



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2024

# APRESENTAÇÃO

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 R. Candaten  
ANALISTA

Andrea da S. Ferreira  
ANALISTA

Paula R. da S. Eustáquio  
PEDAGOGA

Vera M. Bruxel  
ENFERMEIRA

Anelise M. de A. Carvalho  
SECRETÁRIA

# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS



TOTAL DE REGISTROS:  
2.636

Manifestações de ouvidoria: 2.599  
Pedidos de acesso à Informação: 37

## Canais de atendimento:



E-mail  
51,10%



Sistema Fala.BR  
26,71%



Presencial  
21,85%



Outros  
0,34%

## 2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Das **2.599** manifestações de ouvidoria recebidas, **375** foram arquivadas por perda de objeto, duplicidade ou por falta de clareza/insuficiência de dados, e **2.224** foram respondidas.



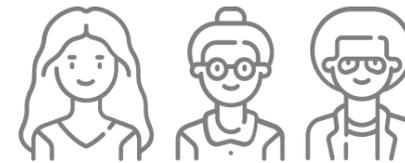
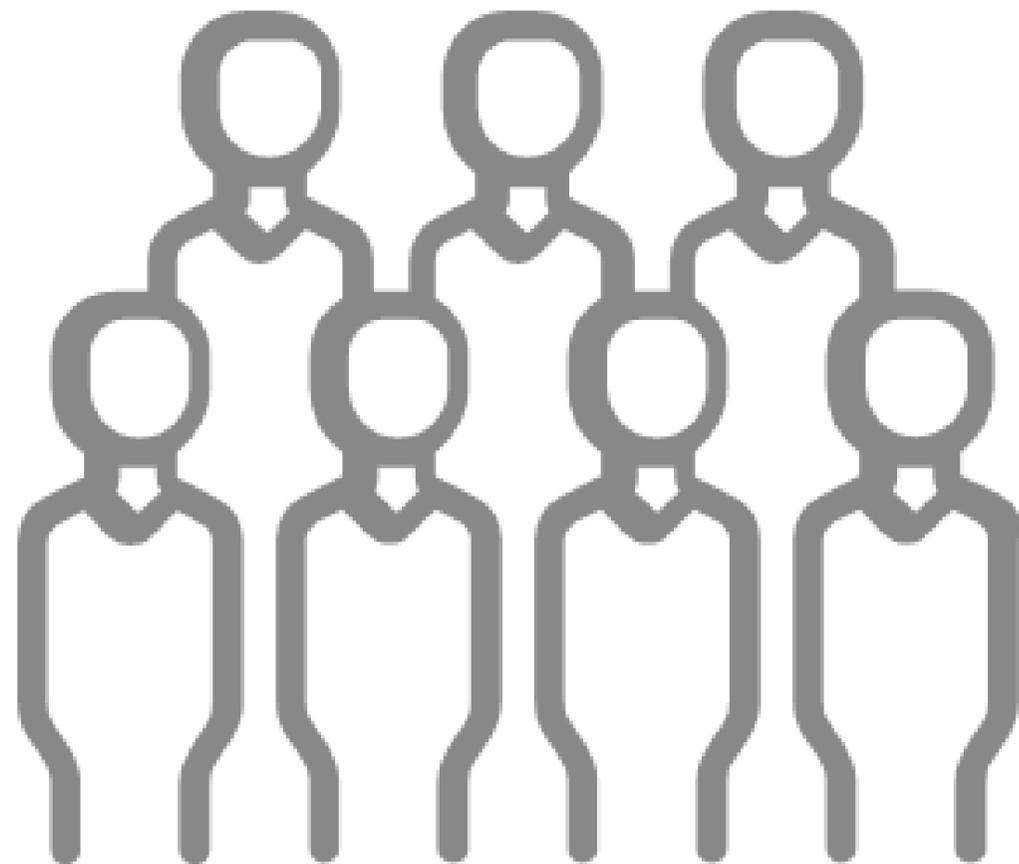
Tempo médio de resposta (dias): **10,94**  
Ressaltamos que todas as demandas foram respondidas em tempo hábil.



