feito na classificação de risco, indicando que o problema pode estar mais relacionado a dificuldade de acesso do que a postura dos profissionais. Para fins de esclarecimento informamos que foram feitos 5.070 encaminhamentos através do protocolo de restrição máxima no segundo quadrimestre de 2021.

RECEPÇÃO: 10 OUVIDORIAS

As ocorrências direcionadas à recepção tiveram relação principalmente com a postura dos funcionários administrativos e erros de agendamento. Foi solicitada pela GIE à Gerência de Ensino e Pesquisa a inclusão do tema: atendimento ao público na programação de cursos, com vagas destinadas à Emergência e ao Ambulatório.

2 - INSATISFAÇÃO COM ROTINAS/PROTOCOLO: 21 OUVIDORIAS

Neste tópico houve redução de 45 registros no primeiro quadrimestre de 2021 para 21 registros no segundo quadrimestre, quando foram realizadas ações de esclarecimento e orientação aos usuários tais como revisão e atualização de folders no Ambulatório e na Emergência.

Das reclamações registradas no segundo quadrimestre manifestando insatisfação com as rotinas dos serviços, 57% referem-se às medidas adotadas pela Instituição no enfrentamento à Pandemia do COVID19 – restrição de visitas e suspensão de consultas.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

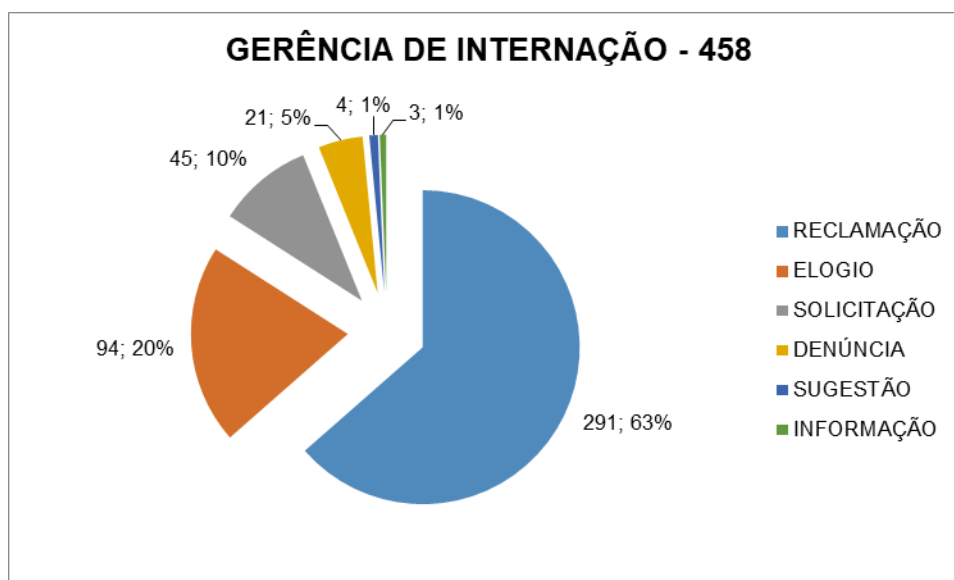
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Unidades de Internação (GUI) do HNSC recebeu 458 manifestações de maio a agosto de 2021. As quantidades por classificação estão demonstradas no quadro abaixo.



Conforme se observa, as reclamações representaram 63% dos registros. As manifestações classificadas como elogio, solicitação e denúncia somaram 35% do total registrado. E pedidos de informações e sugestões, juntos, apenas 2%, conforme gráfico. As reclamações e as denúncias serão listadas a seguir por motivos e setores.

Os **elogios** registrados foram de satisfação com o atendimento prestado. A maior parte, 61%, foi da equipe de saúde seguida da satisfação com o atendimento médico, 17%.

O maior número de **solicitações** foi de cirurgia, 26%, e de diagnóstico por endoscopia, 13%. Os pedidos de **informações** foram sobre cirurgia e rotinas do Hospital. E as **sugestões** foram referentes às rotinas, ao espaço físico e à aquisição de material.



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

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

DENÚNCIA	21
Desaparecimento de pertences	16
Desvio de medicamento da rede SUS	1
Exercício ilegal da profissão	1
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Não cumprimento de carga horária	1

RECLAMAÇÃO	291
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	171
Insatisfação - médico	26
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	19
Insatisfação - equipe de saúde	19
Insatisfação - técnico em enfermagem	13
Insatisfação - enfermeiro	10
Insatisfação - recepcionista/atendente	7
Espaço físico	4
Insatisfação - outros	3
Equipamento com defeito	3
Transferência de paciente	2
Insatisfação - não especificado	2
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	2
Dificuldade de acesso - falta de vagas	1
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	1
Falta de profissional - outros	1
Falta de profissional - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - nutricionista	1
Trabalhador em saúde - outros	1
Trabalhador em saúde - remoção/transferência	1
Aquisição de material	1
Qualidade dos materiais	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	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Internação - HNSC	291	21	312
HNSC Ambulatório - Cardiologia	1		1
HNSC Ambulatório - Oncologia - Hematologia	1		1
HNSC Banco de Sangue	1		1
HNSC Bloco Cirúrgico	7	1	8
HNSC Central de Exames - Marcação e Entrega de Exames	19		19
HNSC Central de Exames - Recepção e Atendimento Telefônico	2		2
HNSC Centro Obstétrico	6		6
HNSC Controle de Infecção	3		3
HNSC Ecografia	3		3
HNSC Emergência - Obstétrica	2		2
HNSC Endoscopia - CPRE - Colonoscopia	1	1	2
HNSC Farmácia/Siclom	1	1	2
HNSC Laboratório - Anatomia Patológica	1		1
HNSC Laboratório - Posto de Colheita	6		6
HNSC Posto 1.B - Cirurgia Geral/Proctologia	12		12
HNSC Posto 1.C - Cirurgia Geral	1		1
HNSC Posto 2.A - Isolamento	9		9
HNSC Posto 2.B1 - Obstetrícia Alto Risco	3		3
HNSC Posto 2.B2 - Obstetrícia Alojamento Conjunto	4		4
HNSC Posto 2.C - Ginecologia/Cirurgia Geral	22	2	24
HNSC Posto 2.I1 - Cardiologia/Cirurgia Cardíaca	6		6
HNSC Posto 2.I2 - Neurologia/Cardiologia/Isolamento	6		6
HNSC Posto 3.A - Isolamento	5	1	6
HNSC Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento	15		15
HNSC Posto 3.B2 - Urologia	6	1	7
HNSC Posto 3.C1 - Medicina Interna/Med. Nuclear/Isolamento	12	1	13
HNSC Posto 3.C2 - Medicina Interna	18	1	19
HNSC Posto 3.D - Isolamento	4		4
HNSC Posto 3.E - Internação	10	1	11
HNSC Posto 3.I1 - Oncologia/Hematologia	4		4
HNSC Posto 3.I2 - Oncologia/Onco Cirurgia/Isolamento	13		13
HNSC Posto 4.B1 - Internação	12	1	13
HNSC Posto 4.B1 - Leito Retaguarda Emergência (Enf. - Adm)	2		2
HNSC Posto 4.B2 - Endocrinologia/Medicina Interna	3	1	4
HNSC Posto 4.C - Pneumologia/Cirurgia Torácica/Egressos	14		14
HNSC Posto 4.D - Gastrologia	11		11
HNSC Posto 4.E - Infectologia	7		7
HNSC Posto 4.I1 - Isolamento/Covid	4	3	7
HNSC Posto U-Avc - Unidade do AVC	1		1
HNSC Posto Uce - Cuidados Especiais Coronarianos	3		3
HNSC Posto: 4.I2	9	2	11
HNSC Radiologia	5		5
HNSC Sala de Recuperação	2		2
HNSC Tomografia	1		1
HNSC Triagem Covid-19	2		2
HNSC Triagem Covid-19 Rampa Oncologia	1		1
HNSC Unidades de Internação	1		1
HNSC UTI1	2	1	3
HNSC UTI2	1		1
HNSC UTI3	2		2
HNSC UTI4		1	1
HNSC UTI5	2	2	4
HNSC UTI6	1		1
HNSC Escritório de Gestão de Altas	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 e denúncias:

A Gerência de Unidades de Internação do Hospital Nossa Senhora da Conceição preza pelo atendimento de qualidade, com carinho e atenção aos usuários, sempre respeitando as normas institucionais. No contexto atual de enfrentamento à pandemia do Novo Coronavírus, diversas medidas precisaram ser instituídas a fim de proteger nossos pacientes, colaboradores e a população em geral. Tais medidas, muitas vezes, provocam algum descontentamento por parte dos usuários.

Verifica-se que das manifestações de reclamação registradas, a grande maioria refere-se a insatisfações com a rotina de comunicação com a equipe médica. Durante o período de maio a agosto de 2021, em quase que sua totalidade, houve restrição de visitas no hospital. Com isso, o contato da família dos pacientes hospitalizados com a equipe médica, deu-se através de ligações telefônicas realizadas pelos médicos. Aconteceram alguns episódios de falha nessa rotina, bem como de o médico tentar fazer o contato e o familiar não atender. Ou, de as informações serem passadas a um determinado familiar e acabar não sendo disseminada para o restante da família. Nesse sentido, a GUI-HNSC vem atuando para orientar os familiares que mantenham os telefones do cadastro atualizados e que repassem as informações aos demais interessados. Em relação às equipes médicas, vimos rememorando sobre a importância de cumprir a rotina que está estabelecida, que é realizar o contato ativo com os familiares e registrar em prontuário.

Ainda sobre as reclamações apontadas, aparece em destaque a Central de Exames Ambulatoriais. Esta gerência está sempre buscando desenvolver melhorias para que nossos usuários tenham a sua necessidade atendida e sintam-se bem acolhidos. Assim, além de realizar treinamentos contínuos com a equipe profissional, também reorganizamos as aberturas de agendas de exames, com datas previamente estabelecidas e divulgadas aos pacientes, medida que demonstrou bons resultados e satisfação dos usuários.

