



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2023

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e Art. 52 da Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União (CGU) e apresenta informações sobre a atuação da Ouvidoria do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA).

A Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite a cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços públicos. Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

A Ouvidoria do HCPA atua de forma participativa com outros grupos institucionais somando forças para alcançar a excelência dos serviços prestados.

Além disso, a Ouvidoria do HCPA atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação.

Nossa equipe:

Celso Dall'Igna  
OUVIDOR E GESTOR DO SIC

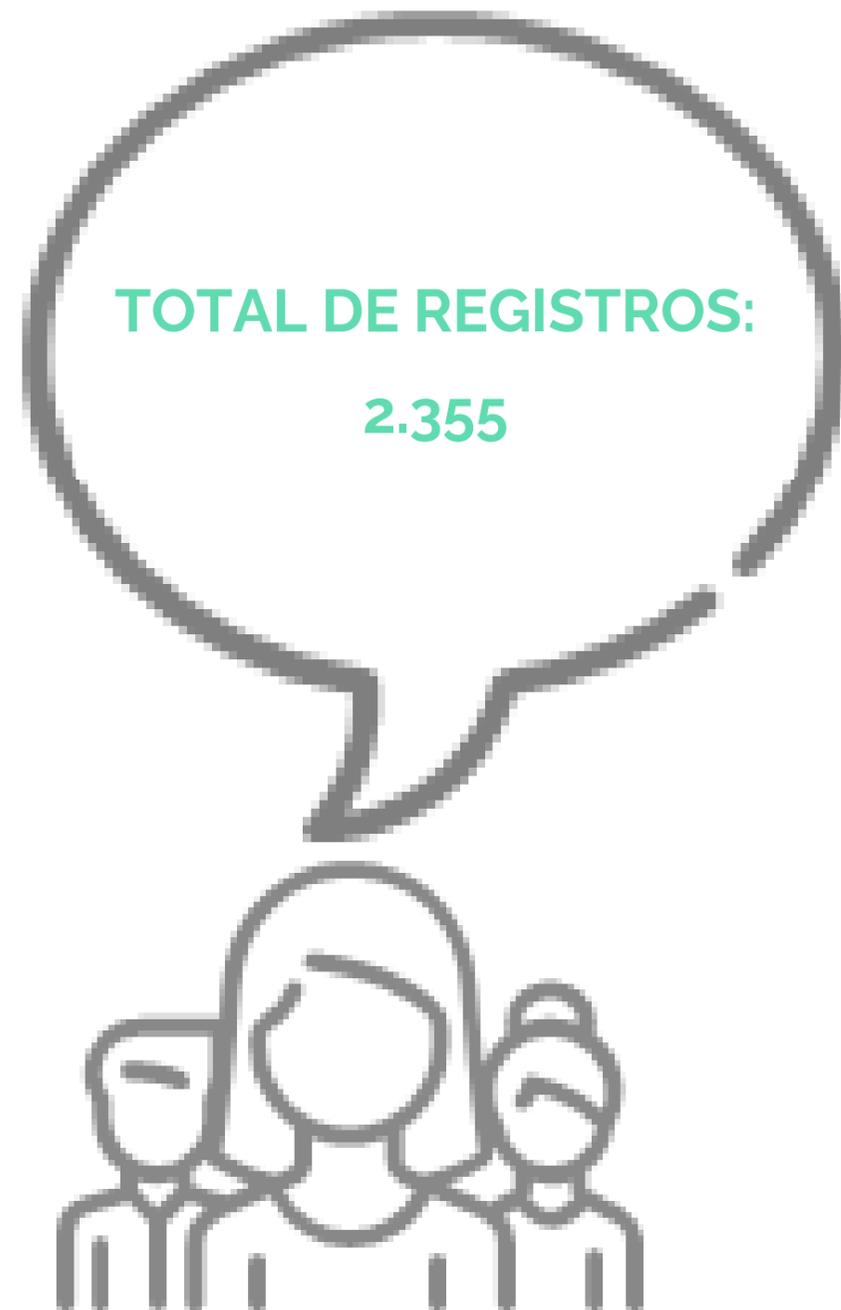
Adriana R. Candaten  
ANALISTA

Andrea da S. Ferreira  
ANALISTA

Vera M. Bruxel  
ENFERMEIRA

Anelise M. de A. Carvalho  
SECRETÁRIA

# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS



**Manifestações de Ouvidoria: 2.258**

**Pedidos de Informação: 97**

## Canais de atendimento:



**Sistema Fala.BR**  
41,2%



