



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

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

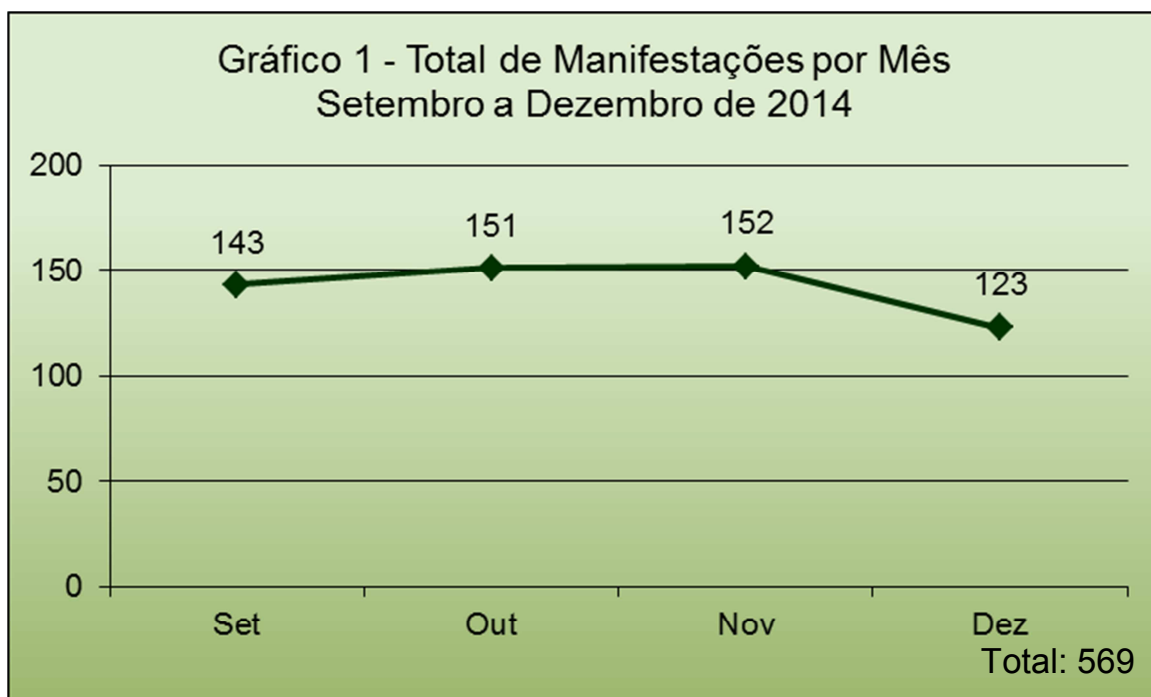
### **Técnica em Secretariado**

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

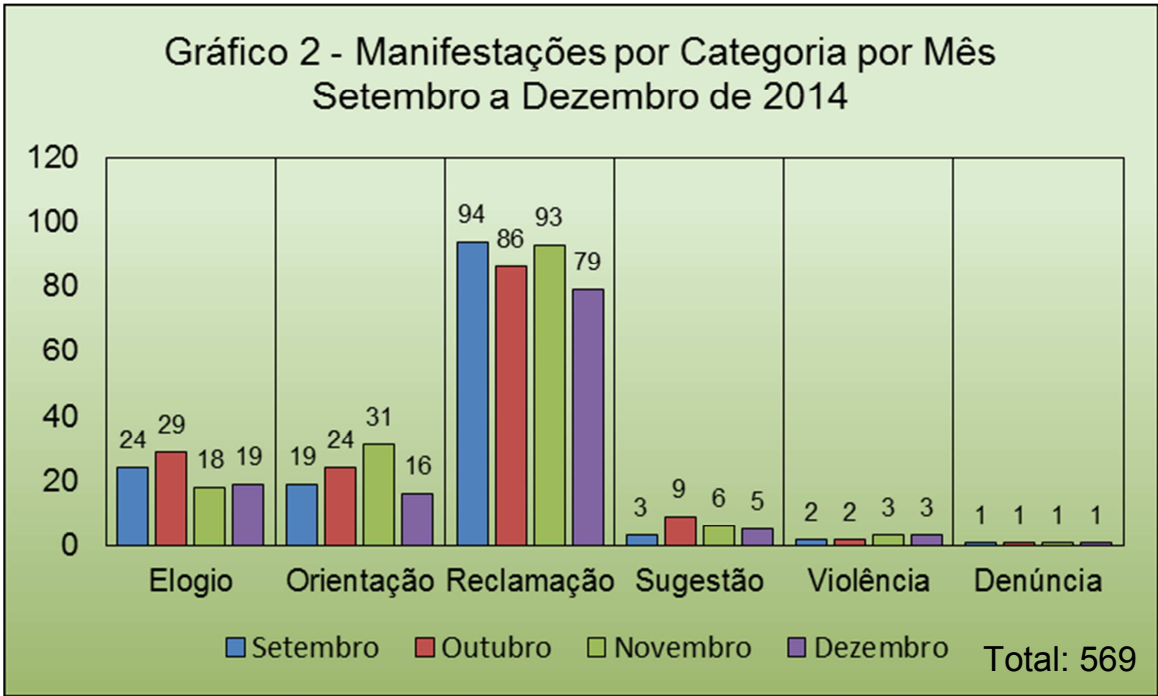
## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (SET – DEZ 2014)

