

## RELATÓRIO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA HCPA Janeiro a Abril de 2016

### DAS MANIFESTAÇÕES:

No primeiro quadrimestre de 2016 registramos um total de 576 manifestações, das quais as reclamações ainda perfazem a maioria 371(64%) seguida dos elogios 87(15%) e das orientações 79(14%). Quanto às sugestões registramos 21(4%), situações de violência 14(2%) e denúncias 4(1%) também foram registradas.

Em relação às **denúncias** registradas 4(1%) , três estão relacionadas a assédio, que após encaminhadas às instâncias devidas para verificação, foram respondidas e encerradas. A outra trata-se de situação onde um servidor afastado pelo INSS foi visto trabalhando em outro estado, esta denúncia foi considerado como não procedente pelo CGP, pois o servidor está com seu contrato de trabalho suspenso com o HCPA.

Em relação à categoria **violência**, onde foram registradas 14(2%) situações, referentes a agressões verbais sofridas pelos trabalhadores, tais como: insultos, ameaças e outros comportamentos ofensivos durante o seu trabalho, praticadas por paciente, seus familiares ou visitantes e também situações de agressão entre colegas. Observamos que o registro destas situações tem aumentado com o passar dos anos, pois no mesmo período de 2015 foram registradas apenas três situações. Essa violência crescente contra os trabalhadores da área da saúde é uma realidade mundial e há vários estudos que comprovam essa realidade. A JCI recomenda que os hospitais tenham programa de prevenção de violência e de tratamento e terapia para profissionais que tenham sofrido agressão.

Do total das manifestações 21(4%) foram **sugestões**, dentre as quais podemos citar: necessidade de humanizar o atendimento às crianças, priorizando o agendamento para o primeiro horário da manhã de exames e procedimentos (EDA), evitando que permaneçam em jejum por tempo prolongado. Fornecer ao usuário do ambulatório, por escrito, a informação do atendimento de porta da especialidade, evitando assim falhas na comunicação. Maior privacidade aos usuários quando em atendimento na FAPE. Campanha de esclarecimentos ao público interno sobre H1N1. Colocar TV nos quartos da pediatria. Melhorias na acessibilidade com pias adaptadas para usuários de cadeira de rodas, colocação de barras de segurança em banheiro para uso de familiares. Melhorias na sinalização para pedestres nas imediações do HCPA.

Quanto às **orientações** 79(14%) estão relacionadas na sua maioria a pacientes atendidos no ambulatório, que procuram a ouvidoria em busca de esclarecimentos sobre as informações recebidas ou no guichê da área ou na consulta com a especialidade, geralmente relacionadas ao funcionamento do Sistema Único de Saúde. Também familiares de pacientes em atendimento na emergência procuram a ouvidoria para orientações por não estarem esclarecidos sobre a dinâmica ou funcionamento da área. Não

pouco frequente continuamos a atender pacientes e familiares necessitados de orientações sobre como proceder para obter cópia de exames e documentos do prontuário.

Quanto aos **elogios** foi a segunda categoria com maior frequência de registros 87(15%). Os registros de agradecimento e bom atendimento da equipe multiprofissional foram para as diversas unidades e serviços. Os que mais receberam elogios foram a Emergência, a Cirurgia do Aparelho Digestivo, a Urologia, a Oncologia e a Unidade 8ºNorte.

Quanto às **reclamações** 371(64%), destacamos as que mais vezes foram registradas:

- 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.

- Demora para realizar cirurgia: seja por tempo de espera prolongado em lista de espera para ser chamado para o procedimento ou pelo cancelamento sem aviso prévio e sem reagendamento de nova data próxima a data do cancelamento. Pacientes internados que necessitam cirurgia de urgência ficam por várias vezes em NPO prolongado, concorrendo com pacientes da cirurgia da emergência. Pacientes vem para cirurgia sem o esclarecimento que seria um “encaixe” (overbooking) e por vezes são comunicados do cancelamento somente no final do dia.

- Demora para atendimento: a demora está na espera para o atendimento, pois 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 aguarda mais de três horas o atendimento. Também ha relatos de demora em ser reavaliado, quando na área verde da emergência.

- 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.

- Dificuldade de acesso: São aquelas em que há dificuldade em contatar com equipe assistencial para obter informações sobre a situação do paciente, sobre o plano de tratamento e o prognóstico tanto na internação quanto no ambulatório. A falta de vagas e logística no estacionamento. As dificuldades quanto à mobilidade das pessoas, acesso a equipe para preenchimento de documentos pelo atendimento de porta.