Outro aspecto de importante reflexão é referente às denúncias registradas, onde 76% das manifestações versam sobre o desaparecimento de pertences. Nessa seara, em conjunto com outras gerências, foi criado um folder explicativo, que é entregue ao familiar no



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

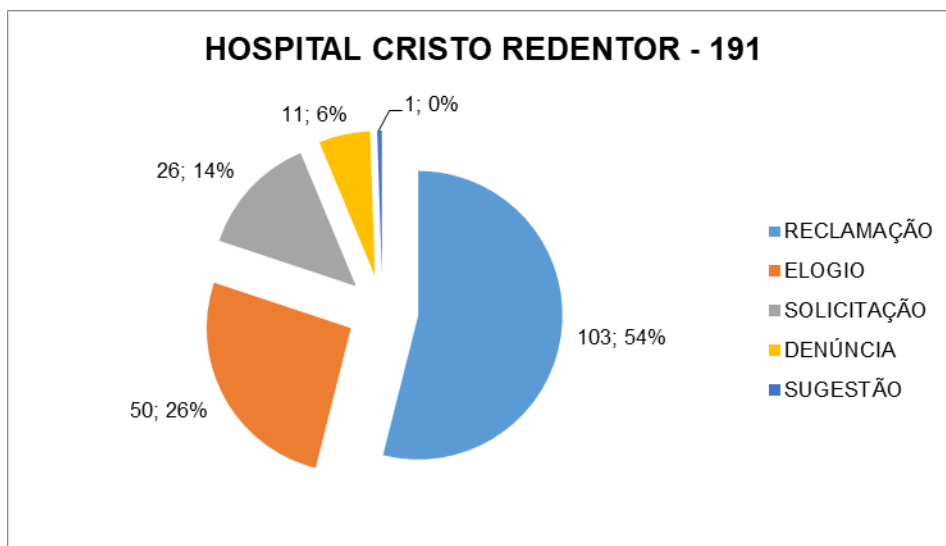


momento da internação, contendo orientações sobre evitar trazer bens de valor e zelar pelos itens trazidos, pois não é atribuição das equipes fazer a guarda dos mesmos. As equipes de enfermagem são instruídas a reforçar constantemente sobre essa norma. Especificamente nos casos reclamados, a grande maioria dos itens dados como perdidos estavam em outra unidade de internação devido à transferência do paciente para outras enfermarias e foram localizados e entregues. Ou, foram armazenados junto à Segurança Física e após verificações, foram devolvidos.

Diante do exposto, entendemos o canal de registros de manifestações através da Ouvidoria como uma importante ferramenta que possibilita conhecer a opinião dos usuários e analisar o que precisa ser melhorado, buscando o desenvolvimento de melhorias, a fim de oferecer um serviço de qualidade, contribuindo para que o Hospital Nossa Senhora da Conceição seja lembrado pelos usuários como referência de cuidado e hospitalidade.

3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

De maio a agosto de 2021, o Hospital Cristo Redentor (HCR) recebeu 191 manifestações referentes a serviços ou profissionais vinculados às Gerências de Administração e 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

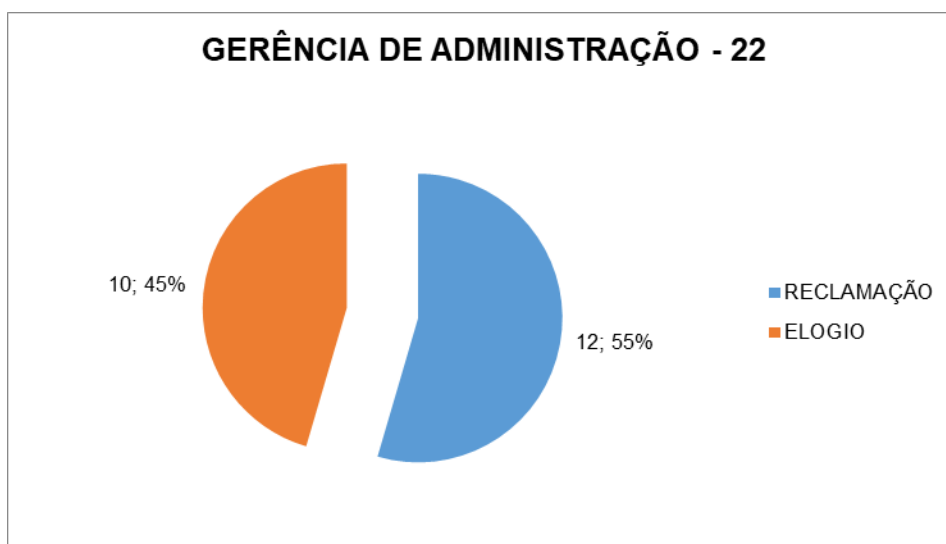
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Abaixo, são demonstrados os resultados por Gerência.

3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCR recebeu 22 manifestações, conforme o quadro abaixo.



As reclamações serão listadas a seguir por motivos e setores. Os **elogios** registrados foram referentes à satisfação com o atendimento prestado. As equipes com maior número de elogios foram a de higienização, nutrição e segurança.

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

RECLAMAÇÃO	12
Insatisfação - recepcionista/atendente	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Prontuário	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - nutricionista	1
Insatisfação - 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 as respectivas quantidades.

Estabelecimento Comercial	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HCR	12	12
HCR Ambulatório - Recepção Terceirizada	1	1
HCR Arquivo Médico/SAME	1	1
HCR Emergência Recepção Terceirizada	1	1
HCR Entrada/Acesso Visitas	6	6
HCR Gerência de Administração	1	1
HCR Nutrição	1	1
HCR Telefonia	1	1

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

Analisando os registros recebidos da ouvidoria no período de abril a agosto do corrente ano recebido pela Gerência Administrativa do Hospital Cristo Redentor, temos a considerar que:

A Gerência Administrativa / HCR tem rotinas estabelecidas nos serviços que norteiam o atendimento aos usuários, sendo que estes são atualizados sempre que tem nova orientação do Gabinete de Crise - GHC. Assim, os registros dos usuários, são encaminhados para Gerência e posteriormente aos setores específicos, para análise, resposta e melhoria nos processos de trabalho sempre que pertinente.

Das ouvidorias recebidas, todas se referem às rotinas de acesso e que tiveram restrições quanto ao acesso de familiares.

Reclamações

Analisando as reclamações verificamos que aproximadamente 90% (noventa por cento) referem-se aos setores e/ou rotinas que controlam os acessos, cujos protocolos são mais restritivos no intuito de estabelecer normas de segurança para usuários e profissionais, visando diminuir a propagação do COVID-19, acompanhando as normas / orientações do governo Estadual e Municipal e do Gabinete de Crise do GHC. As demais, uma se refere à solicitação de prontuário de atendimento que foi realizado há mais de 30 anos e outra da nutrição, que seguiu prescrição médica.

Cabe salientar que os protocolos estabelecidos em função da COVID-19 impactam diretamente nas áreas de recepção, segurança, higienização e nutrição, já que



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

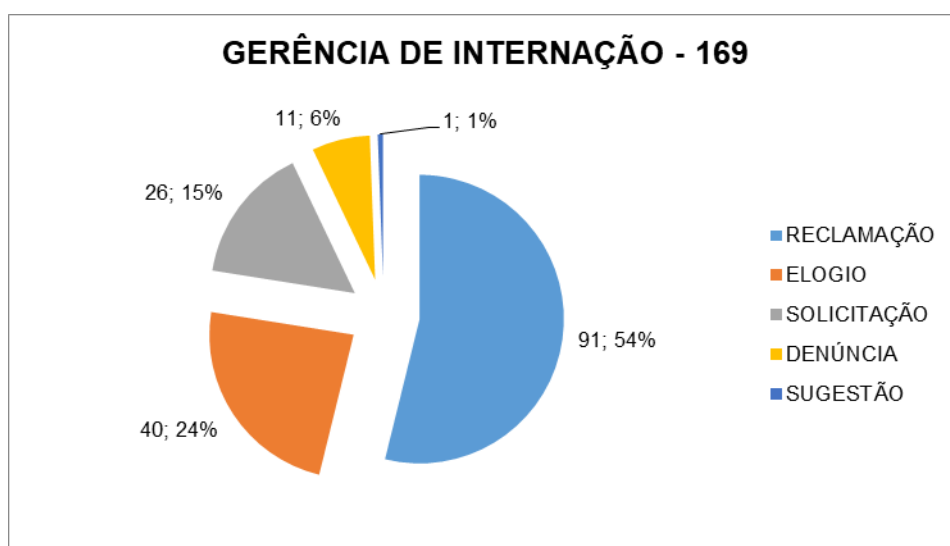
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



são serviços que fazem cumprir as normas estabelecidas quanto a acesso, circulação de pessoas, distanciamento e uso de EPI (máscara).

3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Em relação aos setores e aos serviços vinculados à Gerência de Internação do HCR, foram registradas 169 manifestações distribuídas conforme quadro abaixo.



As reclamações e denúncias serão listadas a seguir por motivos e setores. Os **elogios** foram de satisfação com o atendimento prestado. Do total, 60% foram referentes à equipe de saúde. Das **solicitações** registradas, 46% foram de documentos (laudos, atestados e prontuários) e 38%, de consultas e cirurgias. A **sugestão** recebida foi referente à marcação de consultas pelo site institucional.

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

DENÚNCIA	11
Desaparecimento de pertences	5
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe de saúde	1

RECLAMAÇÃO	91
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	28
Insatisfação - médico	19
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	12
Insatisfação - enfermeiro	7
Insatisfação - equipe de saúde	7
Insatisfação - recepcionista/atendente	6
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	3
Insatisfação - assistente social	2
Insatisfação - outros	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Transferência de paciente	1
Dificuldade de acesso - outros	1
Equipamento com defeito	1

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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Internação - HCR	91	11	102
HCR Ambulatório - Bucomaxilofacial	1		1
HCR Ambulatório - Cirurgia Plástica	2		2
HCR Ambulatório - Neurocirurgia	3		3
HCR Ambulatório - Recepção	2		2
HCR Ambulatório - Traumatismo-Ortopedia	12		12
HCR Bloco Cirúrgico	4		4
HCR Emergência	13	3	16
HCR Emergência - Triagem/Acolhimento	4	3	7
HCR Emergência Cirúrgica		1	1
HCR Emergência Guarda de Pertences		1	1
HCR Emergência Sala Amarela/Laranja	1		1
HCR Emergência Sala Verde	2		2
HCR Exames	1		1
HCR Gerência De Internação	2		2
HCR Posto 2ºA - Neurocirurgia	2		2
HCR Posto 2ºb - Neurocirurgia	2		2
HCR Posto 2ºc - Neurocirurgia	2		2
HCR Posto 3ºB - Traumatismo Feminino	3	1	4
HCR Posto 3ºD - Isolamento Covid	1		1
HCR Posto 3ºE - Medicina Interna	2		2
HCR Posto 4ºA - Queimados	2		2
HCR Posto 4ºB - Cirurgia Geral/ Bucomaxilofacial	10		10
HCR Posto UAVC	1		1
HCR Radiologia	2		2
HCR Ressonância Magnética	4		4
HCR Sala de Recuperação	2		2
HCR Serviço Social	2		2
HCR Tomografia	1		1
HCR UTI	8	2	10



