



**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

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

# **GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**

## **JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019**

**OUVIDORIA DO GHC**

PORTO ALEGRE, JUNHO DE 2020.



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

## GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

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



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

**Elaboração:** Ouvidoria do GHC.

**Data de elaboração:** 08/06/2020.

**Classificação do documento:** Público.

### **Equipe Ouvidoria GHC**

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Ouvidoria HCR

Elisabete Pereira Lopes – Ouvidoria HNSC

Ilda Maria Germano Martins – Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Ouvidoria HNSC

Karina Barboza Rodrigues – Ouvidoria HNSC

Marisa Inês Pulz – Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Ouvidoria HNSC



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

## GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

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



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

## INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos pelas pesquisas de satisfação realizadas nos meses de janeiro a dezembro de 2019 no Grupo Hospitalar Conceição. Conforme determina o art. 10, inciso V, do Decreto 9492/2018, compete à Ouvidoria processar as informações obtidas por meio das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados.

## A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação no Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é efetuada com pacientes que estiveram internados nos hospitais Nossa Senhora da Conceição (HNSC), Criança Conceição (HCC), Cristo Redentor (HCR) e Fêmeina (HF). As pesquisas do HNSC, HCR e HF são realizadas pelo Núcleo de Pesquisa (NUPE) do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS após o envio mensal pela Ouvidoria do GHC dos relatórios de altas dos pacientes. A pesquisa do HCC é realizada por meio de formulários impressos que são entregues aos responsáveis dos pacientes diretamente naquele hospital.

Após receber os dados coletados pelo NUPE, a Ouvidoria do GHC sintetiza os resultados obtidos e encaminha, mensalmente, para a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade para que sejam lançados no Painel Estratégico do GHC. Encaminha também para os gerentes dos referidos hospitais para que possam analisar os pontos positivos e os que devem ser melhorados.

Na pesquisa de satisfação são avaliados os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médica, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além das instalações, limpeza, qualidade de alimentação, exames realizados, informações sobre tratamento, regras e serviços. E, por fim, questiona-se como foi o atendimento recebido de forma geral no GHC.



**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

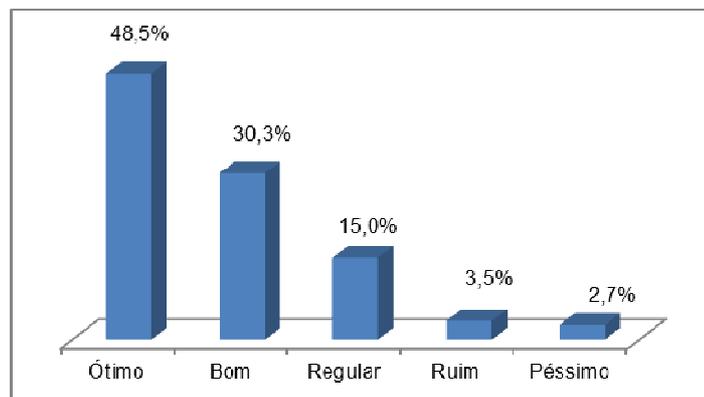
## RESULTADOS

Em 2019, foram entrevistados mais de 4.800 pacientes. A resposta para cada questionamento pode ser: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo ou não utilizei.

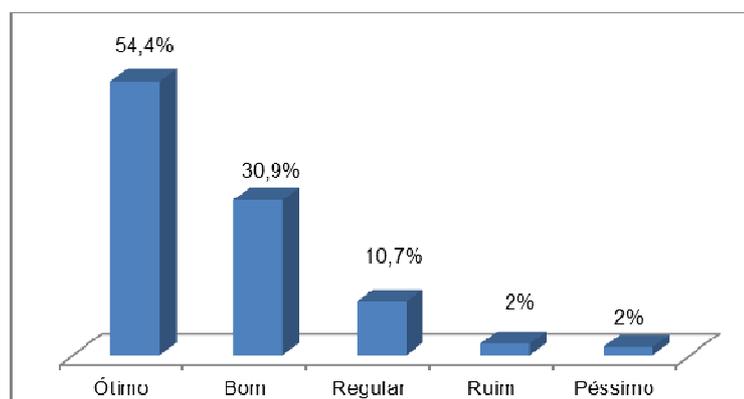
Abaixo, seguem os resultados obtidos, excluindo-se a alternativa não utilizei.