**Presencialmente**  
34%



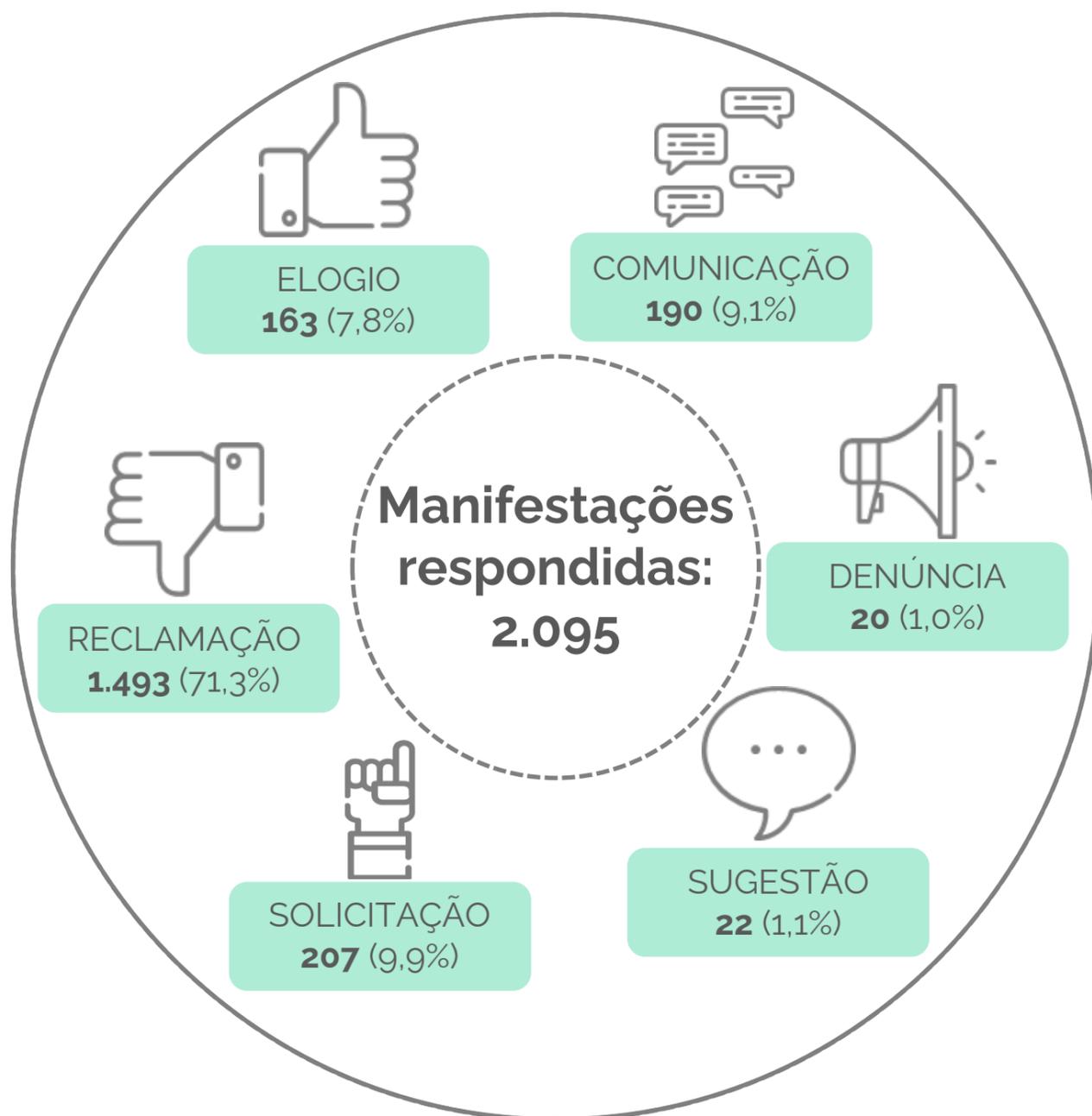
**E-mail**  
24%



**Outros**  
0,7%

## 2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Das **2.258** manifestações de ouvidoria recebidas, **163** foram arquivadas por duplicidade ou por falta de complementação do manifestante, e **2.095** foram respondidas.



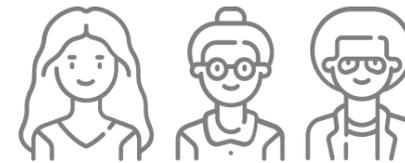
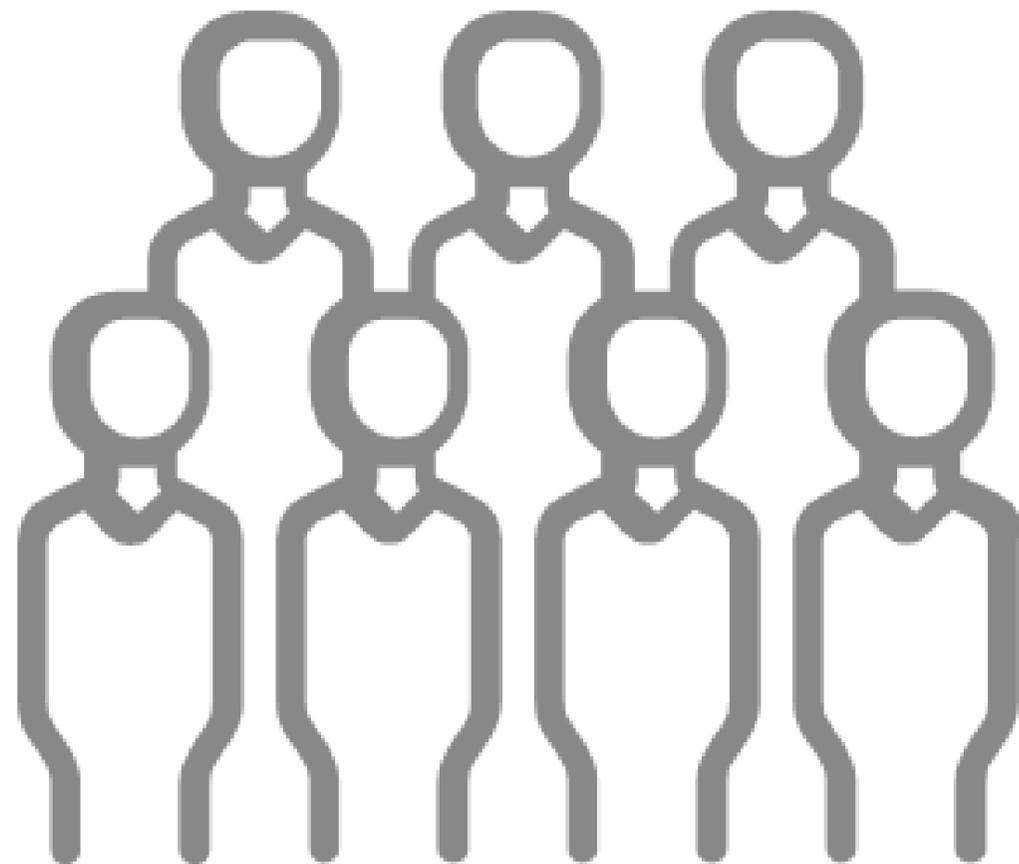
Tempo médio de resposta (dias): **9,67**  
Ressaltamos que todas as demandas foram respondidas em tempo hábil.



