

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

PORTO ALEGRE, FEVEREIRO DE 2023.



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: 18/02/23.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Jonas Luís Ribeiro – Coordenação

Carolina Langhammer Gonçalves – Supervisão

Adriane Alves Motta – Estagiária, Ouvidoria HNSC

David Rodrigues de Oliveira – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HNSC

Isabel Cristina Rodrigues – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Kamilly Raphaely Jesuino Batista – Estagiária, Ouvidoria HNSC

Lana Claudia Chagas de Oliveira – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Maikon Leiria – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HF

Rogério dos Santos Ajardo – Auxiliar Administrativo, Ouvidoria HCR



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

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO	4
3. RESULTADOS	5
3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	5
3.2 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO	6
3.3 HOSPITAL FÊMINA	7
3.4 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	8
4. CONCLUSÃO	9



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



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos pelas pesquisas de satisfação realizadas de janeiro a dezembro de 2022 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.

2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Mensalmente, o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) realiza pesquisas de satisfação com os familiares ou com os pacientes que receberam alta dos hospitais Nossa Senhora da Conceição, Cristo Redentor, Fêmina 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, do atendimento nos exames realizados, informações sobre o tratamento e as regras e os serviços dos hospitais. Por fim, questiona-se o usuário sobre como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Em 2022, a pesquisa foi realizada com 12.107 pacientes ou familiares. A resposta para cada questionamento pode ser: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo ou não utilizei. Os percentuais de satisfação decorrem da soma dos itens “ótimo” e “bom” e os de insatisfação da soma dos itens “regular”, “ruim” e “péssimo”.

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.



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. RESULTADOS

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

3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Em relação aos resultados obtidos nas pesquisas realizadas com os familiares ou pacientes internados no Hospital Nossa Senhora da Conceição, percebe-se, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe de serviço social e psicologia” e “atendimento da equipe médica”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “instalações (quarto, banheiro, cama...)”, “limpeza dos ambientes” e “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.

Abaixo, segue quadro com as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2022, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	46,2%	39,0%	11,7%	1,7%	1,4%
A limpeza dos ambientes	49,6%	35,6%	11,1%	2,2%	1,5%
O atendimento das recepções	57,8%	31,8%	6,8%	1,9%	1,7%
O atendimento da segurança	57,1%	36,7%	4,5%	0,8%	1,0%
O atendimento da equipe médica	80,8%	14,9%	2,9%	0,6%	0,7%
O atendimento da equipe de enfermagem	77,1%	16,7%	3,7%	0,7%	0,8%
O atendimento da equipe de nutrição	67,9%	27,4%	3,6%	0,6%	0,4%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	64,8%	31,4%	2,6%	0,3%	0,9%
A qualidade da alimentação	52,4%	36,5%	8,2%	1,7%	1,1%
O atendimento nos exames realizados	70,2%	27,3%	1,9%	0,3%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	65,2%	27,0%	5,2%	1,1%	1,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	46,9%	36,3%	11,4%	3,2%	2,3%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	70,4%	24,8%	3,6%	0,6%	0,6%



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3.2 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

Os resultados obtidos nas pesquisas realizadas com os responsáveis pelos pacientes internados no Hospital Criança Conceição demonstram, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado, conforme se observa no quadro abaixo. Em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento da equipe médica”, “atendimento nos exames realizados” e “atendimento da equipe de enfermagem”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “limpeza dos ambientes”, “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)” e “instalações (quarto, banheiro, cama...)”.

Abaixo, apresenta-se quadro com as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2022, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	49,7%	31,6%	14,1%	3,1%	1,5%
A limpeza dos ambientes	57,3%	29,8%	10,7%	1,2%	0,9%
O atendimento das recepções	69,4%	25,6%	3,8%	0,8%	0,5%
O atendimento da segurança	68,9%	25,3%	4,4%	0,7%	0,6%
O atendimento da equipe médica	84,6%	12,6%	2,4%	0,2%	0,1%
O atendimento da equipe de enfermagem	83,1%	13,0%	3,1%	0,4%	0,3%
O atendimento da equipe de nutrição	78,5%	17,1%	3,4%	0,7%	0,3%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	73,1%	21,3%	4,2%	0,7%	0,7%
A qualidade da alimentação	69,3%	23,4%	5,7%	1,2%	0,4%
O atendimento nos exames realizados	81,1%	16,1%	2,1%	0,4%	0,2%
As informações sobre o seu tratamento	77,1%	17,4%	3,7%	1,0%	0,7%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	60,3%	24,8%	10,0%	3,7%	1,2%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	74,3%	21,0%	4,1%	0,5%	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

