



HOSPITAL DE  
CLÍNICAS  
PORTO ALEGRE RS

**OUVIDORIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**SETEMBRO A DEZEMBRO**  
**2015**

## **ADMINISTRAÇÃO CENTRAL**

### **Presidente**

Prof. Amarilio Vieira de Macedo Neto

### **Vice-Presidente Médico**

Profª Nadine Oliveira Clausell

### **Vice-Presidente Administrativo**

Bel. Tanira Andreatta Torelly Pinto

### **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

Ass. Soc. Marcia de Castro Quaglia (até 08/09/2015)

Enfª Vera Maria Bruxel

Assistente Eduardo Martins Altamirano

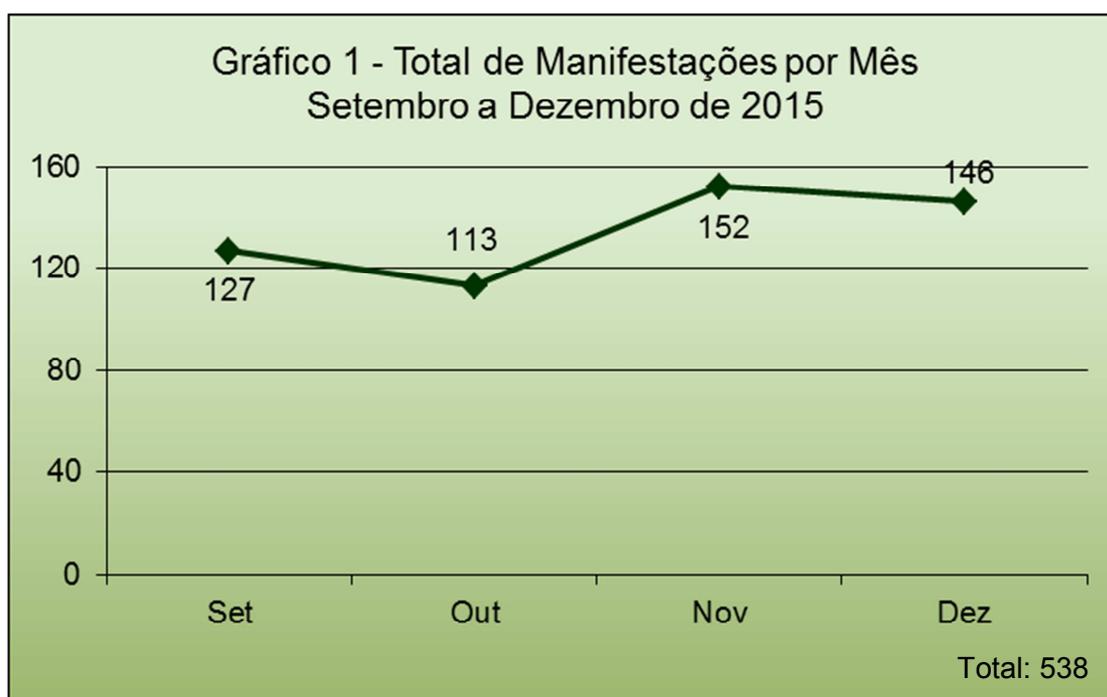
### **Técnica em Secretariado**

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

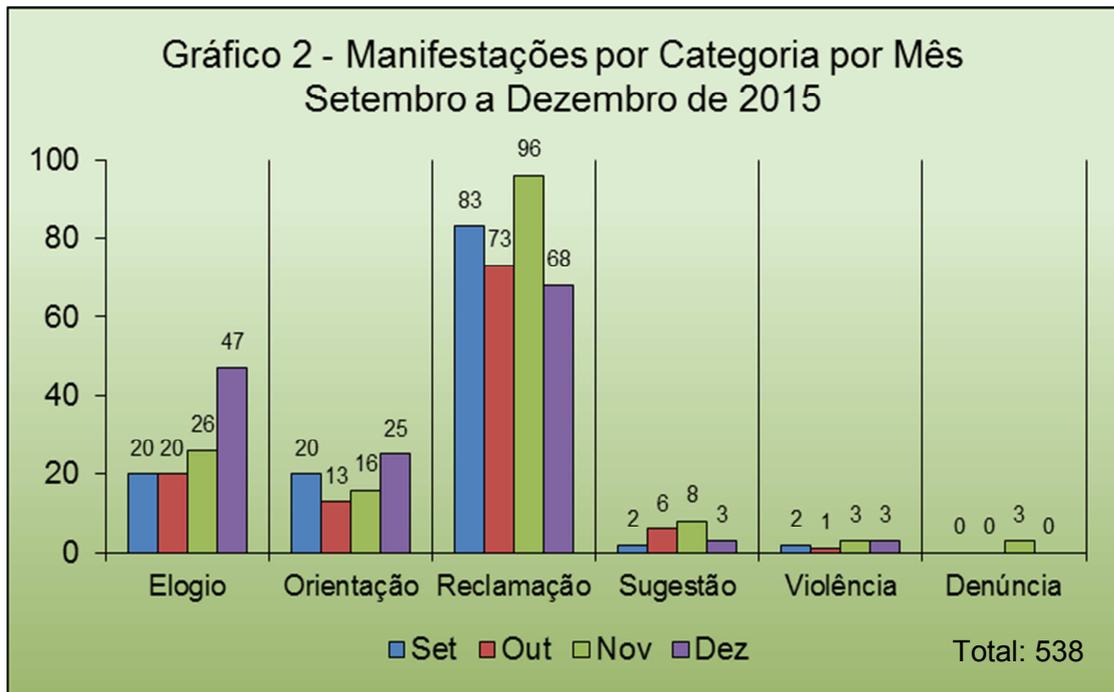
## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (SET – DEZ 2015)

**Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (setembro a dezembro de 2015).**

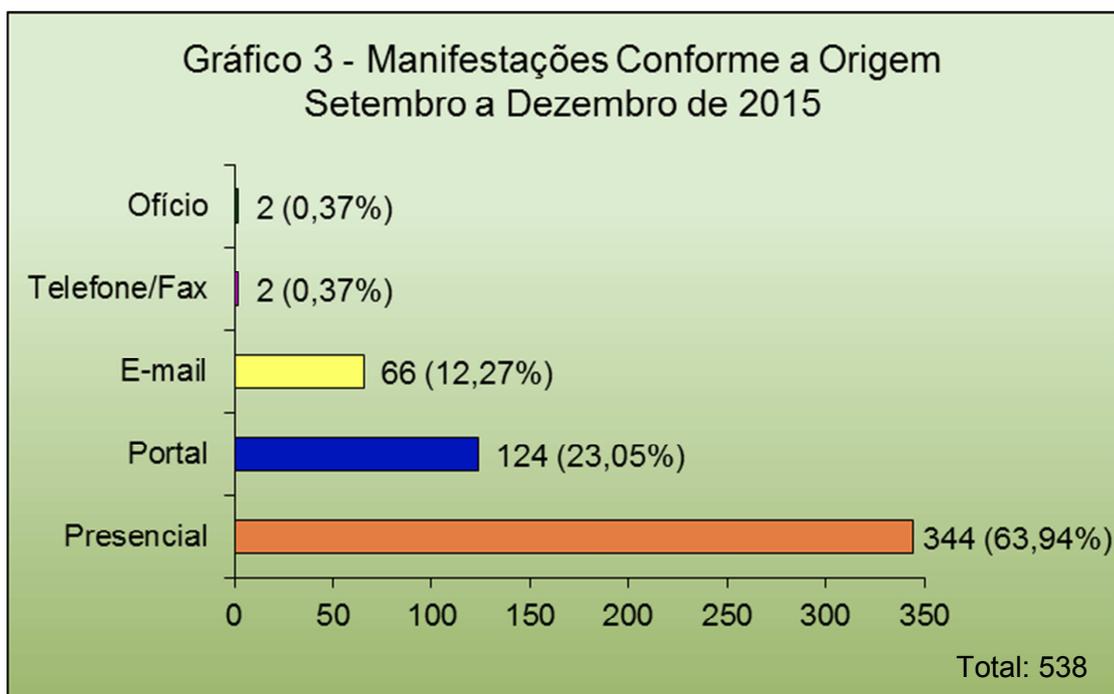
Categoria / Mês	Set	Out	Nov	Dez	Total
Elogio	20	20	26	47	113
Orientação	20	13	16	25	74
Reclamação	83	73	96	68	320
Sugestão	2	6	8	3	19
Violência	2	1	3	3	9
Denúncia	0	0	3	0	3
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>113</b>	<b>152</b>	<b>146</b>	<b>538</b>



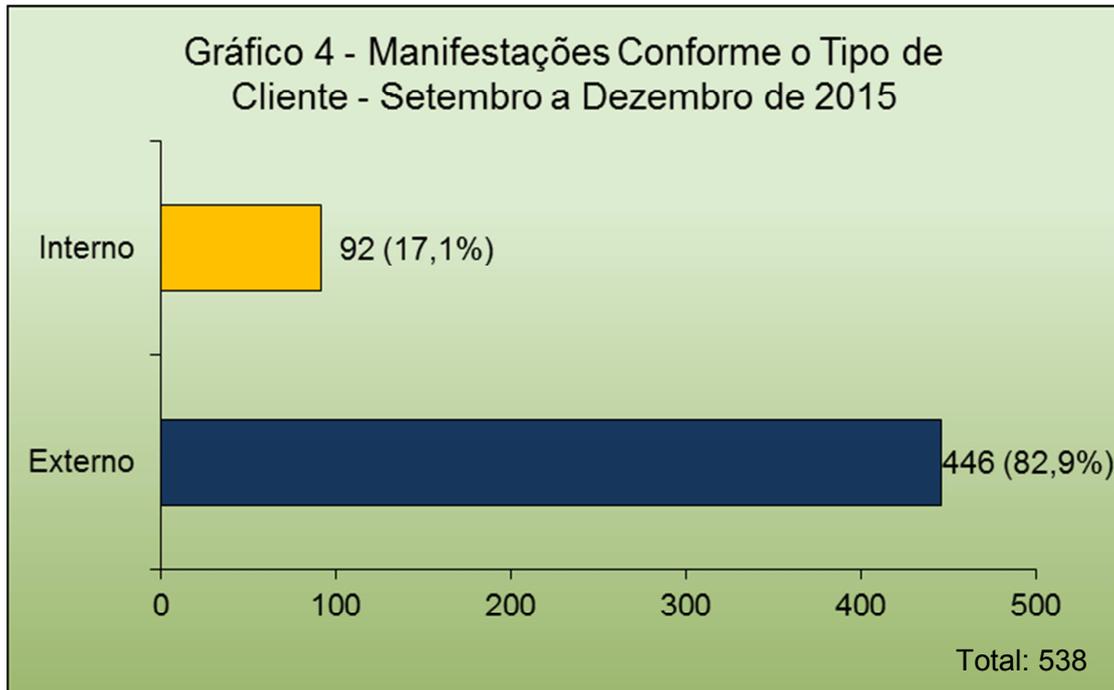
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