Principais assuntos das manifestações de ouvidoria:

- Assistência Hospitalar e Ambulatorial: **671 (30,17%)**
- Atendimento: **342 (15,38%)**
- Outros em Administração: **340 (15,28%)**
- Ouvidoria Interna: **309 (13,89%)**
- Agendamento de consultas: **204 (9,17%)**

## 2.1. PERFIL DO USUÁRIO



**Comunidade Externa**  
1.612 (72,5%)  
(familiares, acompanhantes e cuidadores de paciente, pacientes, vizinhos do hospital, pessoas jurídicas e cidadãos em geral)

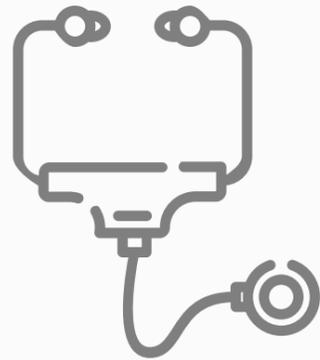


**Comunidade Interna**  
595 (26,7%)  
(funcionários, alunos, residentes, pesquisadores, professores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, terceirizados, voluntários)



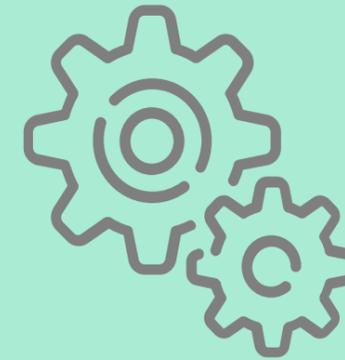
**Anônimo**  
17 (0,8%)  
(não foi possível identificar o manifestante)

## 2.2. PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS E CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES



### Área MÉDICA

Equipe médica  
Consulta  
Cirurgia  
Atendimento  
Processos e fluxos



### Área ADMINISTRATIVA

Atendimento  
Processo e fluxos  
Ambiência



### Área de ENFERMAGEM

Atendimento  
Equipe de enfermagem  
Processos e fluxos



### OUVIDORIA INTERNA

Condutas impróprias  
Insatisfação com a conduta  
das lideranças  
Agressão verbal

