



PROVEDOR
do Associado e do Cliente

SUCH - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

António Correia de Campos

2023

Índice

	Página
1. Introdução	3
2. Enquadramento - Registo de reclamações	3
2.1 – Descrição e análise	3
2.1.1 – Reclamações registadas	3
2.1.2 – Total das reclamações registadas (2008 a 2021)	4
2.2 – Reclamações por área de atividade (UP)	5
2.2.1 – Reclamações por região / Unidade Prestação	6
2.2.2 – Reclamações por Entidades	7
2.2.3 – Reclamações por Entidades / Região	8
2.2.4 – Descrição das reclamações	9
a) Nutrição	9
b) Gestão Reprocessamento de dispositivos médicos	9
c) Gestão de Parques de Estacionamento	10
d) Gestão e Tratamento de Roupa Hospitalar	10
2.3 – Outras variáveis de interesse	10
2.3.1 – Proveniência das reclamações	10
3. Louvores e sugestão – outras manifestações registadas no SGCE	12
3.1 – Louvores	12
3.2 – Sugestão	12
4. Conclusão	12
 Anexo ⁽¹⁾ - Listagem das entidades reclamantes	 14

1. Introdução

Como garante dos direitos e interesses legítimos dos Associados e Clientes do SUCH, o Provedor, dentro das competências que lhe estão atribuídas, vem apresentar o Relatório de Atividades reportado ao ano de 2023, dando cumprimento ao disposto no Artº 15º do Regulamento e Estatuto do Provedor do Associado e Cliente do SUCH.

As diferentes manifestações que dele constam foram retiradas do Sistema de Gestão de Comunicações Externas (SGCE), da responsabilidade da Direção do Serviço da Qualidade.

No **Sistema de Gestão de Comunicações Externas (SGCE)** existem três tipos de manifestações: reclamações, louvores e sugestões.

Em 2023 o número total de manifestações registadas no SGCE foi de 281, sendo 275 representadas como reclamações, 5 como louvores e 1 sugestão.

2. Enquadramento – Registo de Reclamações

2.1 – Descrição e análise

No âmbito das mensagens registadas, salientam-se as manifestações de insatisfação, registadas no SGCE como reclamações.

2.1.1 – Reclamações registadas

No decorrer do ano de 2023, o Provedor recebeu através de email 3 reclamações, tendo-as remetido para as diversas áreas para esclarecimento e respetivo registo no sistema. Foram analisados os registos efetivados no SGCE até ao dia 31 de dezembro 2023, representando 275 reclamações, conforme a seguinte representação:



2.1.2 – Total das reclamações registadas no SGCE (2008 a 2023)

