

RELATÓRIO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA HCPA Maio a Agosto de 2016

DAS MANIFESTAÇÕES:

No segundo quadrimestre de 2016 registramos um total de 565 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 348(62%) seguida dos elogios 102(18%) e das orientações 92(16%). Quanto às sugestões registramos 14(2,5%), situações de violência 7(1,2%) e denúncias 2(0,3%) também foram registradas.

Em relação às **denúncias** registradas 2(0,3%), estavam relacionadas a assédio moral, que após encaminhadas às instâncias devidas para verificação, foram respondidas e encerradas.

Em relação à categoria **violência**, onde foram registradas 7(1,2%) situações, referentes a agressões verbais sofridas pelos trabalhadores, tais como: insultos, ameaças e outros comportamentos ofensivos durante o seu trabalho, praticadas por paciente, ou seus familiares e também situações de agressão entre colegas. Observamos que o registro destas situações teve redução pela metade se comparada ao quadrimestre anterior. Por parte da instituição, houve um movimento de conscientização através de encontro com a apresentação de resultados da oficina de formação de multiplicadores para a prevenção de violência no trabalho, mas entendemos que devemos ficar atentos quando da ocorrência destas situações.

Quanto às **sugestões** 14(2,5%) recebidas, podemos citar: necessidade de manter maior silêncio no ambiente; facilitar a possibilidade de estacionamento para doadores de sangue quando chamados para doação; manter maior controle na utilização adequada de vagas de estacionamento para gestantes; melhorar a higienização nos banheiros para uso dos familiares na internação; colocação de suporte para frascos de dieta, para facilitar a administração de dieta enteral aos pacientes que aguardam por horas na área ambulatorial; disponibilizar torres para dar carga a celular, a exemplo de aeroportos e rodoviárias.

Quanto às **orientações** 92(16%) estão relacionadas na sua maioria a pacientes atendidos no ambulatório, que procuram a ouvidoria em busca de esclarecimentos sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde, encaminhamento para primeira consulta, sobre as normas de funcionamento do ambulatório ou orientações específicas relacionadas a alguma especialidade. Familiares de pacientes em atendimento na emergência procuraram a ouvidoria, na sua maioria em busca de informações sobre os pacientes, tendo sido orientados sobre a rotina de informações médicas daquela unidade.

Os **elogios** são a segunda categoria com maior frequência de registros 102(18%). Os registros de agradecimento e bom atendimento da equipe multiprofissional foram direcionados para as diversas unidades e serviços. Os que mais receberam elogios foram a Emergência, a Cirurgia do Aparelho Digestivo, a Unidade de Coleta e a Ortopedia.

Quanto às **reclamações** 348(62%), destacamos as que mais vezes foram registradas:

- Demora para realizar cirurgia: seja por tempo prolongado em lista de espera para ser chamado para o procedimento ou pelo cancelamento do procedimento no dia, por motivos como falta de tempo cirúrgico, cirurgia de urgência, entre outros. Pacientes internados que necessitam cirurgia de urgência ficam por várias vezes em NPO prolongado, concorrendo com pacientes que também aguardam cirurgia da emergência.

- Mau atendimento: situações desde o tom de voz utilizado pelo profissional, a falta de cordialidade, falta de acolhimento, a pressa, a indelicadeza, a informação incompleta, o abuso de poder, com intimidação e constrangimento dos usuários. Rigidez e inflexibilidade do profissional e a falta de habilidade para resolver ou encaminhar situações de conflito. Observamos que esta demanda veio de diferentes áreas de atendimento ao público interno e externo.

- Demora para atendimento: a demora está na espera para o atendimento, por atraso no início do atendimento, por vezes do profissional ou da equipe, também ainda há equipes que agendam vários pacientes para um mesmo horário. Outras equipes, independente do horário agendado chamam os pacientes conforme a ordem de chegada ou conforme a sua prioridade gerando descontentamento, pois às vezes os pacientes aguardam mais de duas horas o atendimento. E ainda, está relacionada à relatos de demora em ser avaliado, quando na área verde da emergência.

- Falta de leito: pacientes na emergência, com indicação de internar permanecem por vários dias em cadeira (área verde) ou em maca (área laranja), e paciente com indicação de internação eletiva não conseguem vez para internar.

- Falha na comunicação: são aquelas em que houve orientação incompleta, incorreta ou desinteresse em buscar a informação necessária. Situações em que o usuário diz que recebeu uma informação e o profissional diz que foi outra, principalmente quando o contato foi por telefone.

- Falha nos cuidados: são relatos de situação de risco, erro ou falha que atinge o paciente em qualquer etapa do processo de cuidado, envolvendo: materiais, medicamentos, equipamentos ou fatores humanos. Relatos de situação de falta de cuidados de higiene e conforto ou demora em realiza-lo também foram registrados.

- Falta de esclarecimentos: situações em que o paciente e/ou seus familiares se sentem mal informados sobre a doença, o tratamento proposto, os cuidados necessários ao longo da evolução do atendimento, principalmente no ambulatório e emergência.

- Postura profissional inadequada: situações onde funcionários da segurança atuam de forma pouco cordial, hospitaleira e educada ao manter o controle de acesso nas suas portarias com o objetivo de proporcionar segurança física das pessoas e do patrimônio, causando por vezes constrangimento e conflitos com o usuário. Também houve situações em que funcionários durante sua atividade de trabalho fizeram comentários inadequados em frente aos pacientes ou seus familiares, sobre outros profissionais ou sobre assuntos não relacionados ao atendimento.

- Dificuldade de acesso: são aquelas em que há dificuldade em contatar com equipe assistencial para obter informações ou informar alterações sobre a situação do paciente, sobre o plano de tratamento e o prognóstico, envolvendo algumas equipes no ambulatório. A falta de vagas e logística no estacionamento. Queixa de horário restrito de atendimento, dificultando a doação de sangue.