## 2.3. ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto

**ELOGIO**  
(7,6%)

AGRADECIMENTO AOS  
PROFISSIONAIS DA SAÚDE

**SUGESTÃO**  
(1,2%)

INFRAESTRUTURA E  
FOMENTO

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E  
AMBULATORIAL

COMUNICAÇÕES

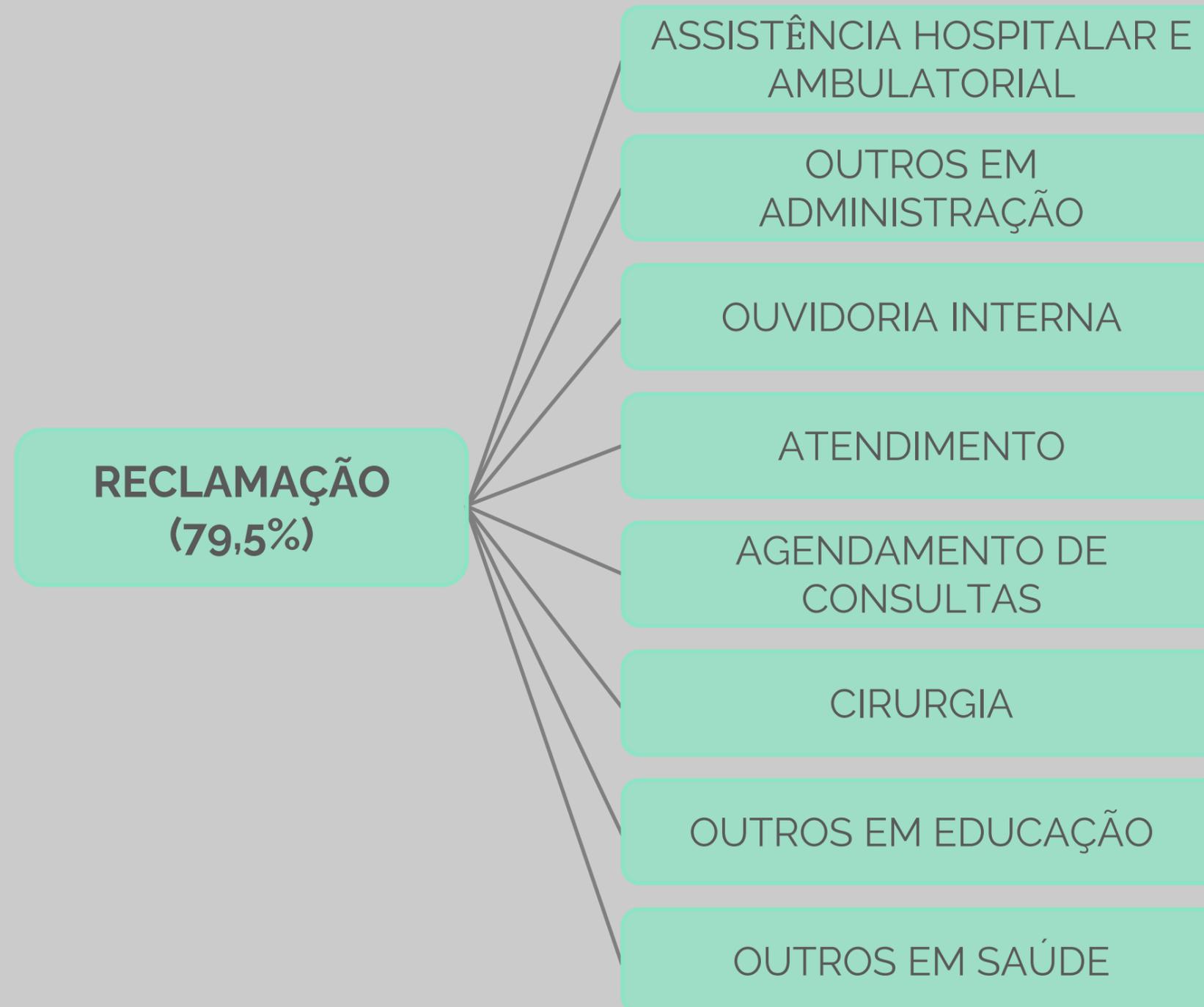
**SOLICITAÇÃO**  
(9,4%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E  
AMBULATORIAL