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 e denúncias:

- 1) Todas as manifestações de reclamação e denúncias são apuradas seguindo o rito preconizado pelo Regulamento de Sanções Disciplinares que estabelece os procedimentos para apuração de irregularidades ou prática de falta funcional por empregados ou por cedidos à disposição do Grupo Hospitalar Conceição;
- 2) Nesse sentido, considerando o referido regulamento e de acordo com a gravidade e urgência do fato trazido nas manifestações, procede-se com apuração do caso diretamente (pela gerência) ou de forma delegada aos gestores mais próximos ao supostamente ocorrido/alegado, podendo resultar, conforme as informações levantadas, para o Hospital Cristo Redentor, em melhorias no processo de trabalho, em responsabilização e/ou sancionamento do empregado e, para o reclamante/denunciante em atendimento, esclarecimento e/ou encaminhamento ao seu pleito. Nas apurações, diga-se de passagem, além dos meios tradicionais para iniciar e desenvolver a investigação (pessoalmente, telefone, e-mail...) temos usado também o fluxo de workflow OUV030, meio pelo qual os gestores são instados a esclarecer e/ou resolver os problemas trazidos nas manifestações, medida que agiliza e registra o processo apurativo de forma mais adequada;
- 3) Além da atuação resolutiva e pedagógica, ao nível macro, desenvolvemos um sistema de dashboard (vide imagem abaixo) de controle baseado em banco de dados fornecido pela Ouvidoria-GHC que, em conjunto com os relatórios fornecidos pela mesma, auxiliam na observação e visualização dos padrões e tendências das manifestações, possibilitando uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações, bem como comparações de diversos níveis.



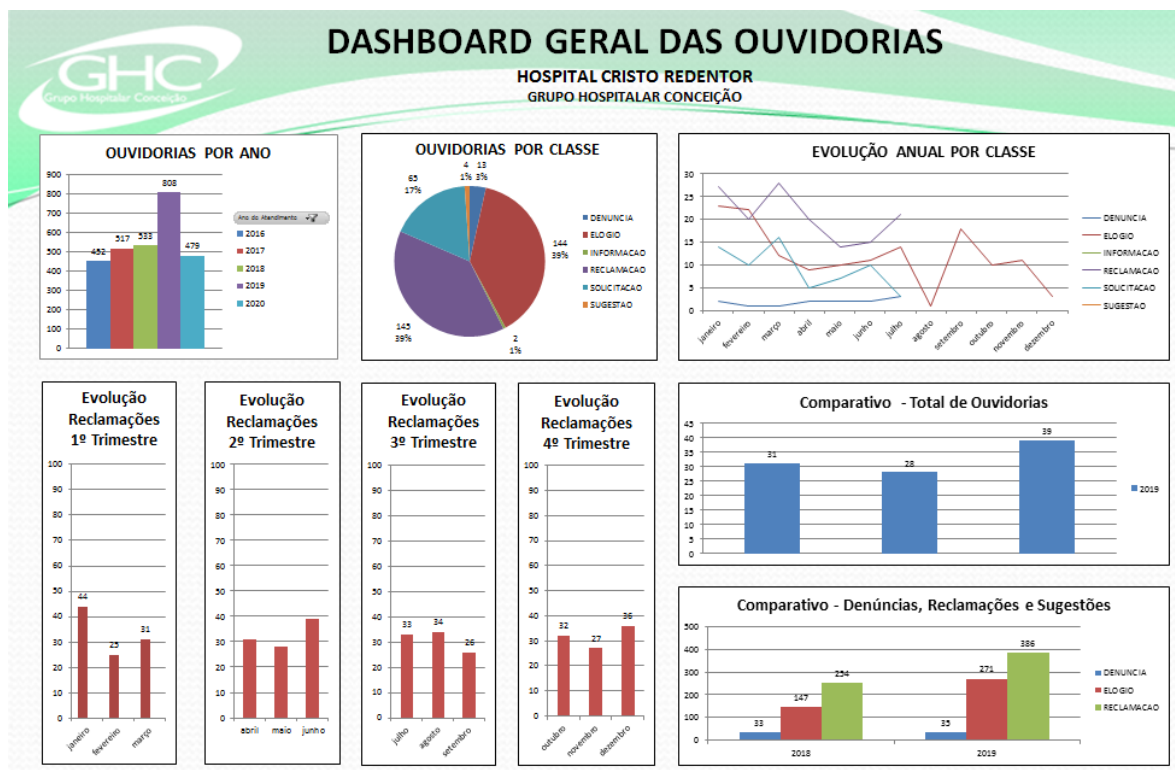
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



(Fonte: Gerência de Internação HCR)

4) Com este ferramental supramencionado, quanto às denúncias, no tocante ao desaparecimento de pertences identificamos que, geralmente, os casos ocorreram em rotinas específicas: a guarda de bens de pacientes que deram entrada pela Emergência e a guarda de prótese dentária de paciente transportado para procedimento. Em ambas as situações, além da devida apuração e retorno ao denunciante, foram implementadas melhorias no processo de trabalho e capacitação das equipes. Como exemplo, citamos o fluxo 2310628 que tratou do caso de extravio de prótese dentária nos seguintes termos:



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

Resposta: Em resposta a ouvidoria nº 3831012 ? lamentamos pelo ocorrido e informamos que prezamos pela assistência de qualidade ao usuário e que os processos de trabalho da enfermagem estão sendo revistos frequentemente.

Com a finalidade de qualificar o processo de trabalho e segurança na realização dos exames, na intenção que o mesmo problema não ocorra novamente, foram realizadas as seguintes ações corretivas:

- Reunião com a equipe da Noite 1 para reorganização do fluxo de retirada/cuidados com as próteses, onde:
- Foram entregues aos técnicos as caixas plásticas para armazenamento das próteses. As caixas plásticas estão sendo armazenadas na gaveta chaveada, junto aos contrastes.
- Pactuado que SEMPRE deverão ser entregues ao familiar, e na ausência deste, serem afixadas ao prontuário. O prontuário deverá ser entregue em mãos à equipe técnica responsável pelo transporte, com a entrega da prótese devidamente armazenada na caixa plástica e afixada ao prontuário, tanto para os técnicos de enfermagem das nossas unidades de internação (pacientes HCR), quanto para o técnico do transporte (pacientes HNHC/HCC/HF). NUNCA deve ser deixada junto ao paciente, na maca, lençóis, etc., pois essa prática favorece a perda durante o transporte/retorno à origem.
- Retomada a proposta de que os pacientes sejam encaminhados da origem para a realização da RM com preparo cirúrgico, ou seja, sem pertences pessoais, vestindo somente camisola hospitalar, sem uso de próteses e/ou outros adornos. Essa prática facilitará o preparo dos exames no setor e minimizará o risco de perdas desses itens, no setor de RM e no transporte.

No tocante as ouvidorias de denúncia e reclamação cujo subtema foi insatisfação, no geral, referem-se a ocorrências quanto ao tratamento verbal recebido pelo paciente, sendo que em tais casos foram tomadas pelos gestores medidas tanto pedagógicas junto aos empregados e equipes, como sancionatórias que se materializaram desde advertências verbais até pactuações e PADs. Com relação às ouvidorias cujo subtema foi dificuldade de acesso – recusa ao atendimento/dificuldade de acesso, no geral, dois tipos de ocorrência foram as mais frequentes: demora para atendimento médico na emergência e recusa de atendimento após a classificação de risco. Quanto à demora de atendimento, sempre frisamos aos pacientes, no momento da resposta, sobre o funcionamento da emergência e o sistema de classificação de risco, sendo que num dos casos apurados foi identificado uma demora excessiva que se originou de um problema pontual num plantão, que foi corrigido junto à coordenação envolvida com orientação ao profissional e equipe.

Não é demais lembrar que para estes casos, sempre são coletadas informações de várias fontes, o que inclui os do Sistema Business Intelligence da Emergência que fornece os tempos envolvidos nos atendimentos no geral e também para qualquer atendimento em específico. Veja a imagem abaixo:



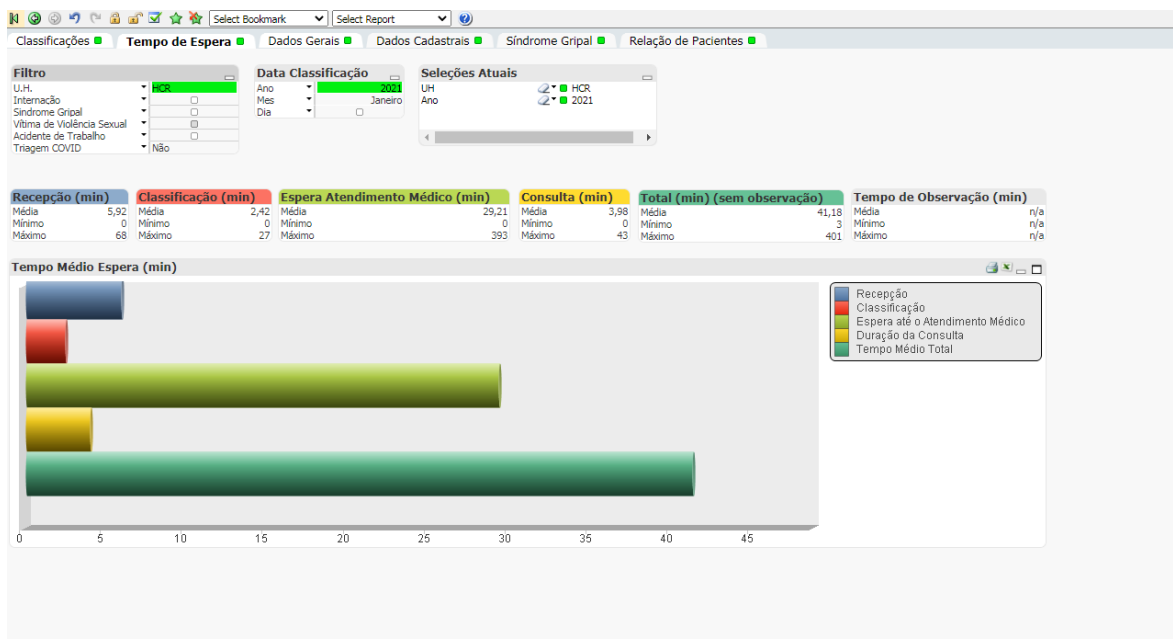
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



