



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

OUVIDORIA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
JANEIRO A ABRIL
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

Enfª Vera Maria Bruxel

Assistente Eduardo Martins Altamirano

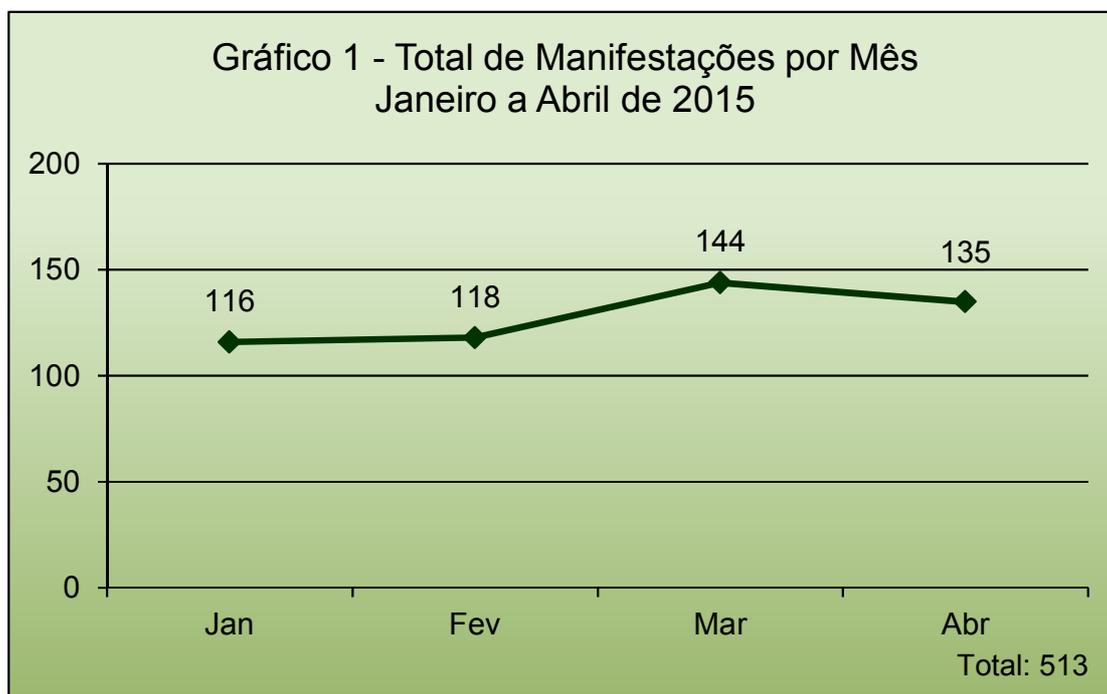
Técnica em Secretariado

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

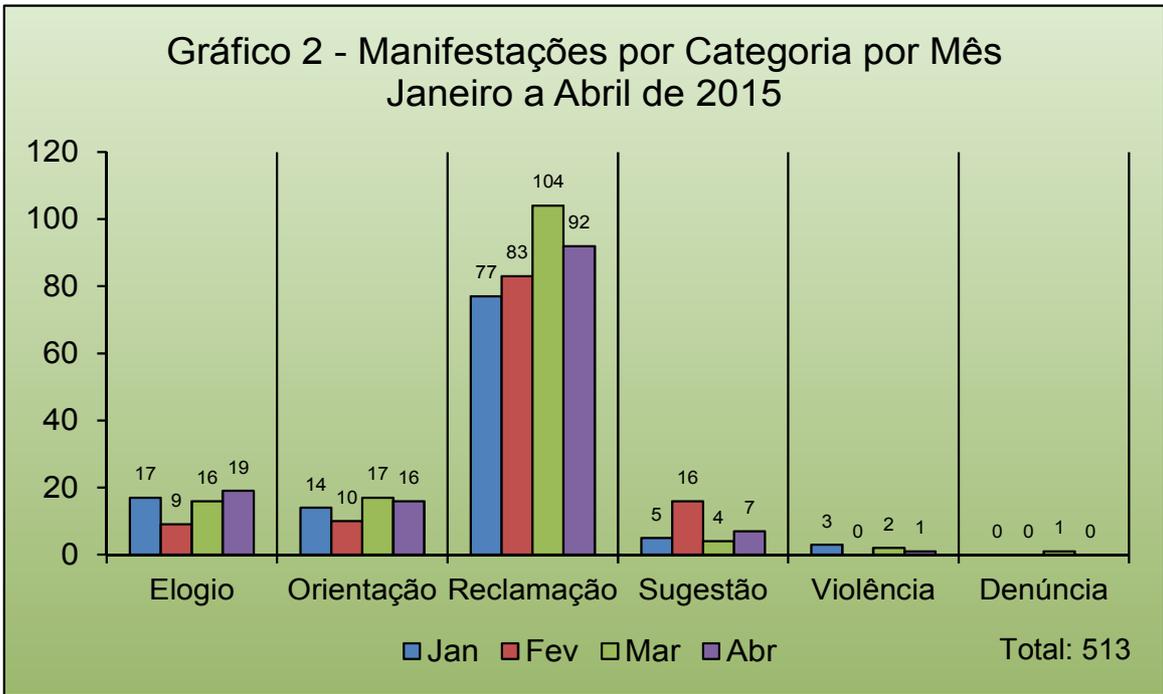
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (JAN – ABR 2015)

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (janeiro a abril de 2015).