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (set a dez de 2014).

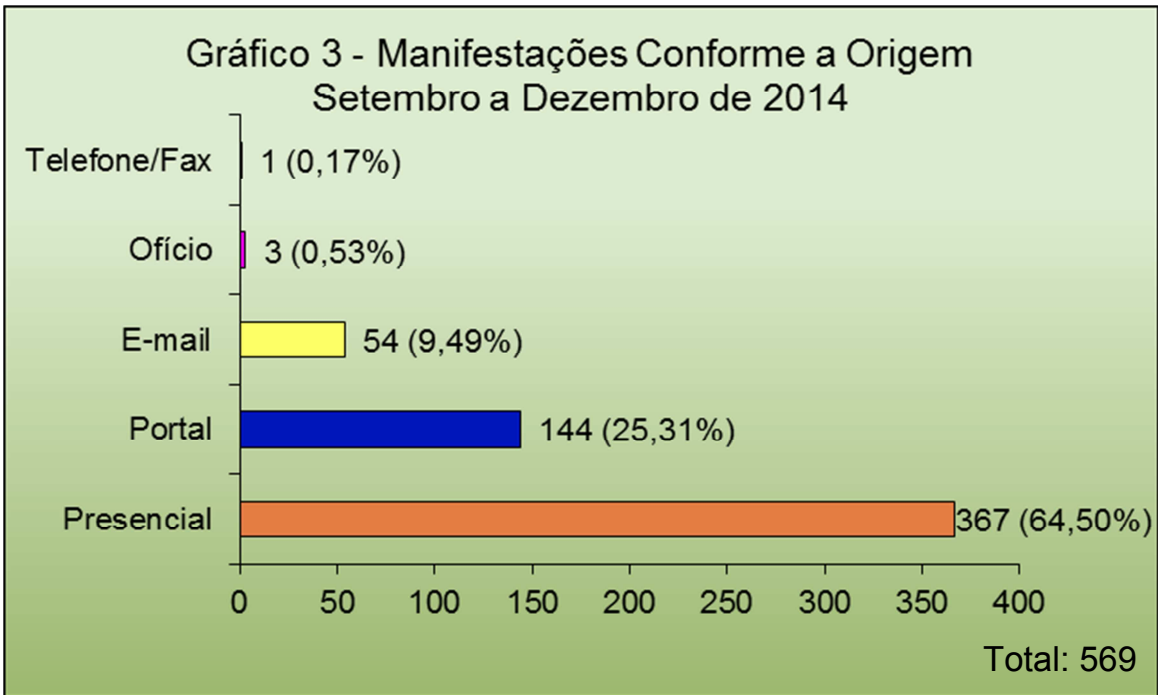
Categoria / Mês	Set	Out	Nov	Dez	Total
Elogio	24	29	18	19	90
Orientação	19	24	31	16	90
Reclamação	94	86	93	79	352
Sugestão	3	9	6	5	23
Violência	2	2	3	3	10
Denúncia	1	1	1	1	4
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>151</b>	<b>152</b>	<b>123</b>	<b>569</b>



