



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

**OUVIDORIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**JANEIRO A ABRIL**  
**2014**

## **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

Enfª Vera Maria Bruxel

Assistente Eduardo Martins Altamirano

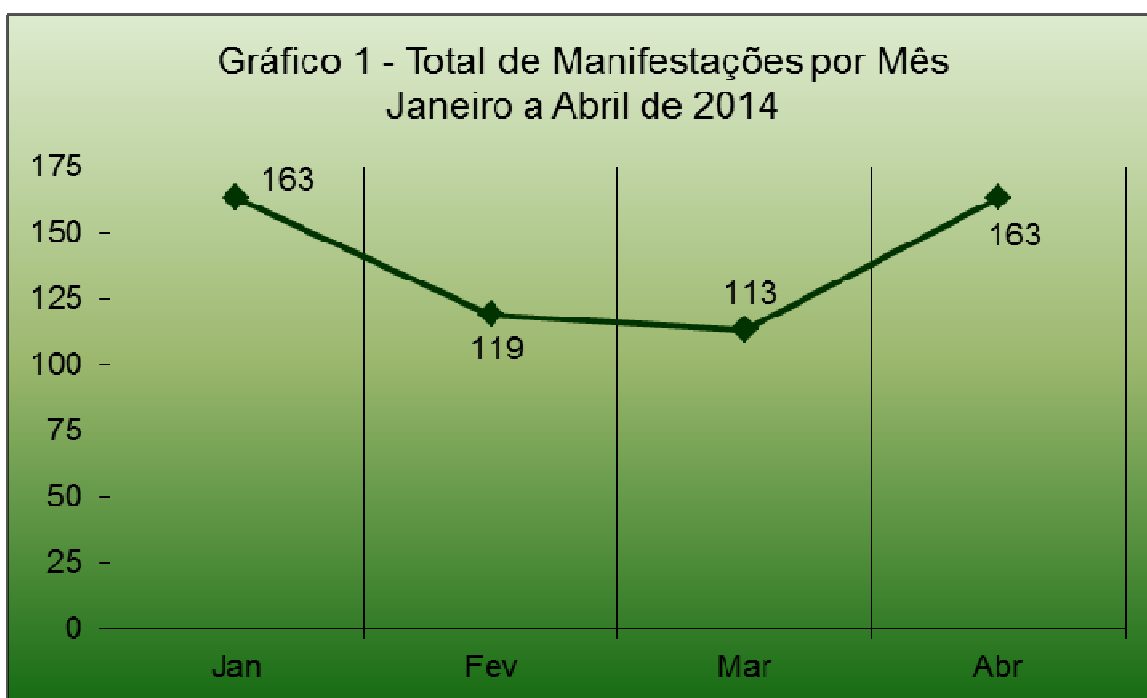
### **Técnica em Secretariado**

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

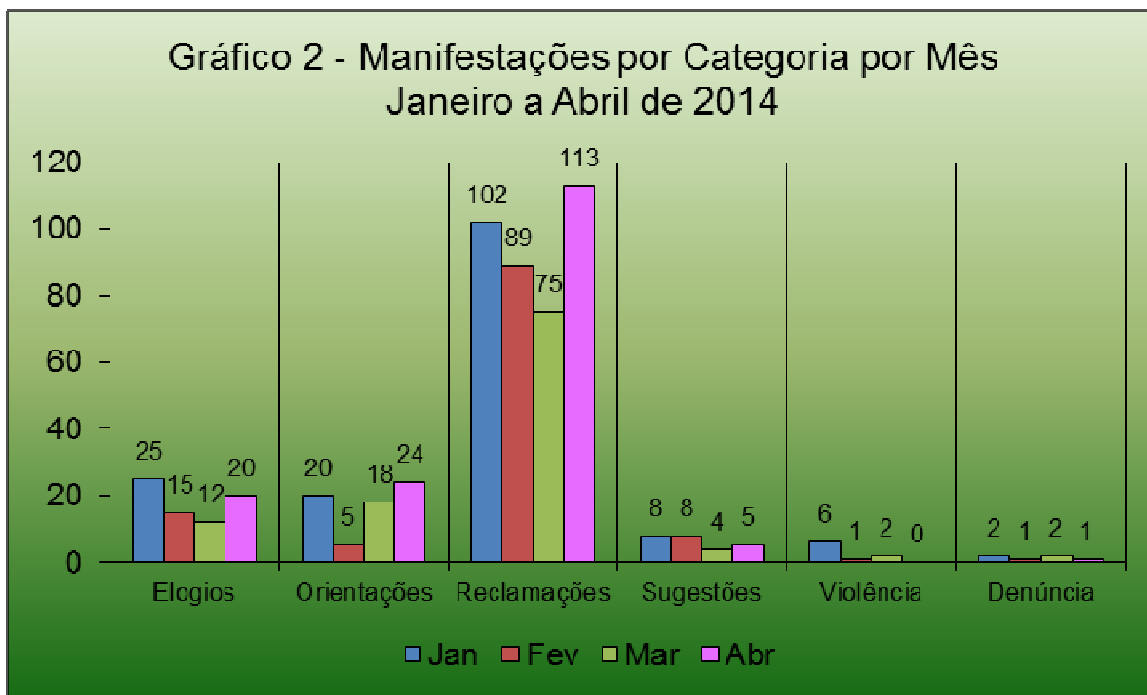
## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (JAN-ABR 2014)

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (janeiro a abril de 2014).