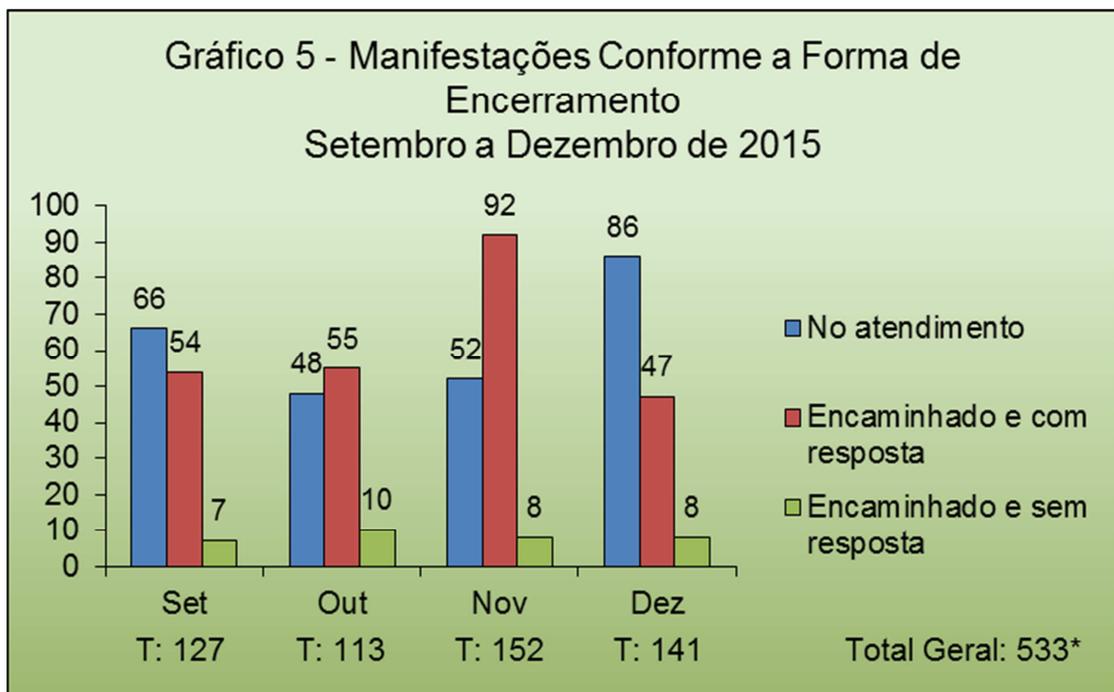
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

