



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

# *Relatório da Ouvidoria 2025*

*O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e Art. 60 da Portaria nº 116/2024 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 Candaten*  
ANALISTA

*Andrea Ferreira (até nov/2025)*  
ANALISTA

*Paula Eustáquio*  
PEDAGOGA

*Vera Bruxel*  
ENFERMEIRA

*Anelise Carvalho*  
SECRETÁRIA

# 1. Estatísticas gerais



**3.454 atendimentos**

## Tipos de atendimento



**3.383**

manifestações de ouvidoria



**71**

pedidos de acesso à informação

## Canais de atendimento



**75%** eletrônico



**24%** presencial

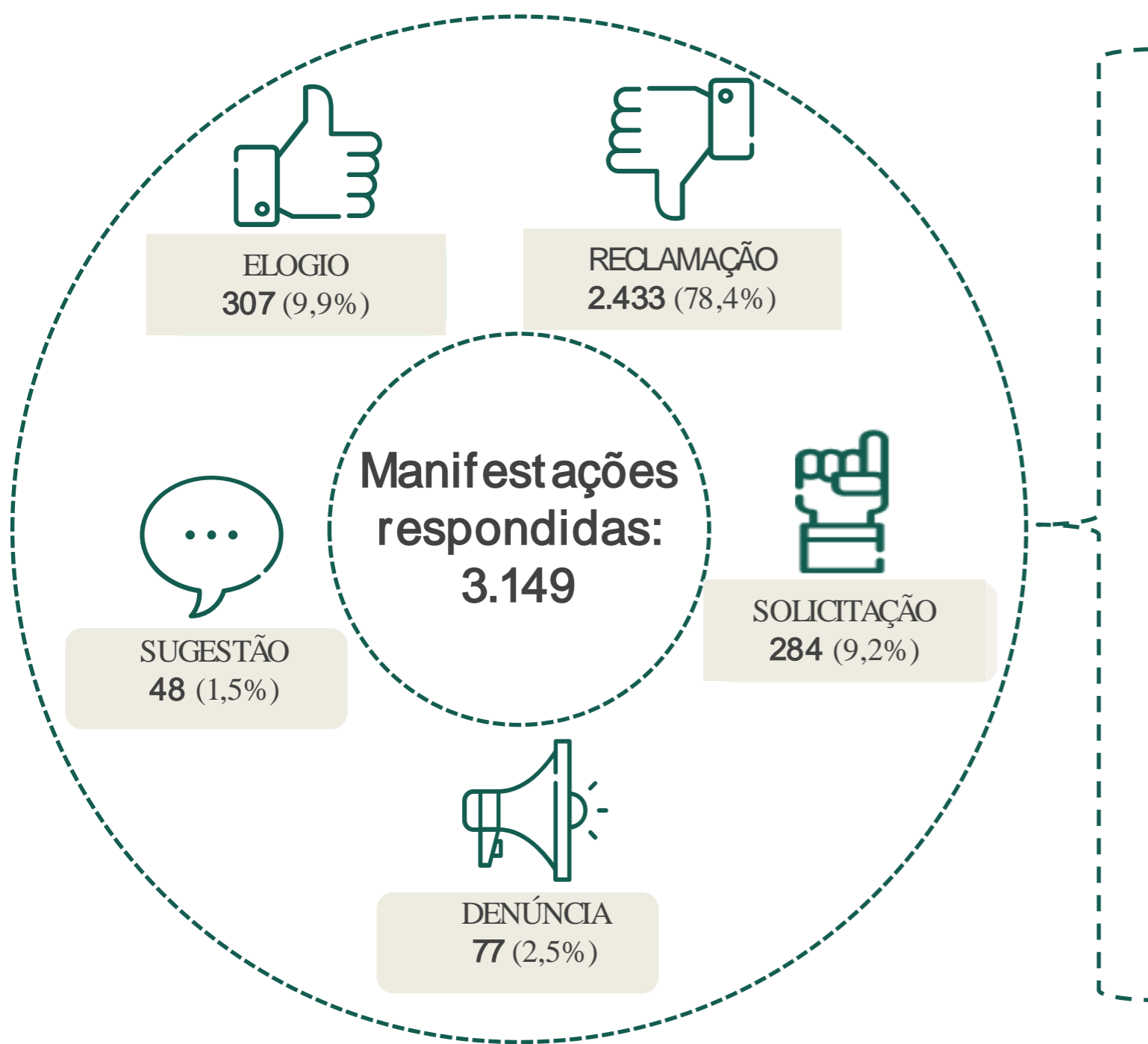



**1%** outros

## 2. Manifestações de ouvidoria




Das **3.383** manifestações de ouvidoria recebidas, **234** foram arquivadas por perda de objeto, duplicidade ou por falta de clareza/ insuficiência de dados, e **3.149** foram respondidas.