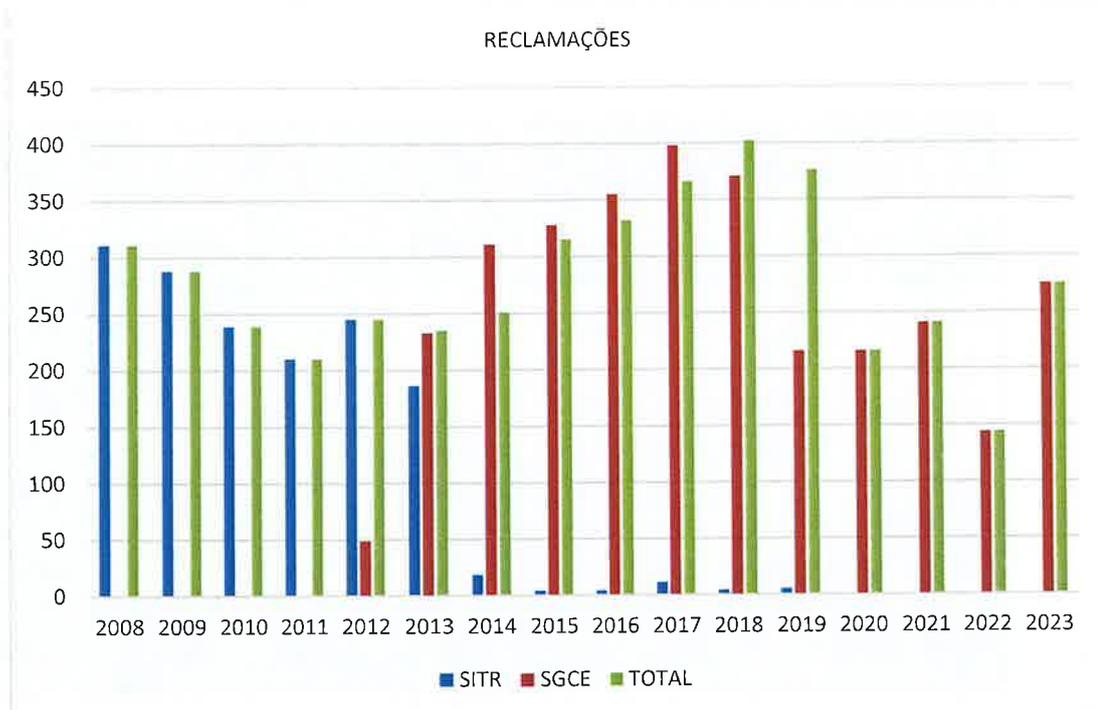
No que respeita à análise de dados, pode concluir-se que a quantidade de reclamações registadas no SGCE em 2023, foi ligeiramente superior ao ano de 2022. De referir, porém, que os critérios por parte das Áreas na elaboração dos registos no SGCE se alteram de um ano para o outro. Contrariamente a 2022, o SGCE em 2023 passou a registar as reclamações das áreas do Reprocessamento de Dispositivos Médicos e da Gestão e Tratamento da Roupa Hospitalar.

Mapa do número total de reclamações registadas no Sistema desde a criação da Provedoria do Associado e do Cliente (2008-2023)

ANO	SITR*	SGCE**	TOTAL
2008	311	-	311
2009	288	-	288
2010	239	-	239
2011	210	-	210
2012	245	-	245
2013	186	49	235
2014	18	233	251
2015	4	311	315
2016	4	328	332
2017	11	355	366
2018	4	398	402
2019	5	371	376
2020	-	216	216
2021	-	241	241
2022	-	144	144
2023	-	275	275

*SITR – Sistema de Informação do Tratamento de Reclamações

**SGCE – Sistema de Gestão de Comunicações Externas



Apesar de se reconhecer alguma variabilidade na classificação dos registos, a série cronológica entre 2013 e 2023 apresenta flutuações visíveis: crescimento do SGCE até 2018, estabilizando em 2019; queda drástica nos anos de pandemia (2020 e 2021), agravada ainda em 2022; seguindo-se a retoma em 2023 a caminho da normalidade. O registo SITR extingue-se a partir de 2020, integrando-se no SGCE todas as respetivas manifestações. Como atrás se escreveu, em 2023 volta a haver alteração pela admissão de reclamações originadas em Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos e Gestão de Roupa Hospitalar.

2.2– Reclamações por área de atividade (UP)

As duas áreas de atividade com mais reclamações registadas são a Nutrição com 49%, e a Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos com 35%. A Gestão de Parques de Estacionamento e a Gestão e Tratamento da Roupa Hospitalar surgem com 14% e 2%, respetivamente. A análise da percentagem do número de reclamações, baseia-se meramente nos registos que as próprias áreas efetuam no SGCE, não se podendo considerar rigoroso o número de reclamações efetivas. O facto de a Nutrição concentrar perto de metade das reclamações, terá certamente a ver com a natureza individual e não institucional dessas reclamações. Como já anteriormente assinalado, no ano de 2023 as reclamações registadas no SGCE abrangem já as 4 áreas de atividade atrás referidas.