- Inconformidade com a conduta médica: situações em que o familiar, principalmente na pediatria, não aceitam o que a equipe propõe como tratamento. Paciente não se sente avaliado de forma adequada, de acordo com suas queixas. Quando o paciente é atendido por profissionais diferentes (da mesma equipe ou não) e recebe orientação de conduta divergente.

- Demora para consultoria: situações em que a equipe da emergência não informou ao paciente ou aos familiares sobre o retorno da consultoria, situação de erro na solicitação e de tempo de espera prolongado entre a solicitação, avaliação e resposta no sistema, principalmente para pacientes ambulatoriais.

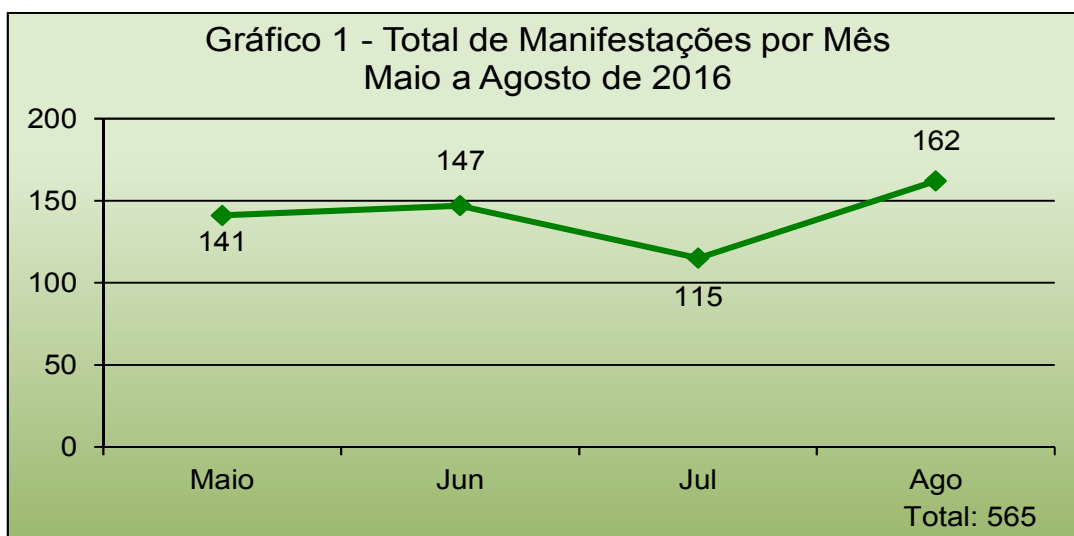
Considerando as manifestações recebidas através da **Ouvidoria Interna**, observamos que a demanda continua estável em torno de 14,5% do total de 565. Quase se igualaram em número as manifestações de elogio (33) e as reclamações (35). Os elogios feitos pelos usuários internos foram para agradecer aos colegas pelo bom atendimento prestado quando utilizaram os serviços da instituição para si ou para seus familiares. A dificuldade de acesso ao estacionamento por falta de vagas continua sendo o maior motivo de reclamação, também situações pontuais com relação ao atendimento no CGP foram registradas. Os conflitos interprofissionais assim como os registros de agressão verbal continuam.

Quanto aos **Indicadores da Ouvidoria** registramos neste período 2 dias como o tempo médio de resposta, sendo que 92,21% das respostas foram devolvidas ao manifestante dentro do prazo estabelecido de 7 dias e 7,79% das respostas foram fora deste prazo.

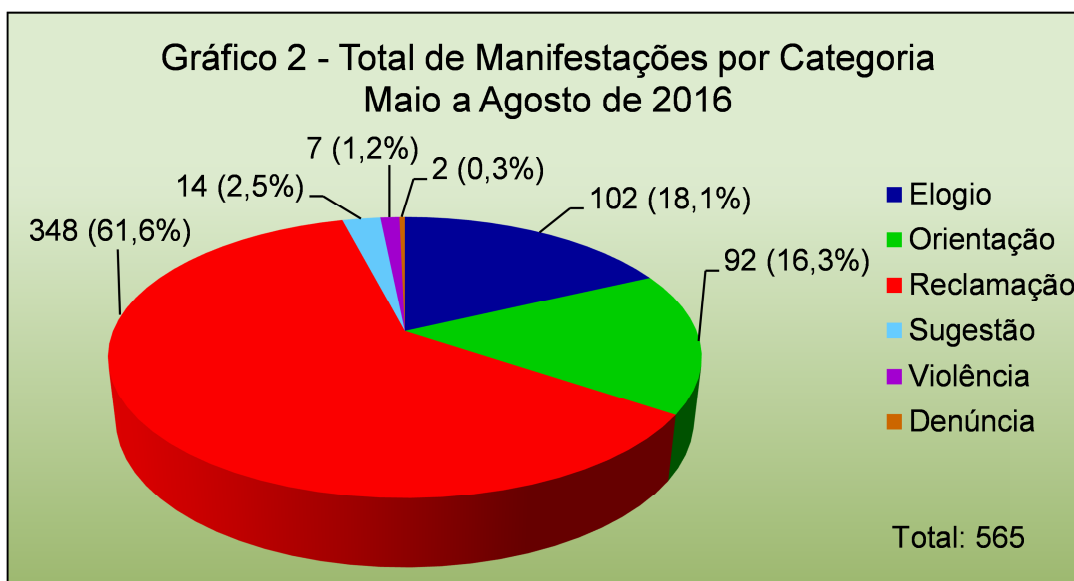
TABELAS E GRÁFICOS:

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (maio a agosto de 2016).