(Fonte: BI Emergência – Na imagem, evidencia-se que, em 2021, no HCR, o tempo de espera até o atendimento médico tem ficado abaixo dos trinta minutos)

Quanto à recusa de atendimento, por desconhecimento do usuário, na classificação de risco, com frequência, ocorre a identificação de que o perfil do paciente não está indicado para prosseguir com tratamento na emergência do HCR que é voltada para situações agudas (de média e alta complexidade), terminando o paciente por ser encaminhado para o serviço de saúde adequado. Os profissionais de enfermagem são treinados para fornecer a informação pela forma e conteúdo corretos, todavia é frequente situações de desconforto do paciente (e familiares) com a conduta que resultam neste tipo de manifestação. De todo modo, nenhuma das manifestações deste tipo respondidas com esclarecimentos sobre o funcionamento deste serviço de saúde e sua relação com a rede e com o paciente foi objeto de um segundo questionamento pelo reclamante/denunciante, o que nos leva a concluir, como dito acima, que são situações geradas mais por desconhecimento do que por descontentamento. Sobre as manifestações que apontaram problemas com rotinas/protocolos de unidade de saúde, as causas mais comuns foram de duas ordens: rotinas de visita e entrada de pertences. Com a pandemia, foram restringidos os acessos como regra geral, sendo que as exceções, quando não resolvidas, terminaram em



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

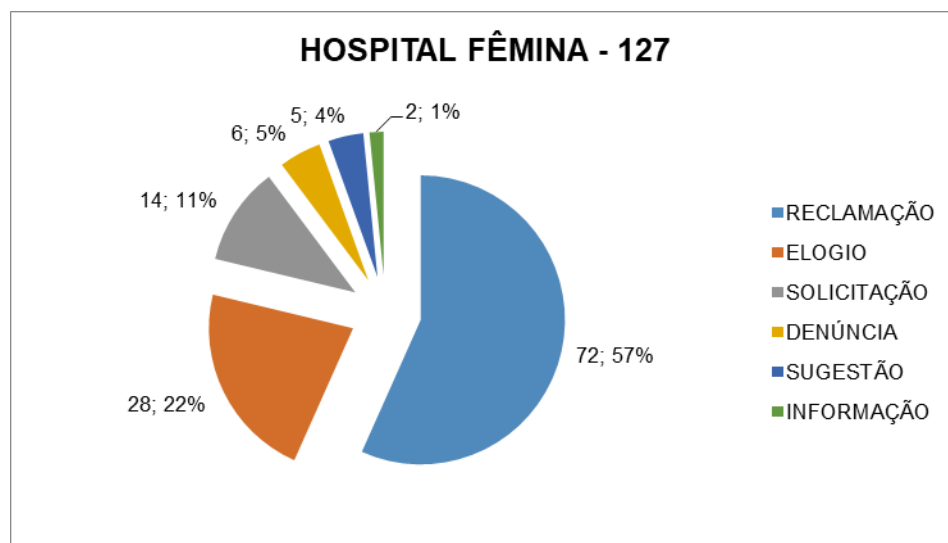
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



ouvidorias. Nestes casos, procuramos flexibilizar as rotinas de acordo com o caso, redundando em aprendizado das próprias equipes tendo diminuído o número de tais manifestações nos últimos meses. Em todo caso, sempre foi frisado nas respostas o momento excepcional, as medidas tomadas e o porquê, bem como, conforme o caso, atendidos os reclames.

3.3 HOSPITAL FÊMINA

No período analisado neste Relatório, o Hospital Fêmima recebeu 127 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

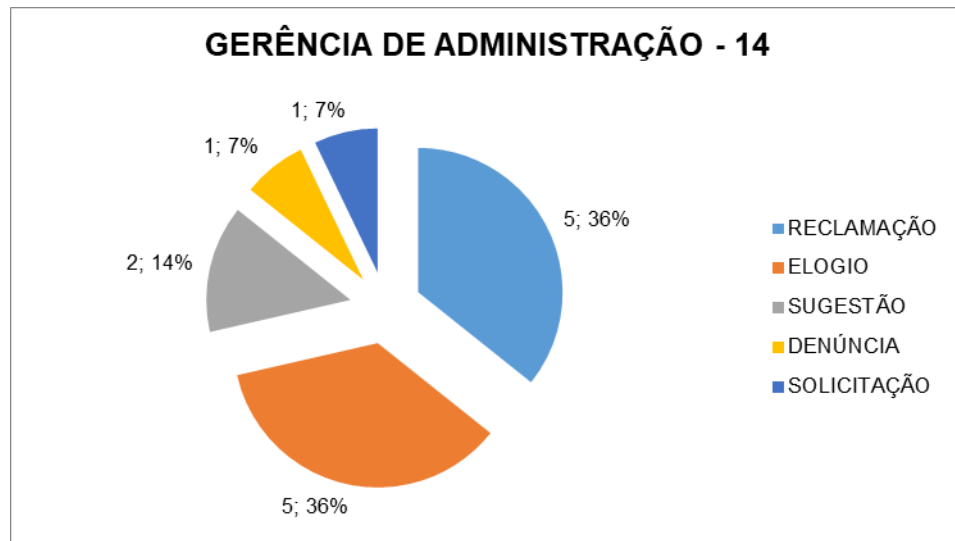
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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 14 manifestações que foram classificadas da seguinte forma:



Os **elogios** registrados foram de satisfação com o atendimento prestado pelas equipes de recepção/atendimento e de nutrição. As **sugestões** foram em relação à poda da árvore em frente ao hospital e a fixação de cartazes, no ambulatório, orientando as pacientes para avisarem quando não puderem comparecer às consultas. E a **solicitação** registrada foi de documento (atestado).

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

DENÚNCIA	1
Insatisfação - segurança	1

RECLAMAÇÃO	5
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - outros	1
Insatisfação - segurança	1
Equipamento com defeito	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	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Administração - HFE	5	1	6
HFE Entrada/Acesso Recepção Principal	3		3
HFE Gerência de Administração	1	1	2
HFE Segurança Física - Terceirizada	1		1

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

DENÚNCIAS

Insatisfação – segurança

A Gerência de Administração recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma manifestação relacionada ao descontentamento quanto à postura de profissional da Segurança Física do Hospital Fêmea. A demanda foi direcionada à equipe gerencial da instituição, que notificou o profissional sobre a adequada postura no ambiente de trabalho. Em resposta, ainda, às alegações do cidadão, a Gerência de Administração informa que mantém local adequado para a realização de refeições dos prestadores de serviços terceirizados, não procedendo a denúncia de condições inadequadas do espaço físico.

RECLAMAÇÕES

Insatisfação – equipe administrativa

A Gerência de Administração do Hospital Fêmea recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma manifestação de descontentamento quanto à postura de profissional recepcionista terceirizada. A demanda relativa ao comportamento inadequado foi direcionada aos gestores da prestadora de serviços contratada, para pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional. Informamos,



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



ainda, que devido à Epidemia de COVID-19, as visitas no Hospital Fêmima estão suspensas e a permanência de acompanhantes é avaliada pela equipe médica.

Equipamento com defeito

A Gerência de Administração recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma demanda de descontentamento quanto às condições de longarina disponível no Saguão Principal do Hospital Fêmima. O departamento de Manutenção foi notificado e o assento foi prontamente removido para os devidos reparos.

Insatisfação – segurança

A Gerência de Administração recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma manifestação de descontentamento quanto à postura de profissional terceirizado da segurança armada do Hospital Fêmima. A demanda foi direcionada aos gestores da prestadora de serviços terceirizados, para pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional. Em tempo, a Gerência de Administração esclarece que o uso de máscara é obrigatório nas dependências do Hospital Fêmima, e que o cidadão foi orientado a utilizá-la para evitar contágio/transmissão de Coronavírus (COVID 19), garantindo a qualidade da assistência e da atenção à saúde. Ressalta-se, ainda, que o uso de máscara é uma das ações de prevenção e controle de COVID-19 adotados pelo Grupo Hospitalar Conceição, e está em conformidade com o “Protocolo para o Manejo de Pacientes Suspeitos de Infecção por Coronavírus (COVID-19) – GHC” e com as prerrogativas do Ministério da Saúde.

Insatisfação – outro

A Gerência de Administração do Hospital Fêmima recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma manifestação relativa ao descontentamento quanto à postura de profissional da equipe de apoio administrativo. A demanda, relacionada ao uso inadequado do estacionamento da instituição, foi direcionada ao gestor da equipe, para pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional.



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

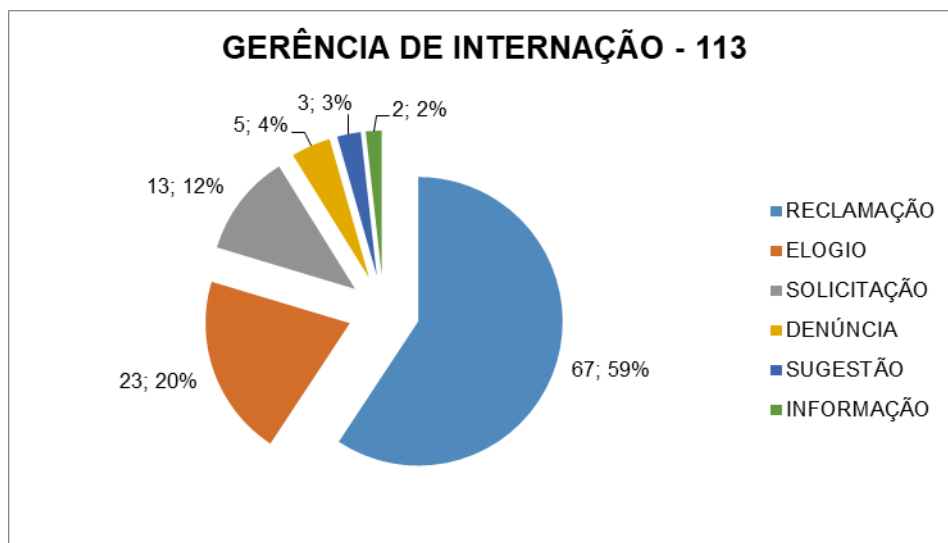


Rotinas/protocolos de unidade de saúde

A Gerência de Administração recebeu, entre maio e agosto de 2021, uma manifestação de descontentamento quanto à rotina de acompanhamento de pacientes nos postos de internação Hospital Fêmina. A supervisão da prestadora de serviços terceirizados de recepção foi notificada sobre a demanda, entretanto, o acesso de acompanhantes aos postos de internação é previa e exclusivamente avaliado pela equipe assistencial, cabendo à Recepção informar sobre a possibilidade ou não de acompanhamento. A Gerência de Administração do Hospital Fêmina esclarece, ainda, que em virtude da adoção de protocolos de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus, o acompanhamento de pacientes está ocorrendo de maneira restrita, de modo a minimizar os impactos causados pela epidemia e manter a qualidade e a continuidade da assistência à saúde.