 Tempo médio de resposta (dias): **11,1**

Principais assuntos das manifestações:

-  Assistência Hospitalar e Ambulatorial: 1.271 (40,4%)
- Atendimento ao Público: 487 (15,5%)
- Outros em Administração: 247 (7,8%)
- Gestão de Pessoas: 220 (7,0%)

## 2.1. Perfil do usuário da ouvidoria



### Comunidade Externa

70%

(familiares, acompanhantes e cuidadores de paciente, pacientes, vizinhos do hospital, pessoas jurídicas e cidadãos em geral)



### Comunidade Interna

29%

(funcionários, alunos, residentes, pesquisadores, professores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, terceirizados, voluntários)

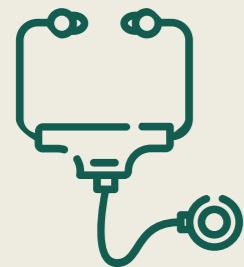


### Anônimo

1%

(não foi possível identificar o manifestante)

## 2.2. Principais áreas demandadas



### **Área MÉDICA**

*Equipe médica*

*Consulta*

*Orurgia*

*Insatisfação com o atendimento*

*Ouvidoria interna/ Condutas impróprias*

*Processos e fluxos*

*Emergência*



### **Área ADMINISTRATIVA**

*Insatisfação com o atendimento*

*Processos e fluxos*

*Ambiência*

*Ouvidoria interna/ Condutas impróprias*

*Estacionamento*



### **Área de ENFERMAGEM**

*Equipe de enfermagem*

*Ouvidoria interna/ Condutas impróprias*

*Ouvidoria interna/ Agressão verbal*

*Insatisfação com o atendimento*



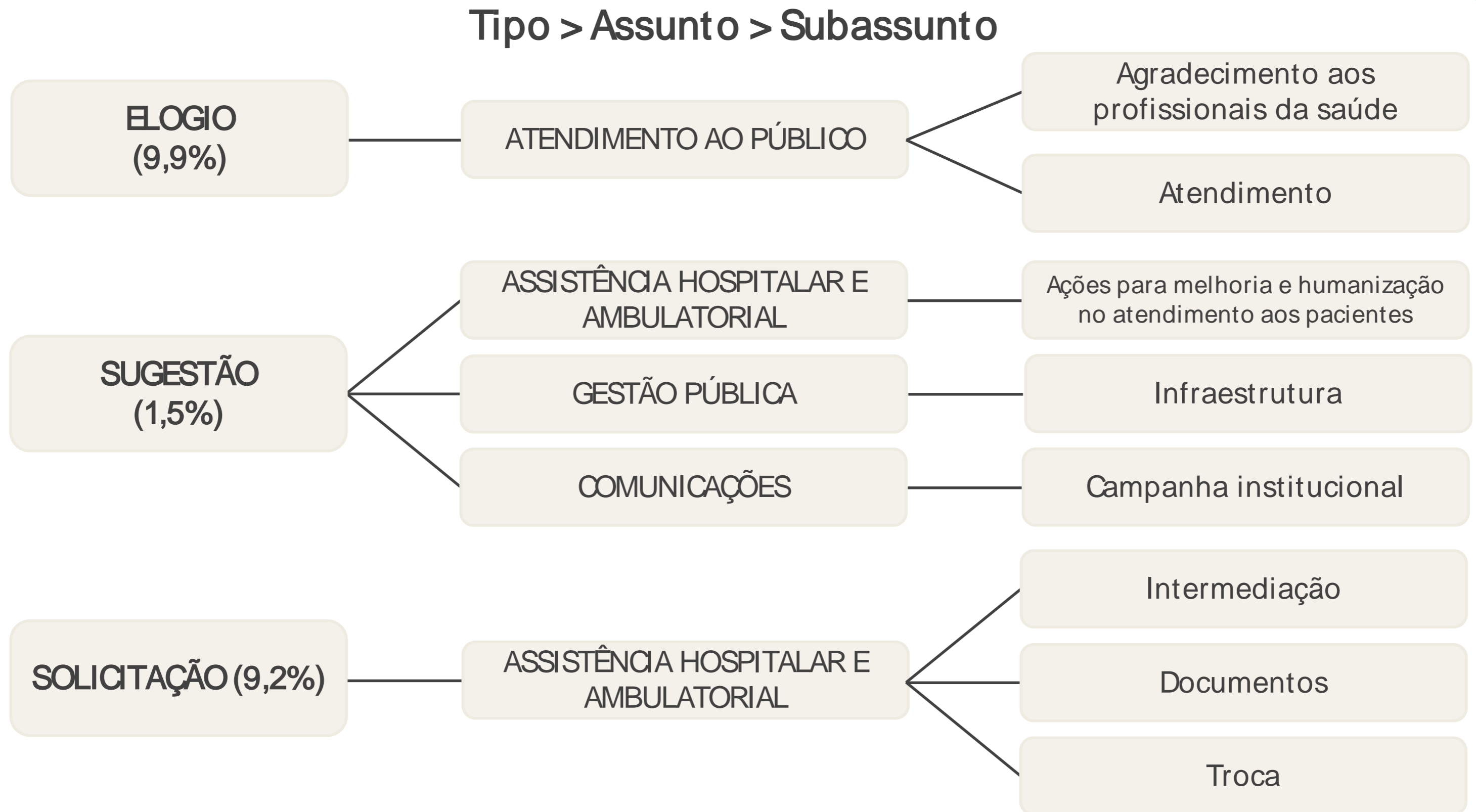
### **Áreas ENSINO e PESQUISA**

*Ouvidoria Interna/ Recursos humanos*

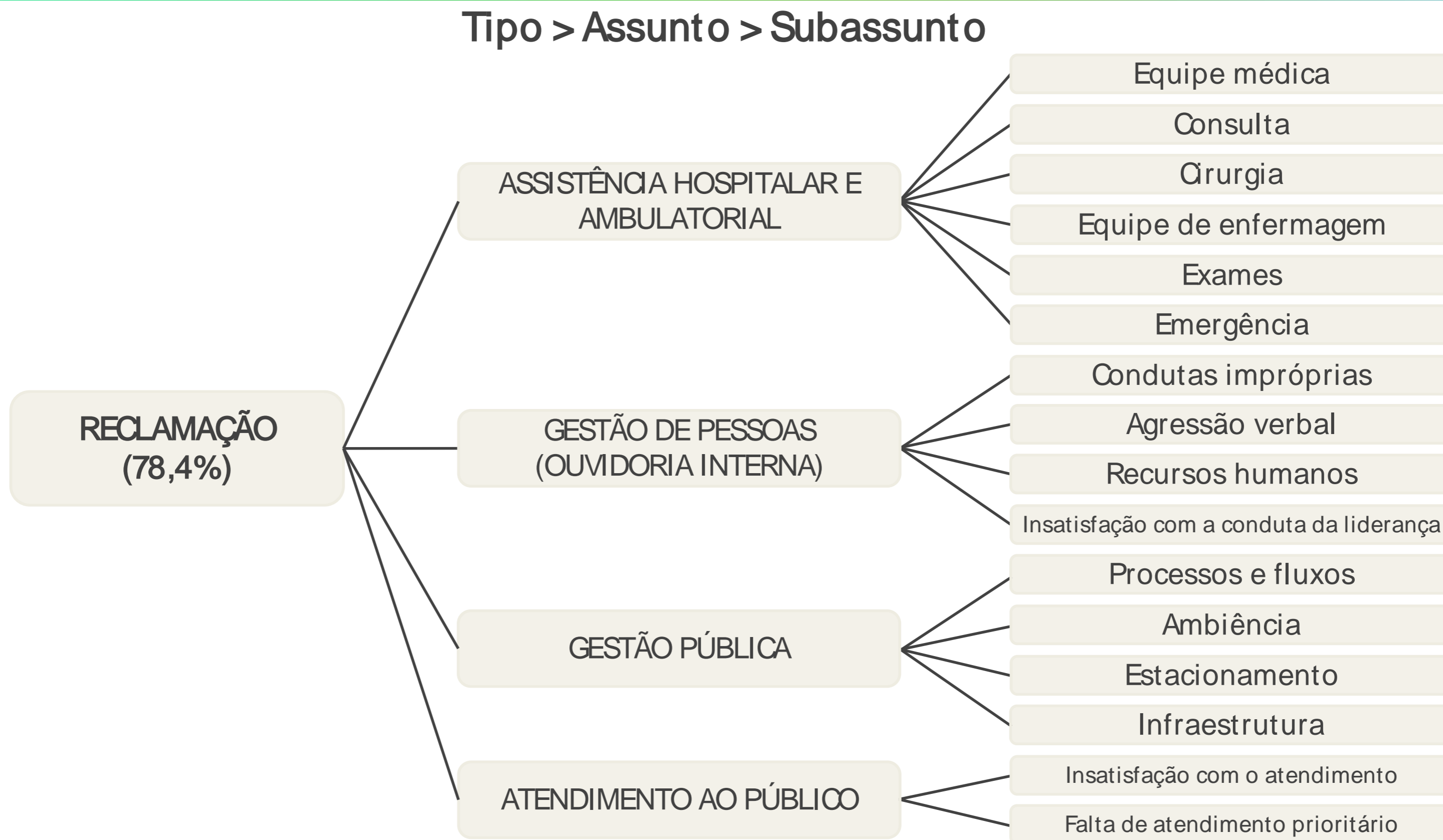
*Ouvidoria Interna/ Condutas impróprias*