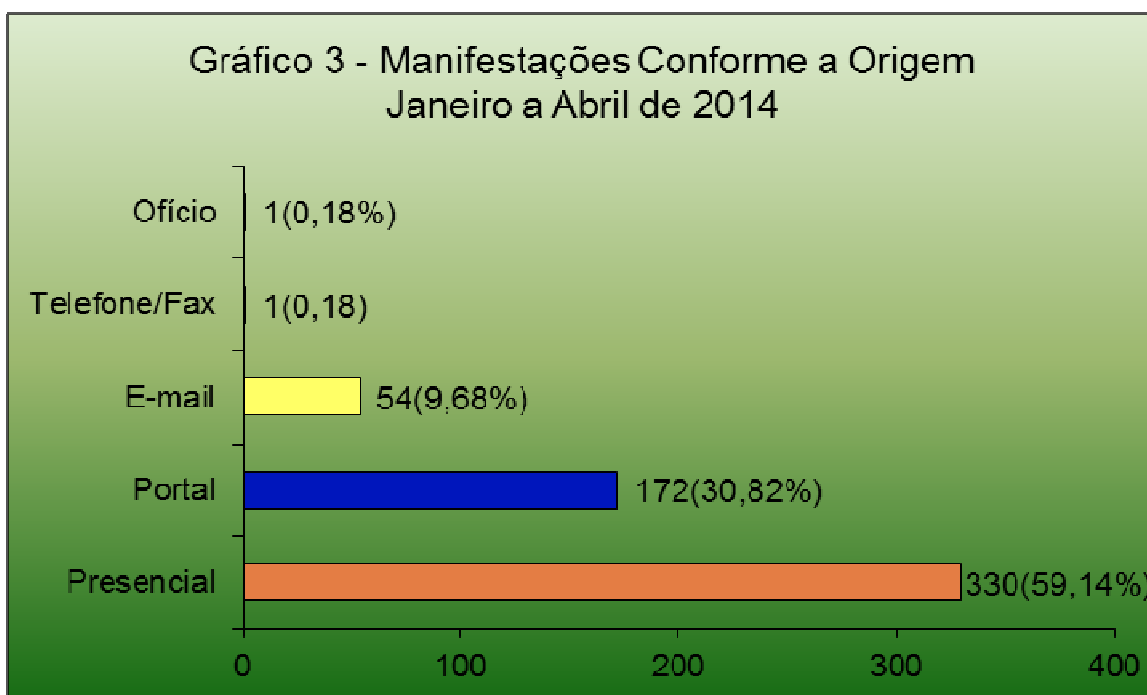
Categoria / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
Elogios	20	15	12	20	72
Orientações	20	5	18	24	67
Reclamações	102	89	75	113	379
Sugestões	8	8	4	5	25
Violências	6	1	2	0	9
Denúncias	2	1	2	1	6
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>119</b>	<b>113</b>	<b>163</b>	<b>558</b>



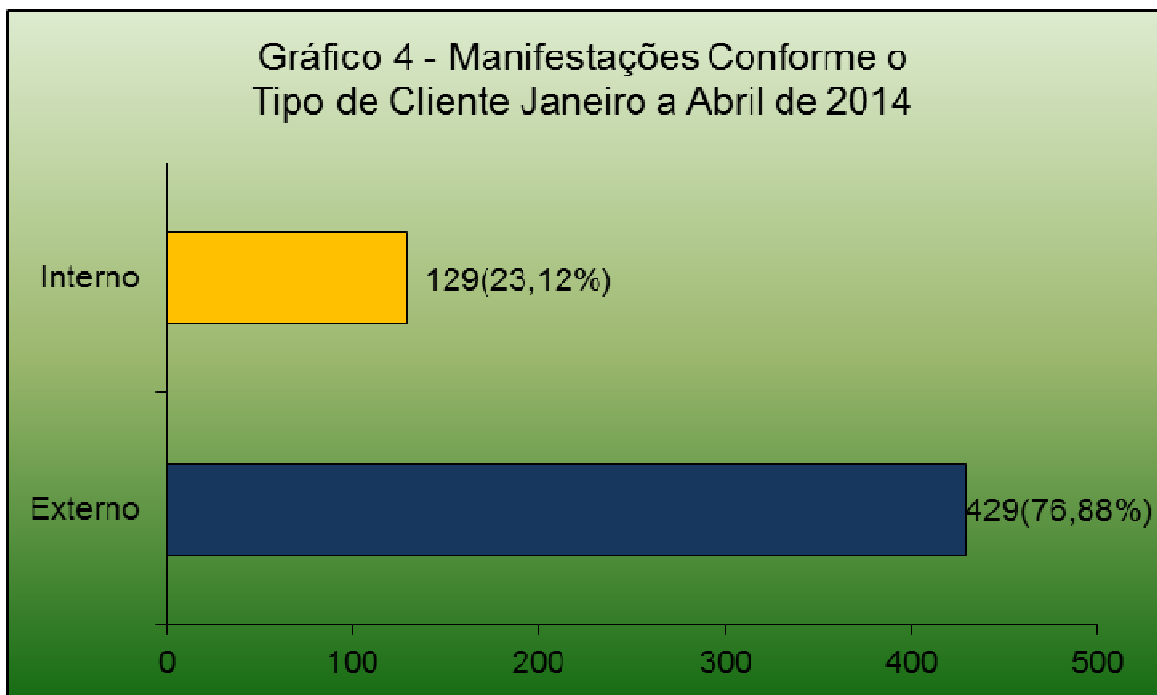
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