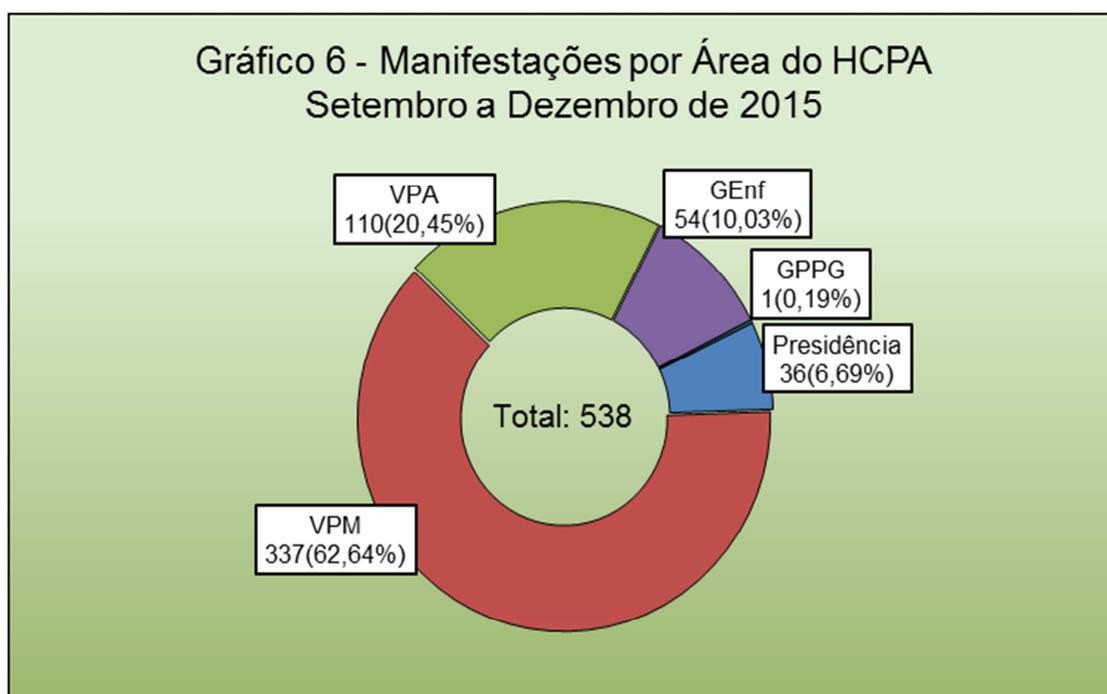


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

\* No fechamento deste relatório haviam 5 manifestações em atendimento.

**Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (setembro a dezembro de 2015).**

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	8	73	14	18	0	113
Orientação	6	58	8	2	0	74
Reclamação	14	198	77	30	1	320
Sugestão	6	3	10	0	0	19
Violência	0	4	1	4	0	9
Denúncia	2	1	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>337</b>	<b>110</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>538</b>

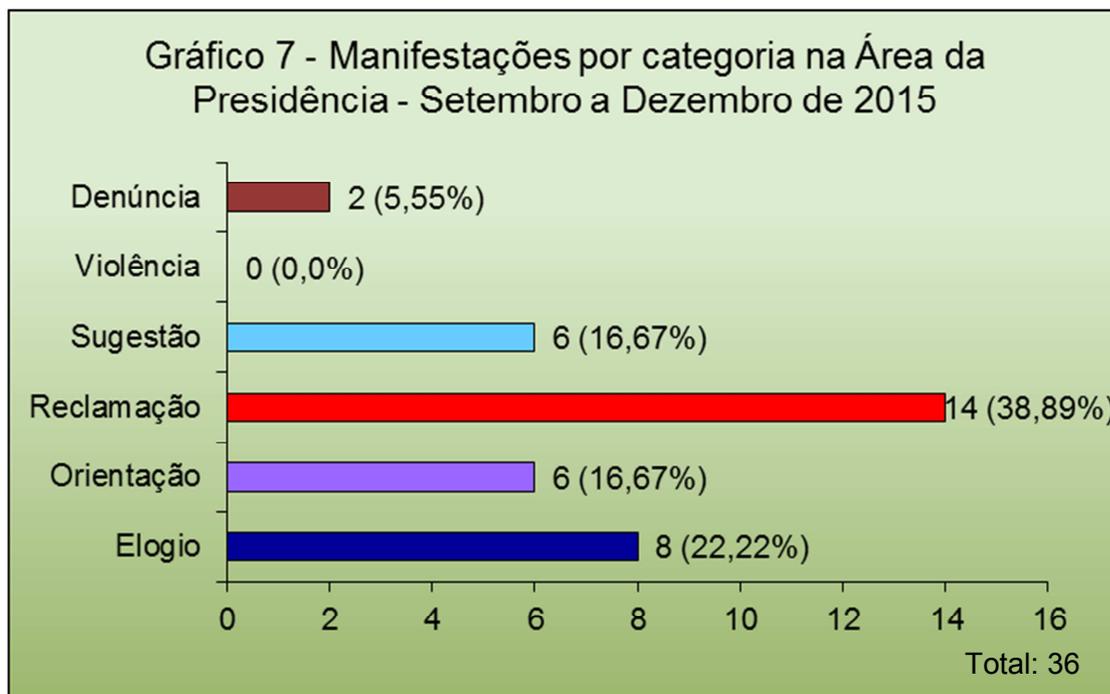


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

**Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (setembro a dezembro de 2015).**

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	0	2	5	5	0	2	14
HCPA	6	1	5	0	0	0	12
Coord. Gestão Tec. da Informação	0	0	1	1	0	0	2
Coordenadoria de Comunicação	0	1	1	0	0	0	2
ASHCLIN	0	0	1	0	0	0	1
Outros (FM)	2	0	1	0	0	0	3
Consultoria Jurídica	0	1	0	0	0	0	1
Ouvidoria	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>36</b>