*Processos e fluxos*

## 2.3. Assuntos e subassuntos por tipo de manifestação



## 2.3. Assuntos por tipo de manifestação de ouvidoria



## 2.3. Assuntos por tipo de manifestação de ouvidoria



### Tipo > Assunto > Subassunto

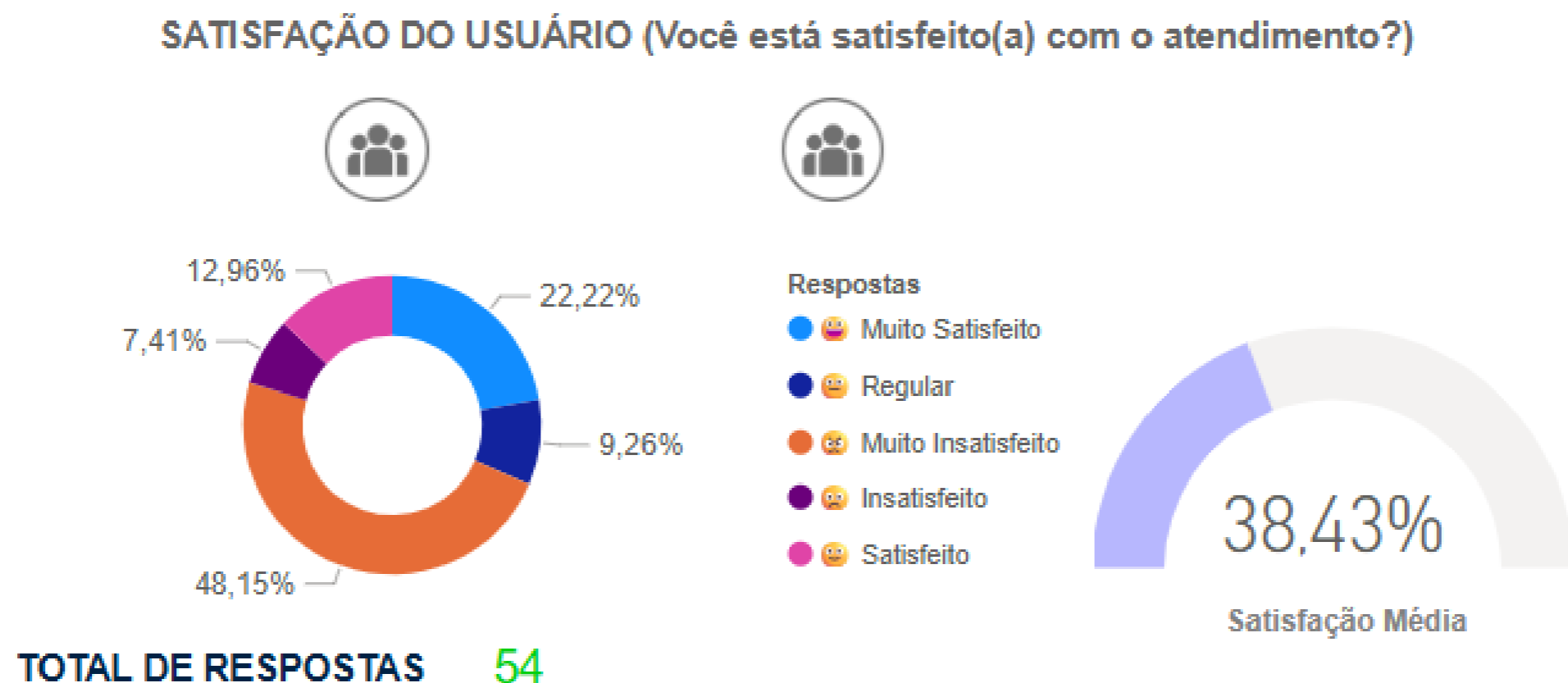


## 2.4. Satisfação do usuário de ouvidoria



Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **54** respondentes, do total de 3.149 manifestações, avaliaram o atendimento, o que perfaz **1,73%** do total de manifestações.

