



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

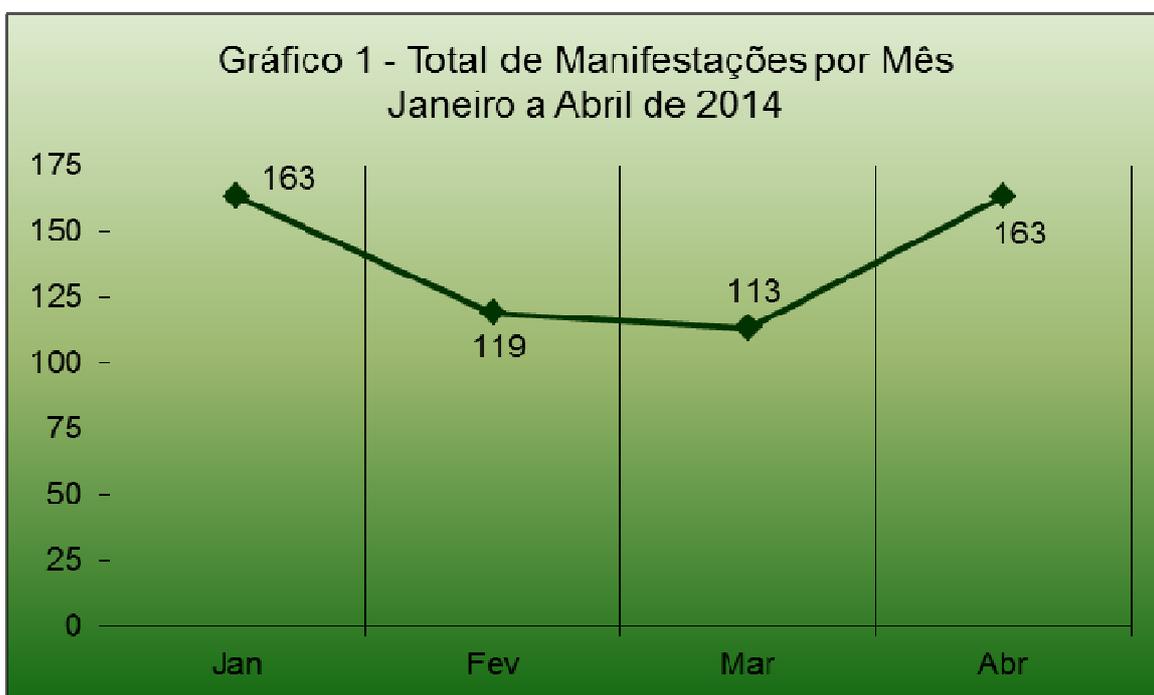
Técnica em Secretariado

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

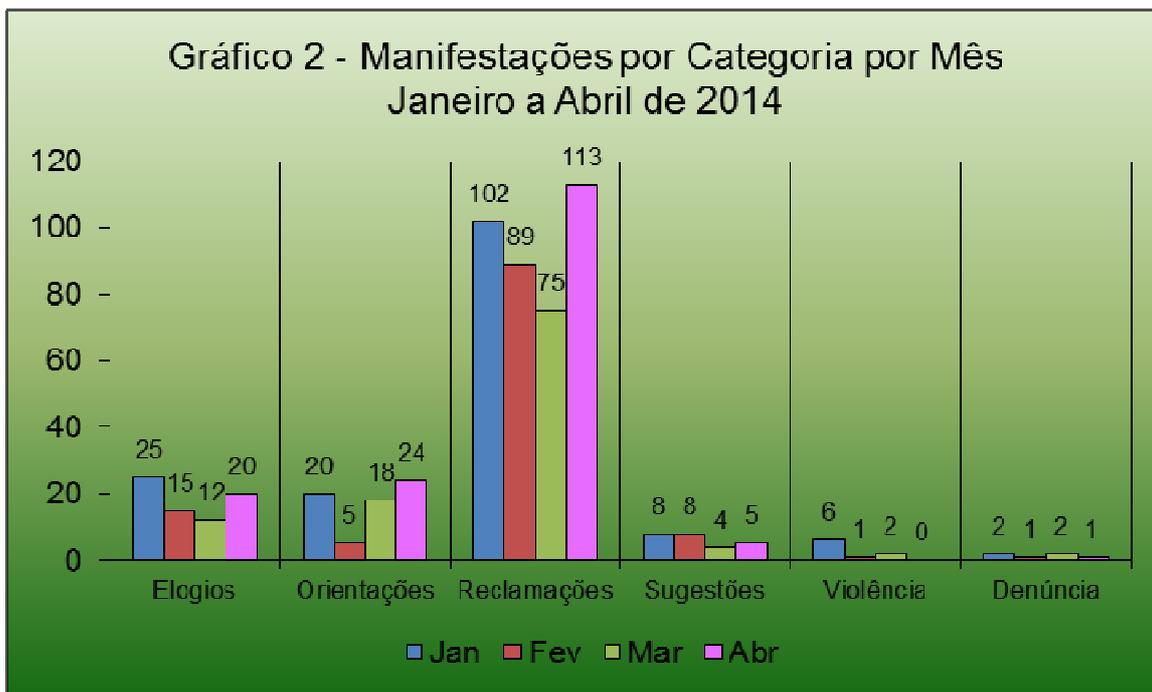
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (JAN-ABR 2014)