Áreas	REGIÕES				
	Norte	Centro	Sul	Total	%
NUTRIÇÃO	35	39	60	134	49%
R DISP MÉDICOS (SECH)	0	0	98	98	35%
GPE	8	0	30	38	14%
G. ROUPA HOSPITALAR	0	0	5	5	2%
TOTAL	43	39	193	275	100%

2.2.1 – Reclamações por Região / Unidades de Prestação.

As manifestações de insatisfação registadas são provenientes de associados/clientes do SUCH, quer através de um representante do próprio Associado/Cliente, quer através de um Utente.

Reclamações por Região / UP



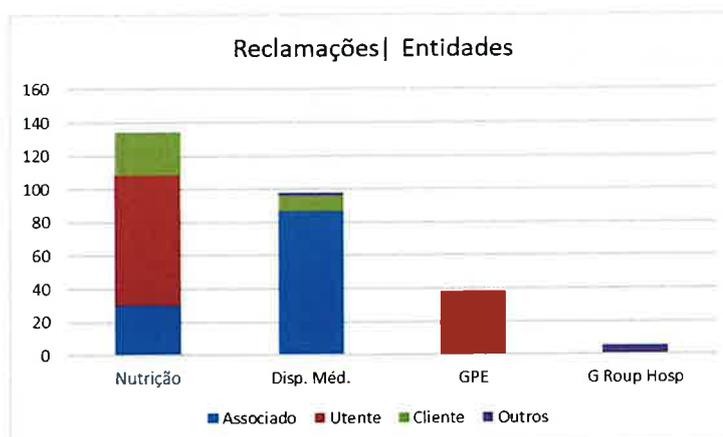
RECLAMAÇÕES DE ASSOCIADO POR REGIÃO						
	Nº de Reclamações por região	%	Nº de Associados por região	%	Nº de Associados com reclamações por região	%
Norte	43	16	16	25	2	22
Centro	39	14	12	18	2	22
Sul	193	70	37	57	5	56
Total	275	100	65	100%	9	100%

Analisando as reclamações por região e comparando-as com o número de associados por região e o número de Associados que emitiram reclamações, observa-se:

- (a) Uma elevada associação entre os Associados por Região e a distribuição por Região dos Associados onde se originaram reclamações;
- (b) Uma associação menor entre Reclamações por Região e Associados com Reclamações;
- (c) Na Região Sul, o comportamento reclamante é mais visível que na Região Norte e Centro, onde parece haver menos insatisfação, ou mais complacência. Esta interpretação não é afetada pela natureza mais individual que institucional das reclamações sobre Nutrição.

2.2.2 – Reclamações por Entidades (Associado/Cliente/Utente/Outro)

As Reclamações registadas foram 43% provenientes de Associados (117), 43% provenientes de Utentes (118), 12% provenientes de Clientes (34) e 2% de “Outro” (6).



Reconhece-se a inexistência de registos nos Serviços de Engenharia, da Gestão e Tratamento de Resíduos Hospitalares, Gestão de Limpeza Hospitalar, assim como, o número diminuto de registos de reclamações na área da Gestão e Tratamento da Roupa Hospitalar.

2.2.3 - Reclamações por Entidades (Associado/Cliente ou Utente) / Região

UNIDADE PRESTAÇÃO	DESCRIÇÃO ENTIDADES / REGIÃO													
	NORTE				CENTRO				SUL				TOTAL	
	Assoc	Utente	Cliente	Outro	Assoc	Utente	Cliente	Outro	Assoc	Utente	Cliente	Outro	N.º	%
NUTRIÇÃO	6	20	9	0	4	27	8	0	20	32	8	0	134	68%
Disp. Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	87	0	9	2	98	12%
G. Parque Estacionamento	0	8	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	38	16%
G. Trat. Roupa Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5	4%
TOTAL	6	28	9	0	4	27	8	0	107	63	17	6	275	100%
TOTAL POR REGIÃO	43				39				193				275	

Nas reclamações registadas, o mapa reflete um equilíbrio entre o número proveniente dos Associados (117 reclamações, 43%) e o número com origem nos utentes (118 reclamações, 43%). Relativamente ao ano de 2022, de assinalar em 2023 o registo de 34 reclamações provenientes de clientes (12%) e 6 registos (2%) cuja proveniência foi atribuído a "outros". A região sul, com o registo total de 193 reclamações, representa 70% do total das reclamações a nível nacional.