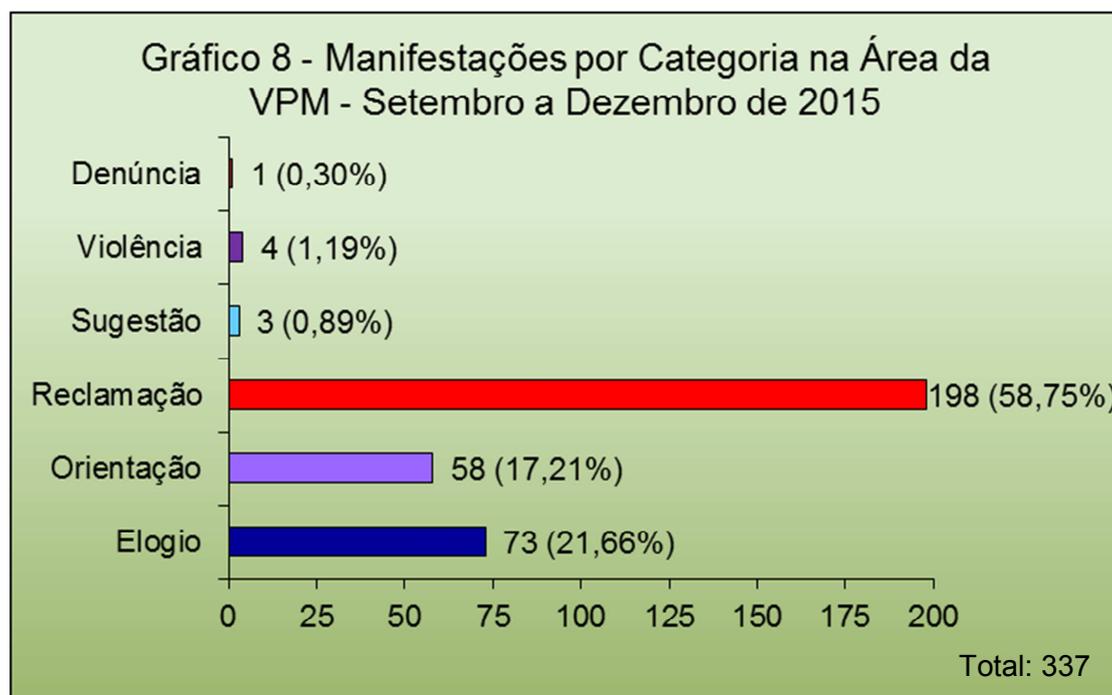
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

**Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (setembro a dezembro de 2015).**

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	7	5	21	0	0	0	33
Serviço Ortopedia e Traumatologia	2	5	13	0	0	0	20
Serviço de Oftalmologia	1	0	11	0	0	0	12
Serviço Cirurgia Aparelho Digestivo	0	3	9	0	0	0	12
Serviço de Medicina Ocupacional	0	1	9	0	0	0	10
Serviço de Neurologia	0	1	9	0	0	0	10
Serviço de Otorrinolaringologia	2	2	8	0	1	0	13
Serviço de Patologia Clínica	3	1	8	1	0	0	13
Serviço de Fisiatria e Reabilitação	0	1	6	1	1	0	9
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	7	2	6	0	0	0	15
Serviço de Oncologia	4	0	6	0	0	0	10
Serviço de Cirurgia Plástica	1	1	6	0	0	0	8
Serviço de Radiologia	1	0	6	0	0	0	7
Serviço de Pediatria	0	2	5	0	1	0	8
Serviço de Urologia	5	5	5	0	0	0	15
Serviço de Psiquiatria	3	2	5	0	0	0	10
Serviço de Infectologia	0	0	5	0	0	0	5
Serviço de Gastroenterologia	2	1	4	0	0	1	8
Serviço de Endocrinologia	1	2	4	0	0	0	7
Serviço de Coloproctologia	2	0	4	0	0	0	6
Serviço de Ambulatório	0	5	3	1	0	0	9
Serviço de Cardiologia	2	3	3	0	0	0	8
Serviço Social	2	2	3	0	0	0	7
Serviço de Mastologia	3	0	3	0	0	0	6

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Cirurgia Geral	2	0	3	0	0	0	5
Serviço Cirurgia Vascular Periférica	2	0	3	0	0	0	5
Serviço de Dermatologia	0	2	3	0	0	0	5
Serviço de Nefrologia	1	1	3	0	0	0	5
Unidade de Radioterapia	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Hemoterapia	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Reumatologia	2	2	2	0	0	0	6
Serviço de Hematologia Clínica	3	0	2	0	0	0	5
Serviço de Pneumologia	1	2	2	0	0	0	5
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Neurocirurgia	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Psicologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Medicina Interna	4	5	1	0	0	0	10
Serviço de Anestesiologia	2	0	1	0	0	0	3
Serviço de Tratamento da Dor	1	1	1	0	0	0	3
Serviço de Imunologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Nutrologia	0	0	1	0	0	0	1
Serv.Educ.Fís.eTerapiaOcupacional	0	0	1	0	0	0	1
Serviço Atenção Primária à Saúde	0	0	0	0	1	0	1
Serviço de Emergência Ped.+UTIP	1	1	0	0	0	0	2
Coordenadoria Médica - UAA	2	0	0	0	0	0	2
Serviço de Cirurgia Pediátrica	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>58</b>	<b>198</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>337</b>