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

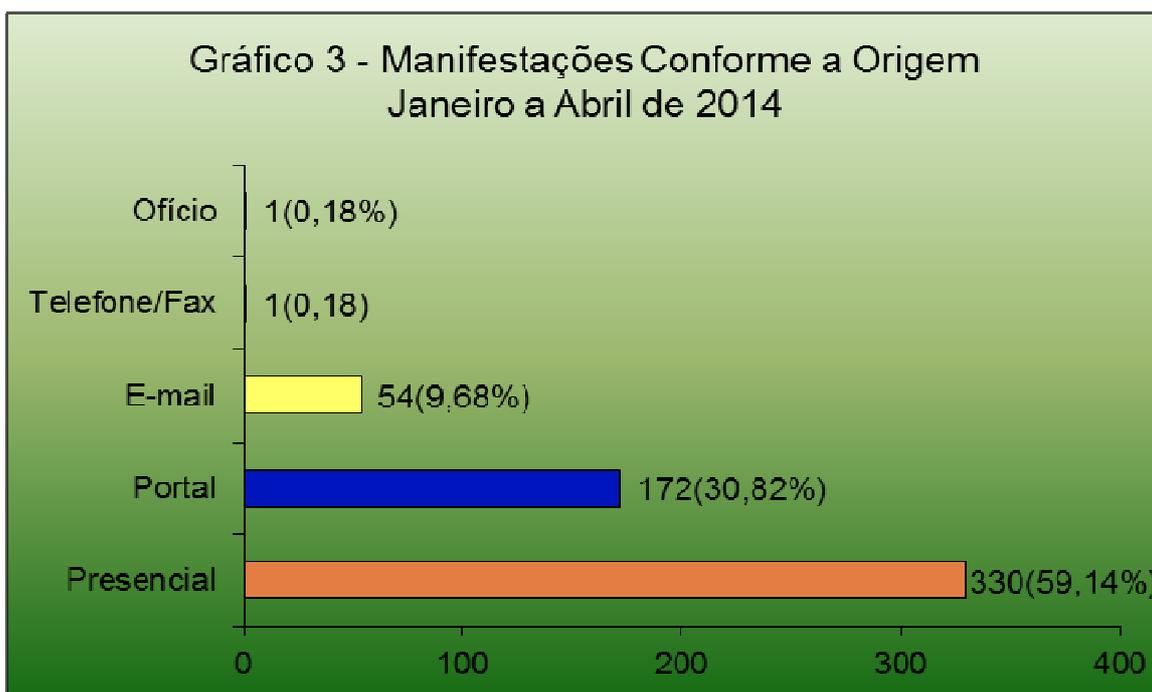
Categoria / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
Elogios	20	15	12	20	72
Orientações	20	5	18	24	67
Reclamações	102	89	75	113	379
Sugestões	8	8	4	5	25
Violências	6	1	2	0	9
Denúncias	2	1	2	1	6
Total	163	119	113	163	558



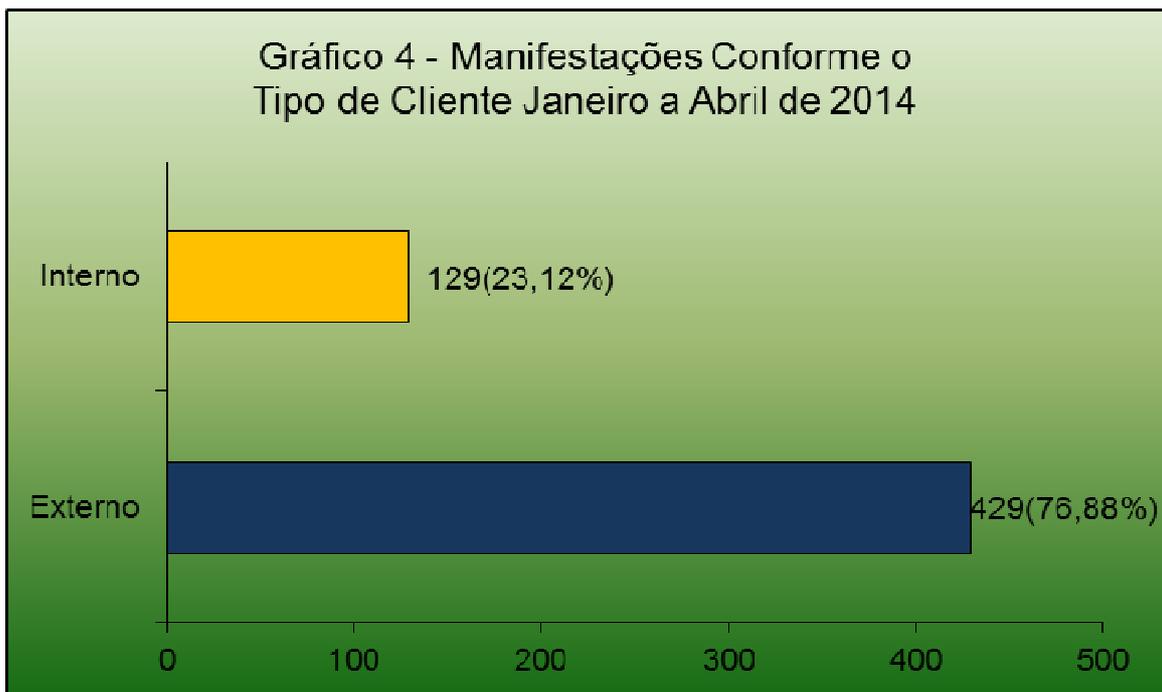
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



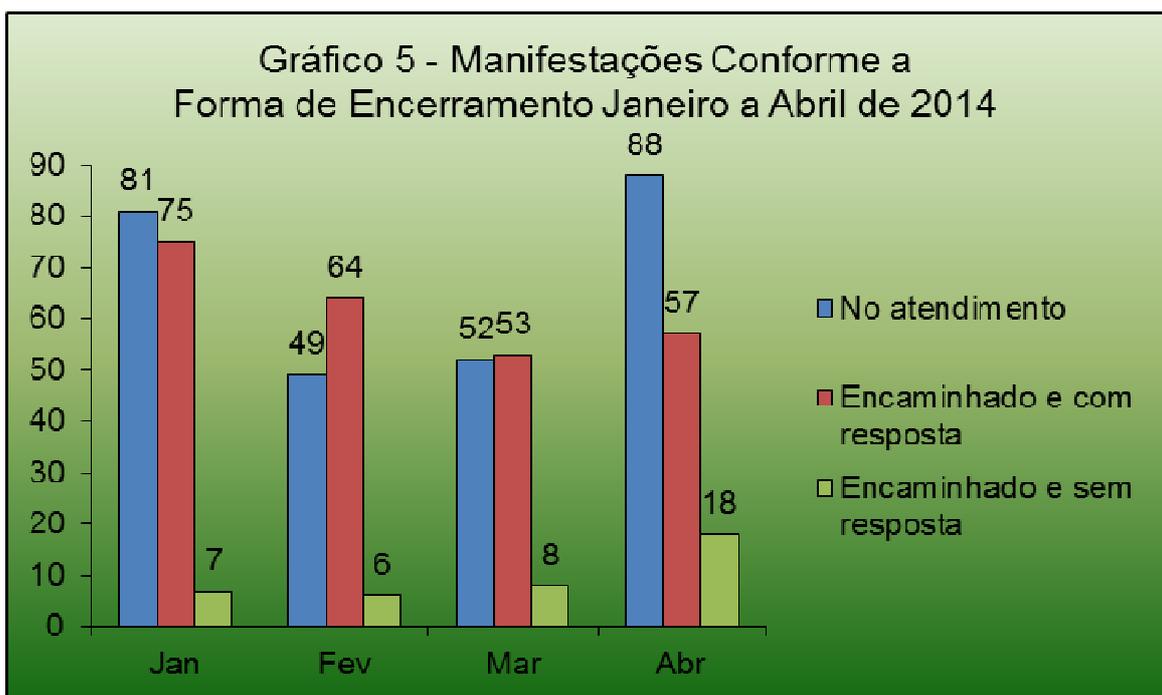
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



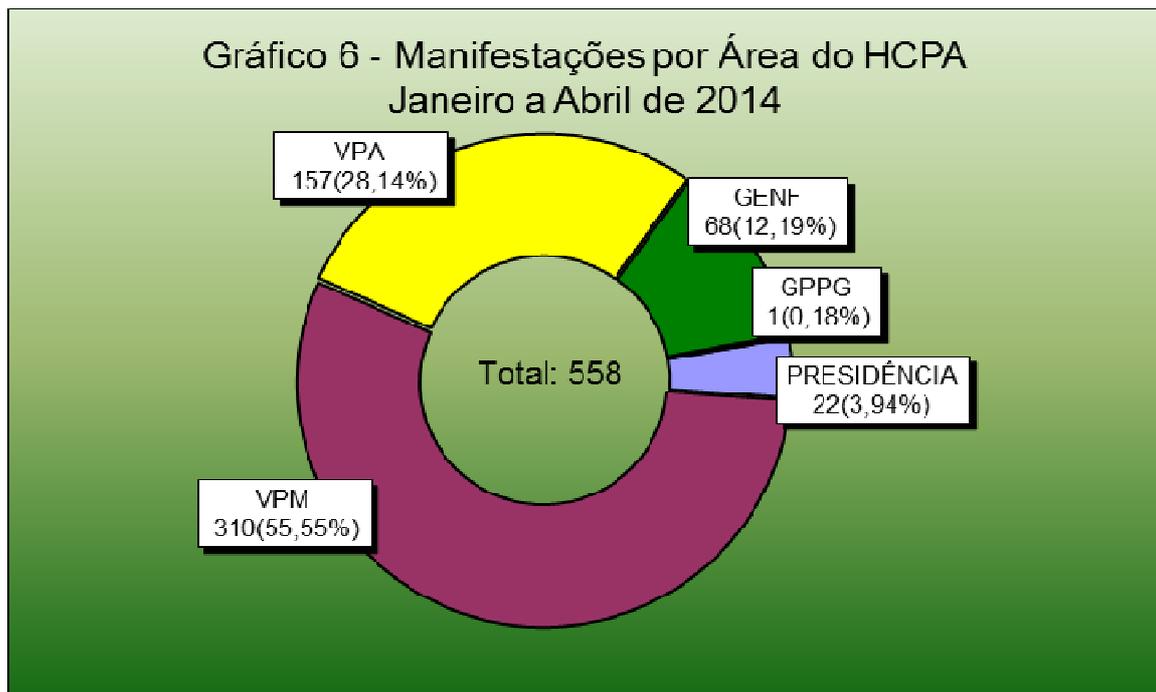
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



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
Total	22	310	157	68	1	558

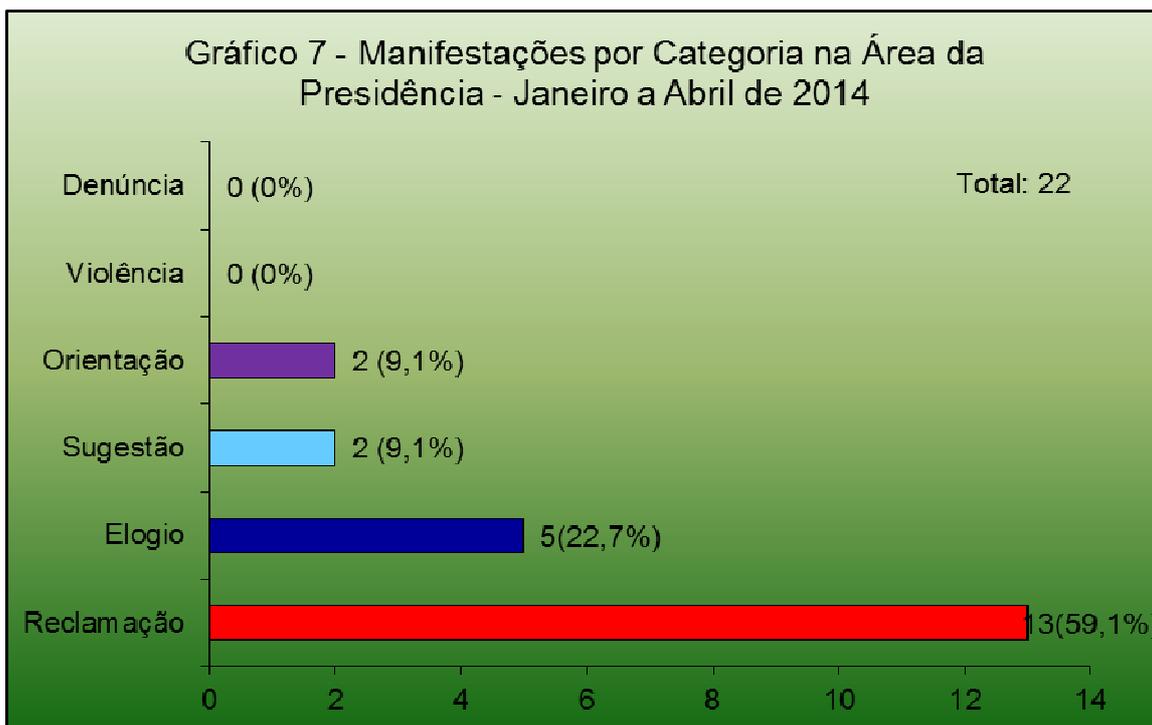


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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
Total	5	2	13	2	0	0	22

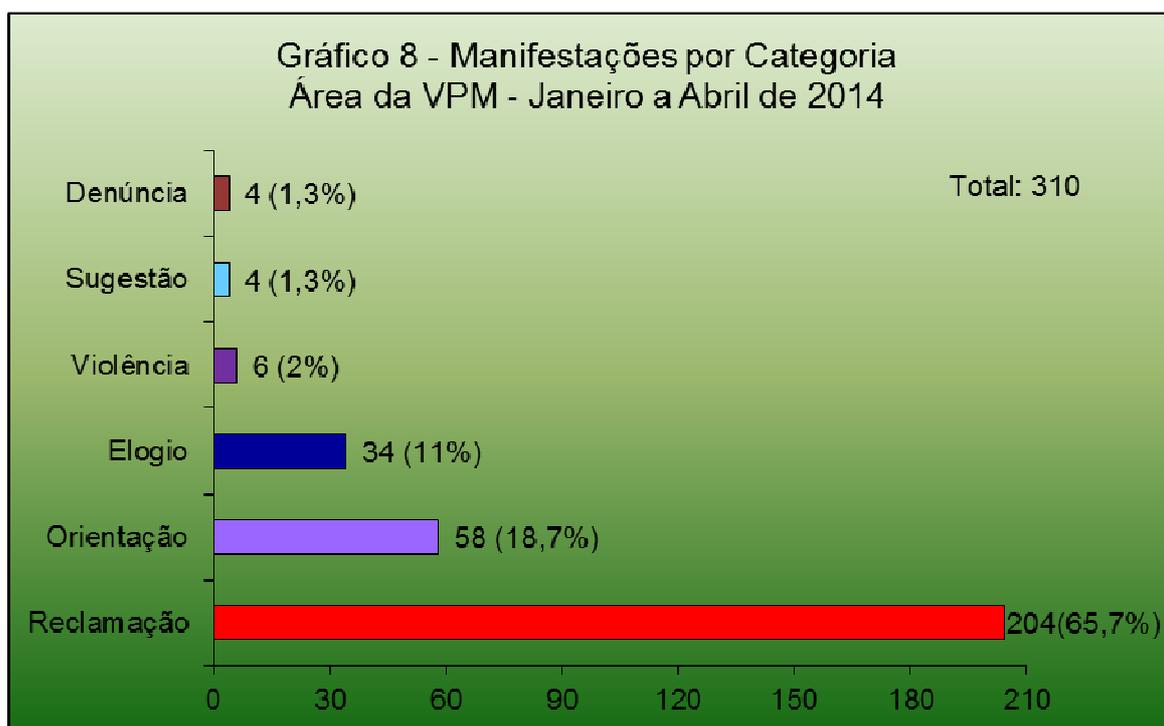


2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

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

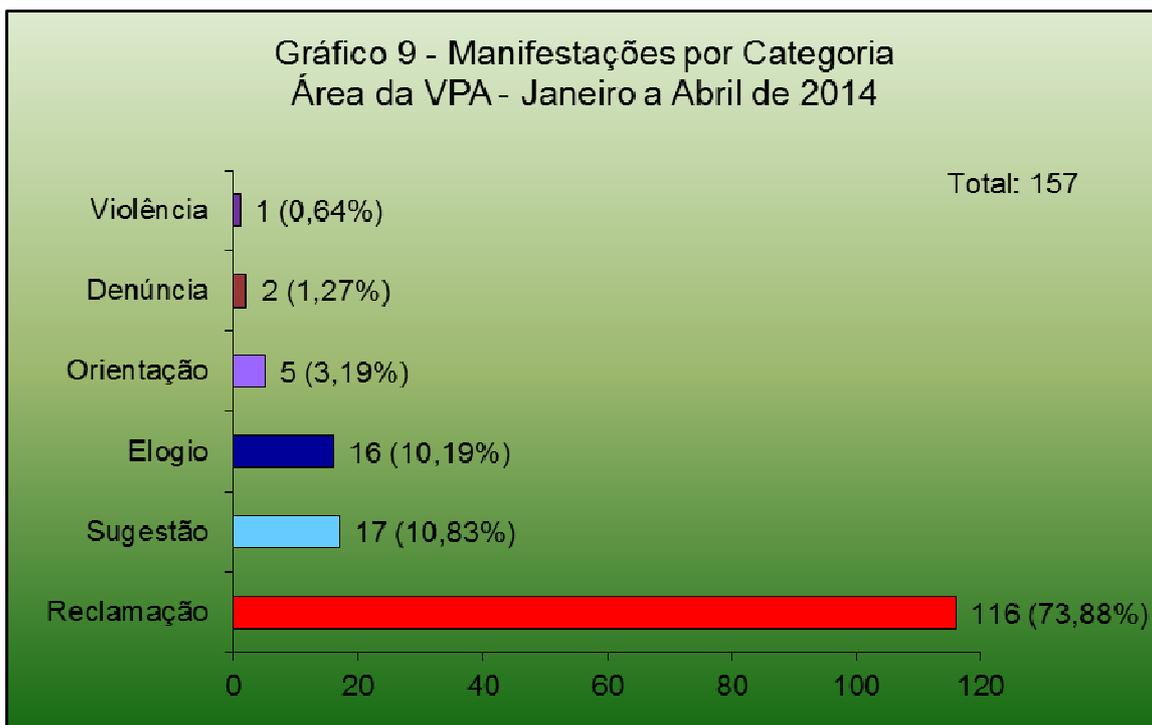
Serviço da VPM	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serv. de Dermatologia	1	0	2	0	3	0	6
Serv. de Ginecologia e Obstetrícia	3	1	2	0	0	0	6
Serv. de Psiquiatria da Infância e Adolescência	2	0	2	0	0	1	5
Serv. de Gastroenterologia	2	1	2	0	0	0	5
Serv. de Psiquiatria	0	2	2	0	0	0	4
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
Total	34	58	204	4	6	4	310



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

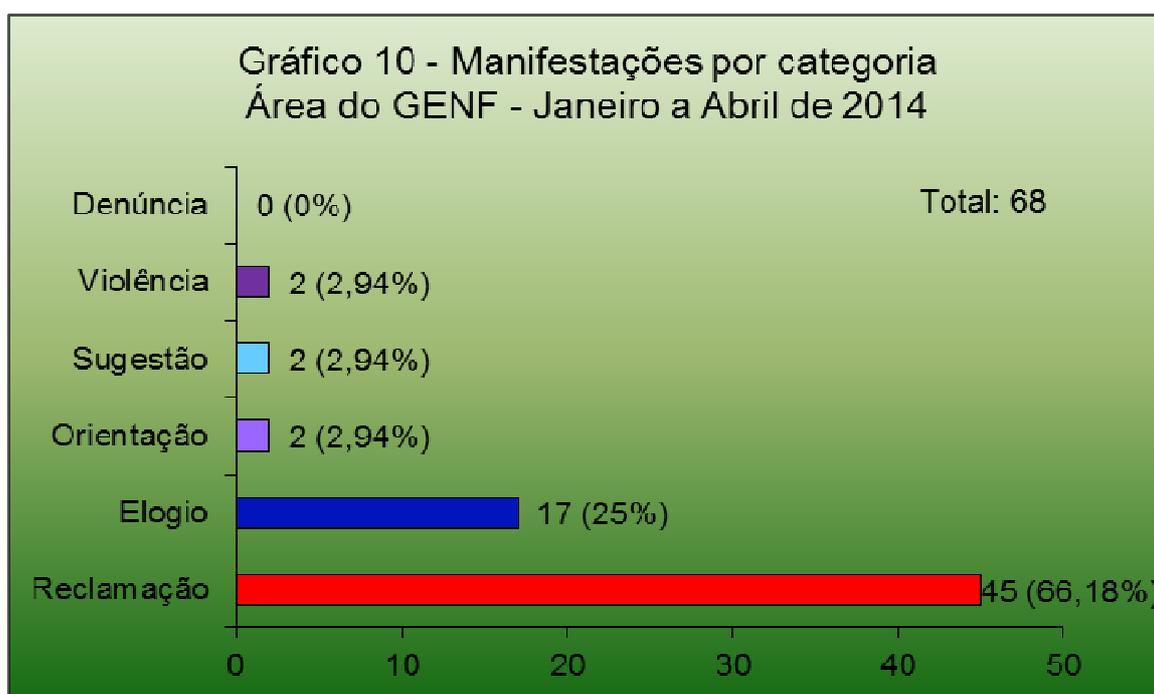


4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

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

Serviço do GENF	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SECLIN							
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
SEC							
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
SEE							
Unid. de Emergência Adulto	2	0	9	0	0	0	11
SEPED							
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
SECC							
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
Serv.deEnf.emSaúdePública							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	0	3	1	0	0	5
SEMI							
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
SECNI							
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
Serv. de Enf. Onco Hematológica							
Unid.deInternação5°Sul TMO	0	0	1	0	0	0	1
Serv. de Enfermagem Psiquiátrica							
Unidade de Internação Psiquiátrica 4° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Total	17	2	45	2	2	0	68



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
Total	0	1	0	0	0	0	1

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
	Total de situações registradas	8
COMUNICAÇÃO	Comunicado Falecimento Funcionário	2
	Discriminação	1
	Falta de Acesso as informações da taxação	1
	Total de situações registradas	4
HCPA	Barulho excessivo	1
	Retirada da área verde	1
	Total de situações registradas	2

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
	Total de situações registradas	29
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
	Total de situações registradas	19
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
	Total de situações registradas	17
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
	Total de situações registradas	15
Ambulatório	Mau atendimento	4
	Cancelamento de consulta	4
	Demora para atendimento	2
	Falha na comunicação	2
	Não atendimento ao telefone zona 18	1
	Total de situações registradas	13
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
	Total de situações registradas	13
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
	Total de situações registradas	13
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	Total de situações registradas	8
Radiologia	Demora para realizar exame	5
	Cancelamento exame	1
	Demora para resultado exame	1
	Demora para iniciar tratamento	1
	Total de situações registradas	8
Medicina Ocupacional	Consulta ofertada pelo SMO menor que a demanda	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Mau atendimento	1
	Demora interconsulta	1
	Total de situações registradas	6
Medicina Interna	Paciente impedido de acessar ambulatório em 27/03 (paralisação)	2
	Falha na comunicação	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	5
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
	Total de situações registradas	5
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
	Total de situações registradas	5
Dermatologia	Violência verbal	3
	Mau atendimento	2
	Total de situações registradas	5
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
	Total de situações registradas	4
Patologia Clínica	Mau atendimento	1
	Demora para ser atendido	1
	Falha Comunicação	1
	Horário de coleta de idosos	1

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

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

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
Total de situações registradas	45	
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
	Total de situações registradas	7
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
	Total de situações registradas	5
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
	Total de situações registradas	5
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
	Total de situações registradas	21
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
	Total de situações registradas	7
Serviço Administrativo de Administração Cirúrgica	Demora para internar	2
	Cancelamento de cirurgia	1
	Total de situações registradas	3
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
	Total de situações registradas	11
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
	Total de situações registradas	8
Serviço de Farmácia	Retirada de medicamentos na FAPE	1
	Horário de atendimento	1
	Relação Interprofissional	1
	Total de situações registradas	3
Serviço de Arquivo Médico e Informações em Saúde	Mau atendimento	2
	Demora na fila Central de Cópias	1
	Total de situações registradas	
Coordenadoria Financeira	Caixa eletrônica (CEF) insuficiente	1
	Total de situações registradas	1

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

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
	Total de situações registradas	13
Unidade de Internação 7° Norte	Relação interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 6° Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 4° Sul	Desconforto térmico	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8° Norte	Mau atendimento	2
	Dificuldade de manejo com paciente	1
	Falta de cuidado da enfermagem	1
	Queda de paciente	1
	Total de situações registradas	5
Unidade de Internação 7° Sul	Relação profissional	1
	Falta limpeza no quarto	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 8° Sul	Mau atendimento	1
	Agressão verbal de paciente à funcionário	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 3° Norte	Barulho gerador 3° Norte	1
	Total de situações registradas	1
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
	Total de situações registradas	9
Unidade de Internação Pediátrica 10° Sul	Excesso de ruídos	1
	Situação de risco	1
	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	3

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