Numa análise por unidades de prestação observam-se algumas distorções naturais: não existe no Norte e Centro a área de atividade de Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos. O mesmo acontece com a Gestão de Parques de Estacionamento, por ela não existir na Região Centro.

Estranha-se o baixo número de reclamações na Gestão e Tratamento de Roupa Hospitalar, admitindo-se que as reclamações sejam imediatamente resolvidas, sem tradução em registo SGCE.

2.2.4 – Descrição das reclamações

a) **Nutrição**

Analisadas as reclamações apresentadas, conclui-se que na região Sul, quer o Associado quer o Utente estão mais representados na apresentação de reclamações, acentuando-se a tendência nos utentes.

Salientam-se como mais críticas as reclamações seguintes:

- Tempo de espera no atendimento
- Falta de produto/refeição
- Conservação das instalações, equipamentos e utensílios
- Comportamento do colaborador

b) **Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos**

No ano de 2023 foram registadas 98 reclamações, sendo que no ano de 2022, o registo de reclamações no SGCE referente a esta área de atividade é inexistente. Comparativamente ao ano de 2021 (ano possível de referência onde se registaram 63 reclamações, sendo 58 de associados e 5 de clientes), o número de reclamações registadas foi superior - 98 reclamações. Destas, 86 foram apresentadas por Associados e 9 apresentadas por Clientes, conforme mapa demonstrativo.

G. R. Dispositivos Médicos	Reclamações 2023
ASSOCIADOS	
H Garcia de Orta	50
C H Universitário de Lisboa	19
H. Lisboa Ocidental	15
CLIENTES	
CLISA- Clínica St António	7
Lusíadas	2
TOTAL	98

O Hospital Garcia de Orta é em 2023 o Associado com o maior número de reclamações à semelhança do que sucede com o Cliente CLISA - Clínica de St. António.

O motivo de insatisfação é maioritariamente a entrega de dispositivos médicos com danos e manchas.

c) Gestão de Parques de Estacionamento / Reclamações por Hospital

O número de reclamações registadas em 2023 diminuiu ligeiramente face ao ano de 2022, conforme quadro demonstrativo. De salientar que esta tendência de descida já se vinha observando desde o ano de 2021, onde se registaram 78 reclamações.

Quanto ao conteúdo das reclamações expressas, destacam-se prioritariamente as condições de estacionamento.

GPE	Reclamações 2022	Reclamações 2023
C H Psiquiátrico Lisboa	7	2
H Egas Moniz	2	3
H Santa Cruz	1	0
H S Francisco Xavier	5	7
IPO Lisboa	12	2
CH Barreiro/Montijo	4	2
H. Setúbal	4	12
H. Santarém	1	2
H Pedro Hispano	3	0
H Sra. Oliveira	6	8
TOTAL	45	38

d) Gestão e Tratamento de Roupa Hospitalar / Reclamações

O número de reclamações registado é reduzido (5). Das 5 ocorrências, 4 foram desencadeadas por motivos alheios ao processo de lavagem e entrega de roupa hospitalar. Ocorreu uma avaria nas instalações de Vialonga provocando um ruído audível nas imediações, impedindo o descanso dos residentes na zona.