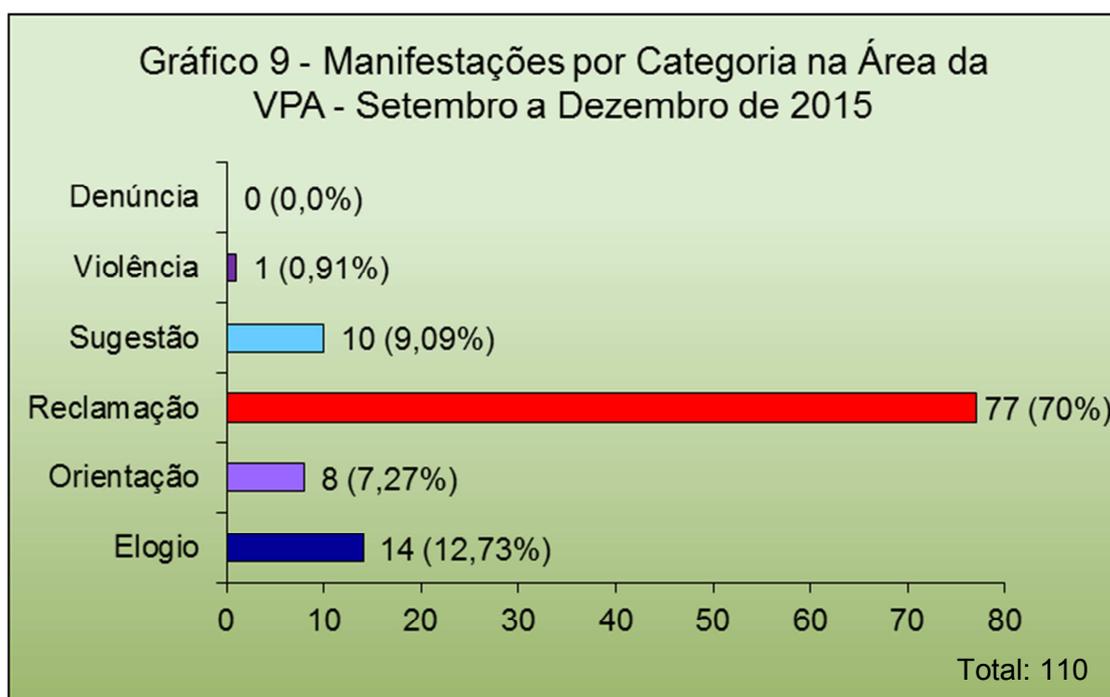


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

### 3. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (setembro a dezembro de 2015).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Coordenadoria de Hotelaria</b>							
Serviço de Logística e Segurança	1	3	16	3	0	0	<b>23</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	2	0	8	0	0	0	<b>10</b>
Serviço de Recepção e Informações	0	3	4	1	0	0	<b>8</b>
Serviço de Governança e Higienização	1	0	2	1	0	0	<b>4</b>
Serviço de Processamento de Roupas	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Coordenadoria Administrativa</b>							
Serv. Adm. Auxiliar Diagnóstico Terapia	1	0	11	0	0	0	<b>12</b>
Serv. Administrativo de Atenção Clínica	5	0	7	1	0	0	<b>13</b>
Serv. Adm. Atenção Urgência Emergência	0	0	5	0	0	0	<b>5</b>
Serviço Administrativo Atenção Cirúrgica	0	0	3	1	0	0	<b>4</b>
Serviço Adm. de Atenção Materno-Infantil	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
Serviço Administrativo de Oncologia	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Coord. de Clientes Institucionais</b>	0	0	6	1	0	0	<b>7</b>
<b>Coord Engenharia e Manutenção</b>	1	0	5	1	0	0	<b>7</b>
<b>Serv. de Arquivo Médico e Inf. em Saúde</b>	0	1	4	0	0	0	<b>5</b>
<b>Coord. Administrativa Alvaro Alvim</b>	0	0	4	0	0	0	<b>4</b>
<b>Coordenadoria Financeira</b>	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Coordenadoria de Suprimentos</b>	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Serviço de Farmácia	2	0	0	1	0	0	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>110</b>