- 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 queda de paciente, aquisição de úlceras de pressão (feridas), alimentação inadequada, e também a falta de cuidados de higiene e conforto.

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

- Falta de esclarecimentos: Situações em que o paciente e/ou seus familiares se sentem mal informados sobre a doença, os tratamentos propostos, riscos dos procedimentos e cuidados necessários ao longo da evolução do atendimento, principalmente na internação mas também no ambulatório. Situações de divergências de pareceres de equipes médicas. Situações de desconhecimento das normas e rotinas institucionais do usuário interno.

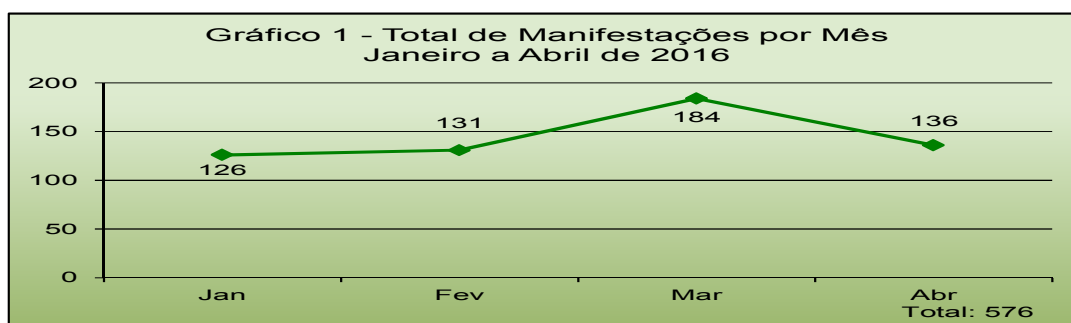
- Demora para tratamento: tempo de espera decorrente entre a indicação de tratamento específico até a sua realização (quimioterapia, radioterapia, fisioterapia, e APR / avaliação aparelho auditivo).

Considerando as manifestações pela **Ouvidoria Interna**, observamos que a demanda continua estável em torno de 15% do total de 576. Dentre as manifestações mais frequentes foram registrados elogios pelos funcionários, ou quando utilizaram os serviços da instituição para si ou seus familiares e também para agradecer a colegas pelo bom atendimento prestado. A dificuldade de acesso ao estacionamento por falta de vagas voltou a ser motivo de reclamação. Os conflitos interprofissional assim como os registros de agressão verbal são mais frequentes se comparados aos anos anteriores.

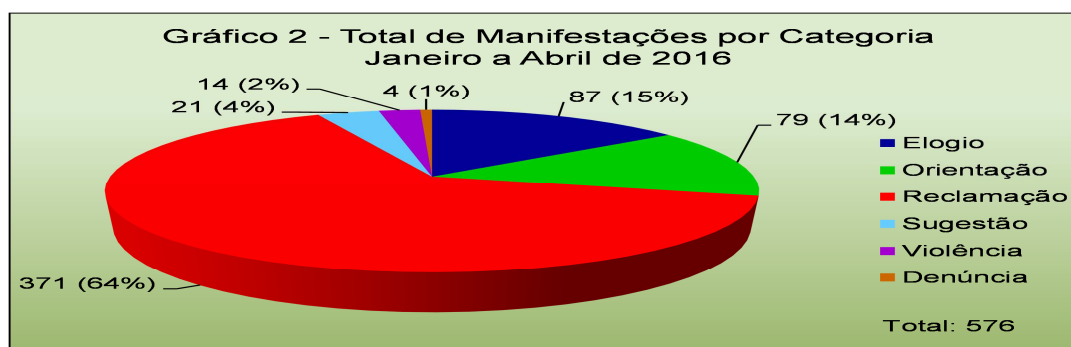
### TABELAS E GRÁFICOS:

**Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (janeiro a abril de 2016).**

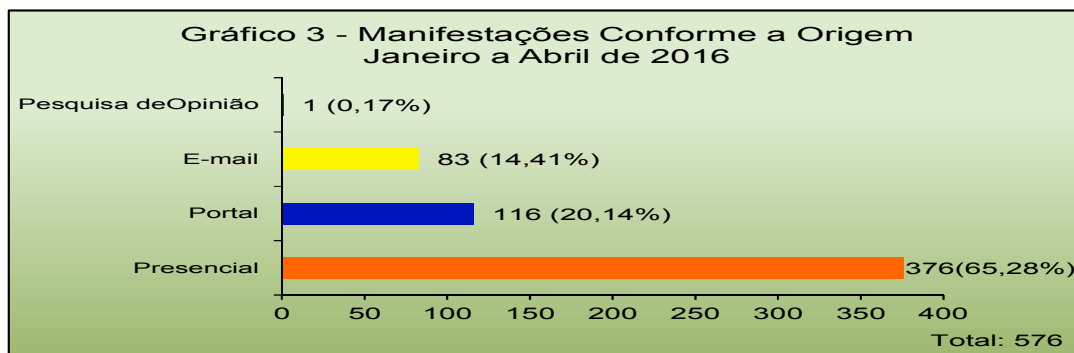
Categoria / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
Elogio	18	16	41	13	87
Orientação	15	22	21	21	79
Reclamação	80	84	114	93	371
Sugestão	4	4	5	8	21
Violência	6	4	3	1	14
Denúncia	3	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>131</b>	<b>184</b>	<b>136</b>	<b>576</b>



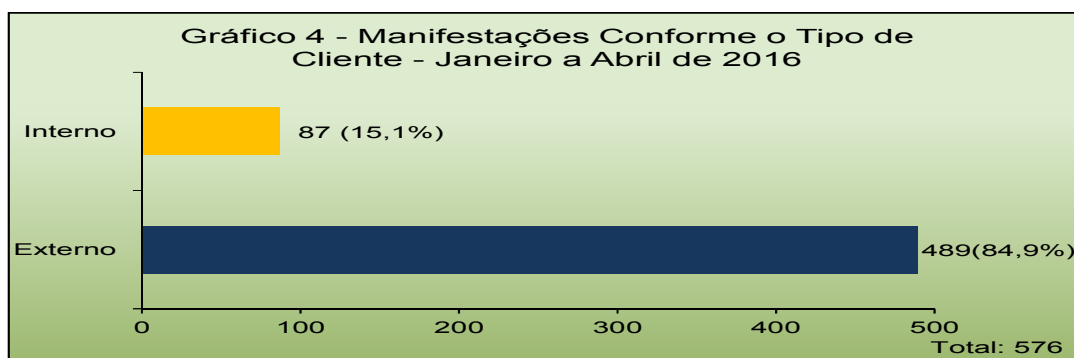
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



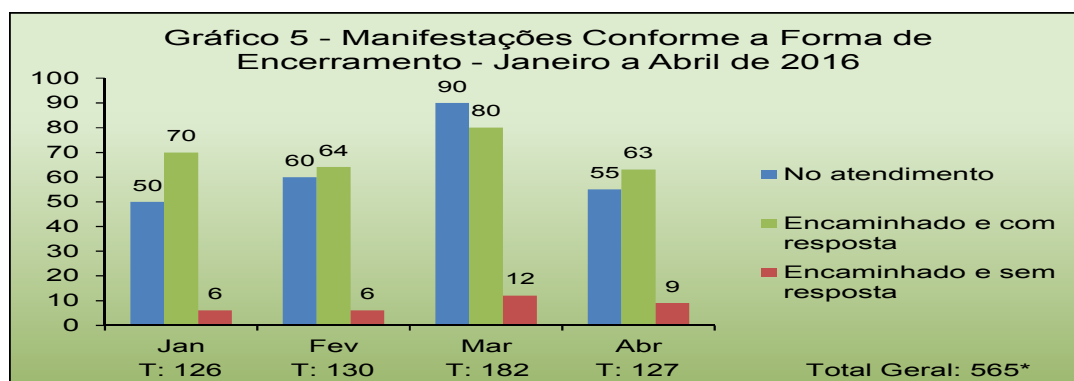
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

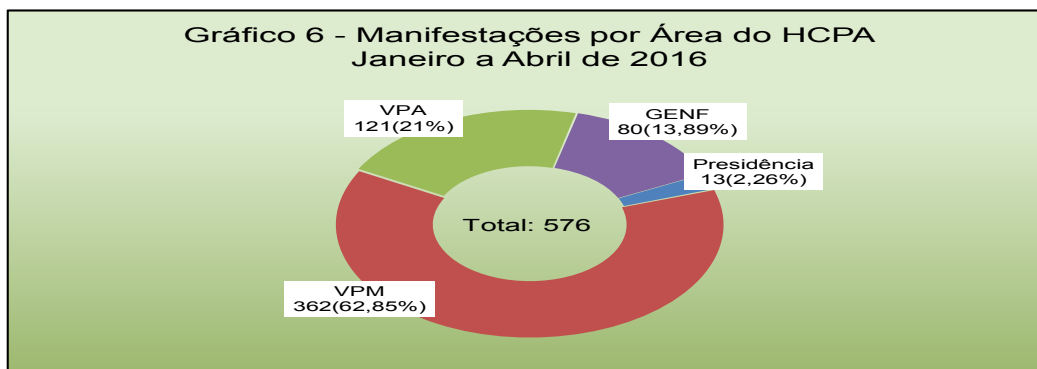


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

\* No fechamento deste relatório haviam 11 manifestações em atendimento.

**Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (janeiro a abril de 2016).**

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	4	47	11	25	0	3
Orientação	1	64	9	5	0	79
Reclamação	4	242	85	40	0	371
Sugestão	2	5	13	1	0	21
Violência	0	3	2	9	0	14
Denúncia	2	1	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>362</b>	<b>121</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>576</b>

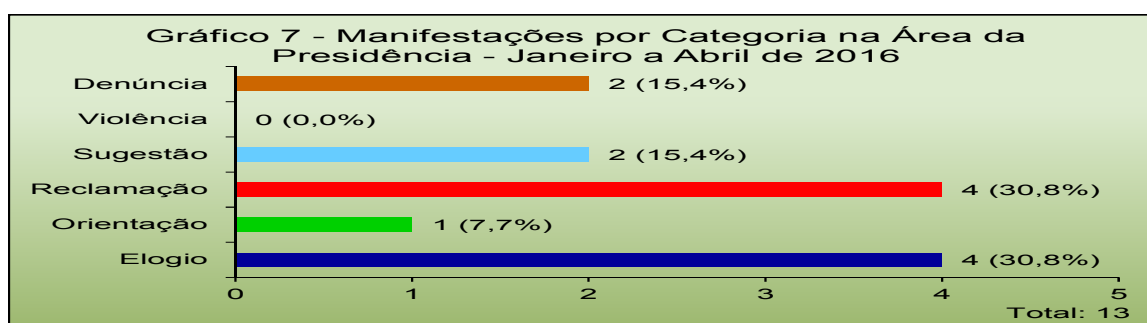


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

### Manifestações Relacionadas à Presidência

**Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (janeiro a abril de 2016).**

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	0	0	1	0	0	1	2
Comissão de Estágios	0	0	0	0	0	1	1
HCPA	3	1	1	2	0	0	7
ASHCLIN	0	0	1	0	0	0	1
Coord. Gestão Tec. da Informação	0	0	1	0	0	0	1
Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>13</b>



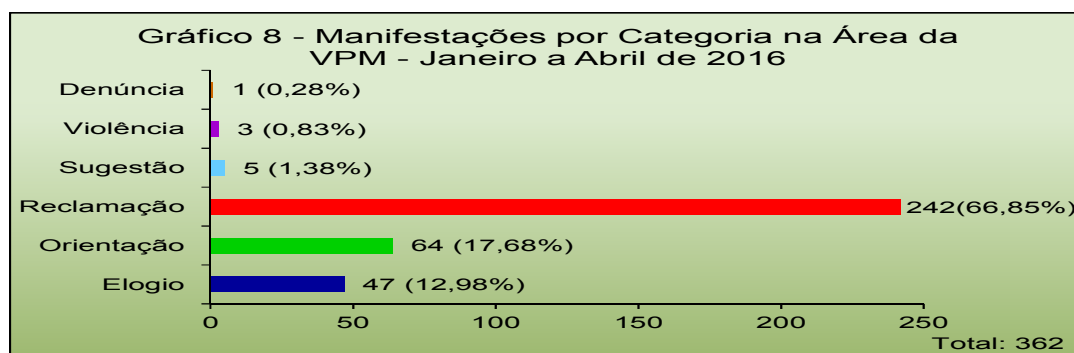
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

### Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Médica

**Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (janeiro a abril de 2016).**

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	6	6	43	0	1	0	56
Serviço de Cirurgia Plástica	1	2	13	0	0	0	16
Serviço de Ortopedia e Traumatologia	0	3	13	0	0	0	16
Serviço de Otorrinolaringologia	0	1	10	0	0	0	11
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	2	0	9	0	0	0	11
Serviço de Neurocirurgia	2	1	9	0	0	0	12
Serviço de Radiologia	1	0	9	0	0	0	10
Serviço de Urologia	5	1	9	1	0	0	16
Serviço de Cirurgia do Aparelho Digestivo	7	4	7	0	0	1	19
Serviço de Oncologia	3	1	8	0	0	0	12
Serviço de Fonoaudiologia	1	0	7	0	0	0	8
Serviço de Medicina Ocupacional	1	0	7	0	0	0	8
Serviço de Pediatria	0	0	7	0	0	0	7
Serviço de Fisioterapia e Reabilitação	0	0	6	1	0	0	7
Serviço de Cirurgia Geral	1	1	5	0	0	0	7