As respostas oferecidas são avaliadas quanto a satisfação, segundo dados do Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União.



# 3. Pedidos de acesso à informação



## Assuntos mais demandados

Concursos e processos

Seletivos 17,91%

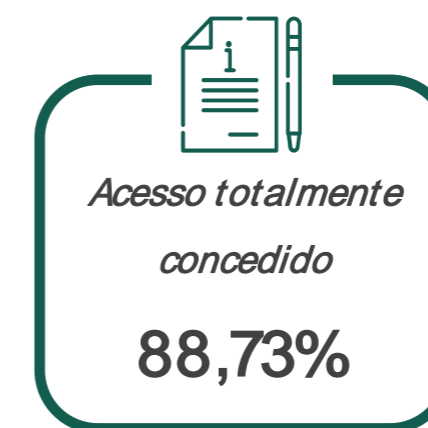
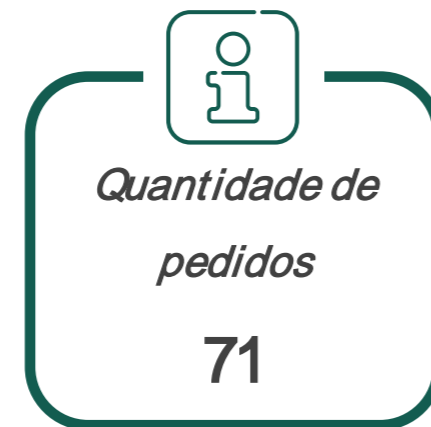
Gestão de pessoas 10,45%

Transparência e acesso à

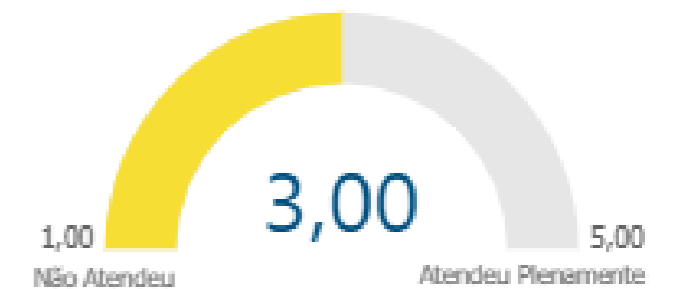
Informação 10,45%

Outros em Saúde 7,46%

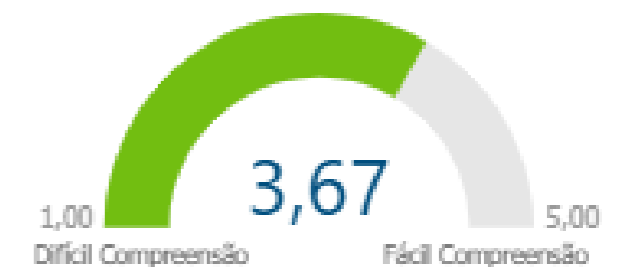
Planejamento e gestão 5,97%



Quantidade de avaliações: **3**  
(4,23%)