### Qual a sua opinião sobre o atendimento prestado?

#### Questão 1: Instalações (quarto, banheiro, cama,...)?



#### Questão 2: Limpeza?



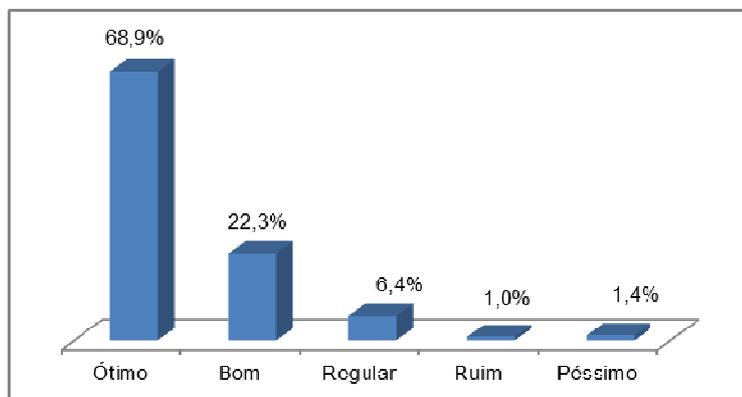


**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200  
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 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

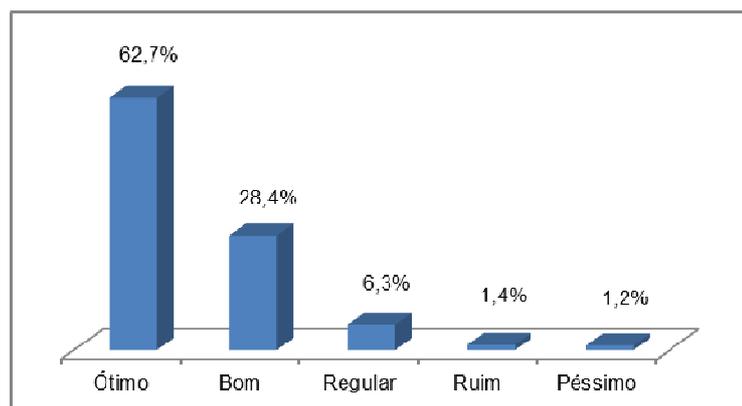


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

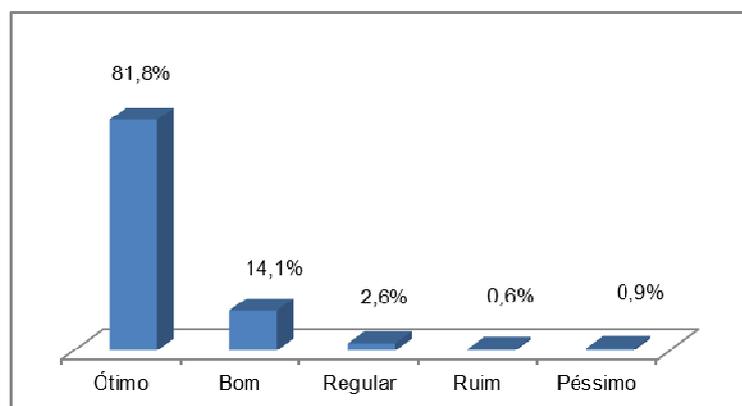
### Questão 3: Recepção?



### Questão 4: Segurança?



### Questão 5: Equipe Médica?



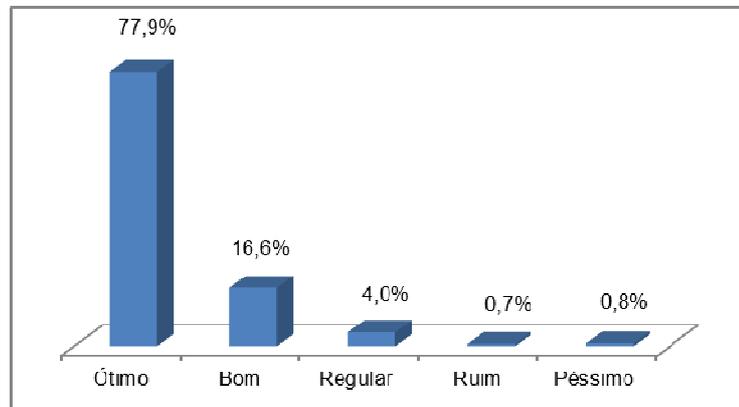


**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200  
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 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