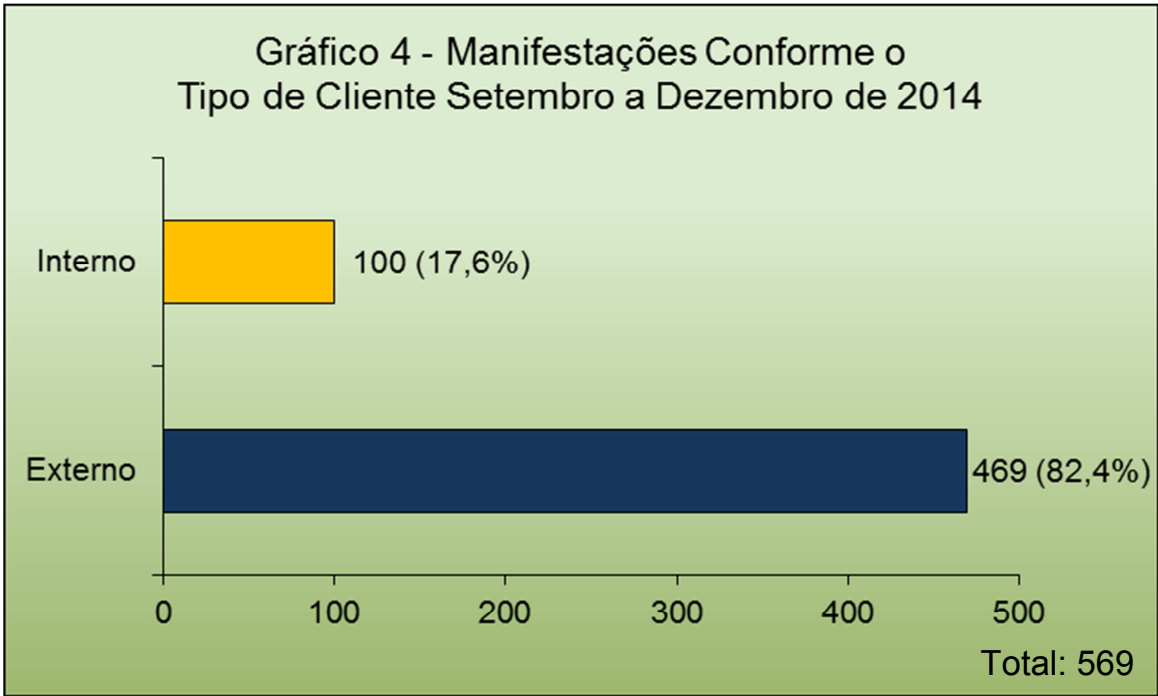
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



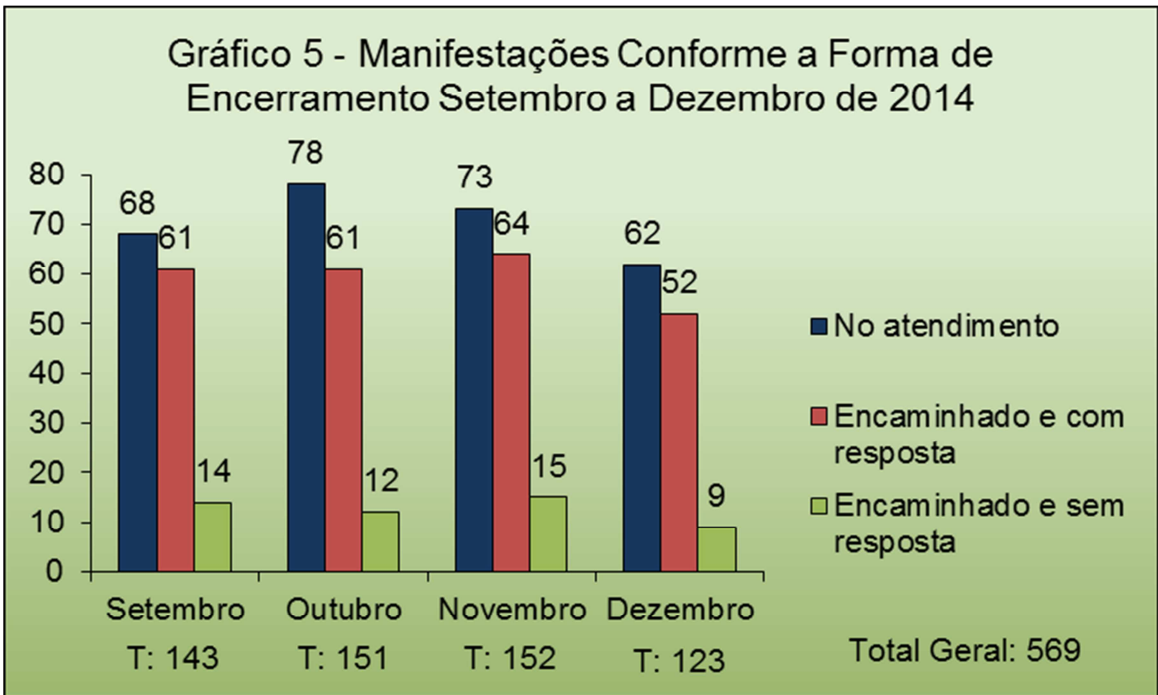
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