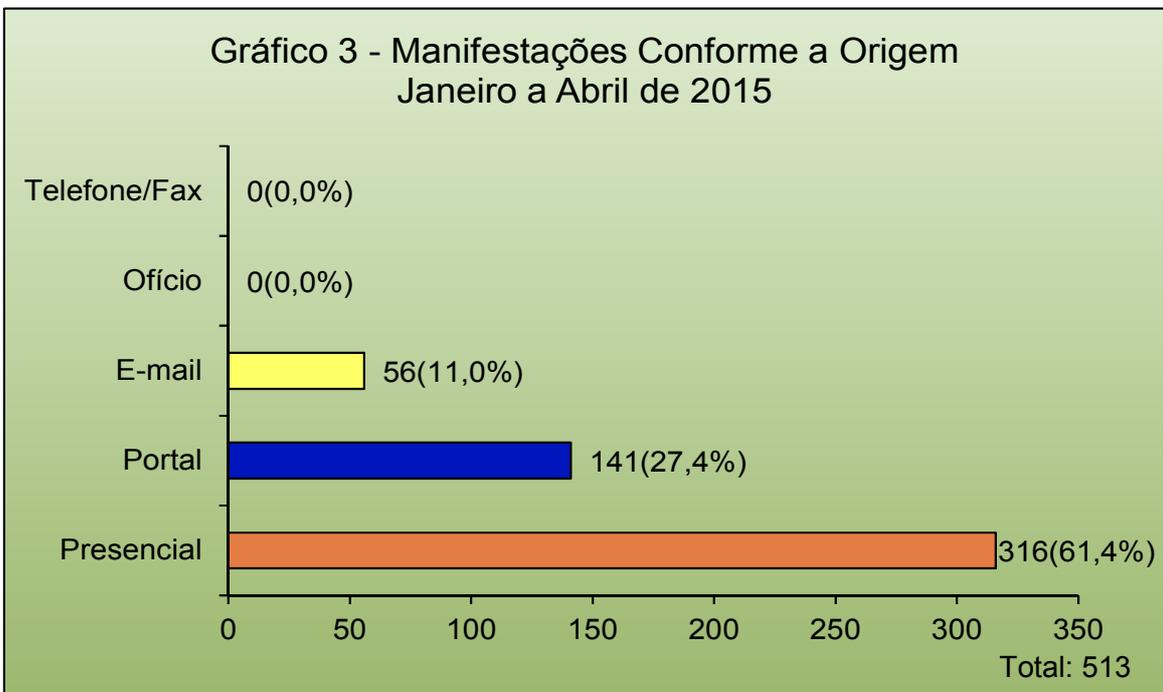
Categoria / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
Elogio	17	9	16	19	61
Orientação	14	10	17	16	57
Reclamação	77	83	104	92	356
Sugestão	5	16	4	7	32
Violência	3	0	2	1	6
Denúncia	0	0	1	0	1
Total	116	118	144	135	513



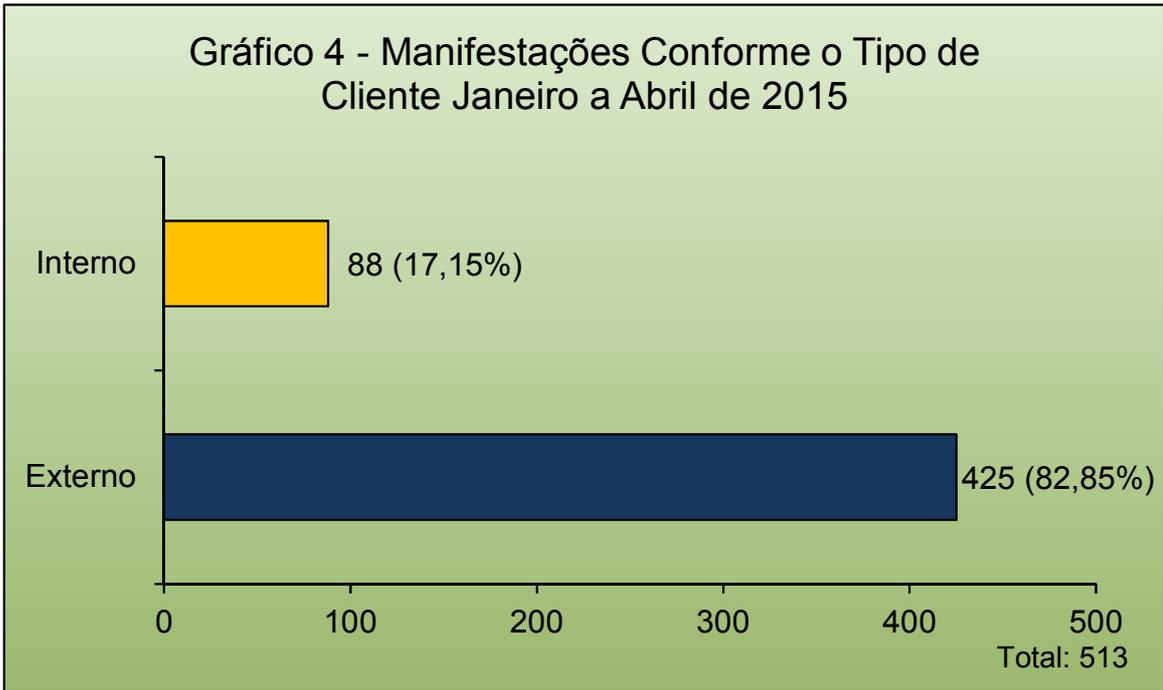
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