Principais assuntos das manifestações de ouvidoria:

- Assistência Hospitalar e Ambulatorial: **997 (47,59%)**
- Ouvidoria Interna: **354 (16,90%)**
- Outros em Administração: **317 (15,13%)**
- Atendimento: **274 (13,08%)**
- Outros temas com menor incidência: **153 (7,30%)**

## 2.1. PERFIL DO USUÁRIO



**Comunidade Externa**  
1.551 (74%)  
(familiares, acompanhantes e cuidadores de paciente, pacientes, vizinhos do hospital, pessoas jurídicas e cidadãos em geral)

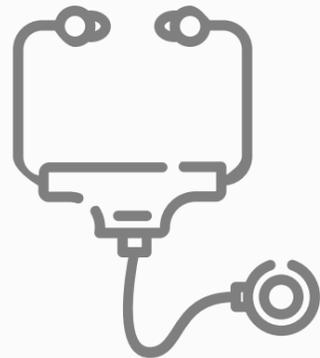


**Comunidade Interna**  
354 (17%)  
(funcionários, alunos, residentes, pesquisadores, professores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, terceirizados, voluntários)



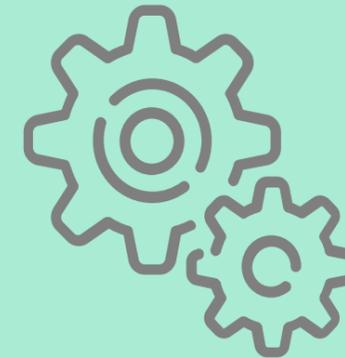
**Anônimo**  
190 (9%)  
(não foi possível identificar o manifestante)

## 2.2. PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS E CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES



### Área MÉDICA

Atendimento  
Assistência hospitalar e  
ambulatorial  
Processos e fluxos



### Área ADMINISTRATIVA

Atendimento  
Outros em administração



### Área de ENFERMAGEM

Atendimento  
Assistência hospitalar e  
ambulatorial  
Outros em administração



### OUVIDORIA INTERNA

Conduitas impróprias  
Insatisfação com a conduta  
das lideranças  
Recursos Humanos

## 2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto > Subassunto

**ELOGIO**  
(7,8%)

AGRADECIMENTO AOS  
PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Elogio ao atendimento

Elogio ao profissional

**SUGESTÃO**  
(1,1%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E  
AMBULATORIAL

Ações para melhoria e humanização no  
atendimento aos pacientes

INFRAESTRUTURA E  
FOMENTO

Melhorias na infraestrutura

## 2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto > Subassunto

**SOLICITAÇÃO**  
(9,9%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E  
AMBULATORIAL

Documentos

Intermediação

Trocas

**RECLAMAÇÃO**  
(71,3%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E  
AMBULATORIAL

Cirurgia

Consulta

Emergência

Equipe de enfermagem

Equipe médica

Exames

ATENDIMENTO

Atendimento

OUVIDORIA INTERNA

Condutas impróprias

Insatisfação com a conduta da liderança

## 2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto > Subassunto

**COMUNICAÇÃO ANÔNIMA (9,1%)**

TEOR DE RECLAMAÇÃO

Atendimento

Condutas impróprias

Insatisfação com a conduta da liderança

TEOR DE DENÚNCIA

Desvios graves de condutas

Outros

**DENÚNCIA (1,0%)**

ASSÉDIO

Assédio Moral

Assédio sexual

DISCRIMINAÇÃO

Discriminação

IRREGULARIDADES DE SERVIDORES

Desvios graves de condutas

## 2.4. SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **55** usuários avaliaram o atendimento.

As respostas oferecidas pela Ouvidoria são avaliadas quanto a resolutividade e satisfação, segundo dados do Painel Resolveu? da CGU.