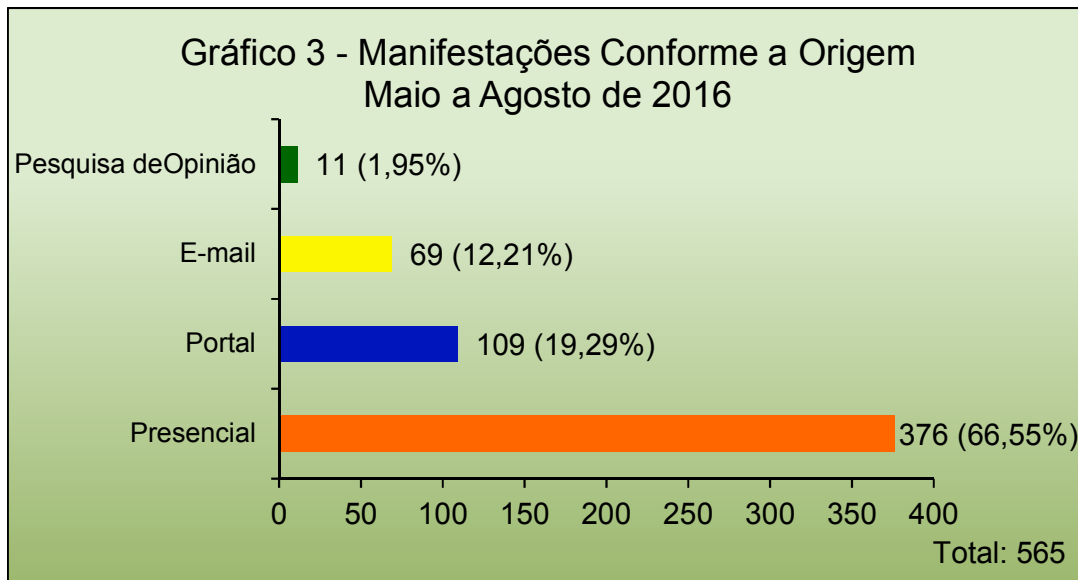
Categoria / Mês	Maio	Jun	Jul	Ago	Total
Elogio	18	31	17	36	102
Orientação	18	30	20	24	92
Reclamação	96	80	72	100	348
Sugestão	6	4	3	1	14
Violência	2	2	3	0	7
Denúncia	1	0	0	1	2
Total	141	147	115	162	565



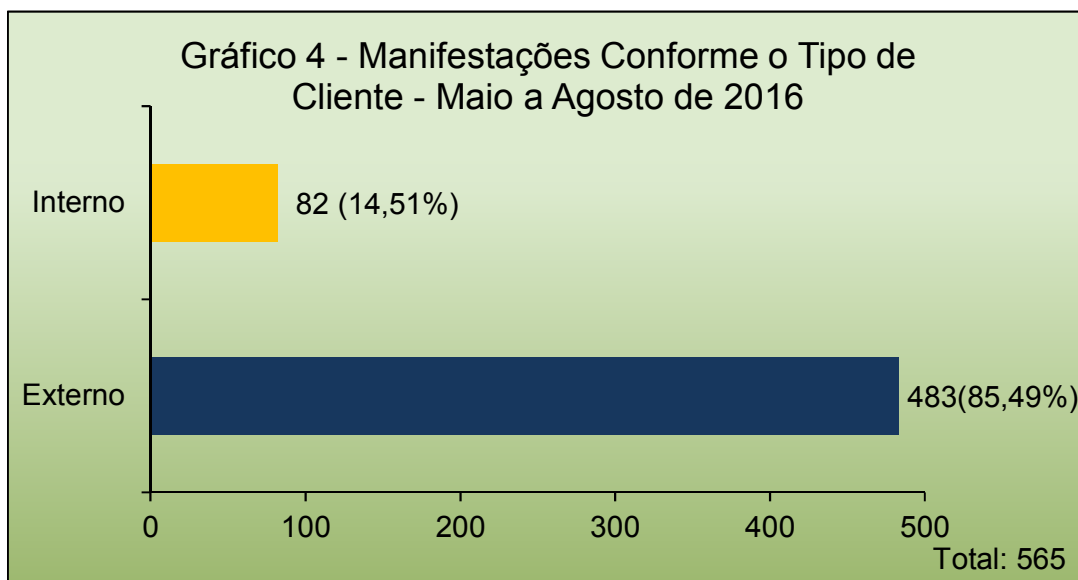
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03



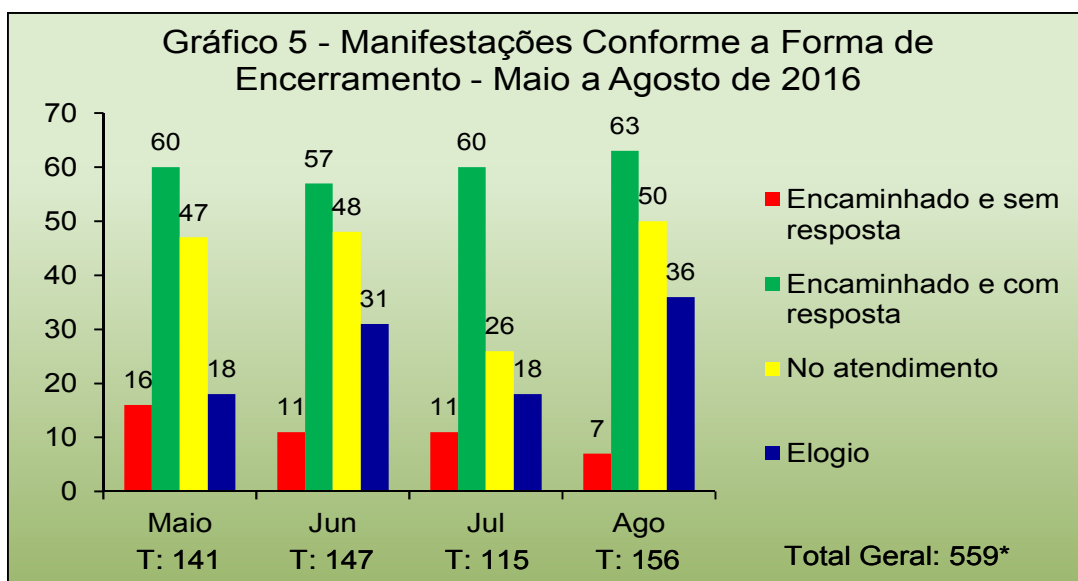
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