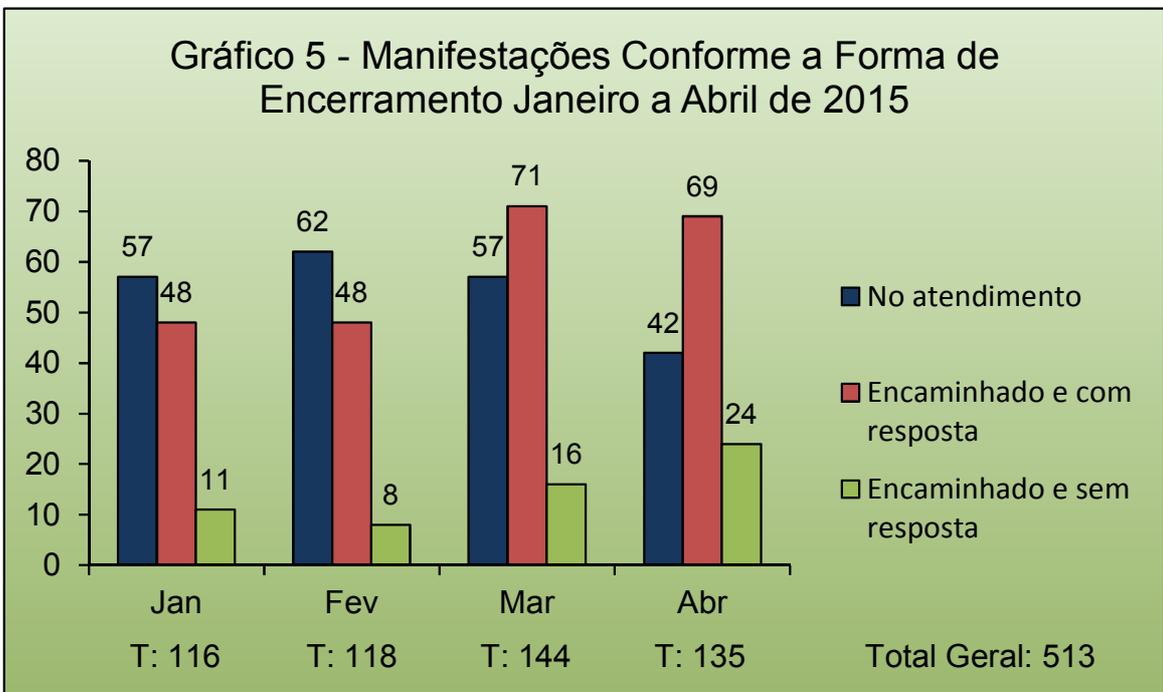
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

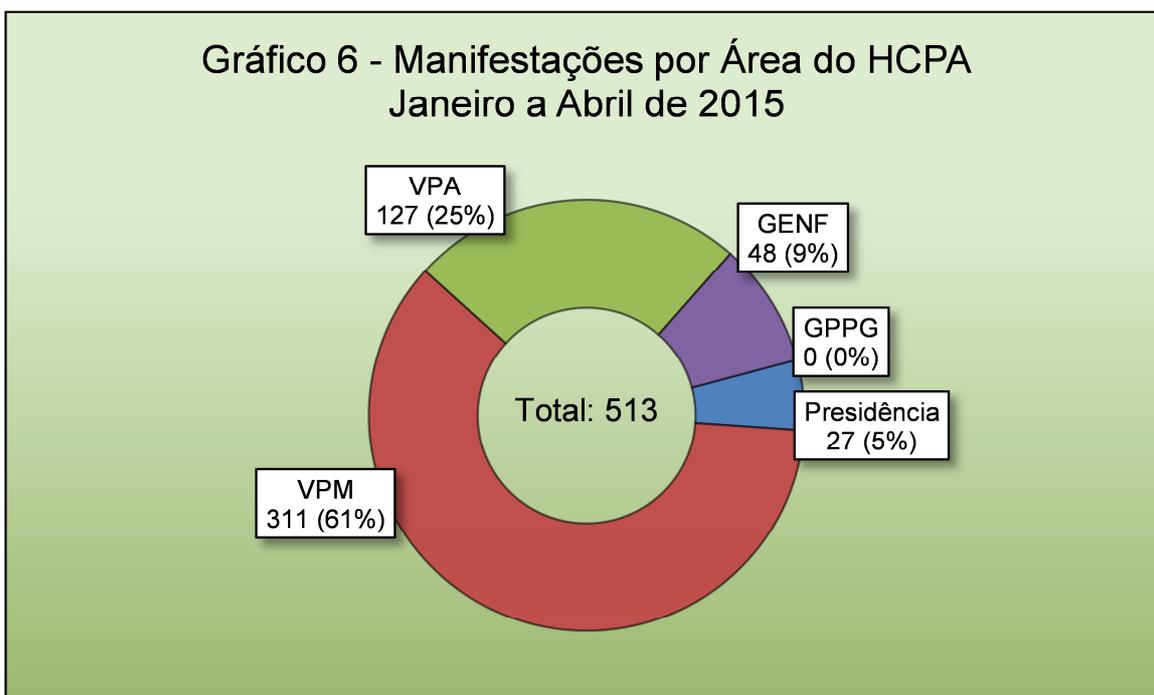


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (janeiro a abril de 2015).

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	3	35	14	9	0	61
Orientação	3	46	6	2	0	57
Reclamação	11	226	86	33	0	356
Sugestão	10	2	20	0	0	323
Violência	0	1	1	4	0	6
Denúncia	0	1	0	0	0	1
Total	27	311	127	48	0	513

**Gráfico 6 - Manifestações por Área do HCPA
Janeiro a Abril de 2015**

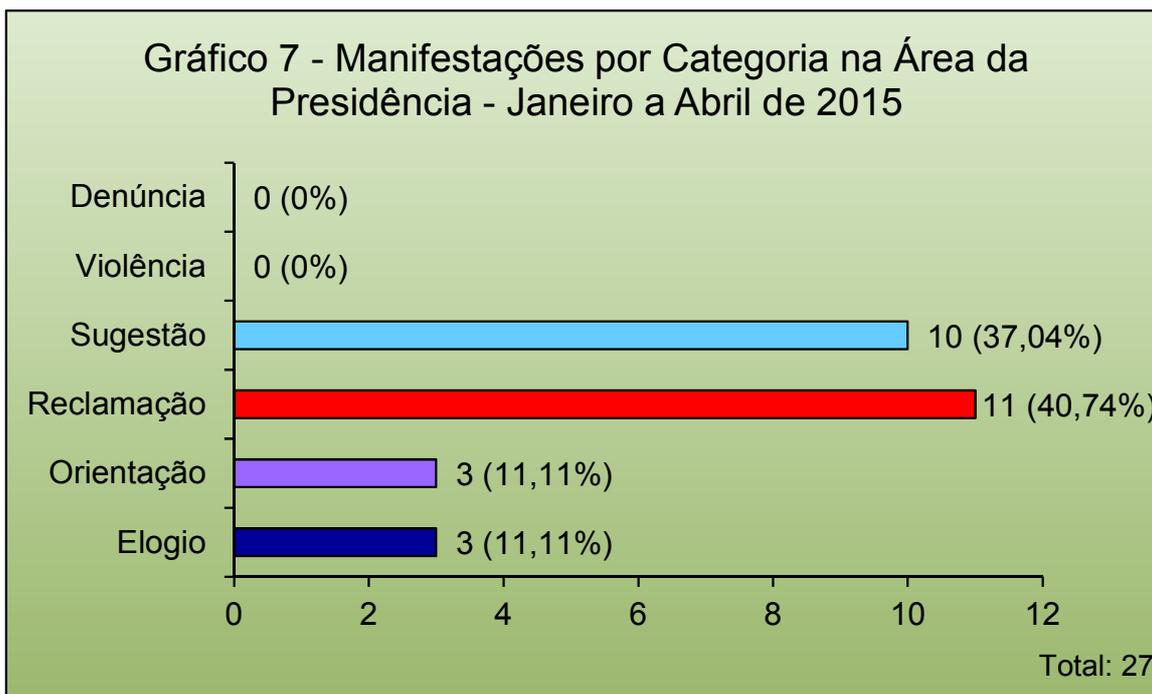


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (janeiro a abril de 2015).

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	1	2	6	3	0	0	12
Coord. Gestão Tec. da Informação	0	0	4	1	0	0	5
Consultoria Jurídica	0	0	1	0	0	0	1
HCPA	2	0	0	2	0	0	4
Outros	0	1	0	1	0	0	2
ASHCLIN	0	0	0	1	0	0	1
Coordenadoria de Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Ouvidoria	0	0	0	1	0	0	1
Total	3	3	11	10	0	0	27



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

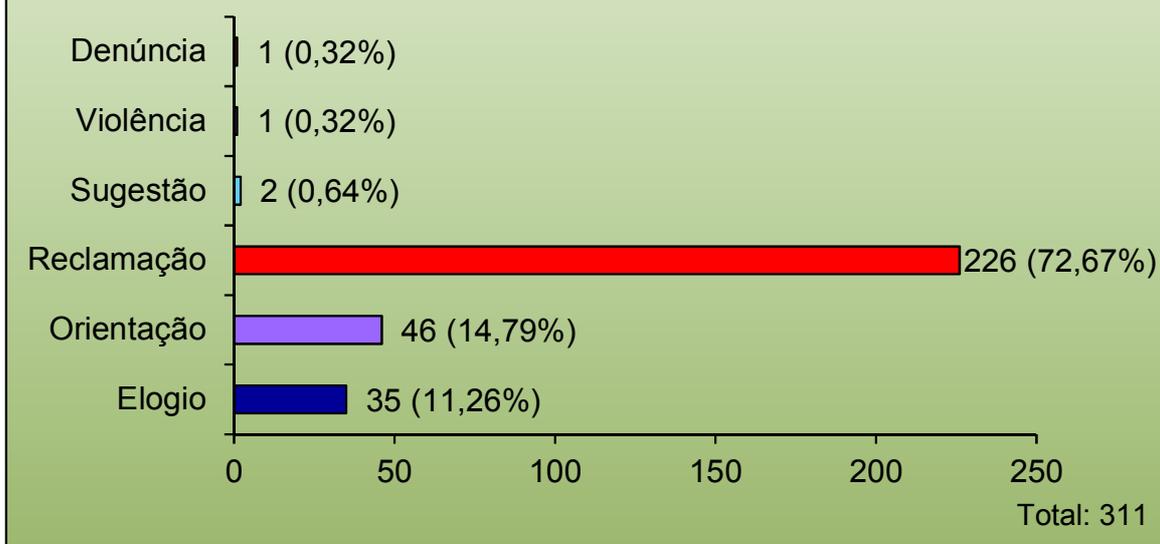
2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (janeiro a abril de 2015).

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	3	5	21	0	0	0	29
Serviço de Neurologia	1	6	16	0	1	0	24
Serv. de Ginecologia e Obstetrícia	4	1	16	0	0	0	21
Serviço de Cardiologia	0	1	11	0	0	0	12
Serviço de Cirurgia Plástica	0	2	10	0	0	0	12
Serviço de Patologia Clínica	1	1	9	1	0	0	12
Serviço de Pediatria	1	2	9	0	0	0	12
Serviço de Oncologia	0	1	9	0	0	0	10
Serviço de Otorrinolaringologia	1	0	9	0	0	0	10
Serv. de Fisiatria e Reabilitação	0	0	8	0	0	0	8
Serv.de Ortopedia e Traumatologia	2	3	7	0	0	0	12
Serviço de Radiologia	2	2	7	0	0	0	11
Serviço de Cirurgia Geral	0	1	7	0	0	0	8
Serv. de Cirurgia Vascular Periférica	0	0	7	0	0	0	7
Serviço de Pneumologia	1	1	6	1	0	0	9
Serviço de Psiquiatria	0	2	5	0	0	0	7
Serviço de Oftalmologia	0	0	5	0	0	0	5
Serv. de Cir. do Aparelho Digestivo	2	1	3	0	0	1	7
Serviço de Hemoterapia	3	0	4	0	0	0	7
Serviço de Nefrologia	1	1	4	0	0	0	6
Serviço de Reumatologia	1	1	4	0	0	0	6
Serviço de Gastroenterologia	1	0	4	0	0	0	5
Serviço de Hematologia Clínica	1	0	4	0	0	0	5
Serviço de Dermatologia	0	0	4	0	0	0	4
Serviço de Urologia	3	3	3	0	0	0	9

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Medicina Interna	1	1	3	0	0	0	5
Serviço de Mastologia	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Cirurgia Torácica	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Endocrinologia	1	0	2	0	0	0	3
Serv.de Atenção Primária a Saúde	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Imunologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Infectologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Medicina Ocupacional	0	0	2	0	0	0	2
Serv.de Psiq. da Inf. e Adolescência	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Ambulatório	0	10	1	0	0	0	11
Serviço de Emergência Ped.+UTIP	1	0	1	0	0	0	2
Comissão Prontuários do Paciente	0	0	1	0	0	0	1
Comissão de Medicamentos	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Anestesiologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Neonatologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Oncologia Pediátrica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Patologia	0	0	1	0	0	0	1
Serv Ed Física Terapia Ocupacional	0	0	1	0	0	0	1
Serviço Social	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Radioterapia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Psicologia	0	1	0	0	0	0	1
Serviço de Medicina Intensiva	2	0	0	0	0	0	2
Coordenadoria Médica - UAA	1	0	0	0	0	0	1
Total	35	45	226	2	1	1	311

Gráfico 8 - Manifestações por Categoria na Área da VPM - Janeiro a Abril de 2014

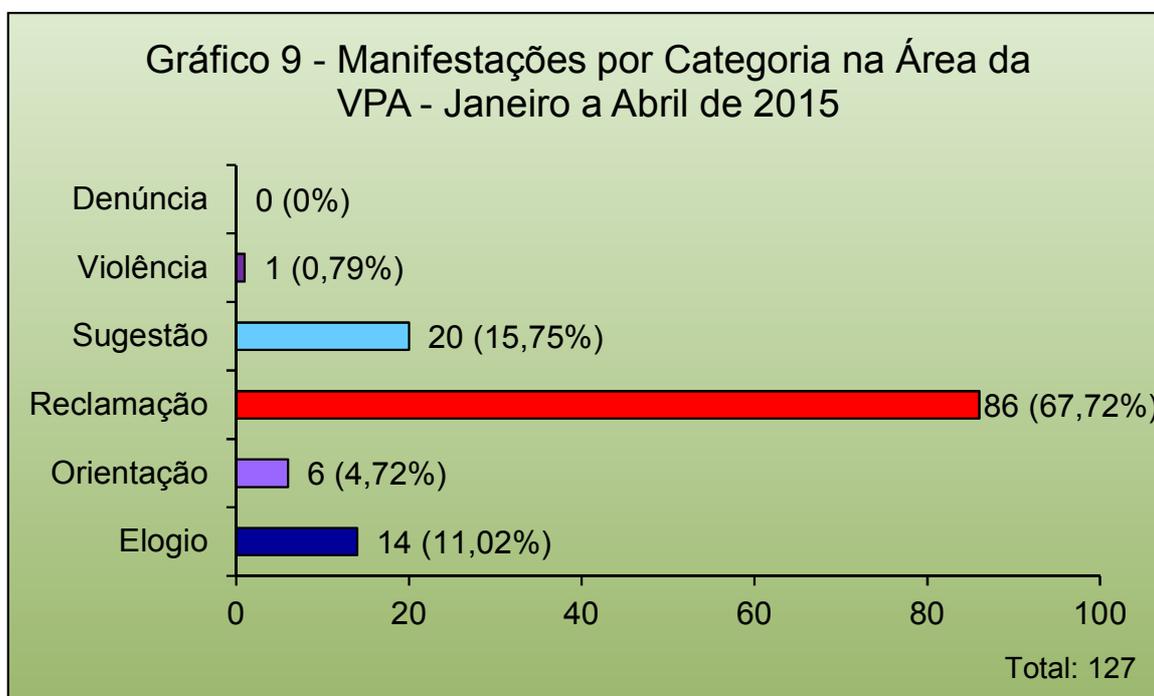


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

3. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (janeiro a abril de 2015).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria de Hotelaria	4	0	2	2	0	0	8
Serv.de Logística e Segurança	1	0	19	4	0	0	24
Serv. de Governança e Higienização	2	1	6	2	0	0	11
Serviço de Nutrição e Dietética	1	2	3	2	0	0	8
Serv. de Recepção e Informações	0	0	2	1	0	0	3
Serv. de Processamento de Roupas	0	0	1	0	0	0	1
Coordenadoria Administrativa							
Serv. Adm. de Atenção Clínica	3	0	19	0	1	0	23
Serv. Adm. Aux. Diagnóstico Terapia	1	0	16	1	0	0	18
Serv. Adm. de Atenção Cirúrgica	0	1	3	0	0	0	4
Serv. Adm. de Atenção Urg. e Emerg.	0	1	2	0	0	0	3
Coord. Engenharia e Manutenção	2	0	6	8	0	0	16
Coord. de Clientes Institucionais	0	1	4	0	0	0	5
Coord. Administrativa Alvaro Alvim	0	0	1	0	0	0	1
Coordenadoria de Suprimentos							
Serviço de Farmácia	0	0	1	0	0	0	1
SAMIS	0	0	1	0	0	0	1
Total	14	6	86	20	1	0	127

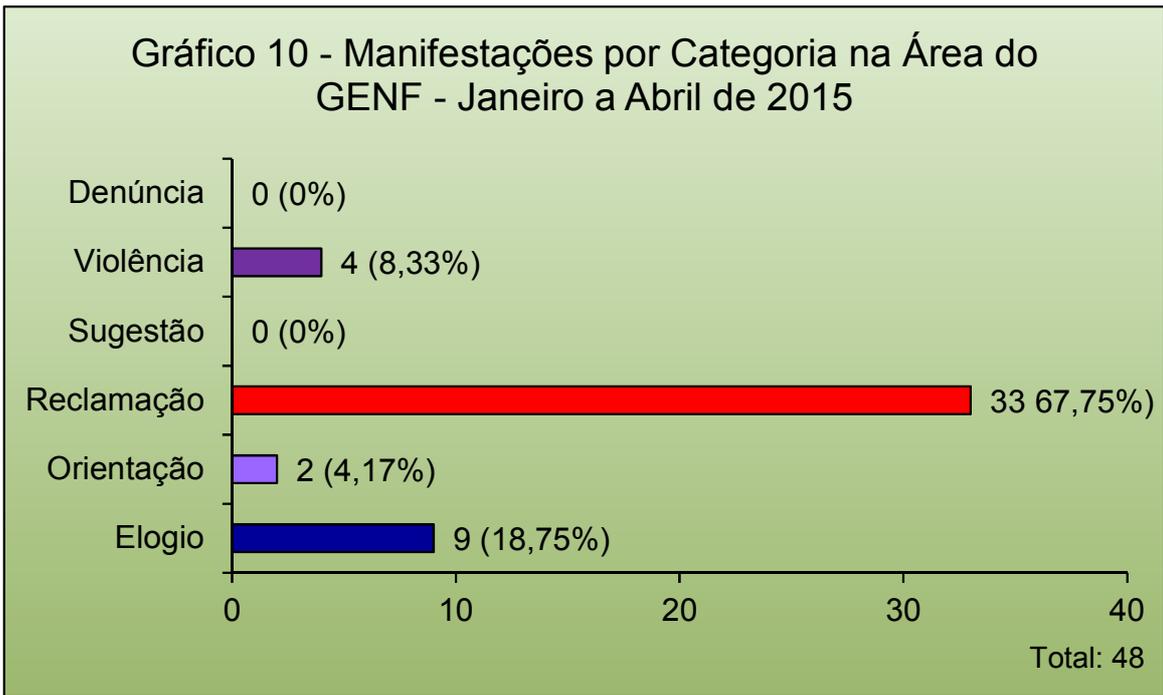


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (janeiro a abril de 2015).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SEE							
Unidade Emergência Adulto	1	1	10	0	0	0	12
SECLIN							
Unidade de Internação 6° Norte	1	0	2	0	2	0	5
Unidade de Internação 5° Norte	0	0	2	0	1	0	3
Unidade de Internação 7° Norte	0	0	3	0	0	0	3
Unidade de Internação 4° Sul	0	0	0	0	1	0	1
SEC							
Unidade de Internação 8° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 7° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade Internação 8°Sul	1	0	1	0	0	0	2
SEPED							
Unid. de Int. Pediátrica 10° Sul	0	0	2	0	0	0	2
Unid. de Int. Pediátrica 10° Norte	0	0	1	0	0	0	1
SEOH							
Unidade Banco de Sangue	0	1	1	0	0	0	2
Unid. de Quimiot., Hosp. Dia e Radiot.	0	0	1	0	0	0	1
SEP							
Unid. de Internação Psiquiátrica 4° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade CAPS	0	0	1	0	0	0	1
SEMI							
Unid. de Internação Obstétrica 11° Sul	2	0	1	0	0	0	3
SESP							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	0	1	0	0	0	2
Coord. Enfermagem Alvaro Alvim	0	0	1	0	0	0	1
SECNI							
Unidade de Hemodiálise	0	0	1	0	0	0	1
SECC							
Sala Recuperação Pós Anestésica	0	0	1	0	0	0	1
SEN							
Unidade de Internação Neonatal	0	0	1	0	0	0	1
SETI							
Unid. de Tratamento Intensivo Área 1	1	0	0	0	0	0	1
Unid. de Tratamento Intensivo Área 2	1	0	0	0	0	0	1
Total	9	2	33	0	4	0	48



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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

No quadrimestre em questão não foram registradas manifestações na área Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

ANEXO I QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1-Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (janeiro a abril de 2015).

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Inconformidade com processo seletivo	2
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com mudança de rotina	1
	Exclusão de dependente do sistema	1
	Insatisfação em relação aos critérios da progressão horizontal	1
	Total de Situações registradas	6
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Serviços de TI	3
	Falha na comunicação – Agendamento não registrado	1
	Total de situações registradas	4
Consultoria Jurídica	Falta de atendimento preferencial nos guichês do ambulatório	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 2 - Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (janeiro a abril de 2015).

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	5
	Mau atendimento	5
	Negativa de atendimento	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Demora para consultoria	2
	Falha na comunicação	1
	Falha nos cuidados	1
	Inconformidade com a alta	1
	Falta de privacidade	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	21
Neurologia	Demora para realizar cirurgia	8
	Documentação	2
	Demora para tratamento	1
	Cancelamento de exame	1
	Inconformidade com a alta	1
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para resultado de exame	1
	Demora para realizar exame	1
	Conflito interprofissional	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	Total de situações registradas	18
Ginecologia e Obstetria	Inconformidade com a conduta médica	4
	Mau atendimento	3
	Demora para realizar cirurgia	2
	Demora para atendimento	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Ginecologia e Obstetrícia	Falha nos cuidados	2
	Demora para tratamento	1
	Falha na comunicação	1
	Cancelamento de exame	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	17
Cardiologia	Demora para consultoria	6
	Demora para tratamento	1
	Intolerância ao atraso	1
	Cancelamento de exame	1
	Demora para realizar exame	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	11
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	6
	Demora para tratamento	3
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	10
Patologia Clínica	Mau atendimento	3
	Falta de coletador para urgência	2
	Conflito interprofissional	2
	Falha nos cuidados	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	9
Pediatria	Falta de esclarecimentos	3
	Mau atendimento	2
	Demora para alta	2
	Demora para atendimento	1
	Cancelamento de exame	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	10
Oncologia	Interrupção de tratamento por falta de material	4
	Demora para tratamento	3
	Mau atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	10
Otorrinolaringologia	Demora para tratamento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Infraestrutura	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	9

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	3
	Não aceitação de justificativa de falta	2
	Demora para tratamento	1
	Demora para consultoria	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	8
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	5
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	8
Radiologia	Ambiência	2
	Falha nos cuidados	1
	Postura profissional inadequada	1
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para atendimento	1
	Demora para resultado de exame	1
	Total de situações registradas	7
Cirurgia Geral	Demora para consultoria	5
	Falha nos cuidados	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Total de situações registradas	7
Cirurgia Vascular Periférica	Demora para atendimento	2
	Demora para realizar cirurgia	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Cancelamento de exame	1
	Demora para iniciar tratamento	1
	Total de situações registradas	8
Pneumologia	Consulta agendada paciente não atendido	3
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Mau atendimento	1
	Fumo em local proibido	1
	Total de situações registradas	6
Psiquiatria	Inconformidade com ao tratamento recebido	1
	Documentação	1
	Ambiência	1
	Dificuldade de acesso	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	5
Oftalmologia	Demora para realizar cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para atendimento	1
	Conflito interprofissional	1
	Inconformidade com a conduta médica	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Oftalmologia	Total de situações registradas	5
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	2
	Mau atendimento	1
	Inconformidade com a conduta médica (Denúncia)	1
	Total de situações registradas	4
Hemoterapia	Inconformidade com alteração de horário	3
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	4
Nefrologia	Demora para atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	4
Reumatologia	Documentação	4
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	5
Gastroenterologia	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Demora para resultado de exame	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	4
Hematologia Clínica	Demora para tratamento	1
	Documentação	1
	Falha na comunicação	1
	Negativa de atendimento	1
	Interconsulta solicitada para especialidade errada	1
	Total de situações registradas	5
Dermatologia	Falha na comunicação	1
	Falta de privacidade	1
	Negativa de atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	4
Urologia	Demora para realizar cirurgia	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	3
Medicina Interna	Falta de esclarecimentos	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	3
Mastologia	Falta de esclarecimentos	1
	Falha na comunicação	1
	Demora para realizar cirurgia	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Mastologia	Total de situações registradas	3
Cirurgia Torácica	Demora para tratamento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Total de situações registradas	2
Endocrinologia	Documentação	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Atenção Primária à Saúde	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Cirurgia Pediátrica	Falta de material para cirurgia	1
	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	2
Imunologia	Demora para atendimento	2
	Total de situações registradas	
Infectologia	Documentação	1
	Negativa de atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Medicina Ocupacional	Mau atendimento	1
	Negativa de atendimento	1
	Total de situações registradas	
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	2
Ambulatório	Consulta agendada paciente não atendido	1
	Total de situações registradas	1
Emergência Pediátrica + UTIP	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Comissão de Prontuários do Paciente	Compartilhamento de senha	1
	Total de situações registradas	1
Comissão de Medicamentos	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Anestesiologia	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Cirurgia Cardiovascular	Demora para realizar cirurgia	1
	Total de situações registradas	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Neonatologia	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	1
Oncologia Pediátrica	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1
Patologia	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1
Educação Física e Terapia Ocupacional	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Social	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Radioterapia	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (janeiro a abril de 2015).

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Hotelaria	Ambiência	2
	Total de situações registradas	2
Serviço de Logística e Segurança	Dificuldade de acesso	7
	Mau atendimento	3
	Mau atendimento (Cafeteria Caliente)	2
	Prática de preços abusivos na cantina	2
	Furto	2
	Qualidade da alimentação	1
	Acesso indevido	1
	Ambiência	1
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	20
Serviço de Governança e Higienização	Ambiência	5
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	6
Serviço de Nutrição e Dietética	Qualidade da alimentação	1
	Falha nos cuidados	1
	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	3
Serviço de Recepção e Informação	Mau atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Serviço de Processamento de Roupas	Inconformidade com o prazo para troca de uniformes	1
	Total de situações registradas	1

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	12
	Falha na comunicação	3
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Consulta agendada paciente não atendido	1
	Demora para atendimento	1
	Erro de cadastro	1
	Total de situações registradas	20
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	13
	Mau atendimento	2
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	16
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Falha na comunicação	1
	Falta de material para cirurgia	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Serviço Administrativo de Atenção em Urgências e Emergências	Mau atendimento	1
	Extravio de pertence	1
	Total de situações registradas	2
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Infraestrutura	6
	Total de situações registradas	6
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Inconformidade com a cobrança da conta hospitalar	1
	Falha na comunicação / Intolerância ao atraso	1
	Demora para realizar exame	1
	Ambiência	1
	Infraestrutura	1
	Total de situações registradas	5
Coordenadoria Administrativa – UAA	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1
Serviço de Farmácia	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1
SAMIS	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (janeiro a abril de 2015).

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade Emergência Adulto	Extravio de pertences	4
	Falha nos cuidados	3
	Mau atendimento	3
	Total de situações registradas	10

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação 6° Norte	Mau atendimento	2
	Agressão verbal (Violência)	2
	Total de situações registradas	4
Unidade de Internação 5° Norte	Falha nos cuidados	1
	Postura profissional inadequada	1
	Ambiência	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	Total de situações registradas	4
Unidade de Internação 7° Norte	Mau atendimento	1
	Falha nos cuidados	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para buscar paciente na Radioterapia	1
	Total de situações registradas	4
Unidade de Internação 4° Sul	Agressão verbal (Violência)	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8° Norte	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 7° Sul	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8° Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Pediátrica 10° Sul	Mau atendimento	2
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação Pediátrica 10° Norte	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Banco de Sangue	Dificuldade para agendar transfusão de sangue	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Quimioterapia, Hospital Dia e Radioterapia	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Psiquiátrica 4° Norte	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade CAPS	Postura profissional inadequada	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Obstétrica 11° Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Ambulatório Área 1 e 2	Demora para tratamento	1
	Total de situações registradas	1

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Enfermagem Alvaro Alvim	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Hemodiálise	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Recuperação Pós-Anestésica	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Neonatal	Falta de privacidade	1
	Total de situações registradas	1