### RESOLUTIVIDADE

(A sua demanda foi resolvida?)



### NÍVEL DE SATISFAÇÃO

(Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



# 3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



## Principais assuntos

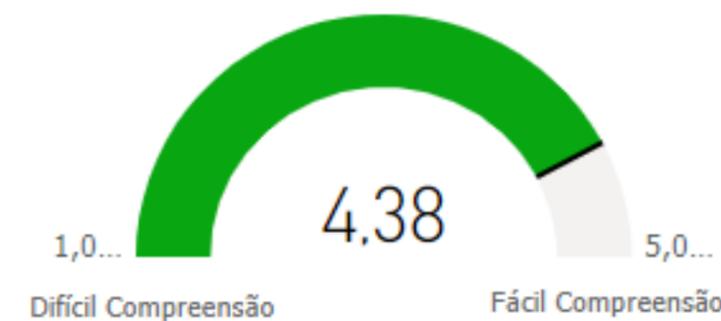


## Satisfação em relação às informações oferecidas

Assertividade das respostas



Compreensão das respostas



Fonte: painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

# 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

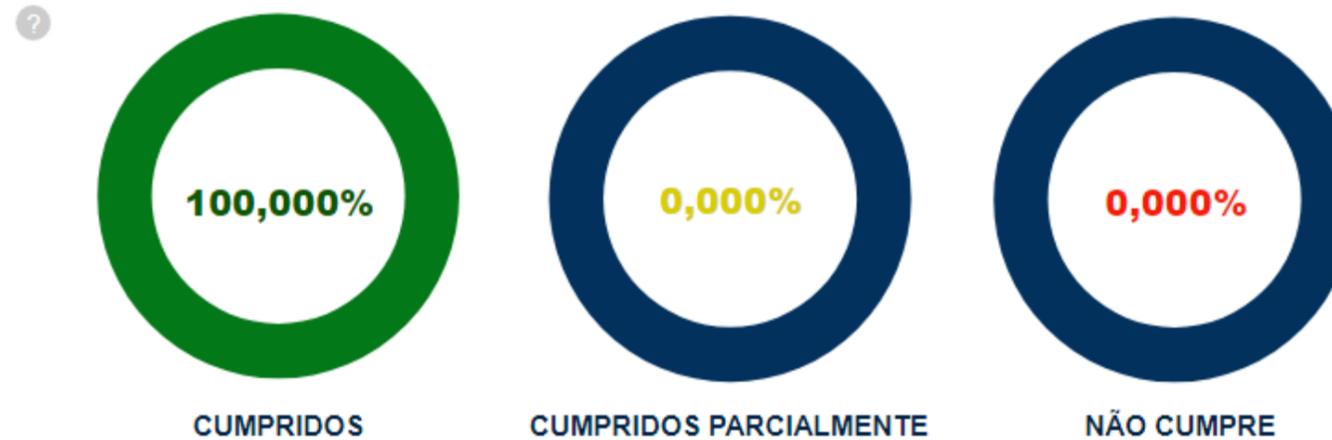
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