3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

No período de maio a agosto de 2021, a Gerência de Internação do HF recebeu 113 manifestações. A quantidade por classificação é demonstrada no quadro abaixo.





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** registrados foram referentes à satisfação com atendimento. As equipes de saúde, os médicos e os técnicos de enfermagem foram, respectivamente, os mais citados nas manifestações. Das **solicitações** registradas, 69% foram de consultas e cirurgias. Os pedidos de **informação** recebidos foram referentes à fertilização in vitro e a esclarecimento de procedimentos realizados nos Hospital Fêmima. As **sugestões** registradas foram de colocação de tenda na parte externa do Hospital para abrigar pacientes e familiares, de afixação de cartazes no ambulatório orientando as pacientes para avisarem quando não puderem comparecer às consultas e sobre a possibilidade de consultas pós-operatórias por médico distinto do que realizou a cirurgia a fim de agilizar o agendamento da consulta. Já os motivos de **reclamações** e **denúncias** estão listados nos quadros abaixo.

DENÚNCIA	5
Insatisfação - técnico em enfermagem	3
Prontuário	1
Desaparecimento de pertences	1

RECLAMAÇÃO	67
Insatisfação - médico	27
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	15
Insatisfação - enfermeiro	6
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	4
Insatisfação - equipe de saúde	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Equipamento com defeito	2
Dificuldade de acesso - outros	1
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	1
Espaço físico	1
Qualidade dos materiais	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	1

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



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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Internação - HFE	67	5	72
HFE Ambulatório - Ginecologia	7		7
HFE Ambulatório - Mastologia	4		4
HFE Ambulatório - Oncologia	2		2
HFE Ambulatório - Recepção	4		4
HFE Bloco Cirúrgico	1		1
HFE Centro Obstétrico	11	1	12
HFE Ecografia	1		1
HFE Emergência	16		16
HFE Laboratório de Análises Clínicas	2		2
HFE Posto 4. And - Internação	3		3
HFE Posto 4. And - Ginecologia/Obstetrícia	1		1
HFE Posto 5. And - Ginecologia/Oncologia Ginecológica/Cirurgia	7		7
HFE Posto 6. And - Obstetrícia Alojamento Conjunto	3	2	5
HFE UTI - Neonatal	3	2	5
HFE UTI - Unidade de Terapia Intensiva	2		2

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

- Reclamações: 67 (todas foram discutidas com as equipes mencionadas e programado com as coordenações e chefias imediatas diagnóstico de fatores e tratados focalmente com os envolvidos gerando pactuações registradas).

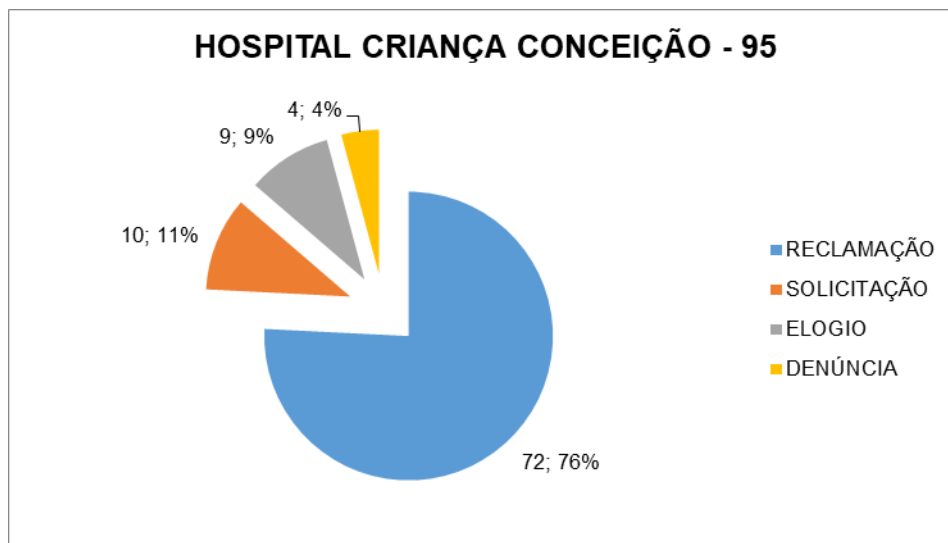
- Denúncias: 5 (Centro Obstétrico 1 + Alojamento conjunto 2 que não foi constatado veracidade dos fatos denunciados; 2 da UTI Neonatal que geraram encaminhamento para PAD).

Todas as ouvidorias são revisadas pela Gerência, que responde pessoalmente.



3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

No período analisado neste Relatório, o Hospital Criança Conceição recebeu 95 manifestações, que foram classificadas conforme o quadro abaixo. As manifestações são referentes a serviços ou funcionários vinculados às Gerências de Administração e Internação.



A seguir, apresentam-se os resultados por Gerência.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

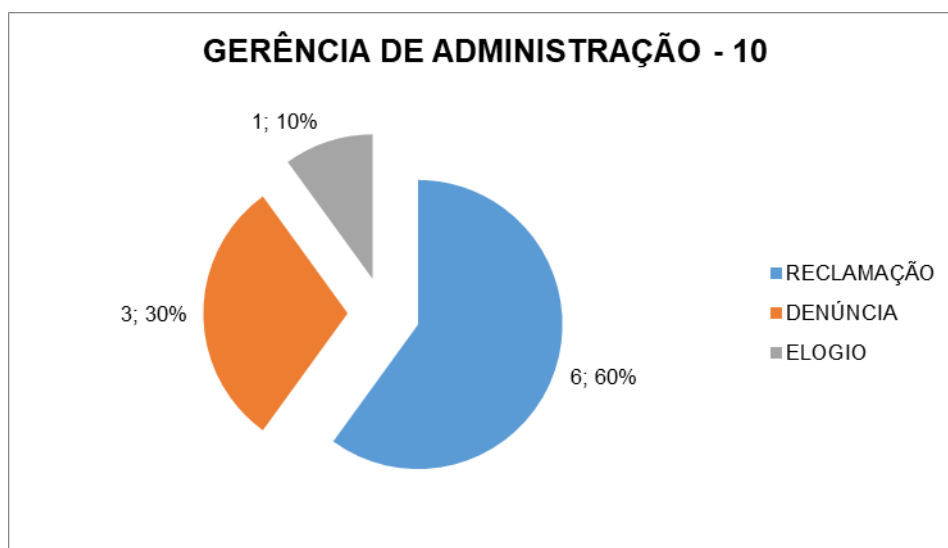
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCC recebeu 10 manifestações que foram classificadas da seguinte forma:



O **elogio** recebido demonstrou satisfação com o atendimento prestado pela equipe do lactário.

Os motivos das **reclamações** e **denúncia** registradas estão demonstrados no quadro abaixo.

DENÚNCIA	3
Insatisfação - outros	1
Trabalhador em saúde	1
Condições inadequadas	1

RECLAMAÇÃO	6
Espaço físico	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Falta de material	1
Aquisição de material	1
Equipamento com defeito	1
Condições inadequadas	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



Abaixo, segue quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

ESTABELECIMENTO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO - HCC	6	3	9
HCC Banheiro	1	1	2
HCC Gerência de Administração	3	2	5
HCC Higienização - Ambulatório	1		1
HCC Recepção - Acesso/Entrada Central	1		1

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

Referentes às manifestações recebidas de maio a agosto de 2021, temos a esclarecer e informar o que segue:

Setor	Reclamação	Providências
• Higienização	Carrinhos Quebrados	Conserto e revisão de todos os carrinhos. Processo de compra de novos em andamento.
• Internação	Falta de poltronas para acompanhantes.	Encaminhado pedido no P.I 2021 da compra de poltronas reclináveis. Atualmente temos somente 40 poltronas novas, por doações.
• Internação	Pia vazando.	Providenciado conserto. Solicitamos a unidade rever a rotina de informar a Administração fatos desta natureza.
• Internação	Não autorização da entrada de + de um acompanhante na recepção.	Familiar orientada sobre as normas do Hospital, quanto a presença de 01 único acompanhante para o paciente e também sobre protocolos COVID19.
• Internação	Mãe solicitando usar o banheiro do quarto da filha dividido com outras crianças.	Orientada sobre o protocolo de não compartilhamento de sanitários infantis com adultos. Orientada a usar um dos 02 banheiros do térreo exclusivo para familiares (banho) ou os demais nos andares.



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

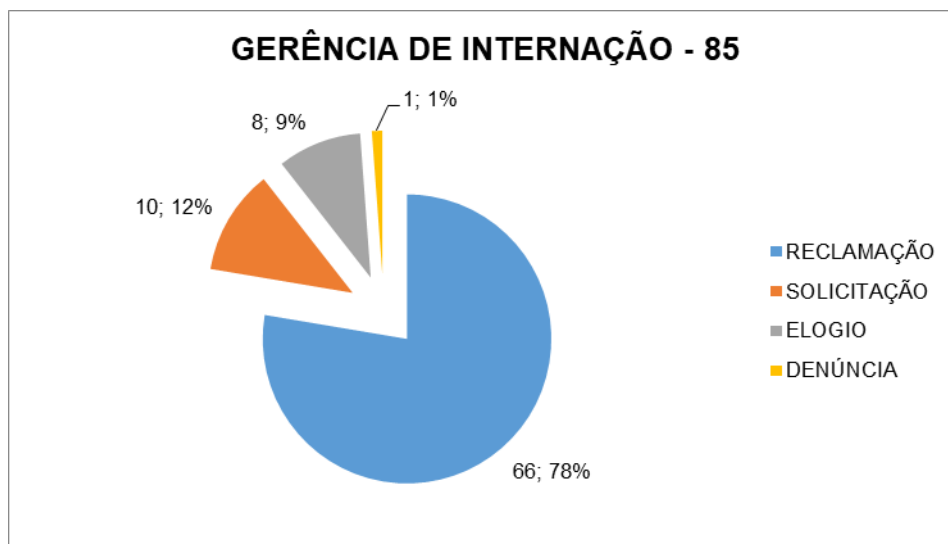


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

• Internação	Reclamação de falta de banheiro para adolescente de 11 anos tomar banho. Internada em unidade de bebês por falta de leitos.	Explicado a responsável que se trata de situação excepcional, pois a mesma não pode descer de andar. Será dado banho no leito.
• Internação	Dispenser do sabão líquido Ambulatório Onco está estragado.	Troca imediata. Reforço na rotina de monitoramento.
• Higienização	Do serviço	Diálogo e mediação pela Gestão do Trabalho.
• Internação	Reduzido nº de banheiros	Explicada a falta de espaço físico para ampliação. Reforçada a rotina de higienização. Repassado mapa de todos os banheiros existentes para acompanhantes no HCC e os 2 completos para banho no térreo.