2.3 – Outras variáveis de interesse

2.3.1 – Proveniência das reclamações

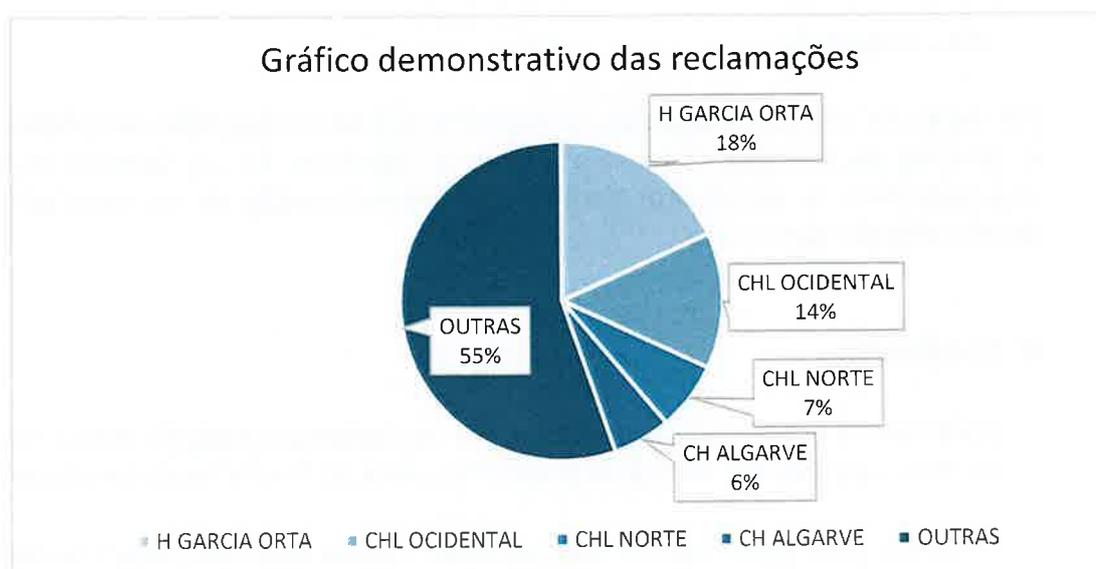
- a) Num universo de 68 Associados que representam o SUCH, foram recebidas reclamações provenientes de 9 Associados (13%), uma percentagem inferior à do ano de 2022 que foi de 25%.

b)

Dos 9 Associados que manifestaram insatisfação na prestação de serviço do SUCH, salientam-se os quatro Centros Hospitalares que mais reclamações apresentaram no

SGCE, com 45% do total; estes quatro hospitais representaram cerca de 1/3 do volume de negócios do SUCH-SUL, em 2023.

CENTRO HOSPITALAR	RECLAMAÇÕES			
	ENTIDADE		TOTAL	
	Associado	Utente	N.º	%
Hospital Garcia de Orta	50	0	50	18%
C. H. L. Ocidental	24	14	38	14%
C. H. L Norte	19	0	19	7%
C. H. Universitário Algarve	11	5	16	6%
TOTAL	104	19	123	45%



- c) Verifica-se que 100% das reclamações, independentemente das entidades ou da área, foram comunicadas de forma escrita. O meio mais utilizado foi o Livro de Reclamações (oficial e eletrónico) totalizando 168 das 275 contabilizadas. Das que se registaram através de e-mail (104), 96 estão associadas à área de Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos e decorrem do sistema de portal/formulário existente enquanto meio de comunicação disponibilizado entre o Associado e o SUCH.

3. Louvores e Sugestão - Outras manifestações registadas no SGCE

De salientar a existência de registo no SGCE de 5 louvores e 1 sugestão.

3.1 – Louvores:

- ✓ Quatro da área da Nutrição, 2 elaborados pelo Associado, 1 elaborado pelo utente (ambos provenientes do Centro Hospitalar Universitário de Coimbra) e 1 inscrito na entidade “outro” (trata-se de uma situação pontual, relativo ao serviço de catering prestado pelo SUCH durante um evento).
- ✓ Um da área da Gestão de Parques de Estacionamento, elaborado por um utente, tendo como proveniência o Hospital São Francisco de Xavier.