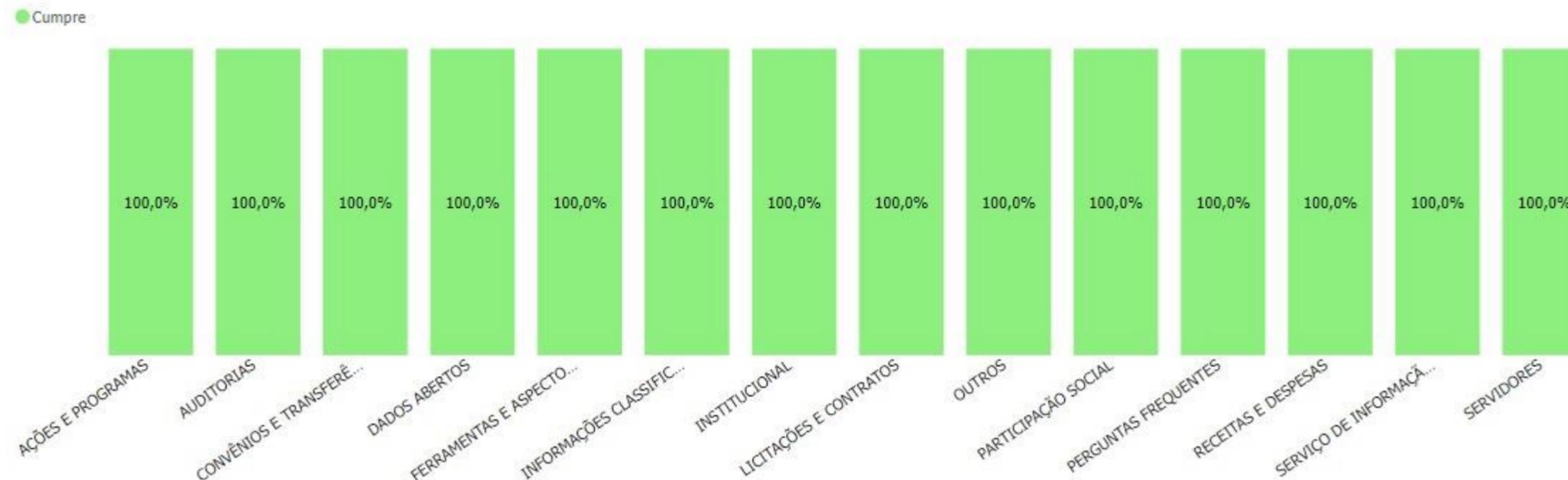
RANKING DE CUMPRIMENTO

**1° / 319**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO



A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 itens, é monitorado pela CGU.

Ao final do período de avaliação o HCPA estava com **100% de cumprimento dos itens.**

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

## 5. INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO



Auditoria Interna dos Canais de Denúncia do HCPA.

Recomendação da Auditoria: inclusão no Código de Conduta e Integridade do HCPA a Ouvidoria como canal único de denúncias.



Relatório semestral de denúncias apresentado aos órgãos estatutários.

Relatórios temáticos aos serviços em ação conjunta com o Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP).



Como ação de melhoria na gestão pública, mapeamento dos serviços públicos prestados pela instituição em conjunto com os gestores e inserção dos serviços no Gov.Br.



Participação na revisão do Código de Conduta e Integridade do HCPA.

Revisão do Fluxo de Denúncias junto a Unidade Correicional.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ A validação das evidências do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública 1º ciclo foi realizada pela CGU, conforme o verificado a Ouvidoria do HCPA está no nível básico. Para 2024, é previsto um novo ciclo de avaliação de maturidade.
- ✓ Definido o Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv) que consolida as ações de atendimento aos usuários de serviços públicos de que tratam as Leis nºs 12.527/2011 e 13.460/2017.
- ✓ Como ação de melhorias na gestão pública, neste ano, trabalhamos no mapeamento dos serviços públicos assistenciais, em conjunto com os gestores dos serviços. Não foram trabalhadas as questões relativas ao Conselho de Usuários, devido a mudança na estrutura do governo, que suspendeu temporariamente esta atividade.
- ✓ Integrado a Equipe de Ouvidoria, um profissional de nível superior que também faz parte do Programa de Ações Antirracistas.
- ✓ Participação da Ouvidoria no Fórum de Articulação para Promoção da Integridade (FAPI) a pedido do Ministério da Educação.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Participação na elaboração da nova versão do EAD sobre os Direitos e Deveres dos Pacientes do HCPA.
- ✓ Revisão da ficha técnica do indicador de Ouvidoria, e inserção no Plano de Negócios e Gestão Estratégica do hospital.
- ✓ Apresentação dos processos e fluxos do tratamento de manifestações na Ouvidoria do HCPA no I Fórum Regional de Ouvidorias promovido pela CGU/RS.
- ✓ Capacitação da equipe em alguns cursos: Capacitação sobre as normas gerais para práticas correcionais; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias; Assédio e discriminação no ambiente de trabalho; Assédio e discriminação no trabalho: como identificar, prevenir e combater.
- ✓ Participação de Grupos Institucionais: Programa da Gestão da Qualidade e Informações em Saúde (QUALIS); Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP) com participação nas reuniões temáticas; Grupo para elaboração do fluxo para atendimento de situações de violência na comunidade interna do HCPA; Colegiado do Ambulatório e Comissão de Segurança da Informação e Comunicações, levando sugestões e recomendações para aprimorar o atendimento e a satisfação dos usuários, baseados nas manifestações atendidas.

# 7. GLOSSÁRIO

| DENÚNCIA                         | O QUE É?  |
|----------------------------------|---|
| <i>Assédio moral</i>             | Prática de comportamentos humilhantes, constrangedores, torturantes, vexatórios, os quais podem ser evidenciados por meio de palavras, gestos ou atitudes reiteradas e por um lapso temporal demorado, que causam uma degradação deliberada das condições de trabalho. Pode ser vertical, horizontal ou ascendente. Segundo o Código de Conduta e Integridade do HCPA (2023): atitude continuada que desqualifique, desequilibre emocionalmente ou humilhe uma pessoa.  |
| <i>Assédio sexual</i>            | É definido por lei como o ato de constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. ( <a href="#">Guia Lilás 2023</a> , da CGU)   |
| <i>Desvios graves de conduta</i> | Relatos relacionados às condutas vetadas constantes no Código de Conduta e Integridade do hospital (versão 2023).   |
| <i>Discriminação</i>             | Toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, gênero, idade, orientação sexual, deficiência, crença religiosa, convicção filosófica ou política, raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, que tenha por objetivo anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outros campo da vida pública ou privada (art. 1º, I, da Lei nº 12.288/2010). |
| ELOGIO                           | O QUE É?  |
| <i>Ao atendimento</i>            | Manifestação elogiosa ou de agradecimento direcionada ao processo de atendimento.   |
| <i>Ao profissional</i>           | Manifestação elogiosa ou de agradecimento direcionada a um ou mais profissionais.   |

# 7. GLOSSÁRIO

| RECLAMAÇÃO                  | O QUE É?   |
|-----------------------------|--|
| <i>Atendimento</i>          | Tom de voz utilizado pelo profissional e entendido pelo usuário como inadequado; a falta de cordialidade; a pressa; a indelicadeza; a informação incompleta; o mau acolhimento, tanto no guichê como no consultório e na internação; as situações em que o usuário se sente intimidado, constrangido e relata que o profissional agiu com abuso de poder.  |
| <i>Cirurgia</i>             | Relatos envolvendo cirurgia/procedimento sobre: cancelamento; demora para realizar; cancelamento e falta de priorização; cancelamento sem aviso prévio e sem reagendamento; não comunicação ao paciente sobre o agendamento em excesso (overbooking); NPO prolongado e por diversas vezes de paciente internado.   |
| <i>Condutas impróprias</i>  | Relatos da comunidade interna sobre situações ocorridas no ambiente de trabalho, como: conflito interpessoal; quando o colaborador deixa de cumprir as condutas requeridas no Código de Conduta e Integridade (2023); quando colaborador se manifesta politicamente no ambiente de trabalho gerando conflito com usuários e colegas; quando profissional exagera no uso de celular pessoal prejudicando o atendimento.                                       |
| <i>Consulta</i>             | Manifestações sobre consultas como: demora para atendimento ou para agendar interconsulta; consulta agendada e paciente não atendido; dificuldade em reagendar/desmarcar consulta; intolerância ao atraso; cancelamento sem aviso ao paciente; usuário da presença no guichê mas equipe não chama para atendimento; agendamento para equipe errada; paciente não é contatado para a teleconsulta agendada; falta de visita domiciliar; falta de privacidade. |
| <i>Emergência</i>           | Manifestações sobre atendimentos na Emergência como: negativa de atendimento; falta de leito; inconformidade com a transferência para outro hospital; dificuldade de acesso para acompanhantes.  |
| <i>Equipe de enfermagem</i> | Insatisfação com o atendimento de enfermagem como: muito tempo com fralda suja ou molhada; demora para atender campainha; administração de medicação fora do horário; falta de profissional para atendimento; falta de privacidade; falta de orientações assistenciais ao paciente/acompanhante/familiar.  |