3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HCC recebeu, no período avaliado, 85 manifestações. As quantidades por classificação encontram-se no quadro 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 demonstraram satisfação com o atendimento da equipe de saúde, atendimento médico e técnico de enfermagem. Em relação às **solicitações**, 50% foram de consultas, 30%, de transferência de pacientes e, o restante, de exames de angiologia e radiologia. Os motivos de **denúncias** e **reclamações** seguem abaixo.

DENÚNCIA	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	1

RECLAMAÇÃO	66
Insatisfação - médico	25
Insatisfação - equipe de saúde	8
Dificuldade de acesso	4
Insatisfação - psicólogo	4
Insatisfação - técnico em enfermagem	4
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	3
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Falta de profissional - recepcionista/atendente	2
Insatisfação - assistente social	2
Insatisfação - nutricionista	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Transferência de paciente	1
Espaço físico	1
Falta de profissional - outros	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	1
Falta de equipamento	1

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



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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Internação - HCC	66	1	67
HCC Ambulatório - Agendamento de Consulta	5		5
HCC Ambulatório - Cirurgia Pediátrica	1		1
HCC Ambulatório - Endocrinologia	3		3
HCC Ambulatório - ICD	1		1
HCC Ambulatório - Infectologia	1		1
HCC Ambulatório - Nefrologia	2		2
HCC Ambulatório - Neurologia	5		5
HCC Ambulatório - Nutrição	2		2
HCC Ambulatório - Otorrinolaringologia	2		2
HCC Ambulatório - Pediatria	2		2
HCC Ambulatório - Pneumologia	1		1
HCC Ambulatório - Psicologia	4		4
HCC Ambulatório - Psiquiatria	5		5
HCC Ambulatório - Terapia Ocupacional	1		1
HCC Emergência Pediátrica	7	1	8
HCC Isolamento - Infectologia	1		1
HCC Posto 1.Anx - Clínica Pediátrica	3		3
HCC Posto 1.Cir - Bloco Cirúrgico	2		2
HCC Posto 3.And - Adolescentes	1		1
HCC Posto 3.Anx - Clínica Pediátrica	4		4
HCC Posto 4.And - Clínica Pediátrica	7		7
HCC Posto UCIN - UCI Neonatal Canguru	1		1
HCC Radiologia	1		1
HCC Serviço Social	1		1
HCC UTI - Neonatal	1		1
HCC UTI - Pediátrica	2		2

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

Todas as ouvidorias têm sido respondidas pela Gerente e o contato com as pessoas ou os setores envolvidos também.

As insatisfações com as equipes de saúde têm sido passadas diretamente a cada um. Tem-se observado que tem diminuído, para cada profissional, que foi mencionado.

Muitas ouvidorias são em relação a não aceitação dos pais com os diagnósticos apresentados e pedem para trocar de médico.

Tínhamos muitas ouvidorias em relação à demora do atendimento telefônico para marcação de consultas. Depois que estabelecemos um horário após o grande atendimento da recepção os funcionários ficam liberados e com condições de atender as ligações. Criamos também grupo de WhatsApp para marcação de consultas que são respondidos durante a noite.

Muitas reclamações são pela área física que infelizmente não temos o que fazer. Lembrar que com os acompanhantes temos sempre o dobro da ocupação em cada quarto. Temos conseguido ir equipando aos poucos as unidades com cadeiras reclináveis.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

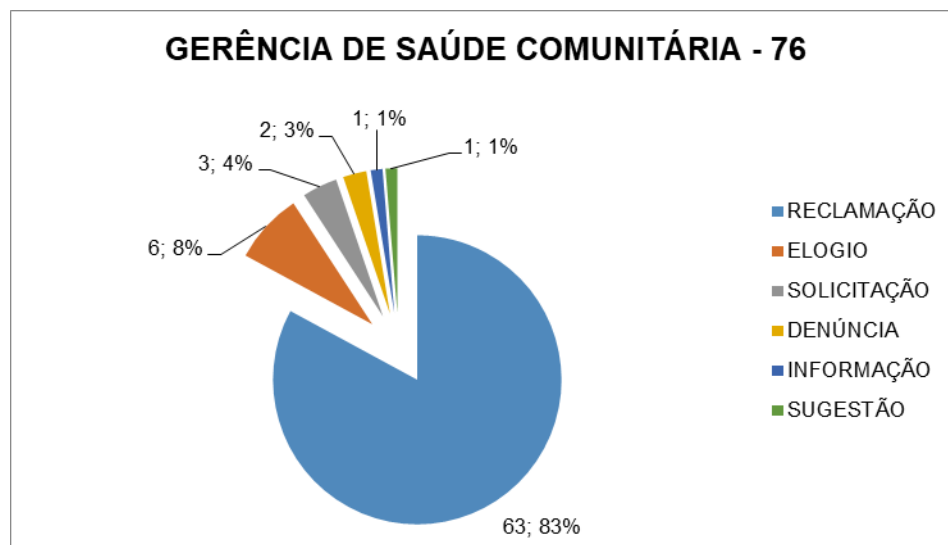
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA

A Gerência de Saúde Comunitária (GSC) recebeu 76 manifestações, conforme quadro abaixo.



Os **elogios** demonstraram a satisfação dos usuários com os atendimentos recebidos da equipe médica e da equipe de saúde da família. As **solicitações** foram de requisição de exame, de aquisição de caixa d'água e de lonas de proteção para a unidade de saúde e de visita domiciliar para paciente. O pedido de **informação** foi referente à residência médica. E a **sugestão** registrada foi de criação de aplicativo para o agendamento de consultas.

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

DENÚNCIA	2
Insatisfação - psicólogo	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	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

RECLAMAÇÃO	63
Rotinas/protocolos de unidade de saúde da família	12
Insatisfação - médico	11
Insatisfação - funcionário da USF	6
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	4
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	4
Insatisfação - equipe de saúde da família	3
Dificuldade de acesso - falta de vagas	3
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3
Insatisfação - outros	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Dificuldade de acesso - outros	2
Vacinação	2
Falta de trabalhador - médico	1
Insatisfação - agente comunitário de saúde	1
Insatisfação - dentista	1
Insatisfação - não especificado	1
Trabalhador de saúde da família -remoção/transferência	1
Equipamento com defeito	1
Qualidade dos materiais	1
Espaço físico	1
Horário de funcionamento	1

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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
Gerência de Saúde Comunitária	63	2	65
Unidade Barão de Bagé	2	1	3
Unidade Coimma	3		3
Unidade Conceição	9		9
Unidade Costa e Silva	8		8
Unidade Divina Providência	1		1
Unidade Floresta	2		2
Unidade Jardim Itu	5		5
Unidade Jardim Leopoldina	18		18
Unidade Nossa Senhora Aparecida	5		5
Unidade Parque dos Maias	3		3
Unidade Santíssima Trindade	1		1
Unidade Sesc	6	1	7

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.



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



Conforme demandas encaminhadas pelo Setor de Ouvidoria, no período de Maio a Agosto de 2021, recebemos 2 denúncias e 63 reclamações, sendo todas elas apuradas e respondidas no prazo estabelecido pelo PE.

Analisando as principais situações que motivaram reclamações e denúncias, foi visto em uma das denúncias, um atraso não intencional por parte da usuária, o que desencadeou nela um comportamento muito desrespeitoso e agressivo à profissional. A situação foi resolvida com ajuda da Gerência.

Quanto às reclamações sobre os atendimentos médicos, informamos que todas as situações são apuradas, respondidas e os responsáveis técnicos da medicina acompanham os casos e conversam com os profissionais envolvidos caso seja necessário, da mesma forma isso ocorre com os profissionais da enfermagem. Além disso, as dificuldades de acesso, recusa dos atendimentos, reclamações sobre protocolos, rotinas nas unidades, insatisfação com funcionários, dificuldade de acesso e demora no atendimento são sempre repassados para os gestores locais e à equipe para que entrem em contato com o usuário, pois se busca a resolução das situações sempre que as mesmas estejam no escopo da Unidade de Saúde (US).

Considerando o cenário de pandemia do COVID-19, a fim de respeitar as medidas de segurança e protocolos, tivemos alterações em algumas atividades realizadas nas USs. Todas precisaram readequar a estrutura física para delimitar o espaço para atendimento dos usuários sintomáticos respiratórios e não sintomáticos, os espaços de atendimento e salas de espera também ficaram com restrição de espaço e necessidade de reforçar as medidas de limpeza e higienização. Isso impactou no acesso dos usuários aos serviços, pois foi necessário suspender as consultas eletivas e priorizar os sintomáticos respiratórios.

A GSC está retomando gradativamente as atividades habituais das USs considerando as medidas de segurança das nossas filiais. Além disso, para qualificar nossas formas de comunicação estamos utilizando WhatsApp para informações e recebimentos de agendamento e demandas diversas, o Facebook e o Instagram estão



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



sendo também ferramentas para divulgação das USs. Foi também implementado a teleconsulta com os profissionais de todas as áreas.

Reiteramos que todas as demandas foram avaliadas e identificou-se que algumas denúncias e reclamações foram equivocadas por parte dos usuários, pois eram sobre demandas pessoais e todas foram esclarecidas. Além disso, por vezes as insatisfações dizem respeito a consultas e exames não agendados pelo sistema GERCON, quanto a essa questão, explicamos ao usuário o fluxo e que os prazos não dependem da unidade.

Ressaltamos que todas as Ouvidorias são encaminhadas aos gestores de nossas filiais para conhecimento e resposta, e as mesmas são revisadas pela equipe gerencial. Além disso, enfatizamos com os gestores das USs a importância de realizar esclarecimentos acerca das ouvidorias. Quando identificamos ouvidorias que se repetem ou o usuário não está satisfeito com a resposta, solicitamos a US que entre em contato e agende uma conversa para verificar o que está ocorrendo e de que forma podemos auxiliar na resolução do problema. Esse instrumento oportuniza reflexões e adequações quanto a posturas, manejos e condutas de trabalhadores, quando necessário, os quais são responsabilizados e chamados para pactuações com o objetivo de qualificar o processo de trabalho e atendimento ao usuário.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

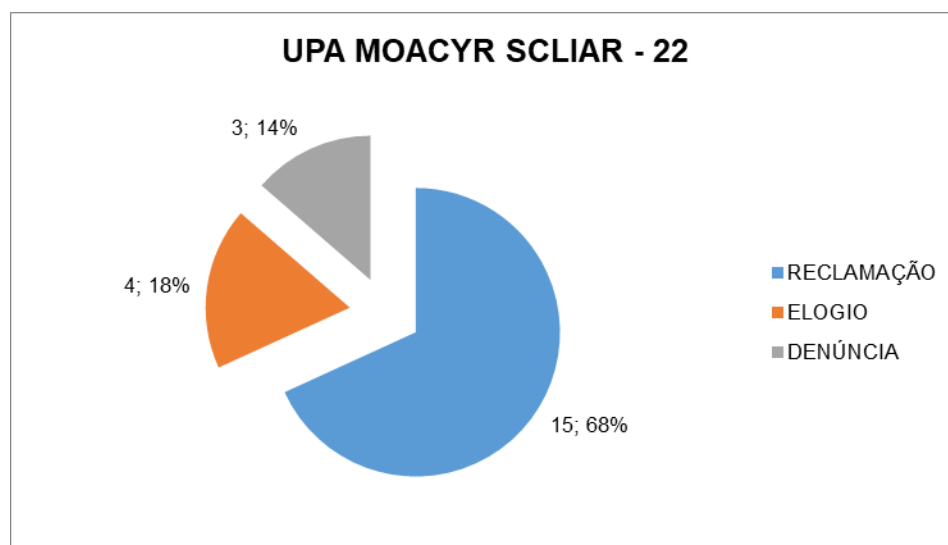
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

A Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar recebeu 22 manifestações durante o período avaliado. A quantidade, por classificação, pode ser verificada no quadro abaixo.



Os **elogios** recebidos referiram-se à satisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelas equipes médica, de saúde e de recepção/atendimento.

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

DENÚNCIA	3
Desaparecimento de pertences	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Insatisfação - médico	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

RECLAMAÇÃO	15
Insatisfação - médico	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Transferência de paciente	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - outros	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - segurança	1

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

Estabelecimento	Reclamação	Denúncia	Total
UPA - Moacyr Scliar	15	3	18
UPA Moacyr Scliar - Consultório Médico	2	1	3
UPA Moacyr Scliar - Enfermagem		1	1
UPA Moacyr Scliar - Recepção/Seguranças	2		2
UPA Moacyr Scliar - Observação	4		4
UPA Moacyr Scliar - Odontologia	1		1
UPA Moacyr Scliar - Pertences		1	1
UPA Moacyr Scliar - Triagem Covid	2		2
UPA Moacyr Scliar - Urgência	4		4

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

A UPA Moacyr Scliar vem apresentando uma redução no número de manifestações para Ouvidoria, comparado a anos anteriores, onde tínhamos problemas recorrentes relacionados ao tempo de espera para atendimento. Em relação às manifestações recebidas no segundo quadrimestre de 2021, observa-se algumas semelhanças com as manifestações recebidas no primeiro quadrimestre.

Na maioria das situações, as manifestações do tipo reclamações são referentes a queixas sobre atendimentos ou transferência para hospitais, para os quais existem protocolos ou fluxos que devem ser seguidos e que em muitas situações não dependem de ações da equipe da unidade. Nesta mesma situação temos ouvidorias que citam profissionais específicos, porém, por estarem seguindo condutas definidas, não configuram problemas individuais com necessidade de orientação ou correção.



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



Em relação às transferências para hospitais, considerado um dos pontos que podem gerar manifestações de insatisfação ou denúncias, equipes estão sendo orientadas a desde a admissão do paciente na unidade, explicarem para paciente e familiar rotinas e fluxos da Regulação Hospitalar do município. Da mesma forma, estão orientados a realizarem evolução no prontuário sobre contatos por telefone com familiares para passagem de informações a respeito do quadro clínico do paciente e também sobre situação da solicitação de transferência ou comunicação do aceite em hospital, com orientações sobre transporte e demais informações para a internação no hospital de destino. Da mesma forma, sempre que não for obtido sucesso no contato com algum familiar, após várias tentativas, ainda temos como rotina a intervenção do Serviço Social, realizando novas tentativas. Todas essas situações são evoluídas em prontuário, a fim de termos respostas no caso de alguma demanda acerca destas informações.

Para as reclamações sobre insatisfação com atendimento de profissionais específicos, após a avaliação da demanda, nos casos em que foi identificada postura inadequada por parte do profissional, os mesmos foram chamados para ciência do recebimento da Ouvidoria, sendo orientados quanto a postura esperada e Código de Ética e Conduta do GHC, com registro em acompanhamento funcional. Nos casos em que se identificaram problemas recorrentes para o mesmo profissional, houve encaminhamento para aplicação de sanção administrativa.

Para manifestações relacionadas a recusa no atendimento, identificamos que foram geradas em virtude de superlotação da unidade e necessidade de restrição de atendimentos de menor risco, ou ainda devido ao quadro do paciente não configurar atendimento de emergência. Em ambos os casos, nossa conduta segue sendo a orientação dos usuários sobre a situação da unidade ou caracterização de um atendimento de emergência, a fim de minimizar as chances de manifestações nesse sentido.

Ainda como ponto crítico temos os eventos de extravio de pertences, que podem ser não apenas descuido da equipe assistencial da unidade, mas também falhas durante transporte do paciente para hospital de destino ou extravio pelo próprio paciente. Seguimos orientando equipe sobre necessidade de identificação adequada dos pertences e



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

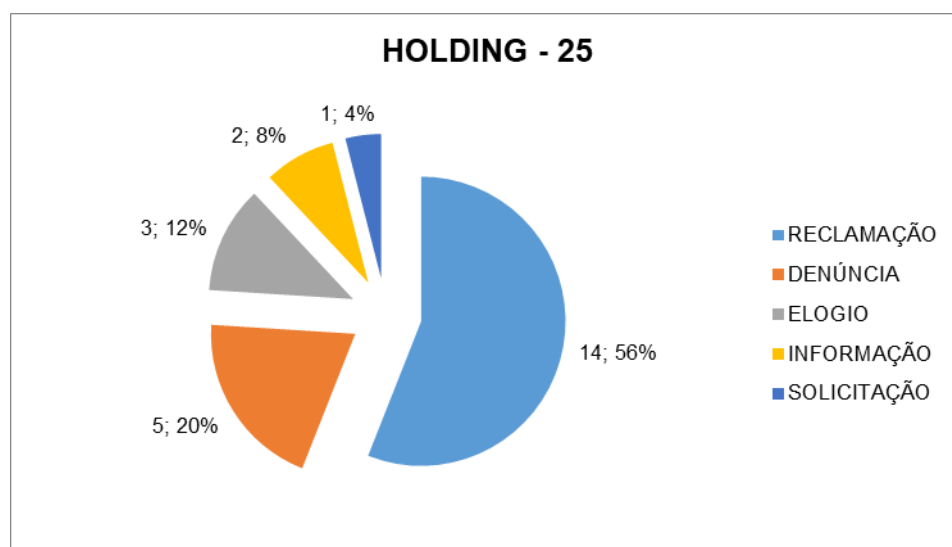
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



encaminhamento para guarda na Coordenação Administrativa, além de cuidados no momento da transferência, evitando eventuais extravios. Também temos orientação para equipe da necessidade de maior atenção e registro em prontuário sobre encaminhamento para administrativo ou entrega para familiar de pertences de maior valor, como próteses, telefones e carteiras, por exemplo, considerando o maior valor destes itens e as dificuldades para solução, na ocorrência de um extravio.

3.7 HOLDING

As Gerências da Holding receberam 25 manifestações durante o período avaliado. Abaixo, segue quadro demonstrativo com a quantidade de manifestações recebida por classificação.





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 **Gerência de Recursos Humanos** recebeu 8 reclamações, 5 denúncias, 2 pedidos de informação e 1 elogio.

A **Gerência de Engenharia e Manutenção** recebeu 4 reclamações.

A **Gerência de Ensino e Pesquisa** recebeu 2 reclamações.

A **Ouvidoria** recebeu 2 elogios e a **Gerência de Materiais** recebeu uma solicitação.

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

3.7.1 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

DENÚNCIA	5
Concurso público	2
Pagamento ao trabalhador da saúde - adicional	1
Pagamento ao trabalhador da saúde - desconto irregular	1
Trabalhador em saúde	1

RECLAMAÇÃO	8
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Concurso público	2
Trabalhador em saúde	2
Insatisfação - equipe administrativa	1
Outros	1

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

1. A Gerência de Recursos Humanos consoante que o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A., empresa pública da administração indireta vinculada ao Ministério da Saúde, oferece atenção integral à saúde, visando eficiência na gestão, comprometimento com a transparência, com a segurança organizacional e com a responsabilidade social, características essas que fazem o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. ocupar posição de referência nacional no atendimento sendo 100% SUS (Sistema Único de Saúde), é ciente da importância da ouvidoria como instrumento de democracia participativa.



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



2. A Gerência de Recursos Humanos é responsável pela Administração de Pessoal, Gestão do Trabalho e Saúde do Trabalhador. Salienta-se que, como o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. é uma empresa pública, a Gerência de Recursos Humanos para adotar qualquer providência referente a reclamações e a denúncias submete-se ao regime jurídico estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as convenções coletivas de trabalho, os acordos coletivos de trabalho, o regulamento de pessoal da empresa, as instruções normativas, as orientações da diretoria e demais leis pertinentes.

3. Dessa forma, a Gerência de Recursos Humanos analisa cada reclamação e denúncia recebida com base em seu processo de trabalho referente às ouvidorias, no qual a situação descrita é verificada abrangendo a sua universalidade e complexidade, as informações citadas são apuradas junto aos setores responsáveis envolvidos para constatar o ocorrido, afim de proceder com os esclarecimentos necessários para uma decisão embasada e fidedigna. Ressaltamos que se houver a necessidade de aprimorar os processos de trabalho, procederemos com a revisão dessas rotinas.