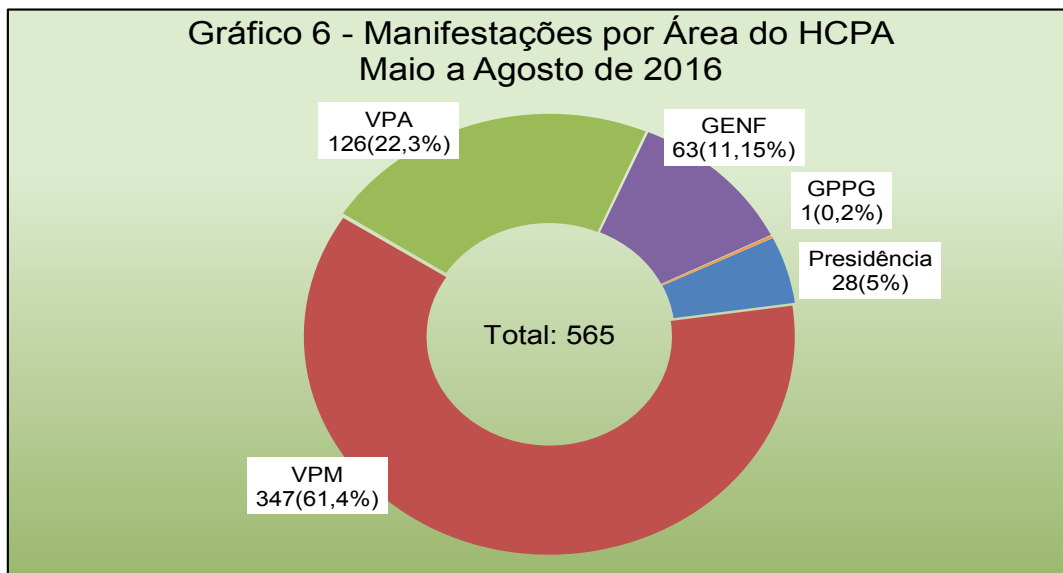


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

* No fechamento deste relatório haviam 6 manifestações em atendimento.

Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (maio a agosto de 2016).

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	6	59	18	19	0	102
Orientação	7	68	13	4	0	92
Reclamação	10	213	90	34	1	348
Sugestão	4	4	4	2	0	14
Violência	0	2	0	5	0	7
Denúncia	1	0	1	0	0	2
Total	28	346	126	64	1	565

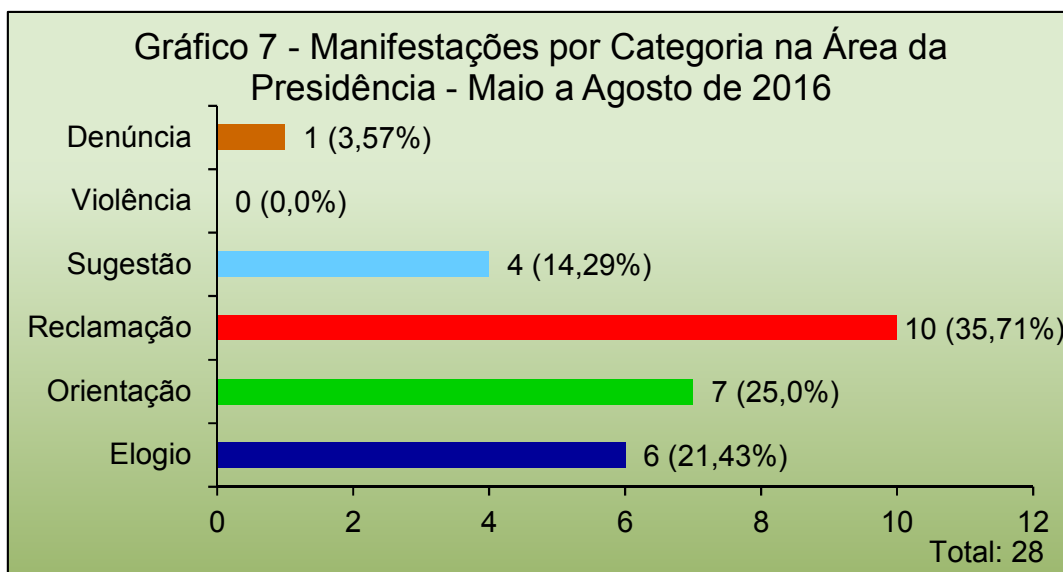


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

Manifestações Relacionadas à Presidência

Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (maio a agosto de 2016).