OUTROS EM  
ADMINISTRAÇÃO

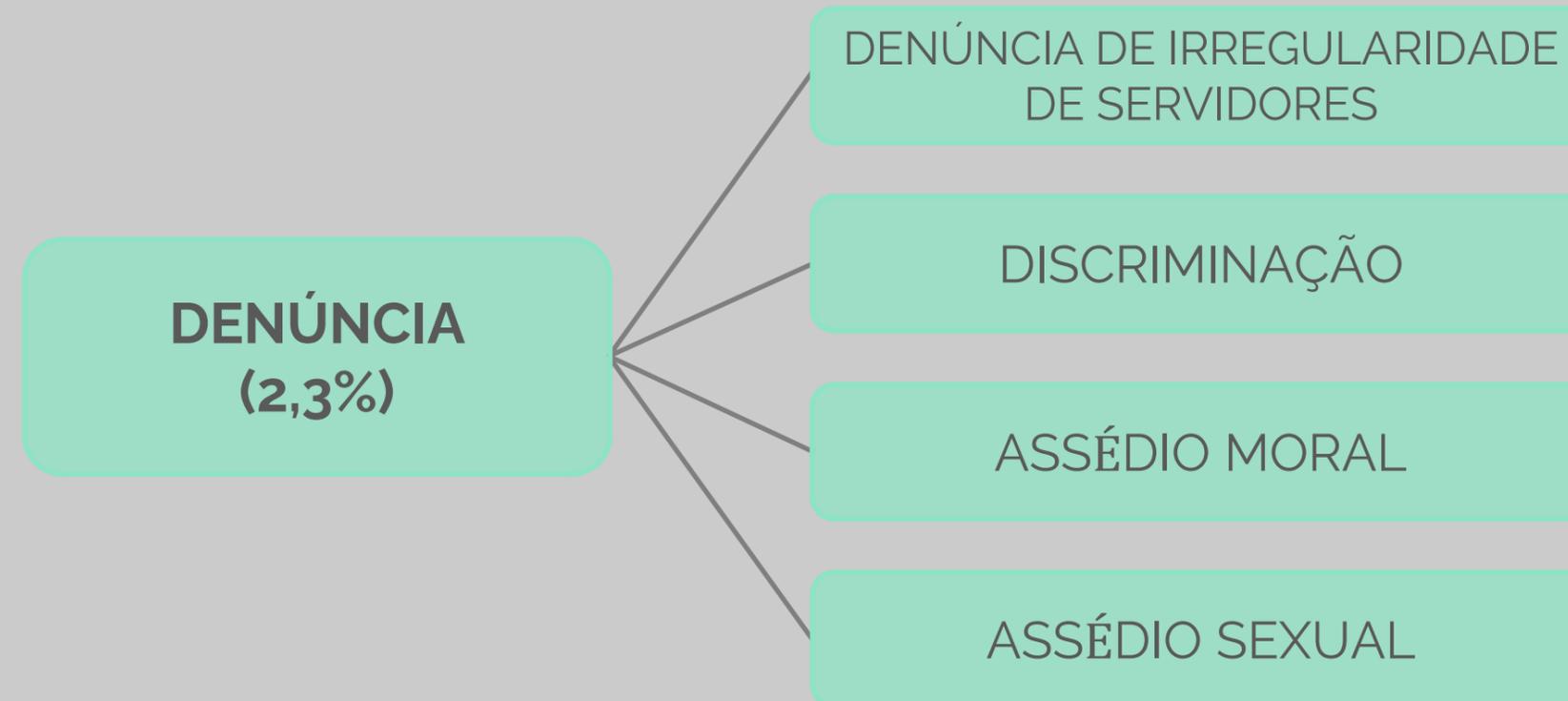
## 2.3. ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto



## 2.3. ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

### Tipo > Assunto



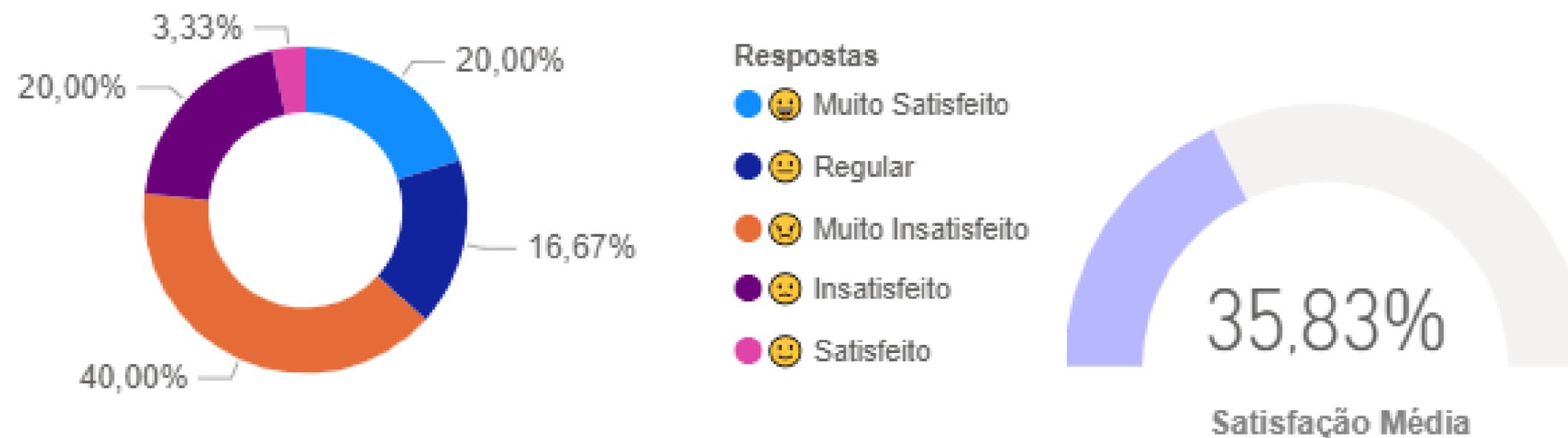
## 2.4. SATISFAÇÃO

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **30** usuários avaliaram o atendimento, o que perfaz **0,73%** do total de manifestações.

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

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?





# 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **48**

RANKING DE CUMPRIMENTO

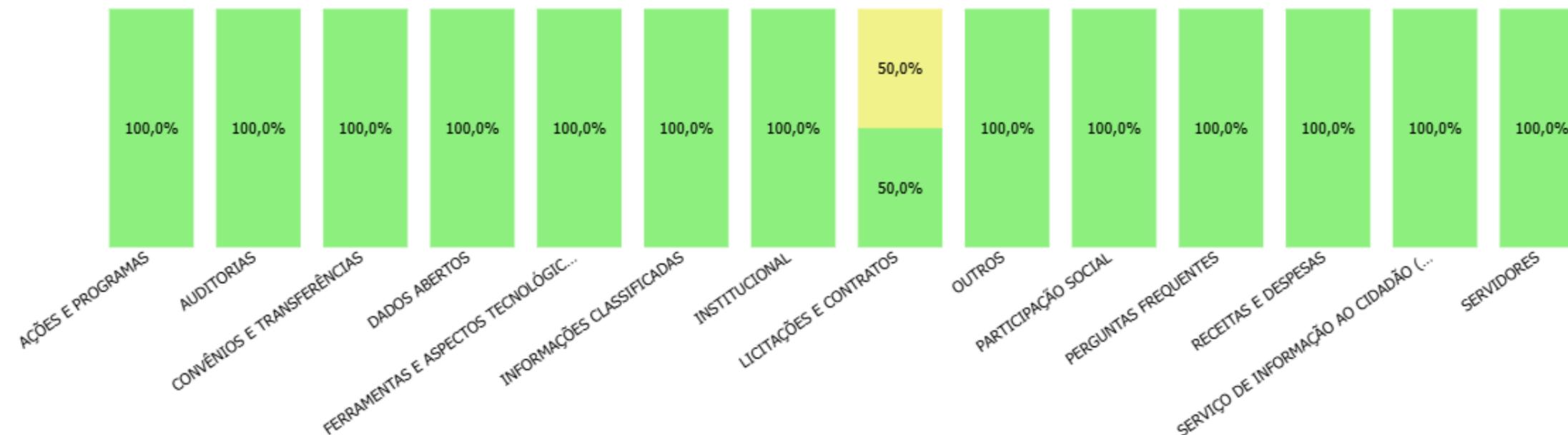
**114 / 320**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente



Fonte: painel Lei de Acesso à Informação da CGU. Acesso em: 12/02/2025.

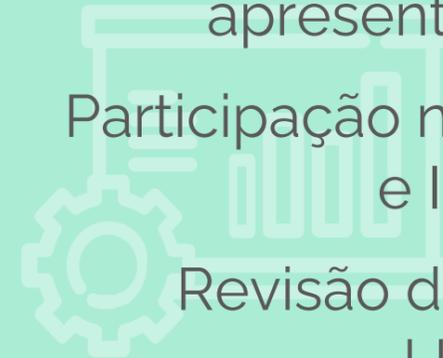
A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 itens, é monitorado pela CGU.