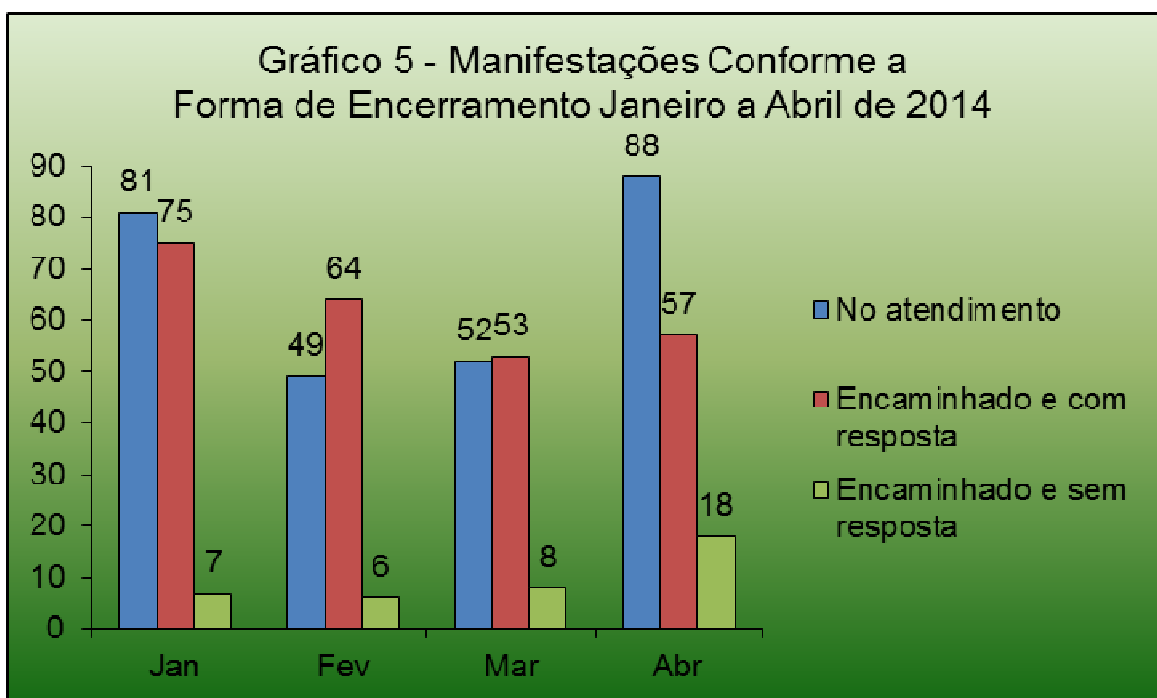
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



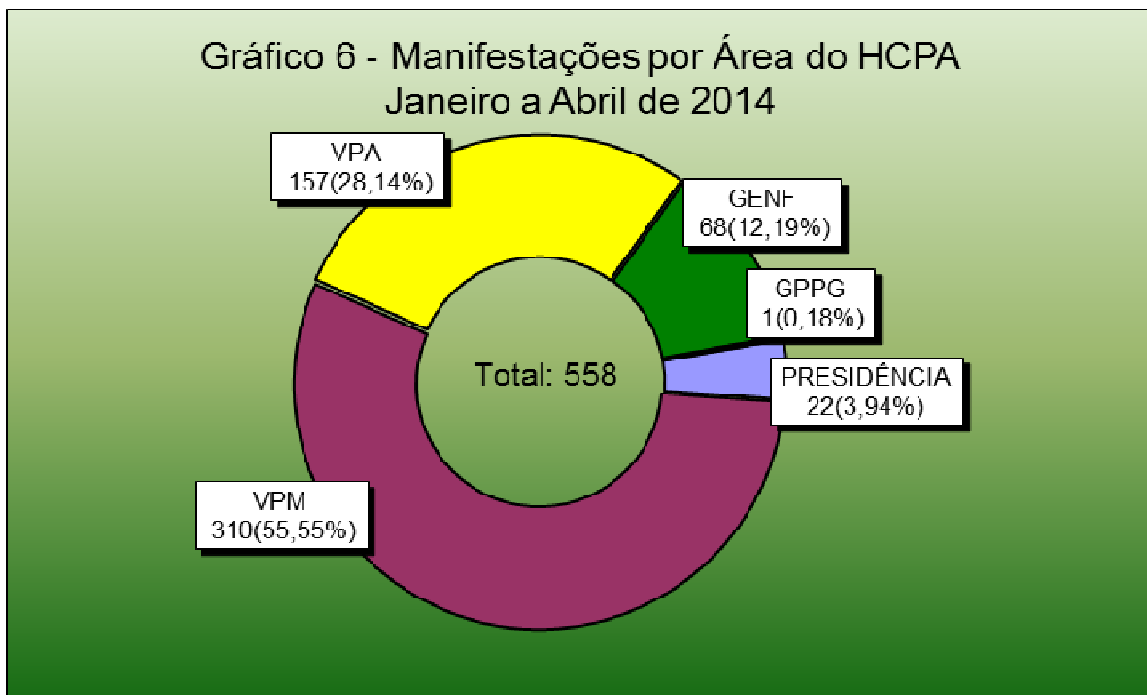
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

**Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (janeiro a abril de 2014).**

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	5	34	16	17	0	72
Orientação	2	58	5	2	1	68
Reclamação	13	204	116	45	0	378
Sugestão	2	4	17	2	0	25
Violências	0	6	1	2	0	9
Denúncias	0	4	2	0	0	6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>310</b>	<b>157</b>	<b>68</b>	<b>1</b>	<b>558</b>

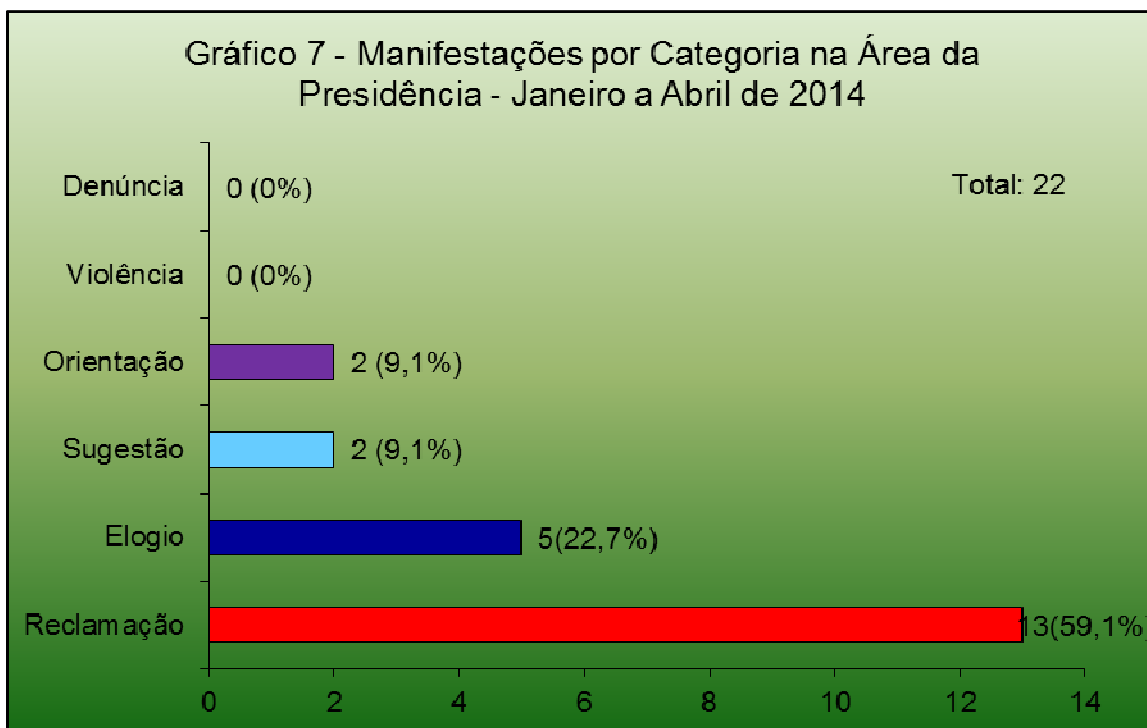


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

**Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (janeiro a abril de 2014).**

Área da Presidência	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	0	0	7	0	0	0	7
HCPA	3	0	2	1	0	0	6
Coordenadoria de Comunicação	0	0	4	1	0	0	5
Ouvidoria	2	2	0	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

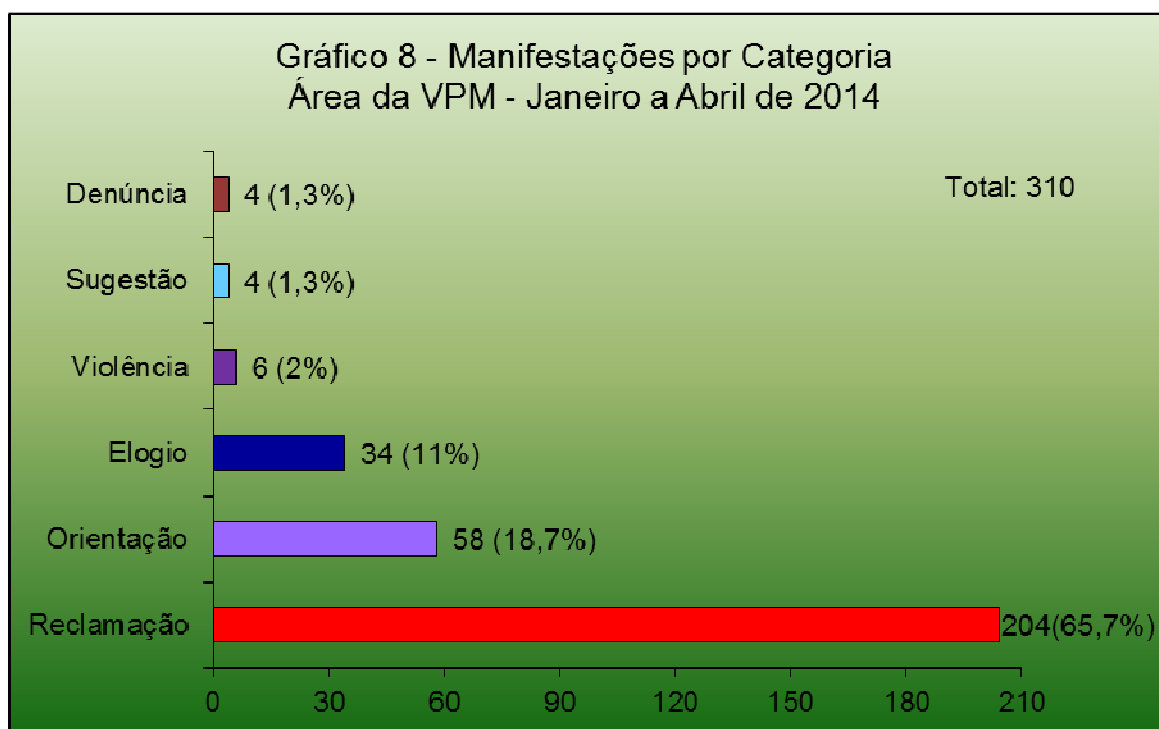


## 2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

**Tabela IV – Manifestações por Serviço na Área da VPM (janeiro a abril de 2014).**

Serviço da VPM	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serv. de Emergência	3	11	27	0	0	0	41
Serv. de Ortopedia e Traumatologia	2	2	18	0	0	1	23
Serv. de Neurologia	0	4	15	0	0	0	19
Serv. de Ambulatório	0	3	13	1	0	0	17
Serv. de Urologia	1	2	13	0	0	0	16
Serv. de Oftalmologia	1	0	13	0	0	0	14
Serv. de Fisiatria e Reabilitação	0	1	11	0	1	0	13
Serv. de Otorrinolaringologia	2	2	8	0	0	0	12
Serv. de Radiologia	0	1	8	0	0	0	9
Serv. de Medicina Ocupacional	1	1	6	0	0	0	8
Serv. de Medicina Interna	2	2	5	0	0	0	9
Serv. de Cardiologia	2	1	5	0	0	0	8
Serv. de Oncologia	1	2	5	0	0	0	8
Serv. de Endocrinologia	2	2	4	0	0	0	8
Serv. de Patologia Clínica	0	0	4	2	0	0	6
Serv. de Cirurgia Vascular Periférica	0	1	4	0	0	0	5
Serv. de Infectologia	0	3	3	0	0	0	6
Serv. de Mastologia	1	1	3	0	0	0	5
Serv. de Pediatria	0	2	3	0	0	0	5
Serv. de Reumatologia	1	0	3	0	0	0	4
Serv. de Cirurgia do Aparelho Digestivo	0	0	3	0	0	0	3
Serv. de Cirurgia Geral	0	0	3	0	0	0	3
Serv. de Neonatologia	0	0	3	0	0	0	3

Serviço da VPM	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serv. de Dermatologia	1	0	2	0	3	0	6
Serv. de Ginecologia e Obstetrícia	3	1	2	0	0	0	6
Serv. de Psiquiatria da Infância e Adolescência	2	0	2	0	0	1	5
Serv. de Gastroenterologia	2	1	2	0	0	0	5
Serv. de Psiquiatria	0	2	2	0	0	0	4
Serv. de Pneumologia	0	0	2	0	0	1	3
Serv.deCirurgiaCardiovascular	0	1	2	0	0	0	3
Serv. de Nefrologia	0	1	2	0	0	0	3
Serv. de Onco Pediatria	0	1	2	0	0	0	3
Serv. de Cirurgia Plástica	1	2	1	0	0	0	4
Serv. de Anestesiologia	0	2	1	0	0	0	3
Serv. de Emerg. Ped. + UTIP	1	0	1	0	0	0	2
Serv. de Coloproctologia	0	0	1	0	0	0	1
Serv. de Patologia	0	0	1	0	0	0	1
UAA- Coordenadoria Médica	0	0	1	0	0	0	1
Serv. de Atenção Primária a Saúde (UBS)	1	0	0	0	1	0	2
Serv. de Bloco Cirúrgico	0	0	0	1	1	0	2
Serv. de Genética Médica	0	0	0	0	0	1	1
Serv. de Hematologia Clínica	1	2	0	0	0	0	3
CCIH	0	1	0	0	0	0	1
Comissão de Prontuário do Paciente	0	1	0	0	0	0	1
Serv. de Cirurgia Torácica	1	0	0	0	0	0	1
Serv. de Hemoterapia	0	1	0	0	0	0	1
Serv. Imunologia	1	0	0	0	0	0	1
Serv. Social	0	1	0	0	0	0	1
Unid. de Radioterapia	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>204</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>310</b>

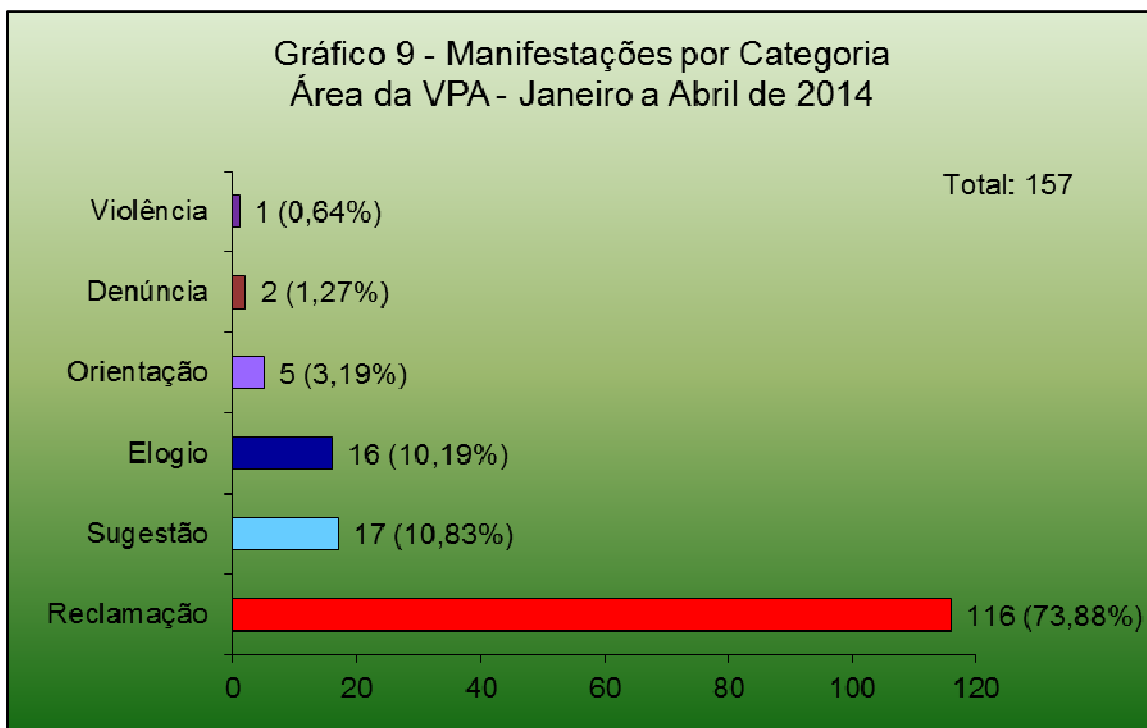




### 3. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA:

**Tabela V – Manifestações por Serviço na Área da VPA (janeiro a abril de 2014).**

Área da VPA	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Coordenadoria de Hotelaria</b>							
Serviço de Logística e Segurança	3	0	45	10	0	0	<b>58</b>
Serviço de Governança e Higienização	0	0	7	1	0	0	<b>8</b>
Serviço de Recepção e Informações	1	0	5	1	0	0	<b>7</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	0	0	5	0	0	0	<b>5</b>
Serviço de Processamento de Roupas	1	0	0	0	0	1	<b>2</b>
<b>Coordenadoria Administrativa</b>							
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	4	1	19	1	1	0	<b>26</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	0	1	3	1	0	0	<b>5</b>
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	0	1	3	1	0	0	<b>5</b>
<b>Coordenadoria de Engenharia e Manutenção</b>	5	0	11	1	0	0	<b>17</b>
<b>Coordenadoria de Clientes Institucionais - Convênios</b>	2	1	6	0	0	0	<b>9</b>
<b>Coordenadoria de Suprimentos</b>	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Serviço de Farmácia	0	1	3	0	0	0	<b>4</b>
<b>Serviço de Arquivo Médico e Informações em Saúde</b>	0	1	3	0	0	0	<b>4</b>
<b>Coordenadoria Financeira</b>	0	0	1	1	0	0	<b>2</b>
<b>Serviço de Física Médica e Radioproteção</b>	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Coordenadoria Administrativa Alvaro Alvim</b>	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>116</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>157</b>

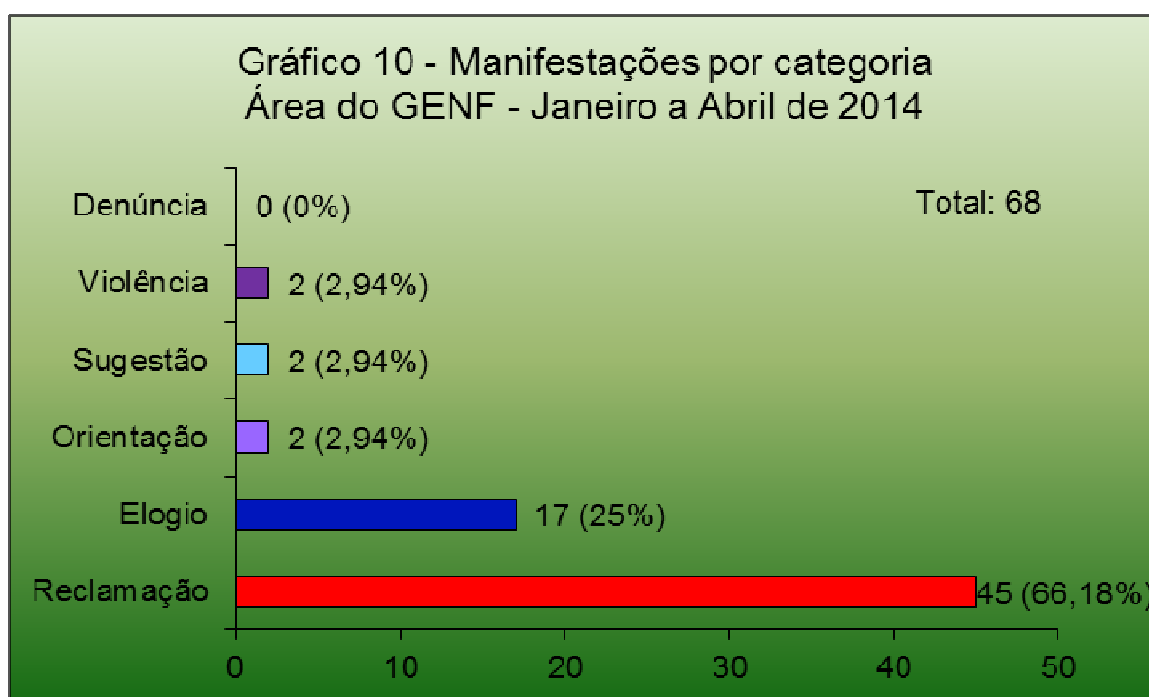


#### 4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

**Tabela VI – Manifestações por Serviço na Área do GENF (janeiro a abril de 2014).**

Serviço do GENF	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>SECLIN</b>							
Unid.de Internação 5° Norte	1	0	9	0	0	0	10
Unid.de Internação 7° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unid.de Internação 6° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unid.de Internação 4° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unid.de Internação 6° Norte	1	0	0	0	0	0	1
<b>SEC</b>							
Unid.de Internação 8° Norte	2	0	5	0	0	0	7
Unid. de Internação 7° Sul	2	0	2	0	0	0	4
Unidade Internação 8°Sul	0	0	1	0	1	0	2
Unid.de Internação 3° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unid. de Internação 9° Sul	2	0	0	0	0	0	2
Unid.de Internação 9° Norte	0	0	0	1	0	0	1
<b>SEE</b>							
Unid. de Emergência Adulto	2	0	9	0	0	0	11
<b>SEPED</b>							
Unid. de Int. Ped. 10° Sul	0	0	3	0	0	0	3
Unid. de Int. Ped. 10° Norte	0	0	1	0	0	0	1
<b>SECC</b>							
Unidade CCA	3	1	2	0	0	0	6
Unidade de Recuperação Pós Anestésica	0	0	1	0	0	0	1

Serviço do GENF	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Serv.deEnf.emSaúdePública</b>							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	0	3	1	0	0	5
<b>SEMI</b>							
Unidade Centro Obstétrico 12° Norte	0	1	2	0	0	0	3
Unid. de Int. Obstétrica 11°Sul	1	0	0	0	0	0	1
<b>SECNI</b>							
Unidade de Radiologia	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Hemodiálise	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Hemodinâmica	1	0	0	0	0	0	1
<b>Serv. de Enf. Onco Hematológica</b>							
Unid.deInternação5°Sul TMO	0	0	1	0	0	0	1
<b>Serv. de Enfermagem Psiquiátrica</b>							
Unidade de Internação Psiquiátrica 4° Norte	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>68</b>



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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

Tabela VI – Manifestações por Serviço na Área do GPPG (janeiro a abril de 2014).

Serviço do GPPG	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Pesquisa Clínica	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



## ANEXO QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

**Quadro 1 - Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (jan a abr de 2014).**

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
CGTI	Site HCPA com problemas	5
	Sistema AGH fora do ar	1
	Mau atendimento	1
	Demora para resolver problema	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
COMUNICAÇÃO	Comunicado Falecimento Funcionário	2
	Discriminação	1
	Falta de Acesso as informações da taxaço	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
HCPA	Barulho excessivo	1
	Retirada da área verde	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>

**Quadro 2 - Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (jan a abr de 2014).**

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Mau atendimento	10
	Demora para atendimento	2
	Dificuldade de acesso a equipe assistencial	1
	Falta de leito	5
	Recusa de atendimento	5
	Falta de orientações	1
	Inconformidade com a alta	2
	Vontade de paciente em cuidados paliativos desrespeitada	1
	Documentação incompleta	1
	Divergência de parecer médico	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>29</b>
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	12
	Mau atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Cancelamento de cirurgia	1
	Dificuldade para trocar a requisição com erro de lateralidade	1
	Falta de esclarecimento de porque não pode realizar cirurgia no HCPA	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>19</b>
Urologia	Mau atendimento	2
	Necessidade de esclarecimentos	2
	Demora para Cirurgia	2
	Demora para abrir urodinâmica - falta de funcionário	1
	Tempo prolongado jejum de criança 2 anos/	1
	Demora para cirurgia	1
	Falha na comunicação	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Urologia	Cancelamento de consulta	1
	Demora para agendar consulta	1
	Preenchimento de laudo para retirada de medicação	1
	Atraso p consulta	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	Demora realizar exame	1
	Demora para ser chamado em atendimento de porta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>17</b>
Neurologia	Demora para realizar cirurgia	5
	Inconformidade com alta ambulatorial	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	Demora para reconsulta	1
	Cancelamento de consulta	1
	Preenchimento de documentos	1
	Mau atendimento	1
	Dificuldade de acesso a equipe assistencial	1
	Postura profissional	1
	Exame cancelado	1
	Dificuldade de agendar exame de ENMG	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>15</b>
Ambulatório	Mau atendimento	4
	Cancelamento de consulta	4
	Demora para atendimento	2
	Falha na comunicação	2
	Não atendimento ao telefone zona 18	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Oftalmologia	Insatisfação com sistema de agendamento de consulta	3
	Consulta agendada paciente não atendido	2
	Mau atendimento	2
	Atraso atendimento consulta	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para ser chamado (paralisação)	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância com atraso na Fisiatria	6
	Mau atendimento	3
	Falha na comunicação	2
	Negativa de realizar fisioterapia no HCPA	1
	Preenchimento de laudo	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Otorrinolaringologia	Demora para reconsulta	4
	Demora para cirurgia	2
	Demora para interconsulta	1
	Demora para atendimento	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Otorrinolaringologia	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Radiologia	Demora para realizar exame	5
	Cancelamento exame	1
	Demora para resultado exame	1
	Demora para iniciar tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Medicina Ocupacional	Consulta ofertada pelo SMO menor que a demanda	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Mau atendimento	1
	Demora interconsulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Medicina Interna	Paciente impedido de acessar ambulatório em 27/03 (paralisação)	2
	Falha na comunicação	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Cardiologia	Encaminhamento equivocado a emergência	1
	Demora em realizar cateterismo/paciente internado	1
	Falta de atenção integral ao paciente	1
	Inconformidade com data de marcação de exame	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Oncologia	Demora para iniciar tratamento	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com conduta médica	1
	Dificuldade de acesso / equipe médica	1
	Demora para consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Dermatologia	Violência verbal	3
	Mau atendimento	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Endocrinologia	Necessidade de esclarecimentos	1
	Impedimento de acessar o ambulatório (Paralisação - 27/03)	1
	Horário do atendimento diferente do agendamento da consulta	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Patologia Clínica	Mau atendimento	1
	Demora para ser atendido	1
	Falha Comunicação	1
	Horário de coleta de idosos	1

<b>Serviço da VPM</b>	<b>Classificação das Reclamações</b>	<b>Frequência</b>
Patologia Clínica	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Cirurgia Vascular Periférica	Demora para realizar cirurgia	3
	Dificuldade para reagendar exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Infectologia	Mau atendimento	2
	Demora atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Mastologia	Negativa para antecipação da consulta	1
	Dificuldade de Acesso à Equipe Assistente	1
	Recusa de atendimento/paciente com dor	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Pediatría	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Atraso de médico	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Reumatologia	Preenchimento de laudo	1
	Solicitação de exame errado	1
	Necessidade de esclarecimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Cancelamento Cirurgia	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Barulho feito pelos profissionais na SR	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia Geral	Cancelamento de cirurgia	3
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Neonatologia	Conflito no relacionamento familiar/médico	1
	Insatisfeita com a equipe médica	1
	Demora para receber alta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Ginecologia e Obstetrícia	Mau atendimento	2
	Demora para reconsulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Psiquiatria da Infância e Adolescência	Inconformidade com alta médica	1
	Inconformidade com conduta médica	1
	Ameaça a integridade física de Paciente do CAPS I	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Pneumologia	Mau atendimento	1
	Demora para realizar Polissonografia	1
	Denuncia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>



<b>Serviço da VPM</b>	<b>Classificação das Reclamações</b>	<b>Frequência</b>
Gastroenterologia	Demora p tratamento de fisioterapia em paciente internado	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Psiquiatria	Demora em realizar cirurgia	1
	Demora para Interconsulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Nefrologia	Relação médico / paciente	1
	Demora para ser chamada p transplante	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Oncologia Pediátrica	Paciente barrado/exame no dia da paralisação	1
	Cancelamento de consulta por telefone (paralisação)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Cirurgia Cardiovascular	Demora para ser chamado/consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Cirurgia Plástica	Agendamento Cirurgia (abdominoplastia)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Anestesiologia	Relação interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Emergência Pediátrica+ UTIP	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coloproctologia	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Patologia	Demora para receber resultado de biópsia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria Médica - UAA	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Atenção Primária à Saúde	Violência verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Bloco Cirúrgico	Violência verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Genética Médica	Assédio moral	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (jan a abr de 2014).**

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Aumento da taxa do estacionamento	18
	Mau atendimento	5
	Falta de vaga Estacionamento	5
	Furto / Falta de segurança	4
	Falha no transporte alternativo na greve de ônibus	2
	Excesso ruído	1
	Conflito Interpessoal	1
	Abordagem inadequada	1
	Bicicletas no estacionamento de Motos	1
	Acidente na lancheria com paciente	1
	Mobilidade Estacionamento	1
	Roubo pertence de paciente	1
	Crachá de acompanhante	1
	Atrasos das Vans e trocas de horários sem aviso prévio	1
	Carro não identificado trancando saída estacionamento	1
	Gritaria e a algazarra transcendem o ambiente do vestiário	1
<b>Total de situações registradas</b>	<b>45</b>	
Governança e Higienização	Sujidade dos banheiros	2
	Falta papel higiênico banheiros	1
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a demissão	1
	Banheiro em manutenção	1
	Mau cheiro vestiário	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Recepção e Informação	Mau atendimento	2
	Dificuldade de acesso de acompanhante a internação	1
	Dificuldade de acesso de cadeirante ao elevador	1
	Falta de ascensorista	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Nutrição e Dietética	Mau atendimento	1
	Uso inadequado de uniforme no refeitório	1
	Demora na alteração da dieta de fato	1
	Documentação	1
	Reclamação Ambiente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	8
	Falha na comunicação	2
	Demora na fila do ambulatório	1
	Dificuldade de desmarcar consulta	1
	Ouvidoria SUS - Paralisação 27/03/14	1
	Presença não registrada no sistema	1
	Não foi comunicado sobre a data da interconsulta	1

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Comunicação inadequada	1
	Desconforto térmico	1
	Violência verbal	1
	Ambiência / falta de bebedor funcionando	1
	Demora para ser chamado para consulta	1
	Pacientes agendados em primeira consulta não atendidos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>21</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar RNM	2
	Demora para marcar ecografia	1
	Mau atendimento	1
	Exame não marcado - médico de férias	1
	Dificuldade de receber informação sobre sua posição na fila espera	1
	Dificuldade p/ agendar exame/Assinatura no Termo de Consentimento Informado/paciente não alfabetizado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Serviço Administrativo de Administração Cirúrgica	Demora para internar	2
	Cancelamento de cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Desconforto térmico	5
	Sujidade nos banheiros	2
	Mau atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Excesso de ruído (ar condicionado)	1
	Manutenção porta acesso zona 14	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>11</b>
Clientes Institucionais	Falta de esclarecimentos	3
	Falta de cuidado no transporte do paciente	1
	Comprovante de internação	1
	Mau atendimento	1
	Demora para fechamento de conta hospitalar (internação particular)	1
	Excesso ruído quarto internação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Serviço de Farmácia	Retirada de medicamentos na FAPE	1
	Horário de atendimento	1
	Relação Interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço de Arquivo Médico e Informações em Saúde	Mau atendimento	2
	Demora na fila Central de Cópias	1
	<b>Total de situações registradas</b>	
Coordenadoria Financeira	Caixa eletrônica (CEF) insuficiente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Física Médica e Radioproteção	Assédio moral	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria Administrativa UAA	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Unidades do GENF (jan a abr de 2014).**

Unidade do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 5° Norte	Sobrecarga de trabalho	7
	Desconforto térmico	6
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Unidade de Internação 7° Norte	Relação interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 6° Sul	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 4° Sul	Desconforto térmico	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 8° Norte	Mau atendimento	2
	Dificuldade de manejo com paciente	1
	Falta de cuidado da enfermagem	1
	Queda de paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Unidade de Internação 7° Sul	Relação profissional	1
	Falta limpeza no quarto	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 8° Sul	Mau atendimento	1
	Agressão verbal de paciente à funcionário	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 3° Norte	Barulho gerador 3° Norte	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Emergência Adulto	Mau atendimento	4
	Abordagem inadequada pelo profissional	1
	Negativa de atendimento	1
	Dificuldade de comunicação por não atendimento de telefone	1
	Falta de cuidados	1
	Agressão verbal e física a paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Unidade de Internação Pediátrica 10° Sul	Excesso de ruídos	1
	Situação de risco	1
	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>

<b>Unidade do GENF</b>	<b>Classificação das Reclamações</b>	<b>Frequência</b>
Unidade de Internação Pediátrica 10º Norte	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Centro Cirúrgico Ambulatorial	Cancelamento procedimento cirúrgico CCA	1
	Colonoscopia sem sedação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Recuperação Pós Anestésica	Dificuldade de acesso ao paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Ambulatório 1 e 2	Demora para ser avaliada pela enfermagem	1
	Mau atendimento	1
	Cancelamento de procedimento/medicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Unidade Centro Obstétrico 12º Norte	Mau atendimento	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Radiologia	Demora em realizar exame paciente internado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Hemodiálise	Agressão a funcionaria	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 5º Sul e TMO	Cuidado inadequado do paciente e com o ambiente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação Psiquiátrica 4º Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>