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Hemoterapia	0	0	5	1	0	0	6
Serviço de Medicina Interna	1	1	5	0	0	0	7
Serviço de Neurologia	2	2	5	0	0	0	9
Serviço de Patologia Clínica	1	0	5	0	0	0	6
Serviço de Cirurgia Vascul Periférica	0	0	4	0	0	0	4
Serviço de Infectologia	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Oftalmologia	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Cardiologia	2	4	3	0	0	0	9
Serviço de Coloproctologia	2	0	3	0	0	0	5
Serviço de Dermatologia	1	6	3	0	0	0	10
Serviço de Endocrinologia	0	2	3	1	0	0	6
Serviço de Gastroenterologia	0	4	3	0	0	0	7
Serviço de Nefrologia	0	1	3	0	0	0	4
Serviço de Ambulatório	0	11	2	0	0	0	13
Serviço de Atenção Primária à Saúde	1	0	1	0	1	0	3
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	0	0	2	0	0	0	2
Unid. Cirurgia Buco-Maxilo-Facial (Serv.Cir.Geral)	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Cirurgia Torácica	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Hematologia Clínica	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Medicina Intensiva	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Pneumologia	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Psicologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Tratamento da Dor	1	1	2	0	0	0	4
Serviço de Medicina Nuclear	0	0	0	0	1	0	1
Comissão Controle de Infecção Hospitalar	0	0	1	0	0	0	1
Comissão de Residência Médica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Emergência Pediátrica + UTIP	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Genética Médica	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Nutrologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Patologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Psiquiatria	0	2	1	0	0	0	3
Serviço de Reumatologia	0	1	1	0	0	0	2
Serviço Social	0	1	1	0	0	0	2
Unidade de Radioterapia	1	0	1	0	0	0	2
Serviço Centro Cirúrgico Ambulatorial	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Mastologia	1	2	0	0	0	0	3
Serviço Psiquiatria Infância e Adolescência	0	1	0	0	0	0	1
Coordenadoria Médica UAA	1	1	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>64</b>	<b>242</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>362</b>

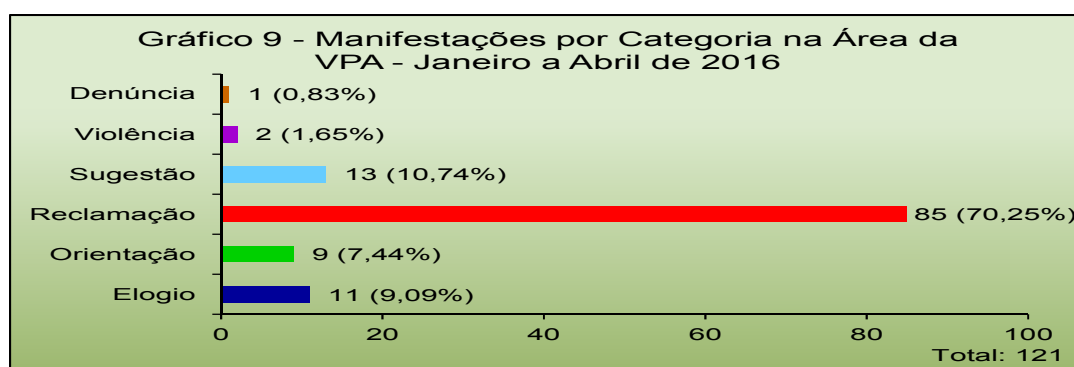


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Administrativa

**Tabela V – Manifestações por Área da VPA (janeiro a abril de 2016).**

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Coordenadoria de Hotelaria</b>	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Logística e Segurança	0	0	27	3	1	0	31
Serviço de Hospitalidade	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Governança e Higienização	1	0	0	0	0	0	1
Serviço de Processamento de Roupas	1	0	0	0	0	0	1
<b>Coordenadoria Administrativa</b>							
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	2	2	12	1	1	0	18
Serv. Adm. Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	0	1	9	0	0	0	10
Serv. Adm. Atenção em Urgência e Emergência	0	0	5	0	0	0	5
Serviço Administrativo de Oncologia	1	0	5	0	0	0	6
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	0	0	3	1	0	0	4
Serviço Gerenciamento das Informações SUS	0	0	1	0	0	0	1
Serviço Administrativo Atenção Materno-Infantil	0	0	0	1	0	0	1
<b>Coordenadoria de Engenharia e Manutenção</b>	0	0	10	3	0	0	13
<b>Coordenadoria de Suporte Assistencial</b>							
Serv. Arquivo Médico e Informações em Saúde	0	6	4	0	0	0	10
Serviço de Nutrição e Dietética	1	0	3	2	0	1	7
Serviço de Farmácia	1	0	2	1	0	0	4
Serviço de Física Médica e Radioproteção	1	0	0	0	0	0	1
<b>Coordenadoria Administrativa UAA</b>	0	0	1	0	0	0	1
<b>Coordenadoria de Clientes Institucionais</b>	2	0	0	0	0	0	2
<b>Coordenadoria de Suprimentos</b>							
Serv. Contr. e Distr. Suprimentos (Almoxarifado)	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>121</b>