# 7. GLOSSÁRIO

| RECLAMAÇÃO                                     | O QUE É?   |
|--|--|
| <i>Equipe médica</i>                           | Insatisfação com o atendimento da equipe médica sobre: conduta médica; falta de consenso entre as equipes; demora para definir o tratamento; falha nos cuidados; falta de explicação; falta de profissional para atendimento; falta de visita médica a paciente internado; falta de privacidade; registro indevido em prontuário; dificuldade de acesso à equipe.  |
| <i>Exames</i>                                  | Reclamações sobre exames como: demora para realizar; demora para resultado; dificuldade de agendar; demora no atendimento; agendamento incompleto.   |
| <i>Insatisfação com a conduta da liderança</i> | Reclamações da comunidade interna sobre situações ocorridas no ambiente de trabalho a respeito da atuação das lideranças, como: quando subordinado está descontente com as cobranças e forma de gestão da chefia (gestão por competências, escalas); quando a liderança deixa de cumprir as responsabilidades descritas no Código de Conduta e Integridade (2023). |

| SOLICITAÇÃO          | O QUE É?   |
|----------------------|--|
| <i>Documentos</i>    | Preenchimento de documentos; laudos e receitas; cópia de documentos do prontuário; resultado de exame patológico; uso de nome social em documentação do hospital.  |
| <i>Intermediação</i> | Solicitações de: agendamento de consultas e exames; agilização do atendimento (de cirurgia, para a alta, para realização de exame), antecipação da data da consulta; avaliação presencial de especialista; continuidade de tratamento; esclarecimentos; ampliação do horário de atendimento; facilitar acesso; internar em leito; conhecer a posição na fila de espera para cirurgia; reavaliação da condição para a alta. |
| <i>Trocas</i>        | Solicitações com pedidos de trocas como: da data da consulta agendada; de profissional do atendimento; de UBS de referência; de leito.   |

# 7. GLOSSÁRIO

| SUGESTÃO  | O QUE É?  |
|---|---|
| <i>Ações para melhoria e humanização no atendimento aos pacientes</i> | Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: atendimento preferencial em todos os guichês; comunicação eficiente entre as equipes assistentes; flexibilidade nas rotinas de higiene e conforto do paciente; agenda para demarcação de cirurgia; mudança da política de doação de sangue.   |
| <i>Melhorias na infraestrutura</i>                                    | Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: sinalização do estacionamento; manutenção das calçadas do entorno, pintura das faixas de pedestres; isolamento acústico de equipamento de refrigeração de ambiente; melhoria do sinal do wi-fi na internação; sinalização de fluxo (entrada e saída) nos elevadores; ventilador na área de acesso ao elevador da SRPA; canal de TV com programação própria disponível nos quartos da internação e nas áreas de espera; buscar junto a EPTC/PMPA melhorias no fluxo da Rua São Manoel; cadeiras mais confortáveis para puérperas internadas amamentar. |