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

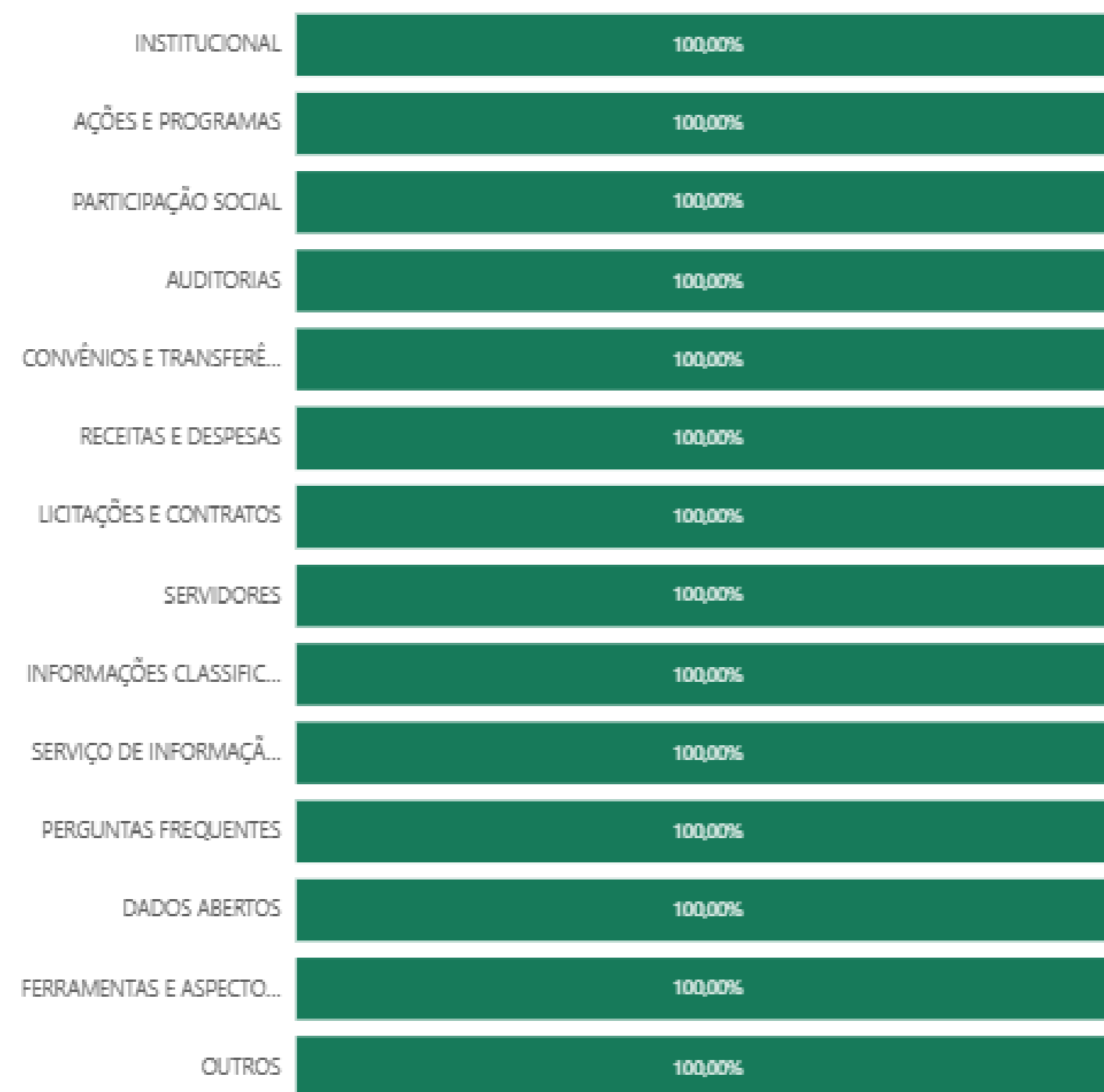


A resposta fornecida foi fácil de compreender?

# 4. Transparência ativa



## Distribuição do cumprimento por assunto



● Cumpre

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. Acesso em: 05/03/2026.

## 5. Outras ações no período



- ✓ Reuniões com as áreas de Gestão de Pessoas e Gestão de Riscos e Integridade Corporativa para proposição de ações integradas sobre respeito, integridade e prevenção e combate ao assédio.
- ✓ Participação na capacitação dos membros da CIPA sobre prevenção da violência e combate ao assédio e discriminação no HCPA.
- ✓ Participação na revisão do Código de Conduta e Integridade do HCPA.
- ✓ Capacitação sobre Técnicas de Oitivas de Testemunhas e Investigados em denúncias.
- ✓ Continuidade no mapeamento de Serviços Públicos com as Diretorias de Pesquisa e de Ensino.
- ✓ Revisão e atualização da Carta de Serviços Públicos publicada no portal Gov.br.
- ✓ Participação nos Fóruns de Linha de Cuidado do Paciente Pediátrico, do Paciente Cirúrgico e do Paciente com Câncer, no tema experiência do paciente.
- ✓ Revisão e atualização da página da Ouvidoria no site do HCPA (<https://www.hcpa.edu.br/fale-conosco/ouvidoria/registre-sua-manifestacao>).

## 5. Outras ações no período



- ✓ Realinhamento com as áreas Arquivo Médico e Informações em Saúde e Hospitalidade sobre a necessidade de manter o atendimento presencial na Recepção do Bloco C, para que pacientes sem acesso digital, possam solicitar os documentos de prontuário.
- ✓ Relatórios semestrais de denúncias apresentados aos órgãos estatutários: Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Conselhos Fiscal e Conselho de Administração.
- ✓ Realizado relatório anual (2024) com análise dos dados e das manifestações de ouvidoria entregue ao Diretor Executivo e aos Diretores específicos por área, com a apresentação dos nós críticos trazidos pelos usuários através das manifestações tanto na prestação dos serviços como na ouvidoria interna.
- ✓ Foram realizados sete Relatórios Temáticos, por solicitação das chefias de serviços e Coordenadores de áreas.
- ✓ Relatório anual de gestão de ouvidoria disponível no site do HCPA.