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	0	2	7	3	0	0	12
HCPA	3	5	3	0	0	0	11
Comissão de Estágio	0	0	0	0	0	1	1
Coord. Gestão Tecnologia da Informação	2	0	0	1	0	0	3
Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	1
Total	6	7	10	4	0	1	28



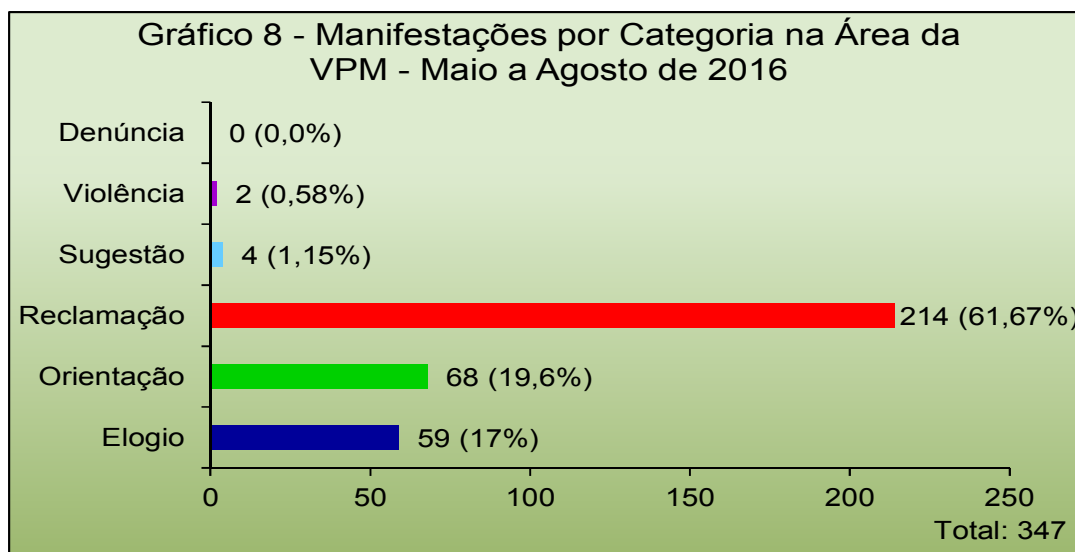
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Médica

Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (maio a agosto de 2016).

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	7	6	35	1	0	0	49
Serviço de Pediatria	1	2	11	0	1	0	15
Serviço de Ortopedia e Traumatologia	4	3	10	0	0	0	17
Serviço de Cirurgia do Aparelho Digestivo	6	4	8	0	0	0	18
Serviço de Medicina Interna	1	2	8	0	0	0	11
Serviço de Patologia Clínica	5	0	8	0	0	0	13
Serviço de Fisiatria e Reabilitação	1	0	7	0	0	0	8
Serviço de Otorrinolaringologia	2	1	7	0	0	0	10
Serviço de Radiologia	0	0	7	1	0	0	8
Serviço de Urologia	1	1	7	0	0	0	9
Serviço de Cirurgia Plástica	0	1	6	0	0	0	7
Serviço de Fonoaudiologia	2	0	6	0	0	0	8
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	3	2	6	0	0	0	11
Serviço de Cardiologia	3	0	5	0	0	0	8
Serviço de Cirurgia Vasculiar Periférica	2	2	5	0	0	0	9
Serviço de Neurologia	1	3	5	1	0	0	10
Serviço de Oftalmologia	0	1	5	0	0	0	6
Serviço de Pneumologia	0	0	5	0	0	0	5
Serviço de Cirurgia Geral	1	1	4	0	0	0	6
Serviço de Gastroenterologia	0	2	4	0	0	0	6
Serviço de Neurocirurgia	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Psiquiatria	0	1	4	0	0	0	5
PROTIG	0	1	3	0	0	0	4
Serviço de Coloproctologia	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Hemoterapia	1	0	3	1	0	0	5
Serviço de Medicina Ocupacional	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Oncologia	2	2	3	0	0	0	7
Coordenadoria Médica UAA	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Ambulatório	0	12	2	0	0	0	14
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	1	2	0	0	0	3
Serviço de Cirurgia Torácica	1	1	2	0	0	0	4
Serviço de Dermatologia	1	2	2	0	0	0	5
Serviço de Emergência Pediátrica + UTIP	2	2	2	0	0	0	6
Serviço de Infectologia	0	1	2	0	0	0	3
Serviço de Medicina Intensiva	3	0	2	0	0	0	5
Serviço de Nefrologia	1	1	2	0	0	0	4
Serviço de Neonatologia	1	0	2	0	0	0	3
Comissão de Medicamentos Especiais – COMEX	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Atenção Primária à Saúde	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Endocrinologia	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Genética Médica	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Hematologia Clínica	1	4	0	0	1	0	6
Serviço de Mastologia	0	3	1	0	0	0	4
Serviço de Nutrologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Psicologia	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Recreação Terapêutica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Reumatologia	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Tratamento da Dor	0	0	1	0	0	0	1
Serviço Psiquiatria Infância e Adolescência	0	0	1	0	0	0	1
Serviço Social	1	1	1	0	0	0	3
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	0	1	0	0	0	0	1

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Imunologia	0	1	0	0	0	0	1
TRR + Plantão Médico	1	0	0	0	0	0	1
Total	59	68	214	4	2	0	347