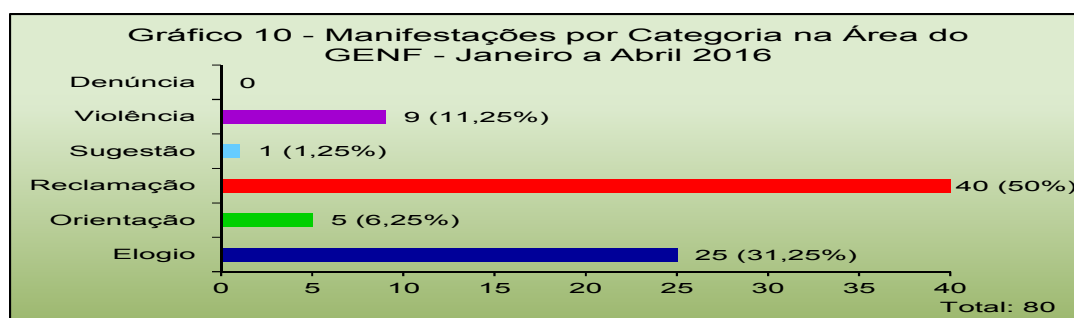


## Manifestações Relacionadas ao Grupo de Enfermagem

**Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (janeiro a abril de 2016).**

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>SEE</b>							
Unidade de Emergência Adulto	4	2	13	0	1	0	20
<b>SEC</b>							
Unidade de Internação 8° Norte	3	0	3	0	2	0	8
Unidade de Internação 7° Sul	2	0	1	0	1	0	4
Unidade de Internação 8° Sul	0	0	0	0	2	0	2

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Unidade de Internação 9° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Sul	2	0	0	0	0	0	2
Unidade de Internação 3° Norte	1	0	0	0	0	0	1
<b>SECLIN</b>							
Unidade de Internação 5° Norte	0	2	3	0	0	0	5
Unidade de Internação 7° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 6° Norte	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Internação 4° Sul	0	0	1	0	0	0	1
<b>SECC</b>							
Unid. Centro Cirúrgico Ambulatorial	0	0	3	1	0	0	4
Unidade Centro Cirúrgico 12° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Sala Recuperação Pós Anestésica	1	0	0	0	0	0	1
<b>SEPED</b>							
Unid. Internação Pediátrica 10° Sul	0	0	2	0	1	0	3
Unid. Internação Pediátrica 10° Norte	1	0	1	0	1	0	3
<b>SEMI</b>							
Unid. Internação Obstétrica 11° Sul	1	0	2	0	0	0	3
Unidade Centro Obstétrico 12° Norte	1	0	1	0	0	0	2
<b>SEOH</b>							
Unidade Banco de Sangue	0	0	1	0	0	0	1
Unid. Quimiot., Hosp. Dia e Radiot.	2	1	1	0	0	0	4
Unidade Internação 5° Sul e TMO	1	0	1	0	0	0	2
<b>SECNI</b>							
Unidade de Hemodinâmica	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Radiologia	1	0	1	0	0	0	2
<b>SEN</b>							
Unidade de Neonatologia	0	0	1	0	0	0	1
<b>SETI</b>							
Unid. de Tratamento Intensivo Área 2	0	0	1	0	0	0	1
<b>SESP</b>							
Unidade Ambulatório 1 e 2	2	0	0	0	0	0	2
<b>SEAPS</b>							
Unidade Básica de Saúde	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>80</b>



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

### Manifestações Relacionadas ao Grupo de Pesquisa e Pós-graduação

No quadrimestre em questão não recebemos registro nesta localidade.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Dentre os problemas relatados entendemos que alguns merecem uma atenção especial e rediscussão entre as áreas envolvidas, podemos citar:

- Situações de violência no trabalho relatadas como agressões verbais. **Sugerimos** a reavaliação junto ao SMO do fluxo de acolhimento e assistência ao funcionário com suspeita ou em situação de violência.