# 6. Glossário de assuntos das manifestações



## **Elogio**

**Atendimento ao público/ Agradecimento aos profissionais da saúde:** manifestação elogiosa ou de agradecimento direcionada a um ou mais profissionais.

**Atendimento ao público/ Atendimento:** manifestação elogiosa ou de agradecimento direcionada ao processo de atendimento

## **Sugestão**

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Ações para melhoria e humanização no atendimento aos paciente:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: atendimento preferencial em todos os guichês; comunicação eficiente entre as equipes; flexibilidade nas rotinas de higiene e conforto do paciente; agenda para demarcação de cirurgia; mudança da política de doação de sangue no HCPA; melhoria da qualidade da alimentação às pacientes no Centro Obstétrico.

**Gestão Pública/ Infraestrutura:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: sinalização do estacionamento; isolamento acústico de equipamento de refrigeração de ambiente; pintura das faixas de pedestres; sinalização de fluxo (entrada e saída) nos elevadores; instalação de ventilador na área de acesso do 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 a amamentação.

**Comunicações/ Campanha institucional:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: realização de campanha institucional sobre sigilo e confidencialidade de dados do paciente, sobre comportamento no ambiente institucional, sobre doação de sangue, sobre silêncio no ambiente hospitalar.

## **Solicitação**

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Intermediação:** solicitação de providências de necessidade que o usuário buscou mas não encontrou, como: agendamento/ antecipação de consulta; agilidade no atendimento (cirurgia, alta hospitalar, agendamento de exames); avaliação de especialista; atendimento presencial; continuidade de tratamento; esclarecimentos; posição na fila de espera para cirurgia; reavaliação da condição de alta.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Documentos:** :solicitação de providências de necessidade que o usuário buscou mas não encontrou, como: resultado de exame patológico; preenchimento de documentos; cópia de documentos; laudos e receitas; nome social; orçamentos.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Troca:** :solicitação de providências de necessidade que o usuário buscou mas não encontrou, como: trocar a data da consulta; trocar de profissional para atendimento; trocar de UBS de referência; trocar de leito.

# 6. Glossário de assuntos das manifestações



## **Reclamação**

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Equipe médica:** manifestação de insatisfação sobre conduta médica; negligência médica; falta de consenso entre as equipes; demora para definir o tratamento; tratamento não funciona e não dão retorno; paciente com dor e sem alternativa de tratamento; falha nos cuidados; falta de explicação; falta de profissional para atendimento; falta de visita médica ao paciente internado; falta de privacidade; registro indevido em prontuário; dificuldade de acesso à equipe.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Consulta:** manifestação de insatisfação sobre atendimentos em consulta 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; agendamento para equipe errada; paciente faz checking mas não é chamado para a sala de consulta; paciente não contatado para teleconsulta agendada; falta de visita domiciliar; falta de privacidade (paciente atendido no corredor).

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Cirurgia:** manifestação de insatisfação envolvendo cirurgia/ procedimento sobre: cancelamento; demora para realizar; cancelamentos seguidos e falta de priorização desse paciente; cancelamento sem aviso prévio e sem reagendamento; não comunicação ao paciente sobre o agendamento em excesso (overbooking); NPO prolongado e por diversas vezes devido a cancelamentos.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Equipe de enfermagem:** manifestação de insatisfação com o atendimento da equipe de enfermagem como: falha nos cuidados (muito tempo com fralda suja, demora para atender campainha, medicação fora de horário, etc.); falta de profissional para atendimento; falta de privacidade; falta de orientações assistenciais.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Exames:** manifestação de insatisfação envolvendo exames como: demora para realizar; demora para resultado; dificuldade de agendar; demora no atendimento; agendamento incompleto.

**Assistência hospitalar e ambulatorial/ Emergência:** manifestação de insatisfação envolvendo atendimentos da Emergência como: negativa de atendimento; falta de leito; inconformidade com a transferência para outro hospital; dificuldade de acesso para acompanhantes; demora para avaliação.