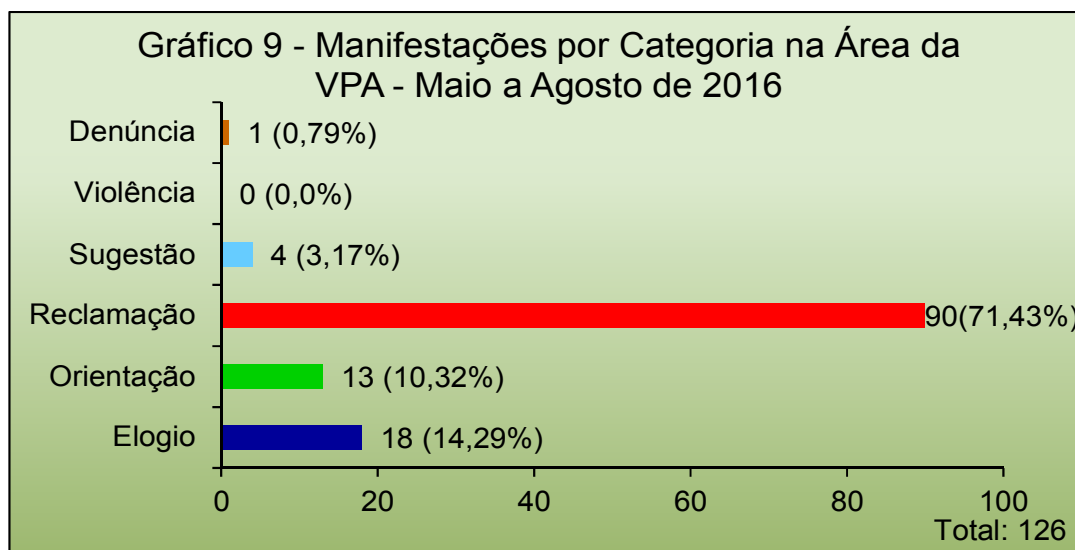


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Administrativa

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (maio a agosto de 2016).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria de Hotelaria							
Serviço de Logística e Segurança	3	1	29	3	0	0	36
Serviço de Governança e Higienização	3	0	6	0	0	0	9
Serviço de Processamento de Roupas	0	0	3	0	0	1	4
Serviço de Hospitalidade	2	3	3	0	0	0	8
Coordenadoria Administrativa							
Serv. Adm. Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	1	0	14	0	0	0	15
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	1	3	10	0	0	0	14
Serv. Adm. Atenção em Urgência e Emergência	1	0	6	0	0	0	7
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	0	0	2	0	0	0	2
Serviço Administrativo de Oncologia	2	1	1	0	0	0	4
Coordenadoria de Suporte Assistencial							
Serviço de Nutrição e Dietética	1	0	7	0	0	0	8
Serv.Arquivo Médico e Informações em Saúde	1	4	3	0	0	0	8
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção							
Serviço de Engenharia e Manutenção	0	0	3	1	0	0	4
Coordenadoria de Clientes Institucionais							
Serviço de Clientes Institucionais	3	1	2	0	0	0	6
Coordenadoria Administrativa UAA							
Serviço de Clientes Institucionais UAA	0	0	1	0	0	0	1
Total	18	13	90	4	0	1	126



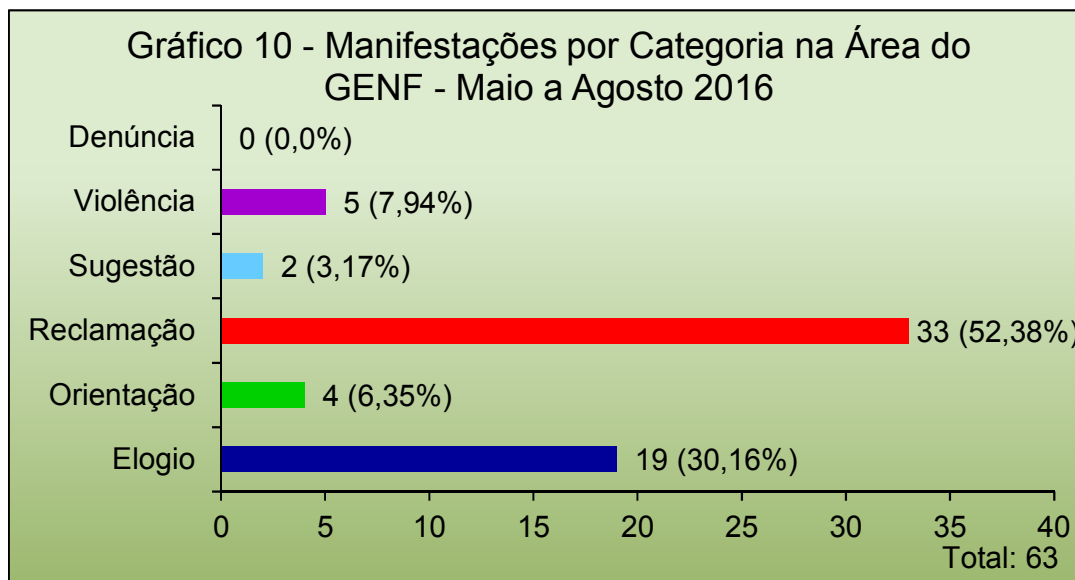
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

Manifestações Relacionadas ao Grupo de Enfermagem

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (maio a agosto de 2016).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SECLIN							
Unidade de Internação 6° Norte	0	0	2	0	2	0	4
Unidade de Internação 5° Norte	1	0	1	0	1	0	3
Unidade de Internação 7° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 6° Sul	1	1	0	0	0	0	2
SEE							
Unidade de Emergência Adulto	4	2	6	0	0	0	12
SEC							
Unidade de Internação 8° Sul	0	0	3	0	0	0	3
Unidade de Cuidados Mínimos 9° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 8° Norte	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Internação 7° Sul	1	0	0	0	0	0	1
Unidade de Internação 9° Norte	1	0	0	0	0	0	1
SEN							
Unidade de Neonatologia	1	0	4	0	1	0	6
SECNI							
Unidade de Hemodinâmica	1	0	2	0	0	0	3
Unidade de Radiologia	2	0	1	0	0	0	3
SEOH							
Unid. Quimiot., Hospital Dia e Radiot.	1	0	3	0	0	0	4
Unidade Banco de Sangue	0	1	0	0	0	0	1
SEPED							
Unid. Internação Pediátrica 10° Sul	0	0	2	1	0	0	3
Unid. Internação Pediátrica 10° Norte	0	0	1	0	0	0	1
SECC							
Unidade Centro Cirúrgico 12° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unid. Centro Cirúrgico Ambulatorial	0	0	1	0	0	0	1
SEAPS							
UAA – Enfermagem	0	0	1	0	0	0	1
SEMI							
Unid. Internação Obstétrica 11° Sul	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 3° Leste	0	0	0	1	0	0	1