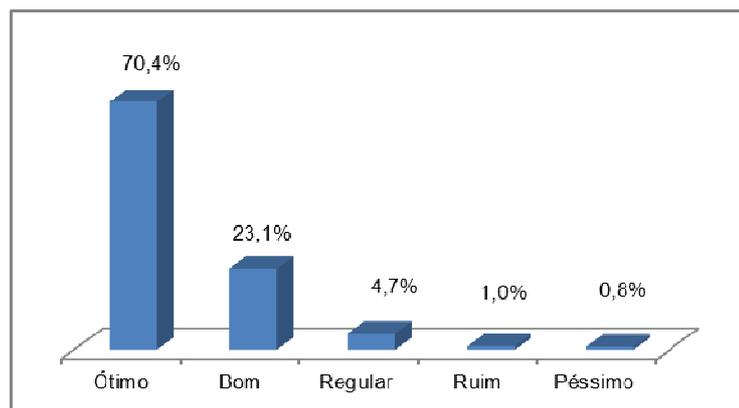


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

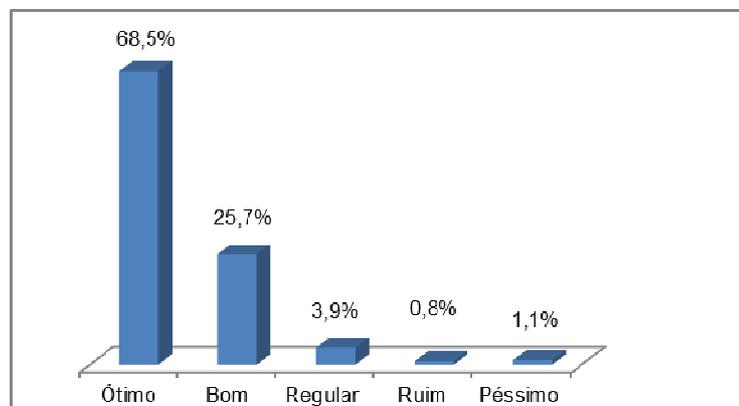
### Questão 6: Equipe de Enfermagem?



### Questão 7: Equipe de Nutrição?



### Questão 8: Equipe de Serviço Social e Psicologia?



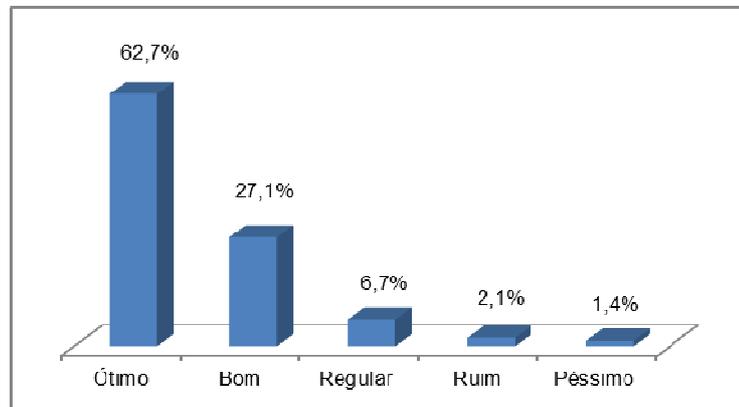


**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200  
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 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