- Situações de conflito interprofissional, em relação ao comportamento dos profissionais nos ambientes de trabalho. **Sugerimos** que o Código de Conduta atualmente em elaboração seja amplamente divulgado entre os profissionais e que sirva para orientar as chefias da melhor forma a resolução dos conflitos.

- As situações trazidas pelos manifestantes como de negligência ou falha nos cuidados, a Ouvidoria encaminha aos serviços responsáveis que orientam a resposta ao usuário. **Sugerimos** que a Ouvidoria tenha um fluxo de comunicação estabelecido junto à equipe de Gestão de Risco para verificar se houve o registro destas demandas, objetivando o alinhamento dos processos.

## ANEXO

### QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

**Quadro1 - Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (jan a abril de 2016).**

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Servidor afastado pelo INSS- trabalhando em outro estado	1
	Registro indevido de CP	1
	<b>Total de Situações registradas</b>	<b>2</b>
Comissão estágios	Assédio Moral no trabalho	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
HCPA	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
ASHCLIN	Ambiência / Infraestrutura	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Crime de internet	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 2 -Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (jan a abril de 2016).**

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	23
	Mau atendimento	4
	Falta de esclarecimentos	4
	Demora para tratamento	3
	Falha na comunicação	2
	Falha nos cuidados	2
	Demora para atendimento	2
	Demora para consultoria	1
	Ambiência	1
	Demora para realizar exame	1
	Documentação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Agressão verbal	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>47</b>
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	9
	Falha nos cuidados	1
	Demora para atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Documentação	1
	Mau atendimento	1
	Demora para tratamento	1
<b>Total de situações registradas</b>	<b>15</b>	
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	4
	Demora para atendimento	2
	Mau atendimento	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Plástica	Falta de visita médica à paciente internado	1
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>14</b>
Oncologia	Demora para tratamento	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Conflito interprofissional	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Informações divergentes	1
	Falta de leito	1
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a alta	1
<b>Total de situações registradas</b>	<b>11</b>	
Neurocirurgia	Demora para realizar cirurgia	5
	Mau atendimento	2
	Demora para realizar procedimento	1
	Conflito interprofissional	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Radiologia	Demora para resultado de exame	4
	Demora para realizar exame	4
	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Ginecologia e Obstetrícia	Demora para atendimento	3
	Mau atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para tratamento	1
	Demora para consultoria	1
	Conflito intraprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Falta de leito	1
	Demora para tratamento	1
	Assédio	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Urologia	Demora para realizar cirurgia	4
	Demora para realizar exame	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Otorrinolaringologia	Demora para realizar cirurgia	4
	Demora para tratamento	3
	Inconformidade com a transferência de profissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Pediatría	Falha nos cuidados	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Falha na comunicação	2
	Documentação	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Fonoaudiologia	Demora para tratamento	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Inconformidade com alteração de horário	1
	Demora para realizar exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	2
	Demora para tratamento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Interrupção de tratamento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Neurologia	Demora para tratamento	1
	Mau atendimento	1
	Documentação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para consultoria	1
	Demora para resultado de exame	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Medicina Ocupacional (SMO)	Falta de vacinas	2
	Mau atendimento	2
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Demora para atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Patologia Clínica e Unidade de Coleta	Mau atendimento	3
	Demora para tratamento	1
	Demora para atendimento	1
	Demora para resultado de exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Hemoterapia	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para atendimento	1
	Conflito interprofissional	1
	Negativa de atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Medicina Interna	Inconformidade com a conduta médica	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Medicina Interna	Inconformidade com a alta	1
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Infectologia	Mau atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Documentação	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Gastroenterologia	Dificuldade de acesso	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Nefrologia	Falta de leito	1
	Documentação	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Cirurgia Geral	Demora para realizar procedimento	1
	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Dermatologia	Demora para tratamento	2
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Oftalmologia	Demora para realizar procedimento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Inconformidade com a alta	1
	Extravio de medicamento fornecido p/estado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Cirurgia Vascular Periférica	Demora para tratamento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Coloproctologia	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Endocrinologia	Documentação	1
	Mau atendimento	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Endocrinologia	Falta de consentimento p participação pesquisa	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Tratamento da Dor	Dificuldade de acesso	1
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Medicina Intensiva (CTI)	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Unidade de Radioterapia	Demora para tratamento	1
	Falta de esclarecimento sobre assinar check-in	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Cirurgia Cardiovascular	Demora para realizar cirurgia	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Ambulatório	Falha na comunicação	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Psicologia	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Cardiologia	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Torácica	Mau atendimento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Pneumologia	Demora para realizar exame	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Hematologia Clínica	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Inconformidade com a alta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Genética Médica	Falha nos cuidados	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Comissão de Residência Médica	Demora para obter documentos	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade Cirurgia Buco-Maxilo-Facial (Serv Cir Geral)	Demora para realizar cirurgia	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Atenção Primária à Saúde (UBS)	Agressão verbal	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Nutrologia	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Reumatologia	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Cirurgia Pediátrica	Demora para realizar cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Emergência e Medicina Intensiva Pediátrica	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Patologia	Demora para resultado de exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Medicina Nuclear	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Serviço Social	Solicitação aumento de refe. p/ acompanhante	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Psiquiatria	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (jan a abril de 2016).**