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SESP							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	0	1	0	0	0	2
SEP							
Unidade de internação psiquiátrica	1	0	0	0	0	0	1
SETI							
Unid. de Tratamento Intensivo Área 2	1	0	0	0	0	0	1
Total	19	4	33	2	5	0	63



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03

Manifestações Relacionadas ao Grupo de Pesquisa e Pós-graduação

No quadrimestre em questão recebemos um registro de Reclamação na localidade Grupo de Pesquisa e Pós-graduação referente às *dificuldades com consultoria estatística*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria do HCPA apesar de estar localizada em área de fácil acesso aos cidadãos, ainda precisa ser mais bem divulgada e entendida pelos usuários como a última instância do atendimento. A forma presencial continua sendo a mais utilizada pelos usuários para se manifestarem. Fazer uma escuta adequada e buscar a solução ou a intermediação junto às áreas envolvidas requer tempo e contínua capacitação da equipe. É no atendimento presencial que a Ouvidoria consegue captar de forma integral a situação que o usuário está vivendo e tem utilizado muito a sua capacidade de educação e orientação aos usuários, tanto no que diz respeito aos processos institucionais quanto ao funcionamento do SUS e das formas de apoio na rede.

Quanto ao indicador tempo de resposta temos como prazo estabelecido de no máximo sete dias para responder ao manifestante. Neste quadrimestre atingimos o tempo médio de dois dias, o que foi bem melhor se comparado ao quadrimestre anterior que foi de sete dias e meio.

A Ouvidoria reuniu-se com representantes do grupo de trabalho que está elaborando o Código de Conduta do HCPA, com o propósito de dar ciência das demandas relacionadas à conflitos interprofissionais e violência sofrida durante o trabalho, e, também, a preocupação da Ouvidoria em estabelecer um fluxo de encaminhamento para estas situações. Ficou combinado que os fluxos de encaminhamento seriam rediscutidos posteriormente entre a Ouvidoria, SMO e CGP.

Ainda, neste quadrimestre, membros da Ouvidoria participaram de capacitação sobre o tratamento de denúncias em Ouvidoria, oferecida pela Ouvidoria Geral da União. Um dos assuntos tratados no encontro foi a Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU de 24 de junho de 2014, que regulamenta o tratamento de manifestações anônimas e solicitações de reserva de identidade. A Ouvidoria do HCPA, até então, não recebia manifestações anônimas, mas sempre que houve algum relato sem a identificação do contato, a situação foi analisada e quando havia elementos suficientes para investigação era encaminhada para o setor competente. Quanto à solicitação de sigilo do manifestante, esta sempre foi uma prática desta ouvidoria.

ANEXO

QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1 - Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (maio a ago de 2016).

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Mau atendimento	2
	Inconformidade com a cobrança	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Inconformidade com a negativa do benefício	1
	Inconformidade c/impossibilidade de participar processo realocação	1
	Total de situações registradas	6
HCPA	Descontentamento com o tratamento recebido	3
	Total de situações registradas	3
Comissão estágios	Assédio Moral (Denúncia)	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 2 - Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (maio a ago de 2016).

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	21
	Falta de esclarecimentos	7
	Demora para atendimento	3
	Falha nos cuidados	3
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para reavaliação	1
	Falha na comunicação	1
	Ambiência	1
	Inconformidade com a alta	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	42
	Pediatria	Inconformidade com a conduta médica
Demora para atendimento		2
Demora para realizar exame		2
Agressão verbal		1
Demora para internar		1
Demora para tratamento		1
Mau atendimento		1
Falha na comunicação		1
Exame solicitado e agendado para paciente errado		1
Total de situações registradas		13
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	6
	Demora para atendimento	3
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	10
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	5
	Falha nos cuidados	2
	Inconformidade com a conduta médica	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Falta de leito	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	10
Medicina Interna	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Demora para avaliação pós-alta	1
	Demora para consultoria	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para realizar procedimento	1
	Demora para tratamento	1
	Inconformidade com a alta	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Mau atendimento	1
	Dificuldade para acompanhamento ambulatorial paciente usa ATC	1
Total de situações registradas	10	
Patologia Clínica e Unidade de Coleta	Falha nos cuidados	2
	Mau atendimento	2
	Demora para resultado de exame	1
	Dificuldade de antecipar exames	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	8
Fisiatria e Reabilitação	Dificuldade de reagendar consulta	3
	Demora para tratamento	2
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para consultoria	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Intolerância ao atraso	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	10
Otorrinolaringologia	Demora para atendimento	2
	Demora para consultoria	1
	Mau atendimento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para realizar procedimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	8
Radiologia	Demora para realizar exame	4
	Demora para resultado de exame	2
	Postura profissional inadequada	1
	Total de situações registradas	8
Urologia	Consulta agendada e paciente não atendido	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para tratamento	1
	Documentação	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	7