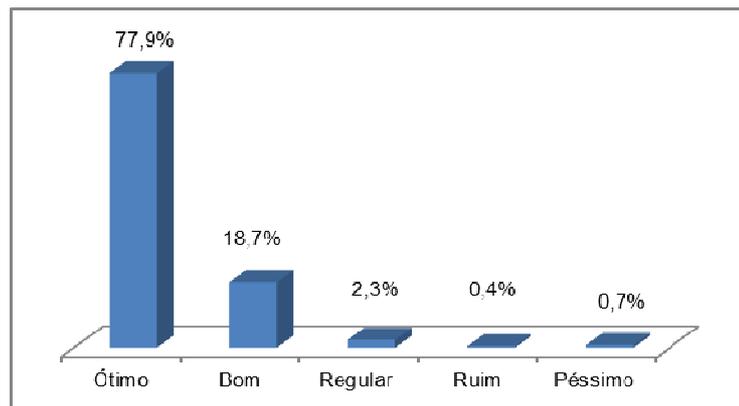


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

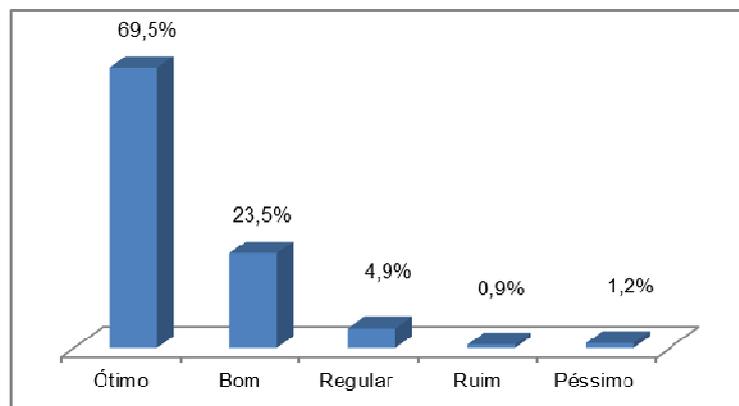
### Questão 9: Qualidade de alimentação?



### Questão 10: Exames realizados?



### Questão 11: Informações sobre tratamento?



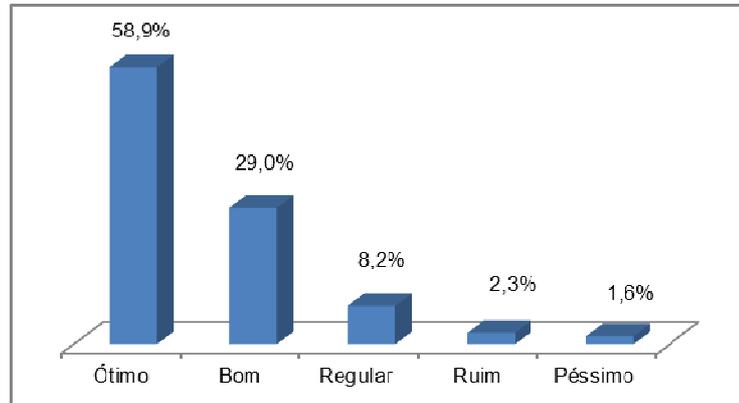


**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200  
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 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

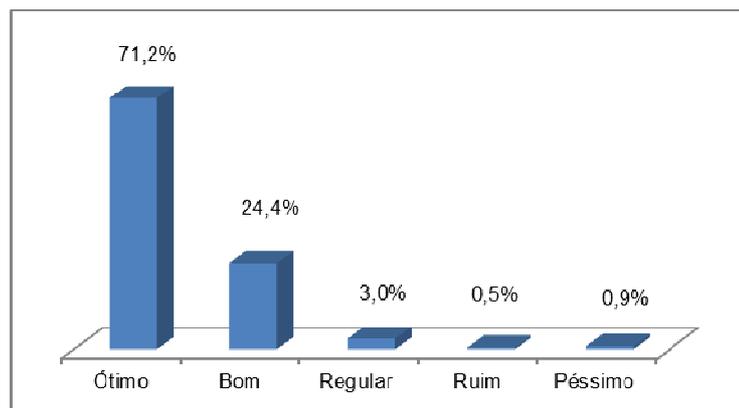


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

**Questão 12:** Regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)?



**Questão 13:** De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?



## CONCLUSÃO

Observa-se, de forma geral, a satisfação dos usuários. Em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: atendimento nos exames realizados, atendimento da equipe médica e atendimento da equipe de enfermagem.



**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

Em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: instalações (quarto, banheiro, cama...), limpeza dos ambientes e as regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...).