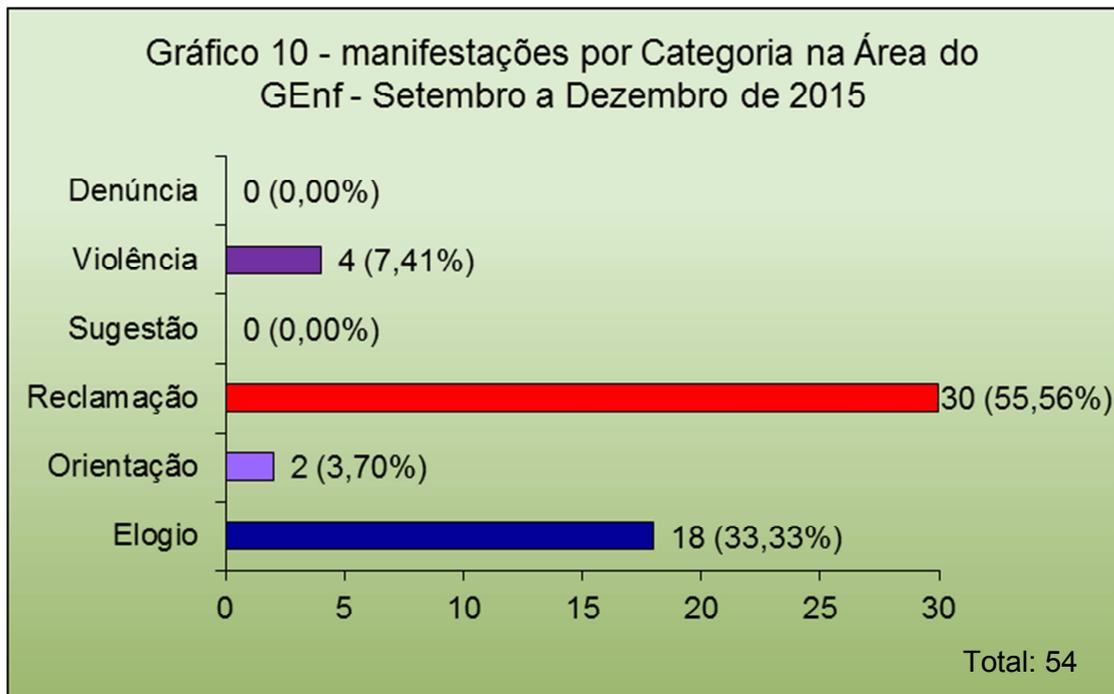


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

#### 4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

Tabela VI – Manifestações por Área do GENf (setembro a dezembro de 2015).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>SEE</b>							
Unidade de Emergência Adulto	2	1	7	0	2	0	12
<b>SECLIN</b>							
Unidade de Internação 5° Norte	0	0	4	0	0	0	4
Unidade de Internação 6° Sul	0	0	2	0	0	0	2
Unidade de Internação 7° Norte	2	0	1	0	0	0	3
Unidade de Internação 6° Norte	0	1	0	0	0	0	1
Unidade de Internação 4° Sul	1	0	0	0	0	0	1
<b>SEC</b>							
Unidade de Internação 8° Norte	0	0	1	0	1	0	2
Unidade de Internação 7° Sul	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Internação 8° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 9° Sul	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 9° Norte	1	0	0	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Sul	3	0	0	0	0	0	3
<b>SECNI</b>							
Unidade de Radiologia	0	0	2	0	0	0	2
Unidade de Hemodinâmica	0	0	1	0	0	0	1
<b>SESP</b>							
Unidade Ambulatório 1 e 2	3	0	2	0	0	0	5
<b>SEOH</b>							
Unidade Banco de Sangue	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 5° Sul e TMO	0	0	1	0	0	0	1
<b>SEP</b>							
Unid. Internação Psiquiátrica 4° Norte	0	0	2	0	0	0	2
<b>SECC</b>							
Sala Recuperação Pós Anestésica	1	0	1	0	0	0	2
Unid. Centro Cirúrgico Ambulatorial	2	0	0	0	0	0	2
<b>SEPED</b>							
Unid. Internação Pediátrica 10° Norte	0	0	1	0	0	0	1
<b>SEMI</b>							
Unid. Internação Obstétrica 11° Sul	0	0	1	0	0	0	1
<b>Coordenadoria Enfermagem - UAA</b>	0	0	1	0	0	0	1
<b>SETI</b>							
Unid. de Tratamento Intensivo Área 1	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>54</b>



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## **5. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO:**

No quadrimestre em questão foi registrada uma reclamação de *consulta agendada e paciente não atendido* na localidade Serviço de Pesquisa Clínica na área Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

## ANEXO I

### QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

**Quadro1-Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (set a dez de 2015).**

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Falta de esclarecimentos	3
	Servidor com dois vínculos	2
	Manifesto de pais das crianças da creche solicitando melhorias	1
	Inconformidade com a cobrança	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
HCPA	Ambiência	5
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Serviços de TI (infraestrutura)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria de Comunicação	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
ASHCLIN	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Outros (FM)	Serviços de TI	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 2-Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (set a dez de 2015).**

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	11
	Mau atendimento	3
	Demora para realizar exame	2
	Negativa de atendimento	2
	Demora para consultoria	2
	Ambiência	1
	Falha nos cuidados	1
	Demora para tratamento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>24</b>
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	7
	Demora para atendimento	2
	Documentação	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Inconformidade com a alta	1
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>14</b>
Oftalmologia	Demora para realizar cirurgia	5
	Inconformidade com a conduta médica	3