3.7.2 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

RECLAMAÇÃO	4
Equipamento com defeito	3
Qualidade dos materiais	1

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

No segundo quadrimestre de 2021 a Gerência de Engenharia e Manutenção recebeu quatro Ouvidorias, conforme relatório encaminhado pela Coordenação da Ouvidoria.

Destas, duas receberam esclarecimento acerca da demanda, uma recebeu o reparo/conserto solicitado e esclarecimento e uma recebeu o reparo/conserto solicitado.



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 Engenharia e Manutenção analisa todas as Ouvidorias recebidas com extrema atenção e, dentro das possibilidades, tenta resolver o problema apontado com rapidez, visto entender a posição do usuário quando externa sua insatisfação.

A Gerência de Engenharia e Manutenção vem realizando várias reformas e consertos a fim de proporcionar conforto e melhor condição de acolhimento aos usuários do GHC/SUS.

A GEM entende que sua vocação, enquanto responsável pela manutenção de todas as áreas físicas, é manter a melhor condição possível, e realiza seu trabalho visando o bem estar dos usuários do SUS bem como dos empregados do GHC.

3.7.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

RECLAMAÇÃO	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2

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

Número da demanda e Classificação	Providência da GEP
Protocolo 4092462 Reclamação	A GEP, nos seus próximos editais, continuará trabalhando para tentar simplificar a compreensão das normas que regem os seus processos seletivos, assim como para facilitar os procedimentos necessários para a inscrição nos seus Cursos.
Protocolo 4213254 Reclamação	Após a divulgação do Edital para a seleção da Turma 10 do Curso Técnico em Enfermagem da Escola Técnica GHC, não seria possível a modificação dos critérios de seleção. Desta forma, a GEP, além de outros elementos, considerará a manifestação da candidata para definir a forma de seleção para os seus próximos Cursos cujo processo puder ser realizado pelo Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM).



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. PARECER OUVIDORIA

Ao se analisar os motivos de denúncias e reclamações registradas no período analisado neste Relatório, nota-se a predominância de insatisfação com as rotinas adotadas pelas áreas. A maioria está relacionada com as restrições impostas pela pandemia. As restrições de visitas e acompanhantes são destaque, uma vez que dificultam o contato com a equipe médica e a consequente falta de informações do paciente. Entretanto, ao se analisar os pareceres fornecidos pelas Gerências, percebe-se a busca constante em divulgar as novas rotinas e conscientizar os usuários da importância destas decisões a fim de se evitar insatisfações e desinformações. Nota-se também a orientação das Gerências para que as equipes médicas se organizem para entrar em contato com os familiares, evitando preocupações e insatisfações destes.

Outro motivo de registros de denúncias e reclamações é a insatisfação com o atendimento dos profissionais. Nota-se, por meio dos pareceres disponibilizados pelas Gerências, que os motivos geradores das insatisfações são apurados junto aos responsáveis pelas áreas ou funcionários citados nas manifestações e que são pactuadas ações de melhoria. Percebe-se que todas as Gerências estão cientes deste fato gerador de insatisfação e estão em busca de mitigá-lo por meio de capacitações ou por formas orientadas no Regulamento de Procedimentos Disciplinares do GHC.

O desaparecimento de pertences continua sendo um ponto que requer bastante atenção, tendo em vista os números se repetirem no segundo quadrimestre do ano. Entende-se que as trocas de leitos facilitam os extravios dos pertences. Entretanto, percebe-se que após o registro da manifestação na Ouvidoria e a consequente ciência da Gerência, alguns pertences são localizados, apesar de o usuário já ter entrado em contato previamente com as áreas responsáveis pela internação do paciente e com a segurança física.

Apesar das manifestações, conforme pode ser percebido pela “Pesquisa de Satisfação”, observa-se a permanência de elevados níveis de satisfação.



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



5. 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 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 maio a agosto de 2021.

MAIO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	48,0%	38,8%	10,4%	1,8%	1,0%
A limpeza dos ambientes	54,2%	33,9%	9,7%	2,0%	0,2%
O atendimento das recepções	71,6%	23,8%	3,3%	1,0%	0,3%
O atendimento da segurança	66,6%	29,5%	3,6%	0,3%	0,0%
O atendimento da equipe médica	85,1%	11,8%	2,4%	0,2%	0,5%
O atendimento da equipe de enfermagem	79,7%	15,1%	4,4%	0,3%	0,5%
O atendimento da equipe de nutrição	73,7%	22,4%	2,7%	1,2%	0,0%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	68,3%	26,7%	3,6%	0,7%	0,7%
A qualidade da alimentação	57,5%	36,1%	4,8%	1,3%	0,3%
O atendimento nos exames realizados	77,3%	20,6%	1,8%	0,0%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	73,6%	15,9%	7,9%	1,3%	1,3%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	57,0%	27,6%	10,0%	3,2%	2,2%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	75,2%	21,5%	2,4%	0,7%	0,2%



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

JUNHO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	52,7%	35,0%	9,5%	2,0%	0,8%
A limpeza dos ambientes	59,2%	31,9%	6,8%	1,5%	0,6%
O atendimento das recepções	67,2%	25,5%	4,5%	1,3%	1,5%
O atendimento da segurança	66,8%	28,1%	3,4%	0,7%	1,0%
O atendimento da equipe médica	86,2%	9,9%	2,3%	0,8%	0,8%
O atendimento da equipe de enfermagem	83,6%	12,0%	3,6%	0,5%	0,3%
O atendimento da equipe de nutrição	73,7%	22,2%	2,8%	1,0%	0,3%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	72,9%	23,2%	2,6%	0,0%	1,3%
A qualidade da alimentação	59,2%	32,6%	5,8%	1,6%	0,8%
O atendimento nos exames realizados	76,9%	20,7%	1,8%	0,3%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	68,2%	24,1%	5,6%	1,0%	1,1%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	49,9%	35,6%	9,1%	2,8%	2,6%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	76,5%	19,3%	2,8%	0,7%	0,7%

JULHO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	58,1%	33,6%	6,8%	1,5%	0,0%
A limpeza dos ambientes	62,0%	30,5%	5,8%	1,6%	0,1%
O atendimento das recepções	68,5%	26,0%	4,4%	0,4%	0,7%
O atendimento da segurança	68,1%	28,0%	2,4%	0,6%	0,9%
O atendimento da equipe médica	84,5%	12,9%	2,2%	0,3%	0,1%
O atendimento da equipe de enfermagem	81,0%	13,3%	4,5%	0,9%	0,3%
O atendimento da equipe de nutrição	75,4%	22,1%	2,1%	0,3%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	77,3%	19,8%	2,1%	0,3%	0,5%
A qualidade da alimentação	64,8%	29,8%	4,3%	0,7%	0,4%
O atendimento nos exames realizados	81,4%	17,4%	1,0%	0,1%	0,1%
As informações sobre o seu tratamento	77,6%	16,6%	4,4%	1,0%	0,4%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	58,5%	28,6%	8,3%	2,9%	1,7%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	74,5%	23,0%	1,8%	0,6%	0,1%

AGOSTO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	52,3%	35,9%	9,9%	1,4%	0,5%
A limpeza dos ambientes	53,8%	35,0%	9,7%	1,1%	0,4%
O atendimento das recepções	63,9%	29,5%	5,3%	0,5%	0,8%
O atendimento da segurança	61,1%	34,1%	4,0%	0,1%	0,7%
O atendimento da equipe médica	83,8%	12,6%	2,0%	1,1%	0,5%
O atendimento da equipe de enfermagem	80,9%	15,2%	3,1%	0,8%	0,0%
O atendimento da equipe de nutrição	71,5%	24,3%	3,7%	0,4%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	69,3%	27,8%	2,7%	0,0%	0,2%
A qualidade da alimentação	57,8%	34,6%	6,6%	0,9%	0,1%
O atendimento nos exames realizados	72,8%	24,8%	2,0%	0,1%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	70,4%	22,0%	4,9%	1,5%	1,2%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	49,8%	35,2%	9,4%	3,3%	2,3%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	72,7%	23,4%	3,4%	0,4%	0,1%



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

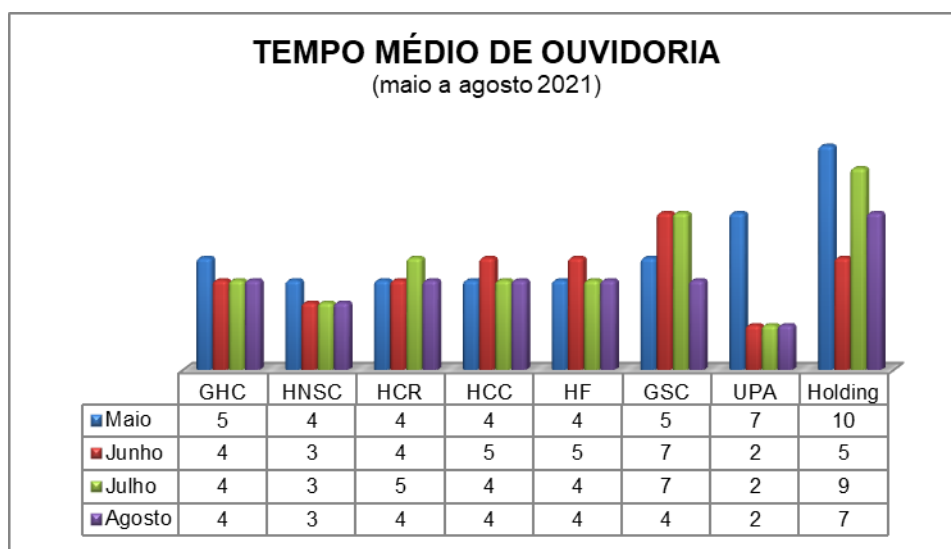


Pela análise dos resultados, nota-se em todos os meses avaliados um elevado nível de satisfação dos usuários. Apesar disso, no mesmo período, identifica-se a persistência dos menores níveis de satisfação com os itens “instalações dos hospitais”, “limpeza” e “regras e os serviços dos hospitais (ex.: horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante)”.

6. 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 são 6 dias úteis.

Os resultados obtidos pelas Gerências do GHC, de maio a agosto de 2021, são verificados no quadro abaixo.



*Cálculo em dias úteis.



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 gráfico, percebe-se que a maioria das gerências cumpriram, durante o período avaliado, a meta institucional de 6 dias úteis. As Gerências da Holding foram as que tiveram mais dificuldade no cumprimento da meta tendo em vista que somente a cumpriram no mês de junho.

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