Ao final do período de avaliação o HCPA estava com **97% de cumprimento dos itens.**

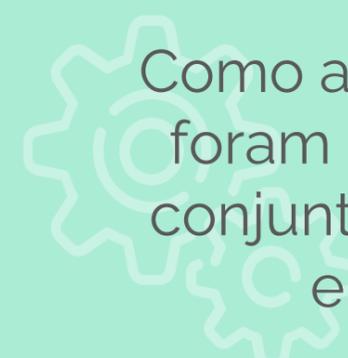
## 5. INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO



Reuniões com a área de Gestão de Pessoas e outras áreas envolvidas para desenvolvimento de capacitação voltada primeiramente às novas lideranças sobre prevenção da violência e combate ao assédio e discriminação.



Relatório semestral de denúncias apresentado aos órgãos estatutários.  
Participação na revisão do Código de Conduta e Integridade do HCPA.  
Revisão do fluxo de Denúncias junto a Unidade Correicional.



Como ação de melhoria na gestão pública, foram revisados os serviços públicos em conjunto com os gestores destes serviços e atualizados no portal Gov.Br.



Avaliação da Ouvidoria quanto ao autodiagnóstico nos padrões do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (2º Ciclo de Avaliação) da Controladoria-Geral da União.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Devido aos eventos climáticos (enchentes no Rio Grande do Sul) no mês de maio de 2024 a Ouvidoria funcionou de forma remota naquele período.
- ✓ Recondução do Ouvidor para o período de gestão entre julho de 2024 a julho de 2027 pela nova Diretoria do hospital.
- ✓ Avaliação do ambiente de gestão de riscos e controles internos na Ouvidoria/SIC com a Coordenadoria de Gestão de Riscos e Integridade Corporativa.
- ✓ Devolutiva das recomendações apontadas no relatório da Auditoria interna, realizada em 2023.
- ✓ Elaborado Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv) para 2025 que consolida as ações de atendimento aos usuários de serviços públicos de que tratam as Leis nºs 12.527/2011 e 13.460/2017.
- ✓ Treinamento de profissional integrado a equipe por motivo de substituição na atividade do Serviço de Informação ao Cidadão/Ouvidoria. Houve, também, afastamento por licença saúde de outro funcionário da equipe.
- ✓ Finalizada capacitação EAD para funcionário do hospital sobre Direitos e Deveres do Paciente - 3º edição.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Colaboração com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) em capacitação sobre prevenção e combate ao assédio e discriminação aos novos representantes da CIPA.
- ✓ Participação da Ouvidoria no Fórum de Articulação para Promoção da Integridade (FAPI) a convite do Ministério da Educação.
- ✓ Participação em 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.
- ✓ Capacitação da equipe nos temas: Racismo; Normas Gerais para Práticas Correcionais; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias; Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho; além de treinamentos realizados pela Ouvidoria-Geral da União. Participação da Jornada do Paciente Cirúrgico, promovida pelo QUALIS.
- ✓ Participação no Encontro Gaúcho da Rede de Ouvidorias do SUS: 10 anos da regulamentação da Ouvidoria do SUS – SES/RS.

# 7. GLOSSÁRIO

DENÚNCIA	O QUE É?
<i>Assédio moral</i>	Manifestação tipo denúncia que discorra sobre assédio moral. Sendo assédio moral: comportamento no ambiente de trabalho que expõe as pessoas a situações de humilhação, constrangimento, intimidação, agressividade, menosprezo, causando-lhes sofrimento psíquico ou físico, interferindo negativamente tanto na sua vida pessoal quanto na sua vida profissional ( <a href="#">Guia Lilás 2023</a> , da CGU). Segundo o Código de Conduta e Integridade do HCPA(2023): atitude continuada que desqualifique, desequilibre emocionalmente ou humilhe uma pessoa.
<i>Assédio sexual</i>	Manifestação tipo denúncia que discorra sobre assédio sexual ou conduta de natureza sexual. 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>Denúncia de irregularidade de servidores</i>	Relatos relacionados às condutas vetadas constantes no Código de Conduta e Integridade do hospital (versão 2023). Manifestações que discorram sobre ato intencional de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros, demonstrações contábeis e dispositivos legais com a finalidade de obter vantagem indevida. Relatos sobre exposição de dados pessoais sem autorização.
<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).