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Oftalmologia	Inconformidade com a alta	2
	Falta de material para realizar cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Cancelamento de consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>15</b>
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	5
	Documentação	1
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para tratamento	1
	Consulta marcada para equipe errada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Medicina Ocupacional	Mau atendimento	2
	Falta de profissional para atendimento	2
	Conflito interprofissional	1
	Negativa de atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para consultoria	1
	Intolerância ao atraso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Neurologia	Demora para atendimento	2
	Mau atendimento	2
	Documentação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para consultoria	1
	Demora para realizar exame	1
	Falha na comunicação	1
	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Otorrinolaringologia	Demora para tratamento	4
	Demora para consultoria	2
	Falha na comunicação	1
	Demora para atendimento	1
	Demora para realizar exame	1
	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Patologia Clínica	Demora para resultado de exame	3
	Falha nos cuidados	2
	Mau atendimento	2
	Demora para realizar exame	1
	Extravio de pertences	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Fisiatria e Reabilitação	Não aceitação de justificativa de falta	1
	Dificuldade de acesso	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Solicitação de adequação dos horários	1
	Falha na comunicação	1
	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Ginecologia e Obstetrícia	Falta de esclarecimentos	3
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Falha nos cuidados	1
	Demora para atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Infecção por erro médico	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Oncologia	Falta de esclarecimentos	4
	Falta de leito	1
	Demora para tratamento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	4
	Demora para tratamento	2
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Radiologia	Demora para resultado de exame	3
	Demora para realizar exame	2
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Pediatría	Mau atendimento	1
	Agressão verbal	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Documentação	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Inconformidade com conduta de familiar de paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Urologia	Demora para tratamento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Falha nos cuidados	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Psiquiatria	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	Documentação	1
	Dificuldade de acesso	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Psiquiatria	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Infectologia	Negativa de atendimento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Documentação	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para realizar exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Gastroenterologia	Demora para resultado de exame	1
	Documentação	1
	Dificuldade de acesso	1
	Inconformidade com a cobrança	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Endocrinologia	Documentação	2
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Coloproctologia	Demora para consultoria	2
	Demora para realizar exame	2
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Ambulatório	Documentação	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cardiologia	Documentação	1
	Demora para realizar exame	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço Social	Demora para consultoria	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para tratamento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Mastologia	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia Geral	Demora para realizar cirurgia	1
	Inconformidade com a alta	1
	Mau atendimento	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Geral	Demora para consultoria	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Cirurgia Vascular Periférica	Demora para realizar cirurgia	1
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Dermatologia	Intolerância ao atraso	1
	Demora para tratamento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Nefrologia	Falta de leito	1
	Negativa de atendimento	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Unidade de Radioterapia	Demora para tratamento	1
	Mau atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Hemoterapia	Qualidade da alimentação	1
	Mau atendimento	1
	Negativa de atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Reumatologia	Dificuldade de reagendar consulta	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Hematologia Clínica	Demora para realizar cirurgia	1
	Inconformidade com a alta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Pneumologia	Demora para realizar exame	1
	Fumo em local proibido	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Cirurgia Cardiovascular	Demora para realizar cirurgia	2
	Falta de material para cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Neurocirurgia	Demora para realizar cirurgia	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Psicologia	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Medicina Interna	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Anestesiologia	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Tratamento da Dor	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Imunologia	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Nutrologia	Demora para consultoria	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Educação Física e Terapia Ocupacional	Falta de supervisão no estágio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Atenção Primária à Saúde	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (set a dez de 2015).**

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Mau atendimento	11
	Dificuldade de acesso	3
	Falha na comunicação	2
	Postura profissional inadequada	1
	Inconformidade com a cobrança	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>18</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	Falha nos cuidados	2
	Mau atendimento	2
	Conflito interprofissional	1
	Não aceitação justificativa de falta	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	Qualidade da alimentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Serviço de Recepção e Informação	Mau atendimento	2
	Acesso indevido	1
	Falha na comunicação	1
	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Governança e Higienização	Ambiência	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Serviço de Processamento de Roupas	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	10
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>11</b>
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Falha na comunicação	1
	Ambiência	1
	Funcionários sem crachá de identificação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Serviço Administrativo de Atenção em Urgências e Emergências	Mau atendimento	3
	Dificuldade de acesso	2
	Negativa de atendimento	2
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Demora para realizar exame	1
	Mau atendimento	1
	Falta de material para cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço Administrativo Materno infantil	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Dificuldade para agendar exame	1
	Refeição para acompanhante	1
	Dificuldade para internar convênio	1
	Inconformidade com a cobrança	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Infraestrutura	4
	Ambiência	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço de Arquivo Médico e Informações em Saúde	Documentação	2
	Extravio de pertences	1
	Demora para resultado de exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria Administrativa Álvaro Alvin	Ambiência	4
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Coordenadoria Financeira	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENf (set a dez de 2015).**

Área do GENf	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade Emergência Adulto	Falha nos cuidados	2
	Extravio de pertences	2
	Dificuldade de acesso	2
	Agressão verbal	2
	Falha na comunicação	1
	Negativa de atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Unidade de Internação 5° Norte	Falha nos cuidados	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade de Internação 6° Sul	Mau atendimento	2
	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade de Internação 7° Norte	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 8° Norte	Falha nos cuidados	1
	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 7° Sul	Agressão verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 8° Sul	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 9° Sul (NCP)	Ambiência	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Radiologia	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade hemodinâmica	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>

Área do GENf	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade Ambulatório 1 e 2	Mau atendimento	1
	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade Banco de Sangue	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade 5ºSul e TMO	Infraestrutura	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Internação Psiquiátrica 4º Norte	Mau atendimento	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Sala de Recuperação Pós Anestésica	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação Pediátrica 10º Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação Obstétrica 11º Sul	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria de Enfermagem - UAA	Mau atendimento	1
	Falta de privacidade	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>