3.3 HOSPITAL FÊMINA

As pesquisas realizadas com os familiares ou pacientes internadas no Hospital Fêmina demonstram a satisfação, de forma geral, com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe de serviço social e psicologia” e “atendimento da equipe de nutrição”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “limpeza dos ambientes”, “instalações (quarto, banheiro, cama...)” e “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.

São demonstradas no quadro abaixo as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2022, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL FÊMINA					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	51,5%	36,3%	9,5%	1,7%	1,0%
A limpeza dos ambientes	55,4%	32,7%	9,0%	1,7%	1,1%
O atendimento das recepções	60,2%	30,5%	6,4%	1,8%	1,1%
O atendimento da segurança	60,0%	34,2%	4,2%	0,9%	0,7%
O atendimento da equipe médica	80,0%	15,2%	3,1%	0,7%	1,0%
O atendimento da equipe de enfermagem	77,3%	17,5%	3,6%	0,9%	0,7%
O atendimento da equipe de nutrição	69,0%	26,6%	3,3%	0,7%	0,4%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	65,1%	31,3%	2,8%	0,4%	0,4%
A qualidade da alimentação	58,6%	34,3%	4,9%	1,2%	0,9%
O atendimento nos exames realizados	69,3%	28,4%	1,8%	0,1%	0,4%
As informações sobre o seu tratamento	66,8%	25,0%	5,7%	1,3%	1,2%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	50,3%	37,1%	8,8%	2,4%	1,4%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	70,1%	24,0%	4,3%	0,8%	0,8%



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 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

Em relação aos resultados obtidos com as pesquisas realizadas com os familiares ou com os pacientes internados no Hospital Cristo Redentor, nota-se, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe de nutrição” e “atendimento da segurança”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “instalações (quarto, banheiro, cama...)”, “informações sobre o seu tratamento” e “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.

No quadro abaixo, apresentam-se as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2022, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL CRISTO REDENTOR					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	58,1%	32,5%	7,0%	1,4%	1,0%
A limpeza dos ambientes	59,6%	31,5%	6,5%	1,5%	0,9%
O atendimento das recepções	66,0%	25,9%	6,1%	1,0%	1,0%
O atendimento da segurança	65,0%	31,3%	2,8%	0,4%	0,5%
O atendimento da equipe médica	80,8%	14,1%	3,5%	0,8%	0,8%
O atendimento da equipe de enfermagem	80,3%	14,5%	3,6%	0,9%	0,7%
O atendimento da equipe de nutrição	72,6%	24,5%	2,5%	0,3%	0,2%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	73,6%	22,2%	3,2%	0,2%	0,8%
A qualidade da alimentação	62,9%	32,5%	3,8%	0,5%	0,3%
O atendimento nos exames realizados	72,8%	25,0%	1,8%	0,1%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	66,1%	23,8%	7,1%	1,8%	1,1%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	49,5%	32,3%	10,9%	4,5%	2,8%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	73,5%	22,7%	2,6%	0,7%	0,5%



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



4. CONCLUSÃO

Observa-se, de forma geral, a satisfação dos usuários com o atendimento prestado em todos os hospitais do Grupo Hospitalar Conceição. Os percentuais de satisfação, somando-se os conceitos “ótimo” e “bom”, referentes à pergunta “De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?”, ultrapassaram em todos os hospitais o índice de 94%.

Destaca-se que em todos os hospitais os usuários expressaram satisfação com o “atendimento nos exames realizados”. Igualmente, nota-se o maior nível de insatisfação em relação “às instalações (quarto, banheiro, cama...)” e às “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.