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	4
	Inconformidade com valores cobrados	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	8
Fonoaudiologia	Demora para realizar exame	4
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a troca de profissional	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	7
Ginecologia e Obstetrícia	Falha nos cuidados	2
	Mau atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Extravio de pertences	1
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	7
Cardiologia	Demora para consultoria	2
	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Postura profissional inadequada	1
	Total de situações registradas	6
Cirurgia Vascul Periférica	Demora para realizar cirurgia	3
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	5
Neurologia	Demora para realizar exame	2
	Demora para consultoria	1
	Demora para atendimento	1
	Demora para tratamento	1
	Adiamento de consulta	1
	Total de situações registradas	6
Oftalmologia	Demora para atendimento	3
	Demora para realizar cirurgia	2
	Total de situações registradas	5
Pneumologia	Conduta profissional inadequada	1
	Demora para realizar exame	1
	Demora para consultoria	1
	Dificuldade de acesso	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	5
Cirurgia Geral	Demora para realizar cirurgia	2
	Demora para consultoria	1
	Demora para tratamento	1
	Falha nos cuidados	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Geral	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	6
Gastroenterologia	Demora para realizar exame	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Documentação	1
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	4
Neurocirurgia	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Mau atendimento	1
	Falta de leito	1
	Demora para consultoria	1
	Inconformidade com a alta	1
	Total de situações registradas	5
Psiquiatria	Inconformidade com a conduta médica	1
	Demora para consultoria	1
	Falha na comunicação	1
	Negativa de atendimento	1
	Total de situações registradas	4
PROTIG	Demora para realizar cirurgia	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Coloproctologia	Demora para realizar cirurgia	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	4
Hemoterapia	Falha na comunicação	2
	Demora p/atualização de cadastro de doadores	2
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	5
Medicina Ocupacional (SMO)	Demora para atendimento	1
	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	3
Oncologia	Demora para tratamento	1
	Inconformidade com a alta	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	3
Coordenadoria Médica UAA	Falta de leito	1
	Demora para consultoria	1
	Total de situações registradas	2
Ambulatório	Falha na comunicação	1
	Ambiência	1
	Total de situações registradas	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Pediátrica	Demora para realizar cirurgia	2
	Total de situações registradas	2
Cirurgia Torácica	Demora para atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Dermatologia	Demora para consultoria	1
	Intolerância ao atraso	1
	Total de situações registradas	2
Emergência e Medicina Intensiva Pediátrica	Inconformidade com a conduta médica	1
	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	2
Infectologia	Mau atendimento	1
	Ambiência	1
	Total de situações registradas	2
Medicina Intensiva (CTI)	Conflito interprofissional	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	2
Nefrologia	Orientação de jejum prolongado	1
	Dificuldade de acesso	1
	Inconformidade por não poder realizar HD no HCPA após a alta	1
	Total de situações registradas	3
Neonatologia	Falha na comunicação	1
	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	4
Comissão de Medicamentos Especiais COMEX	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Atenção Primária à Saúde (UBS)	Documentação	1
	Total de situações registradas	1
Endocrinologia	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Genética Médica	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1
Hematologia Clínica	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	1
Mastologia	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Total de situações registradas	1
Nutrologia	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Psicologia	Documentação	1
	Total de situações registradas	1
Recreação Terapêutica	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1
Reumatologia	Documentação	1
	Total de situações registradas	1
Tratamento da Dor	Inconformidade com a alta	1
	Total de situações registradas	1
Psiquiatria da Infância e Adolescência	Falta de esclarecimentos	1
	Dificuldade de manejo com o paciente	1
	Total de situações registradas	2
Serviço Social	Demora para visita domiciliar	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (maio a ago de 2016).

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Mau atendimento	11
	Postura profissional inadequada	9
	Dificuldade de acesso	5
	Conflito interprofissional	1
	Qualidade da alimentação	1
	Acesso indevido	1
	Prática de preços abusivos na cantina ambulatório	1
	Total de situações registradas	29
Serviço de Higienização	Ambiência	4
	Conflito interprofissional	1
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	7
Serviço de Processamento de Roupas	Falta de roupas	2
	Assédio moral no trabalho (Denúncia)	1
	Inconformidade com a rescisão do contrato trabalho	1
	Total de situações registradas	4
Serviço de Hospitalidade	Dificuldade de acesso	1
	Encaminhamento inadequado	1
	Postura profissional inadequada	1
	Total de situações registradas	3
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	10
	Mau atendimento	4
	Não aceitação justificativa falta	1
	Total de situações registradas	15
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	3
	Falha na comunicação	3

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Falta de esclarecimentos	1
	Interconsulta agendada e paciente não sabia	1
	Erro de agendamento de consulta	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Total de situações registradas	10
Serviço Administrativo de Atenção em Urgências e Emergências	Mau atendimento	3
	Dificuldade de acesso	3
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	7
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Mau atendimento	1
	Agendamento de exame errado	1
	Total de situações registradas	2
Serviço Administrativo de Oncologia	Demora para atendimento	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Serviço de Nutrição e Dietética	Qualidade da alimentação	4
	Demora para atendimento	2
	Mau atendimento	1
	Falta de alimento no refeitório	1
	Total de situações registradas	8
SAMIS	Documentação	1
	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	3
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Ambiência	2
	Infraestrutura	1
	Queda de placa de sinalização sobre pedestre	1
	Total de situações registradas	4
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Falha na comunicação	1
	Falta de privacidade	1
	Paciente convênio internado enfermaria	1
	Total de situações registradas	3
Coordenadoria Administrativa UAA	Ambiência	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (maio a ago de 2016).

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 6º Norte	Agressão verbal	2
	Falha nos cuidados	1
	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	4
Unidade de Internação 5º Norte	Agressão verbal	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 7° Norte	Ambiência	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Emergência Adulto	Mau atendimento	2
	Falha nos cuidados	2
	Extravio de pertences	2
	Total de situações registradas	6
Unidade de Internação 8° Sul	Mau atendimento	1
	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Unidade de Internação 9° Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 3° Norte	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8° Norte	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Neonatologia 11° Norte	Falha nos cuidados	2
	Postura profissional inadequada	1
	Conflito interprofissional	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	5
Unidade de Hemodinâmica	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Radiologia	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Quimioterapia	Mau atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Unidade Hospital Dia	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Pediátrica 10° Sul	Falha nos cuidados	1
	Conflito entre os familiares	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação Pediátrica 10° Norte	Inconformidade com a transferência do paciente	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Bloco Cirúrgico 12° Sul	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Centro Cirúrgico Ambulatorial	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação Obstétrica 11º Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Ambulatório	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 5 - Classificação das Reclamações das Áreas do GPPG (maio a ago de 2016).

Área do GPPG	Classificação das Reclamações	Frequência
GPPG	Dificuldade com consultorias estatística	1
	Total de Situações registradas	1