# 7. GLOSSÁRIO

ELOGIO	O QUE É?
<i>Agradecimento aos profissionais da saúde</i>	Manifestação elogiosa ou de agradecimento direcionada ao processo de atendimento ou de direcionada a um ou mais profissionais.

RECLAMAÇÃO	O QUE É?
<i>Agendamento de consultas</i>	Manifestações de insatisfação sobre atendimentos em 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 registra 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>Assistência hospitalar e ambulatorial</i>	Insatisfação com o atendimento da equipe médica. Insatisfação com o atendimento da equipe de enfermagem. Insatisfação com o atendimento de equipe multiprofissional. Reclamações sobre exames como: demora para realizar; demora para resultado; dificuldade de agendar; demora no atendimento; agendamento incompleto. Manifestações sobre atendimentos na Emergência como: negativa de atendimento; falta de leito; inconformidade com a transferência para outro hospital; dificuldade de acesso para acompanhantes; demora para avaliação. Demora para alta hospitalar; demora para transferir paciente; inconformidade com a alta ou transferência do paciente para outro leito. Dificuldade para receber vacina e para agendar vacinação.

# 7. GLOSSÁRIO

RECLAMAÇÃO	O QUE É?
<i>Atendimento</i>	Insatisfação com o atendimento recebido. 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; cancelamentos seguidos e falta de priorização ao paciente; 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>Outros em administração</i>	Insatisfação quanto a qualidade da alimentação fornecida pelo hospital ou pelos fornecedores; e dos ambientes (conforto térmico/iluminação/sonoro, ergonomia). Queixas relacionadas ao estacionamento sobre vagas, acesso, infraestrutura, mau uso. Insatisfação sobre falta de equipamentos ou de manutenção. Reclamações sobre acesso indevido; comércio nas dependências do hospital; dificuldade de acesso; ambiente inseguro; fumo em local proibido; demora para liberação de certificados; demora para prestação de conta hospitalar; inconformidade com a cobrança da conta hospitalar; dificuldade para negociação de dívida; dificuldade para obter cópia de documentos do prontuário; dificuldade para aquisição de laudos/receitas; extravio de pertences.
<i>Outros em educação</i>	Manifestações de insatisfação que envolvem os processos de estágio no hospital.
<i>Outros em saúde</i>	Manifestação referente a queda nas dependências do hospital.
<i>Ouvidoria interna</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).

# 7. GLOSSÁRIO

SOLICITAÇÃO	O QUE É?
<i>Assistência hospitalar e ambulatorial</i>	Solicitação para providências de necessidade que o usuário buscou atendimento mas não encontrou. Preenchimento de documentos; laudos e receitas; cópia de documentos sob a guarda pelo hospital; resultado de exame patológico; uso de nome social em documentação do hospital; disponibilização de orçamento. Solicitações de: agendamento de atendimentos; 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. pedidos de trocas como: da data da consulta agendada; de profissional do atendimento; de UBS de referência; ou de leito.
<i>Outros em administração</i>	Solicitação de isenção ou redução de taxa do estacionamento tanto para público externo quanto interno.
SUGESTÃO	O QUE É?
<i>Assistência hospitalar e ambulatorial</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; flexibilidade nas rotinas de higiene e conforto do paciente; agenda para demarcação de cirurgia; mudança da política de doação de sangue; melhoria da qualidade da alimentação às pacientes no Centro Obstétrico.
<i>Comunicações</i>	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, para realização de campanha institucional sobre: sigilo e confidencialidade de dados do paciente; comportamento dos profissionais; doação de sangue; silêncio no ambiente hospitalar.
<i>Infraestrutura e fomento</i>	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço prestado, como: sinalização do estacionamento; manutenção das calçadas do entorno; isolamento acústico de equipamento de refrigeração de ambiente; pintura das faixas de pedestres; 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.