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Dificuldade de acesso	13
	Mau atendimento	10
	Utilização inadequada de vaga preferencial	1
	Dano de automóvel	1
	Agressão verbal	1
	Acesso indevido	1
	Postura profissional inadequada	1
	Comércio nas dependências do HCPA	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>29</b>
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	6
	Falha na comunicação	6
	Demora para atendimento	2
	Registro indevido da presença no sistema	1
	Dificuldade de acesso	1
	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>17</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	8
	Demora para tratamento	1
	Falha na comunicação	1

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Falta de material para cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>11</b>
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Ambiência	5
	Falta de acessibilidade	3
	Dificuldade de acessos	1
	Falta de privacidade	1
	Infraestrutura	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>11</b>
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Demora para realizar exame	1
	Ambiência	1
	Demora para realizar procedimento	1
	Mau atendimento	1
	Falta de leito	1
	Falta de material para procedimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço Administrativo de Atenção em Urgências e Emergências	Dificuldade de acesso	4
	Negativa de atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Serviço Administrativo de Oncologia	Demora para atendimento	2
	Demora para tratamento	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a negativa de tratamento de RT no HCPA	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	Demora para consultoria	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Assédio moral no trabalho	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Serviço de Hospitalidade	Dificuldade de acesso	2
	Demora para atendimento	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
SAMIS	Documentação	2
	Dificuldade de acesso	1
	Erro de registro no cadastro	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Serviço de Farmácia	Mau atendimento	1
	Solicitação de alteração de horário de funcionamento da farmácia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Coordenadoria Administrativa – UAA	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria Administrativa SUS	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>



**Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (jan a abril de 2016).**

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade Emergência Adulto	Mau atendimento	6
	Falha nos cuidados	3
	Extravio de pertences	2
	Agressão verbal	1
	Conflito interprofissional	1
	Negativa de atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>14</b>
Unidade de Internação 8° Norte	Agressão verbal	2
	Falha nos cuidados	1
	Postura profissional inadequada	1
	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Unidade de Internação Ped 10° Sul	Ambiência	1
	Agressão verbal	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade Centro Cirúrgico Ambulatorial	Mau atendimento	2
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Unidade de Internação 5° Norte	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 7° Sul	Agressão verbal	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 8° Sul	Agressão verbal	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação Obstétrica 11° Sul	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação Pediátrica 10° Norte	Falta de acomodação adequada para o tamanho do paciente	1
	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade 5° Sul e TMO	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Banco de Sangue	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Neonatologia 11° Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 4º Sul	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 9º Norte	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Hemodinâmica	Falta de privacidade	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Quimioterapia	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 7º Norte	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 6º Norte	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Centro Cirúrgico 12º Sul	Conflito interpessoal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Centro Obstétrico 12º Norte	Desrespeito a norma institucional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Serviço de Enfermagem em Terapia Intensiva	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Radiologia	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

## **ADMINISTRAÇÃO CENTRAL**

### **Presidente**

Prof. Amarilio Vieira de Macedo Neto

### **Vice-Presidente Médico**

Profª Nadine Oliveira Clausell

### **Vice-Presidente Administrativo**

Bel. Jorge Luis Bajerski

### **Coordenadora do Grupo de Enfermagem**

Profª Ana Maria Müller de Magalhães

### **Coordenador do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação**

Prof. Eduardo Pandolfi Passos

## **EQUIPE DE OUVIORIA**

### **Ouvidor**

Prof. Marco Antonio Rodrigues Torres

### **Ouvidores Assistentes**

Analista Adriana Regina Candaten  
Enfermeira Vera Maria Bruxel  
Assistente Eduardo Martins Altamirano

### **Técnica em Secretariado**

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho