

RELATÓRIO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA HCPA

Setembro a Dezembro de 2016

DAS MANIFESTAÇÕES:

No terceiro quadrimestre de 2016 registramos um total de 603 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 362(60%) seguida dos elogios 127(21%) e das orientações 76(13%). Quanto às sugestões registramos 18(3%), situações de violência 14(2%) e denúncias 6(1%) também foram registradas.

Em relação às **denúncias** registradas 6(1%), cinco estavam relacionadas a assédio moral, que após encaminhadas às instâncias devidas, foram respondidas e encerradas. A outra denúncia estava relacionada a inconformidade de um estagiário que alegava o não cumprimento do contrato por parte do contratante, porém o cancelamento da bolsa foi mantido, pois não havia fundamentos para alterar a situação fática e jurídica.

Em relação à categoria **violência** foram registradas 14(2%) situações, referentes a agressões verbais e por vezes físicas 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 e até entre pacientes. Estas situações ocorrem nas mais diferentes áreas de atendimento na instituição.

Quanto às **sugestões** 18(3%) recebidas, podemos citar as feitas por funcionários: que o curso de Reanimação Cardio Respiratória seja expandido para todos os funcionários; o site do hospital tenha a opção em inglês; readequar o cardápio do refeitório com a opção para vegetarianos; renovar equipamentos da academia e estrutura dos banheiros e vestiários. E as que foram feitas por pacientes ou familiares, sugerem que quando há mais de uma equipe atendendo a um paciente, que estas equipes conversem e combinem as condutas antes de passar as informações a família e ao paciente, isso traz mais segurança ao paciente e familiares; criar uma central de agendamento de exames, evitando o deslocamento dos pacientes para vários setores diferentes; colocação de TV na sala de espera da hemodiálise; melhorar a sinalização e o fluxo de entrada do ambulatório.

Quanto às **reclamações** 362(60%), 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. Observamos que esta demanda veio de diferentes áreas de atendimento ao público interno e externo.

- Demora para realizar cirurgia: seja por tempo prolongado em lista de espera para ou pelo cancelamento do procedimento no dia, ou por vários cancelamentos consecutivos. Pacientes internados que necessitam cirurgia de urgência ficam por várias vezes em NPO prolongado, concorrendo com pacientes que também aguardam cirurgia da emergência.

- Demora para realizar exame: tempo de espera decorrente entre a solicitação do exame de ressonância magnética e a possibilidade de agendamento ou a realização do exame de forma

ambulatorial, também houve situações de demora para realizar o mesmo exame em pacientes internados. Queixas de demora em realizar eletroneuromiografia; audiometria; ecografia e punção lombar também foram registradas.

- Demora para atendimento: demora na espera para o atendimento em consulta ou para realizar procedimento, por atraso no início do atendimento, por vezes do profissional ou da equipe, também há equipes que 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.

- Falha na comunicação: Situações em que o usuário diz que recebeu uma informação e o profissional diz que deu outra, e, também aquelas em que houve orientação incompleta, incorreta ou desinteresse em buscar a informação necessária para o pronto esclarecimento do usuário.

- 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.

- Demora para tratamento: tempo de espera decorrente entre a indicação de tratamento específico até a sua realização, situações pontuais na sua maioria e em diferentes serviços, tiveram duas situações envolvendo pacientes internados, que foram prontamente resolvidos após feita a ouvidoria.

- 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, tanto no ambulatório como na internação. Houve situações em que o paciente estava sendo assistido por mais de uma equipe que por vezes indicavam alternativas de tratamento diferentes, o que gerou dificuldade e insegurança na participação e escolha do tratamento pelo paciente.

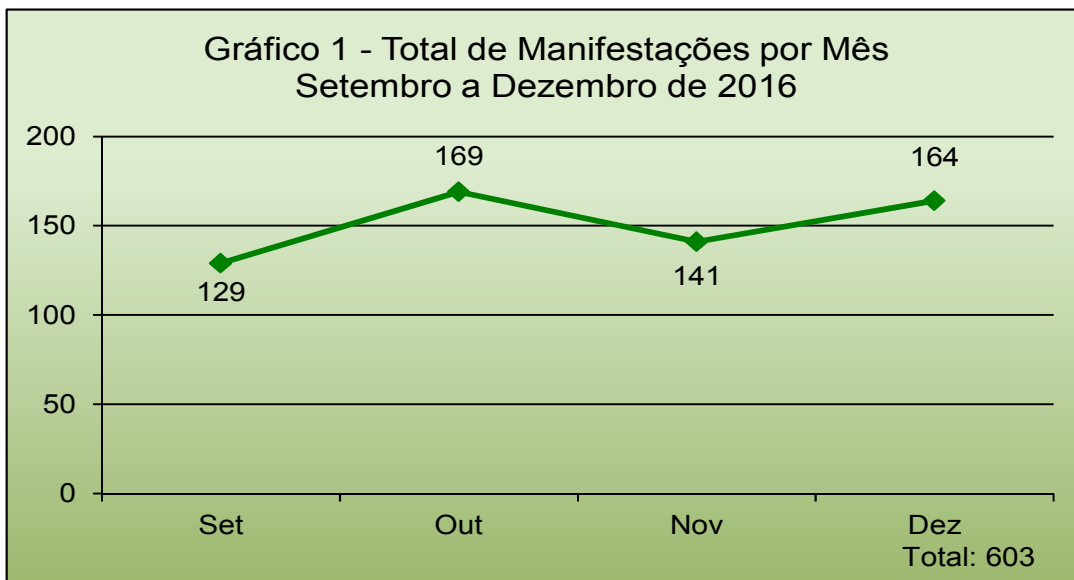
- Negativa de atendimento: situações em que o paciente tem recusa de atendimento no serviço de emergência por estar com superlotação.

- Inconformidade com a conduta médica: situações em que o familiar, não aceita o que a equipe propõe como tratamento. O paciente não se sente avaliado de forma adequada, de acordo com suas queixas. Quando a alternativa de tratamento indicada não é a esperada e a desejada pelo paciente.

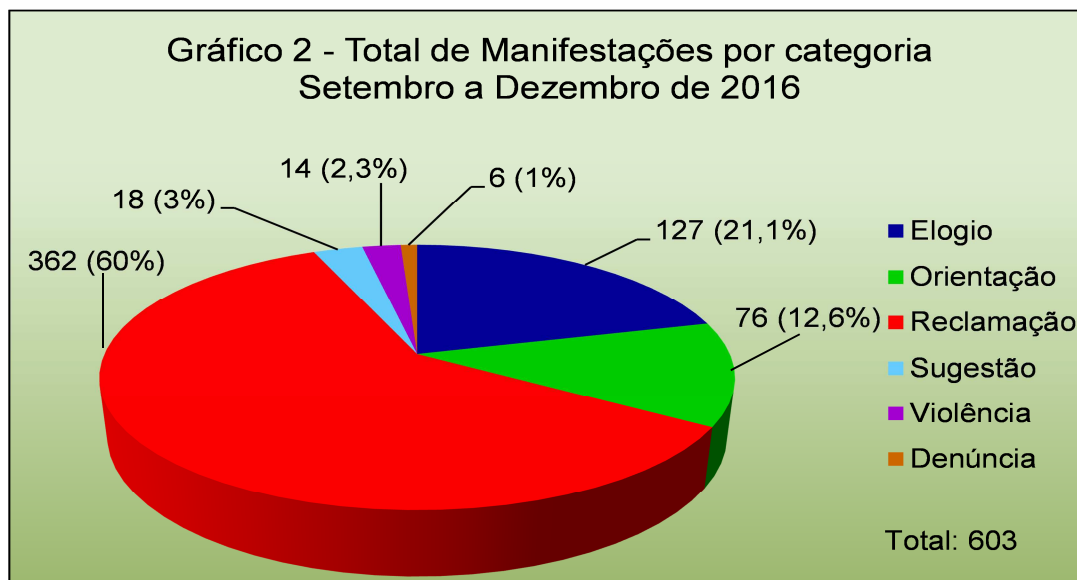
TABELAS E GRÁFICOS:

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (setembro a dezembro de 2016).

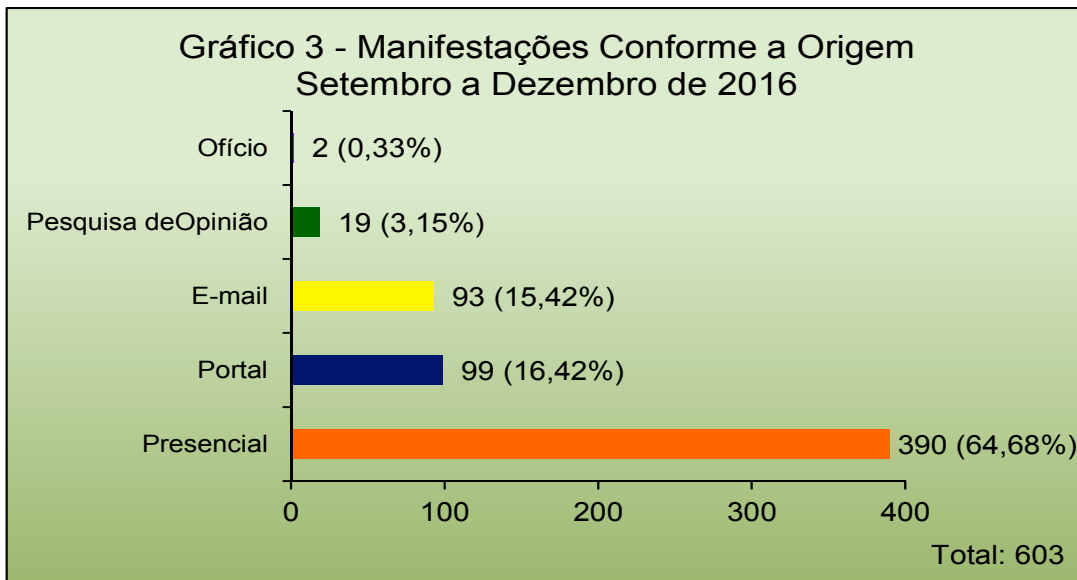
Categoria / Mês	Set	Out	Nov	Dez	Total
Elogio	19	26	26	56	127
Orientação	17	25	15	19	76
Reclamação	85	108	92	77	362
Sugestão	1	5	6	6	18
Violência	5	3	2	4	14
Denúncia	2	2	0	2	6
Total	129	169	141	164	603



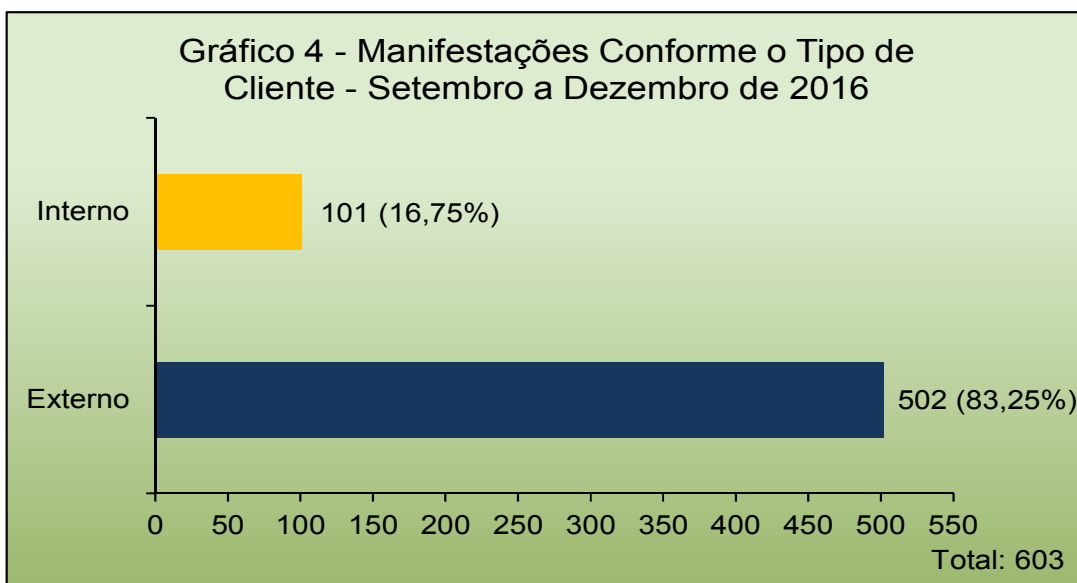
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513



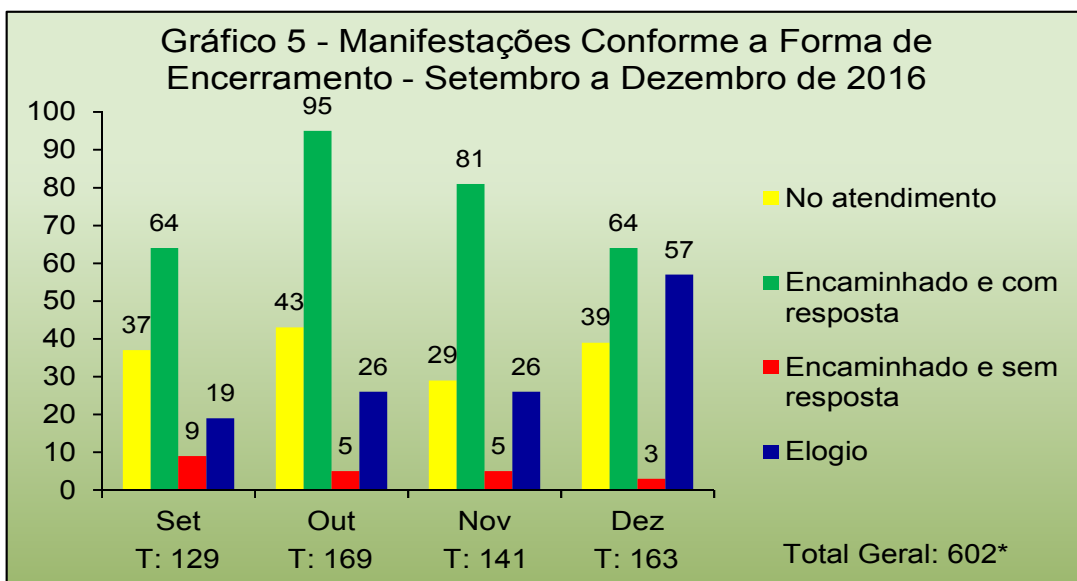
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

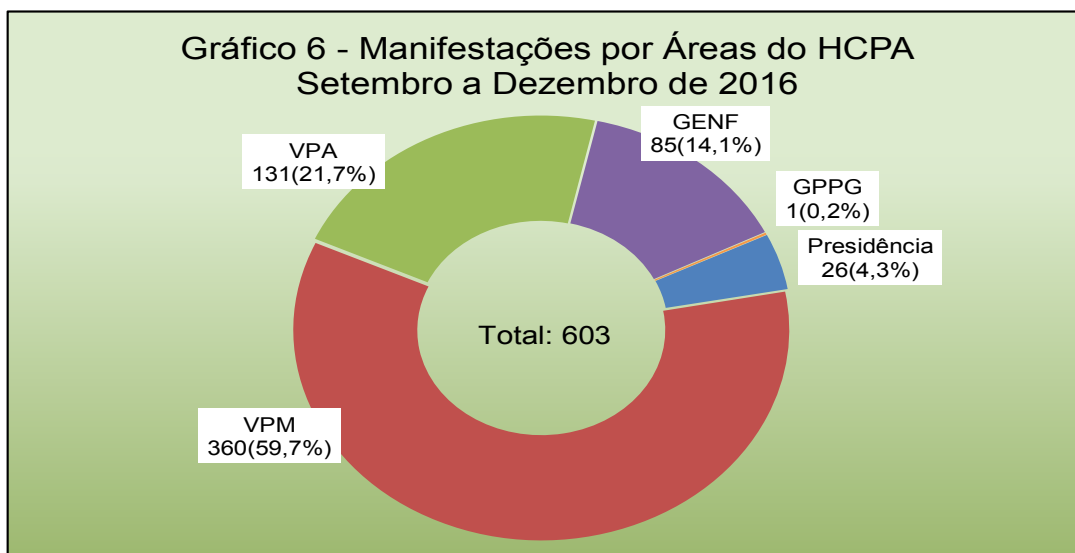


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

* No fechamento deste relatório havia 1 manifestação em atendimento.

Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (setembro a dezembro de 2016).

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	9	66	24	28	0	127
Orientação	3	57	8	8	0	76
Reclamação	5	223	89	44	1	362
Sugestão	5	8	5	0	0	18
Violência	1	5	4	4	0	14
Denúncia	3	1	1	1	0	6
Total	26	360	131	85	1	603

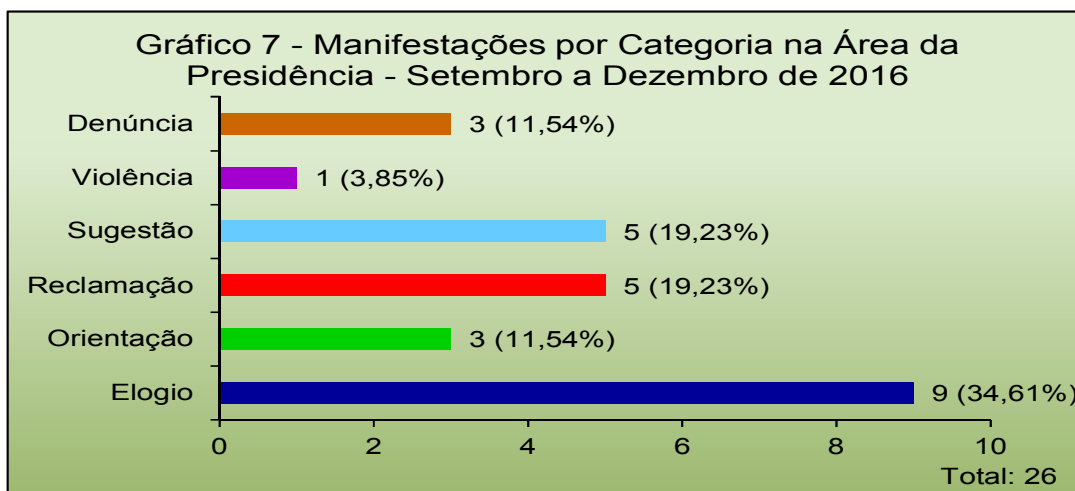


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

Manifestações Relacionadas à Presidência

Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (setembro a dezembro de 2016).

Área da Presidência / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	1	0	4	1	1	0	7
Comissão de Estágios	0	0	0	0	0	2	2
HCPA	6	1	0	2	0	1	10
Outros	0	1	1	0	0	0	2
Ouvidoria	2	1	0	0	0	0	3
Coordenadoria de Comunicação	0	0	0	2	0	0	2
Total	9	3	5	5	1	3	26



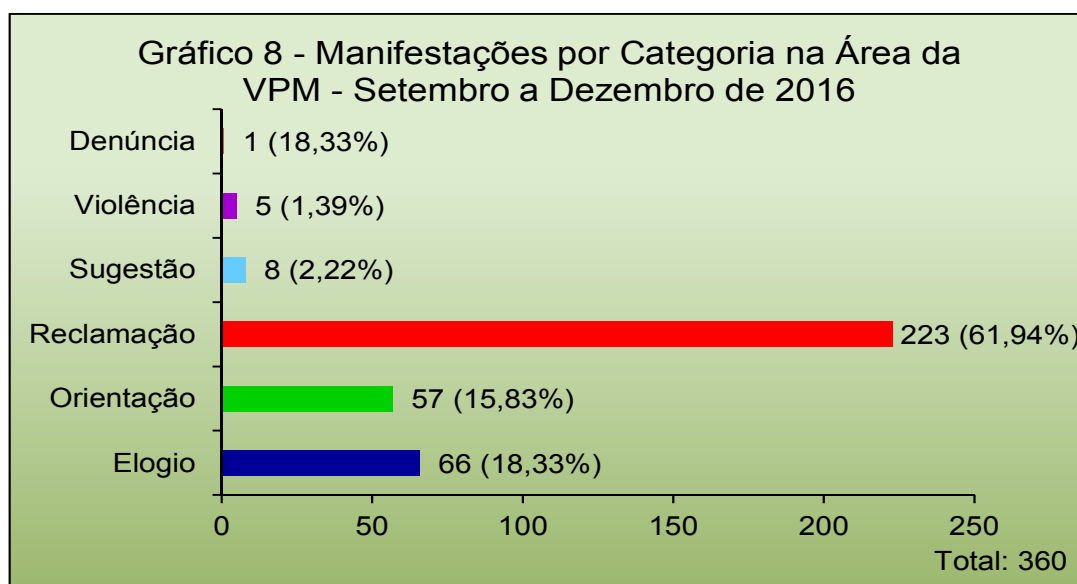
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Médica

Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (setembro a dezembro de 2016).

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	7	5	31	0	1	0	44
Serviço de Fisiatria e Reabilitação	0	0	12	0	0	0	12
Serviço de Ortopedia e Traumatologia	5	5	12	0	0	0	22
Serviço de Patologia Clínica	2	1	10	2	0	0	15
Serviço de Urologia	6	6	10	0	0	0	22
Serviço de Cirurgia do Aparelho Digestivo	2	0	8	0	0	0	10
Serviço de Cirurgia Plástica	1	1	8	0	0	0	10
Serviço de Neurocirurgia	0	0	8	0	0	0	8
Serviço de Neurologia	1	1	7	0	0	0	9
Serviço de Otorrinolaringologia	1	0	7	0	0	0	8
Serviço de Cirurgia Geral	4	2	6	0	0	0	12
Serviço de Fonoaudiologia	1	1	5	0	0	0	7
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	3	4	5	0	0	0	12
Serviço de Hematologia Clínica	0	0	3	0	2	0	5
Serviço de Nefrologia	1	0	3	1	1	1	7
Serviço de Oftalmologia	2	0	5	0	0	0	7
Serviço de Pediatria	2	0	5	0	0	0	7
Serviço de Radiologia	0	1	5	0	0	0	6
Serviço de Cirurgia Vascul Periférica	2	1	4	0	0	0	7
Serviço de Gastroenterologia	1	1	4	0	0	0	6
Serviço de Medicina Interna	2	1	4	2	0	0	9
Serviço de Medicina Ocupacional	2	0	4	1	0	0	7
Serviço Social	0	3	4	0	0	0	7
Serviço de Cardiologia	1	5	3	0	0	0	9
Serviço de Dermatologia	0	2	3	0	0	0	5
Serviço de Emergência Pediátrica + UTIP	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Mastologia	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Oncologia	4	0	3	1	0	0	8
Serviço de Pneumologia	0	2	3	0	0	0	5
Serviço de Psiquiatria	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Reumatologia	1	2	3	0	0	0	6
Serviço de Atenção Primária à Saúde (UBS)	1	0	2	1	0	0	4
Serviço de Coloproctologia	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Endocrinologia	0	3	2	0	0	0	5
Serviço de Infectologia	1	1	2	0	0	0	4
Serviço de Neonatologia	0	0	2	0	0	0	2
PROTIG	0	0	2	0	0	0	2
Serviço Psiquiatria Infância e Adolescência	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Tratamento da Dor	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Ambulatório	0	6	1	0	0	0	7
Serviço de Anestesiologia	1	0	0	0	1	0	2
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Cirurgia Torácica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Genética Médica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Medicina Intensiva	3	0	1	0	0	0	4
Serviço de Medicina Nuclear	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Oncologia Pediátrica	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Psicologia	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Recreação Terapêutica	0	0	1	0	0	0	1
Coordenadoria Médica UAA	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Radioterapia	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Hemoterapia	1	0	0	0	0	0	1

Unidade Odontológica de Funcionários	0	1	0	0	0	0	1
Comissão de Prontuário do Paciente	0	1	0	0	0	0	1
Total	66	57	223	8	5	1	360

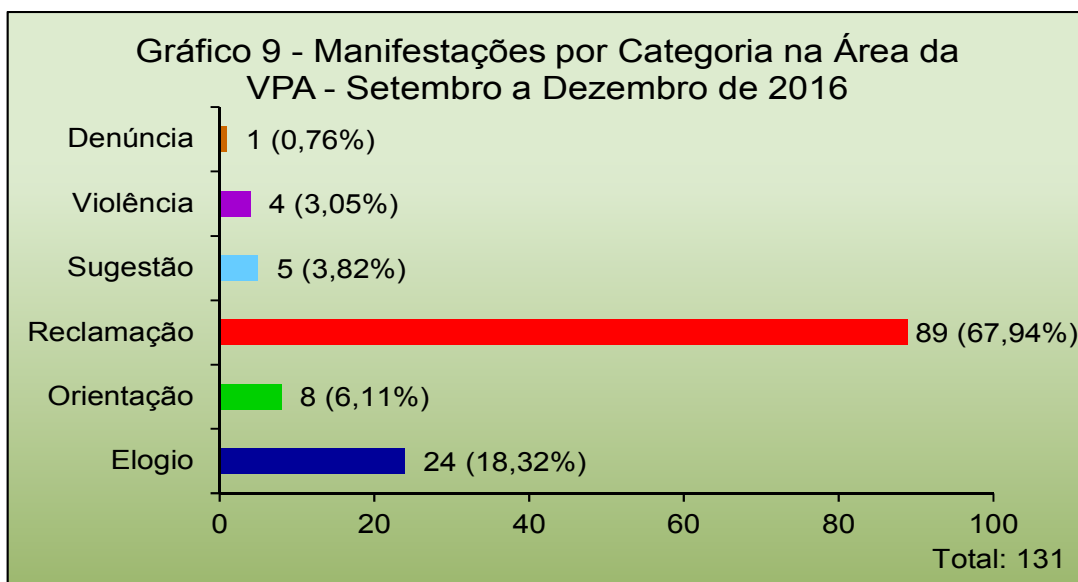


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

Manifestações Relacionadas à Vice-presidência Administrativa

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (setembro a dezembro de 2016).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Administrativa							
Serv. Adm. Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	5	2	15	1	0	0	23
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	4	1	15	0	1	0	21
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	0	0	7	0	0	0	7
Serviço Administrativo de Oncologia	0	0	1	0	0	0	1
Serv. Adm. Atenção em Urgência e Emergência	1	0	0	0	0	0	1
Coordenadoria de Hotelaria	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Logística e Segurança	5	2	20	1	2	1	31
Serviço de Hospitalidade	2	0	4	1	0	0	7
Serviço de Processamento de Roupas	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Governança e Higienização	3	0	1	0	0	0	4
Coordenadoria de Suporte Assistencial							0
Serviço de Nutrição e Dietética	0	0	5	1	0	0	6
Serv. Arquivo Médico e Informações em Saúde	0	2	3	0	0	0	5
Serviço de Farmácia	0	0	1	0	0	0	1
Coordenadoria de Clientes Institucionais	2	1	8	0	0	0	11
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	1	0	4	0	1	0	6
Coordenadoria Administrativa UAA	0	0	2	0	0	0	2
Coordenadoria Financeira	1	0	0	0	0	0	1
Total	24	8	89	5	4	1	131



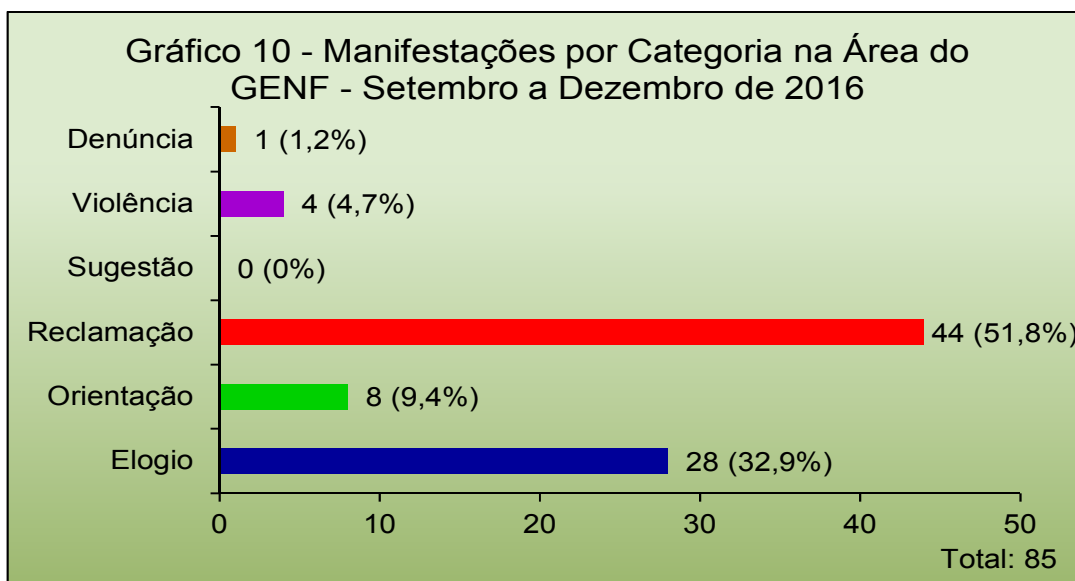
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

Manifestações Relacionadas ao Grupo de Enfermagem

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (setembro a dezembro de 2016).

Área do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SECLIN							
Unidade de Internação 6° Sul	0	4	8	0	0	0	12
Unidade de Internação 6° Norte	0	0	2	0	1	0	3
Unidade de Internação 5° Norte	1	0	2	0	0	0	3
Unidade de Internação 7° Norte	0	0	1	0	0	0	1
SEE							
Unidade de Emergência Adulto	3	1	7	0	1	0	12
SEC							
Unidade de Internação 8° Norte	8	1	3	0	2	0	14
Unidade de Internação 7° Sul	0	0	2	0	0	0	2
Unidade de Internação 8° Sul	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 9° Norte	3	0	0	0	0	0	3
Unid. Cuidados Mínimos 9° Sul e NCP	1	1	0	0	0	0	2
Unidade de Internação 3° Norte	1	0	0	0	0	0	1
SECC							
Unid. Centro Cirúrgico Ambulatorial	2	0	2	0	0	1	5
Sala de Recuperação Pós-Anestésica	1	0	2	0	0	0	3
Unidade Centro Cirúrgico 12° Sul	1	0	2	0	0	0	3
SEPED							
Unid. Internação Pediátrica 3° Leste	0	0	2	0	0	0	2
Unid. Internação Pediátrica 10° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unid. Internação Pediátrica 10° Sul	0	0	1	0	0	0	1
SENCI							
Unidade de Hemodiálise	0	0	2	0	0	0	2
Unidade de Hemodinâmica	0	0	1	0	0	0	1
SEMI							
Unid. Internação Obstétrica 11° Sul	1	0	2	0	0	0	3
SEAMB							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	1	1	0	0	0	3
SEOH							
Unid. Quimiot., Hospital Dia e Radiot.	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 5° Sul e TMO	1	0	0	0	0	0	1

SENEO							
Unidade de Internação de Neonatologia	0	0	1	0	0	0	1
SEAPS							
Unidade Básica de Saúde	1	0	0	0	0	0	1
Total	28	8	44	0	4	1	85



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 8.10.03.20160513

Manifestações Relacionadas ao Grupo de Pesquisa e Pós-graduação

No período de setembro a dezembro de 2016 recebemos um registro de Reclamação na localidade Serviço de Pesquisa Clínica do GPPG referente à *Falha na comunicação*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

As situações de denúncia de assédio moral no trabalho e violência sofrida no trabalho continuam sendo trazidas a conhecimento na ouvidoria. Entendemos que estas situações conflitantes merecem uma maior atenção, por parte das lideranças.

A falta de comunicação eficaz entre as diferentes especialidades quando prestam atendimento a um mesmo paciente, gera insegurança para o paciente e família no que diz respeito a melhor escolha de um tratamento específico. Sugerimos que as equipes antes de expor ao paciente/ família uma opção de tratamento que entrem em consenso.

A ouvidoria do HCPA segue a Instrução Normativa Nº1 da OGU/CGU-2014, que define o prazo de Tempo de Resposta ao manifestante sendo de 20(vinte) dias, prorrogável mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias. Neste quadrimestre o nosso Indicador atingiu o tempo médio de 6(seis) dias, observamos que na média calculada incluem-se os atendimentos encerrados (resolvidos) no momento do atendimento.

ANEXO

QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1 - Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (set a dez 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 (set a dez de 2016).

Área da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	10
	Negativa de atendimento	7
	Falta de esclarecimentos	4
	Inconformidade com a transferência do paciente	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Demora para resultado de exame	2
	Demora para realizar exame	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para tratamento	1
	Ambiência	1
	Inconformidade com a alta	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	34
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	7
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Demora para consultoria	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Inconformidade com a falta de horários	1
	Total de situações registradas	13
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	8
	Falta de esclarecimentos	3
	Demora para tratamento	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	13
Urologia	Demora para realizar cirurgia	4
	Demora para tratamento	4
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1

	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para realizar exame	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Total de situações registradas	13
Patologia Clínica e Unidade de Coleta	Mau atendimento	4
	Falta de pessoal para coleta	1
	Ambiência	1
	Infraestrutura	1
	Falha nos cuidados	1
	Demora para realizar exame	1
	Falta de controle na distribuição das fichas	1
	Total de situações registradas	10
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	4
	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para tratamento	1
	Demora para atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	10
Neurocirurgia	Demora para realizar cirurgia	3
	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para realizar exame	1
	Demora para consultoria	1
	Inconformidade com a alta	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	10
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	6
	Falha na comunicação	1
	Paciente marcado na agenda errada	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	9
Neurologia	Demora para realizar exame	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Falha na comunicação	1
	Cancelamento de exame	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Dificuldade de realizar exame devido ao intenso barulho	1
	Total de situações registradas	8
Otorrinolaringologia	Demora para atendimento	3
	Demora para realizar cirurgia	2
	Demora para tratamento	1
	Intolerância ao atraso	1
	Total de situações registradas	7
Cirurgia Geral	Demora para realizar cirurgia	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Demora para consultoria	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	6
Nefrologia	Agressão verbal	2

	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	6
Oftalmologia	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Demora para tratamento	1
	Falta de material para cirurgia	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	6
Medicina Interna	Falta de esclarecimentos	2
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a alta	1
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	6
Fonoaudiologia	Demora para realizar exame	2
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com o atendimento	1
	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	5
Ginecologia e Obstetrícia	Inconformidade com a conduta médica	1
	Conflito interprofissional	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	5
Hematologia Clínica	Agressão verbal	2
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Demora para tratamento	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	5
Pediatria	Ambiência	2
	Demora para consultoria	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Solicita troca de profissional	1
	Total de situações registradas	5
Radiologia	Demora para realizar exame	2
	Demora para resultado de exame	2
	Laudo de exame sem assinatura	1
	Total de situações registradas	5
Gastroenterologia	Demora para tratamento	1
	Falta de privacidade	1
	Documentação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	5

Mastologia	Documentação	2
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Dificuldade de acesso	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	5
Cirurgia Vascul ar Periférica	Demora para realizar cirurgia	2
	Demora para atendimento	1
	Solicitação de alteração de turno de consulta	1
	Total de situações registradas	4
Medicina Ocupacional (SMO)	Inconformidade com o atendimento	1
	Extravio de pertences	1
	Falta de privacidade	1
	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	4
Serviço Social	Mau atendimento	3
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	4
Cardiologia	Demora para consultoria	1
	Demora para atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Dermatologia	Negativa de atendimento	1
	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Emergência e Medicina Intensiva Pediátrica	Negativa de atendimento	2
	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	3
Oncologia	Demora para tratamento	1
	Demora para atendimento	1
	Falta de leito	1
	Total de situações registradas	3
Pneumologia	Demora para tratamento	1
	Demora para realizar exame	1
	Demora para devolução de aparelho CPAP	1
	Total de situações registradas	3
Psiquiatria	Documentação	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	3
Reumatologia	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Autorização de reagendamento de consulta para feriado	1
	Demora para consultoria	1
	Total de situações registradas	3
Coloproctologia	Demora para tratamento	1
	Demora para alta	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3

PROTIG	Demora para realizar cirurgia	2
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	3
Atenção Primária à Saúde (UBS)	Documentação	2
	Total de situações registradas	2
Endocrinologia	Demora para atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Infectologia	Mau atendimento	1
	Demora para consultoria	1
	Total de situações registradas	2
Neonatologia	Demora para realizar exame	1
	Falta de privacidade	1
	Total de situações registradas	2
Psiquiatria da Infância e Adolescência	Demora para consultoria	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	2
Tratamento da Dor	Mau atendimento	1
	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	2
Educação Física e Terapia Ocupacional (Recreação)	Inconformidade com a conduta da chefia	1
	Conflito entre a equipe de trabalho	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Radioterapia	Falha na comunicação	1
	Falta de consideração com o paciente	1
	Total de situações registradas	2
Ambulatório	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	1
Anestesiologia	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	1
Cirurgia Cardiovascular	Inconformidade com a alta	1
	Total de situações registradas	1
Cirurgia Pediátrica	Demora para realizar cirurgia	1
	Total de situações registradas	1
Cirurgia Torácica	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Fisioterapia	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1
Genética Médica	Extravio de material de exame	1
	Total de situações registradas	1
Medicina Intensiva (CTI)	Demora para realizar procedimento	1
	Total de situações registradas	1

Medicina Nuclear	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Onco Pediatria	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	1
Psicologia	Demora para realizar exame	1
	Total de situações registradas	1
Coordenadoria Médica UAA	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (set a dez de 2016).

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	4
	Falha na comunicação	4
	Consulta agendada e paciente não atendido	2
	Consulta agendada para turno errado	1
	Demora para atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Funcionário sem crachá de identificação	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Falta de mecanismo para informações por telefone	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	17
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	13
	Falha na comunicação	1
	Falta de atendimento preferencial	1
	Total de situações registradas	15
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Demora para realizar procedimento	2
	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	Demora para internar	1
	Demora para tratamento	1
	Demora para atendimento	1
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	8
Serviço Administrativo de Oncologia	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Serviço de Logística e Segurança	Mau atendimento	5
	Postura profissional inadequada	5
	Falta de privacidade	3
	Dificuldade de acesso	2
	Agressão física	2
	Ambiência	1
	Assédio moral no trabalho	1
	Extravio de pertence	1
	Falha na comunicação	1
	Funcionário sem crachá de identificação	1
	Infraestrutura	1
	Total de situações registradas	23

Serviço de Hospitalidade	Mau atendimento	2
	Dificuldade de acesso	1
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	4
Serviço de Processamento de Roupas	Dificuldade de receber uniforme	2
	Demora para entrega de roupa na unidade	1
	Total de situações registradas	3
Serviço de Higienização	Infraestrutura	1
	Total de situações registradas	1
Serviço de Nutrição e Dietética	Descontentamento com a retirada de suco	2
	Demora para atendimento	2
	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	5
SAMIS	Demora para atendimento	2
	Demora para resultado de exame	1
	Total de situações registradas	3
Serviço de Farmácia	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Mau atendimento	2
	Inconformidade com convênio médico	1
	Inconformidade com a cobrança	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para receber conta detalhada	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para internar pelo IPE – falta de médico credenciado	1
	Total de situações registradas	9
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Ambiência	2
	Infraestrutura	1
	Conflito interprofissional	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	5
Coordenadoria Administrativa UAA	Ambiência	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	2

Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (set a dez de 2016).

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 6° Sul	Falha nos cuidados	5
	Mau atendimento	2
	Ambiência	1
	Total de situações registradas	8
Unidade de Internação 6° Norte	Agressão verbal	1
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com o atendimento	1
	Total de situações registradas	3

Unidade de Internação 5º Norte	Demora para atendimento	1
	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 7º Norte	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Emergência Adulto	Mau atendimento	2
	Extravio de pertences	2
	Falha na comunicação	1
	Falha nos cuidados	1
	Agressão verbal	1
	Descumprimento da NR32	1
	Total de situações registradas	8
Unidade de Internação 8º Norte	Agressão verbal	2
	Mau atendimento	2
	Falha nos cuidados	2
	Conflito com familiar	1
	Ambiência	1
	Infraestrutura	1
	Total de situações registradas	9
Unidade de Internação 7º Sul	Falha nos cuidados	2
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 8º Sul	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Unidade Centro Cirúrgico Ambulatorial	Descumprimento da NR32	1
	Assédio moral	1
	Inconformidade com a necessidade de trazer acompanhante para realizar procedimento	1
	Total de situações registradas	3
Sala de Recuperação Pós Anestésica	Mau atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Unidade Bloco Cirúrgico 12º Sul	Extravio de pertences	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação Pediátrica 3º Leste	Falha na comunicação	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Unidade de Internação Pediátrica 10º Sul	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Pediátrica 10º Norte	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Hemodiálise	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a conduta profissional	1

	Total de situações registradas	2
Unidade de Hemodinâmica	Descumprimento da NR32	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Obstétrica 11º Sul	Mau atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Unidade de Ambulatório	Inconformidade com a conduta profissional	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Radioterapia	Falha na comunicação	1
	Falta de consideração com o paciente	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação Neonatologia 11º Norte	Demora para realizar exame	1
	Falta de privacidade	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 5 - Classificação das Reclamações das Áreas do GPPG (set a dez de 2016).

Área do GPPG	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Pesquisa Clínica	Falha na comunicação	1
	Total de Situações registradas	1

Data de abertura : 01/09/2016 - 31/12/2016

Tipo de período : Data de abertura

Tipo de relatório : Por categoria de encerramento

Categoria de encerramento	Abertos	Atrasados	Em dia	Fechados	% Atrasados	% Em dia	% Fechados
(Categoria enc 1 não informada)							
(Categoria enc 2 não informada)							
(Categoria enc 3 não informada)	603	45	558	603	7.46%	92.54%	100%
Total :	603	45	558	603	7.46%	92.54%	100%
Total :	603	45	558	603	7.46%	92.54%	100%
Total	603	45	558	603	7.46%	92.54%	100%

Gerado por : Vera Maria Bruxel

(Gerado em : 0.187 s.)

Página : 1/1

Indicadores:

Resposta Dentro do Prazo Estabelecido (7 dias): 92,54%

Resposta Fora do Prazo: 7,46%

Tempo Médio de Resposta: 6 dias

Período : 01/09/2016 - 31/12/2016

Tipo de período : Data de abertura

Tipo de relatório : Sumarizado

Agrupamento : Categoria de abertura

Categoria de abertura	Média de horas trabalhadas	Tempo médio de resposta	Tempo médio de atendimento	Tempo médio de serviço
Denúncia	00:00	00:47	94:16	95:03
Elogio	00:00	01:14	04:26	05:41
Elogio/Profissional	00:00	04:46	00:03	04:49
Orientação	00:00	00:26	08:43	09:09
Orientação/Consulta	00:00	00:00	38:14	38:14
Orientação/Documentação	00:00	00:00	00:01	00:01
Orientação/Exame Não Invasivo	00:00	00:03	00:03	00:06
Reclamação	00:00	01:02	44:50	45:53
Reclamação/Ambiente	00:00	01:16	00:06	01:22
Reclamação/Cirurgia	00:00	00:02	06:58	07:01
Reclamação/Cirurgia/Atraso	00:00	26:19	21:25	47:44
Reclamação/Cirurgia/Cancelamento	00:00	00:02	98:30	98:32
Reclamação/Emergência	00:00	00:01	40:48	40:49
Reclamação/Exame Anátomo-Patológico	00:00	00:00	156:33	156:33
Reclamação/Relação Profissional	00:00	01:02	86:25	87:28
Reclamação/Relação Profissional/Familiar	00:00	00:00	21:55	21:55
Sugestão	00:00	02:38	28:17	30:55
Violência	00:00	02:12	43:30	45:42
Total	00:00	02:19	38:37	40:56

Gerado por : Vera Maria Bruxel

(Gerado em : 0.14 s.)

Página : 1/1

Indicadores:
Tempo Médio de Serviço: **40:56 horas**
Dias da Semana: **7**
Tempo Médio de Resposta: **6 dias**