**Gestão de Pessoas (Ouvidoria Interna)/ Condutas impróprias:** manifestação de insatisfação como conflitos interprofissional; situações onde o colaborador deixa de cumprir as condutas requeridas no Código de Conduta e Integridade; situações em que colaboradores manifestam-se politicamente no ambiente de trabalho, podendo gerar conflitos com usuários/ colegas; uso excessivo de celular.

**Gestão de Pessoas (Ouvidoria Interna)/ Agressão verbal:** manifestação na qual o colaborador se sente insultado, ameaçado, agredido verbalmente ou sujeito a outro comportamento ofensivo do paciente/ familiar.

# 6. Glossário de assuntos das manifestações



## **Reclamação**

**Gestão de Pessoas (Ouvidoria Interna)/ Recursos humanos:** manifestação de insatisfação sobre: desvio de função; dimensionamento de pessoal; falta de condições de trabalho; benefícios (vale-alimentação); restrição médica não respeitada; abono atestado; profissional fora do local de trabalho; sistema de progressão e avaliação de desempenho; conflito entre turnos.

**Gestão de Pessoas (Ouvidoria Interna)/ Insatisfação com a conduta da liderança:** manifestação de insatisfação da comunidade interna sobre situações ocorridas no ambiente de trabalho a respeito da atuação das lideranças; quando subordinado está descontente com as cobranças e forma de gestão da chefia; quando a chefia deixa de cumprir as suas responsabilidades descritas no Código de Conduta e Integridade.

**Gestão Pública/ Processos e fluxos:** manifestação de insatisfação sobre judicialização (medicamentos, materiais cirúrgicos, internações, insumos); acesso indevido; comércio de externos nas dependências do hospital; dificuldade de acesso ao serviço e principalmente ao agendamento de consulta (canais de atendimento insuficientes); falta de segurança (ambiente inseguro); fumo em local proibido; processo rígido; situação de risco; demora para prestação da conta hospitalar; inconformidade com a conta hospitalar; dificuldade com negociação de dívida; falta de pagamento; dificuldade para obter cópia de documentos do prontuário; extravio de pertences do paciente.

**Gestão Pública/ Ambiência:** manifestação de insatisfação relacionada ao conforto, privacidade, falta de ventilação e conforto térmico; iluminação; ergonomia; barulho excessivo; falta de higiene (limpeza e sujeira); poda de árvores.

**Gestão Pública/ Estacionamento:** manifestação de insatisfação relacionada ao estacionamento sobre vagas; acesso; infraestrutura; cobrança de taxa; mau uso do espaço.

**Gestão Pública/ Infraestrutura:** manifestação de insatisfação sobre falta de manutenção (móveis, equipamentos, banheiros, telhados, elevadores, janelas, ar-condicionado); falta de sinalização; falta de armários em vestiários; falta de suporte técnico wi-fi; falta suporte técnico AGHUse.

**Atendimento ao público/ Insatisfação com o atendimento:** manifestação de insatisfação com o atendimento recebido; mau atendimento ou falha na comunicação: considera-se o 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. Situações em que o usuário se sente intimidado, constrangido e relata que o profissional agiu com abuso de poder.

**Atendimento ao público/ Falta de atendimento prioritário:** manifestação de insatisfação sobre falta de prioridade de atendimento a pessoas TEA, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos e pessoas com deficiência.

## 6. Glossário de assuntos das manifestações



### **Denúncia**

**Conduta ética e irregularidade de servidores/ Desvios de conduta:** relato relacionado às condutas vetadas constantes no Código de Conduta e Integridade do hospital. Prática de conduta vedada no exercício de atividade profissional (Código de Ética Médica).

**Conduta ética e irregularidade de servidores/ Fraude:** relato sobre manipulação, falsificação ou alteração de registros ou documentos; apropriação indébita; supressão ou omissão de transações nos registros contábeis; registro de transações sem comprovação; ou não observância intencional da legislação; favorecimento em licitação.

**Assédio moral/ Assédio moral:** relato que discorre sobre comportamento no ambiente de trabalho que expõe pessoa a situações de humilhação, intimidação, agressividade, menosprezo, causando-lhe sofrimento psíquico ou físico, interferindo negativamente tanto na sua vida pessoal quanto na vida profissional (Guia Lilás, da CGU).

**Assédio sexual/ Conduta de natureza sexual:** relato que discorre sobre 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 e função (Guia Lilás, da CGU).

**Racismo e discriminação/ Discriminação:** relato que discorre sobre 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 objeto 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 outro campo da vida pública ou privada.

**Dados Pessoais - LGPD/ Vazamento de dados:** relato sobre exposição de dados pessoais sem autorização.