Todos os louvores concedidos à área da Nutrição, descrevem a postura eficiente e educada dos seus profissionais, assim como elogio na confeção e qualidade das refeições. Quanto à área de Gestão de Parques de Estacionamento, o louvor foi dirigido por um funcionário do hospital ao trabalho da colaboradora do parque de estacionamento. Os louvores assinalados foram registados de forma escrita.

3.2 – Sugestão:

Foi registada uma única sugestão, proveniente do Centro Hospitalar das Caldas da Rainha e na área da Nutrição. A mesma sugere a instalação de um terminal de Multibanco enquanto meio de pagamento, bem como a disponibilização de um carro para tabuleiros de alimentação consumida.

4. Conclusão

Continuam a ser válidas as considerações constantes de relatórios anteriores, da autoria do nosso antecessor, Professor Doutor Nogueira da Rocha, que reproduzimos:

O registo das reclamações é, sem qualquer dúvida, algo que integra necessariamente o processo de melhoria contínua. O Provedor do Associado e do Cliente, terá de passar continuamente esta mensagem e contribuir para que ela seja devidamente assimilada”.

É nas áreas onde existe Livro de Reclamações, como é o caso da Alimentação e da Gestão de Parques de Estacionamento, que o número de reclamações corresponde, mais ou menos, à realidade sentida pelos Associados e Utente.

Outras causas, como a lei do menor esforço, a mera transmissão verbal ou, até, algo que se aproxima do designado “temor reverencial”, estão, provavelmente, na origem da insuficiência”.

Comentário final:

- Encontram-se hoje bem definidas as três manifestações de opinião do Associado e do Cliente: reclamações, louvores e sugestões. Existe manifesta discrepância na respetiva quantidade, o que reflete uma cultura prevalente de afastamento do “administrado” em relação à “administração”. Não se considerando parte integrante do sistema, o Associado e o Utente são quase omissos em sugestões, retraídos em louvores e, apesar de abundantes em reclamações, tendem a valorizar mais a queixa individual que o desagrado contra o funcionamento institucional. Como reconheceu o Provedor Nogueira da Rocha, há um longo caminho a percorrer no estímulo à avaliação interna do funcionamento dos serviços.
- Parece existir uma cultura reclamante diferente entre o Sul e o Norte e Centro. No Sul, reclama-se proporcionalmente mais que no resto do país. Resta saber se no Norte e no Centro há menos insatisfação, ou mais complacência que no Sul.
- O facto de as reclamações sobre nutrição representarem 68% do total de reclamações, está certamente influenciado pelo carácter individual de muitas delas. Não foi ainda possível distinguir o que é alimentação do utente do que é nutrição hospitalar, o que se recomenda para futuros relatórios.
- Nas reclamações de Gestão e Reprocessamento de Dispositivos Médicos, aplicável só na região Sul, em três instituições públicas e duas privadas, observa-se um fenómeno de concentração em uma de cada setor. Informação colhida por via não oficial dá nota de fenómenos localizados de rejeição pela terciarização dessa função. Recomenda-se contactos bilaterais para esclarecimento das reais razões das reclamações.
- No que respeita “as reclamações” de Gestão de Parques de Estacionamento, a anterior proposta de adoção de uma “Via Verde” ou equivalente, poderá diminuir sensivelmente o número de reclamações. Recomenda-se o seu ensaio numa das futuras localizações antes de uma possível generalização.

13 de Março de 2024

O Provedor do Associado e do Cliente

António Lourenço de Campos

ANEXO(1)

Listagem das Entidades reclamantes

1- Associados:

- ARS Lisboa e Vale do Tejo
- C. H. Lisboa Ocidental, EPE
- C. H. Oeste, EPE
- C. H. Universitário do Algarve, EPE
- C. H. Universitário de Coimbra, EPE
- C. H. Universitário de Lisboa Norte, EPE
- C. H. Universitário de São João, EPE
- Hospital Garcia de Orta
- U. L. S. de Matosinhos, EPE

2- Clientes:

- CLISA – Clínica de Santo António, SA
- Hospital dos Lusíadas, SA