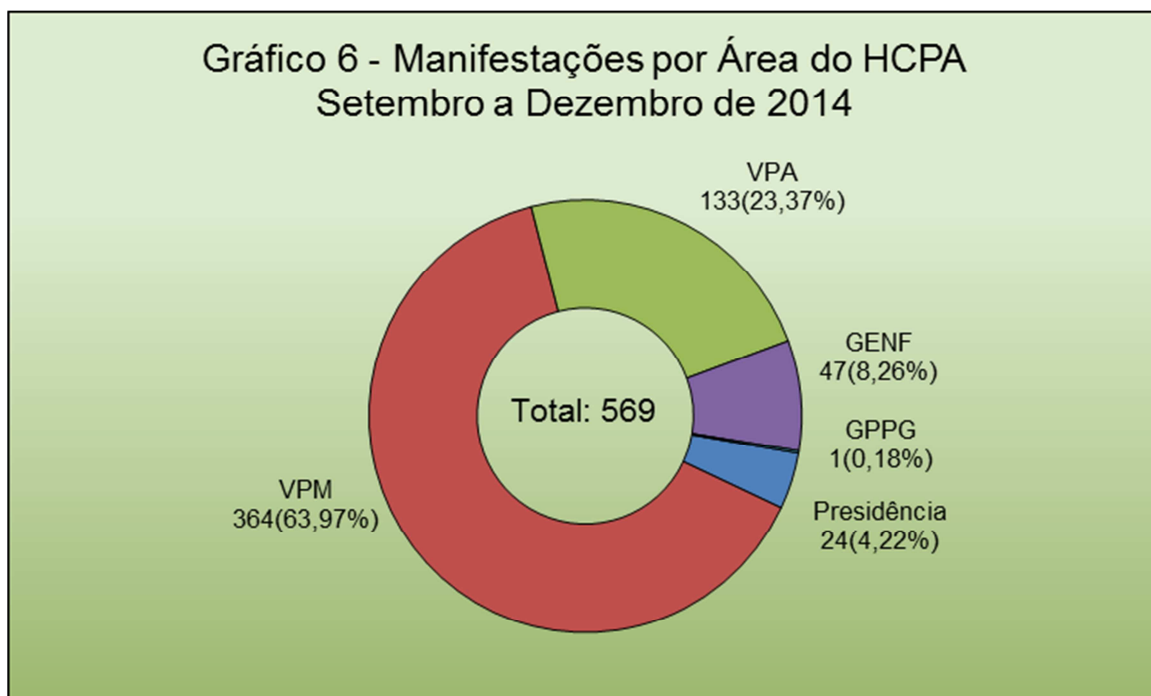
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

**Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (set a dez de 2014).**

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	9	54	14	13	0	<b>90</b>
Orientação	6	75	7	2	0	<b>90</b>
Reclamação	3	223	99	26	1	<b>352</b>
Sugestão	3	7	13	0	0	<b>23</b>
Violência	1	5	0	4	0	<b>10</b>
Denúncia	2	0	0	2	0	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>364</b>	<b>133</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>569</b>

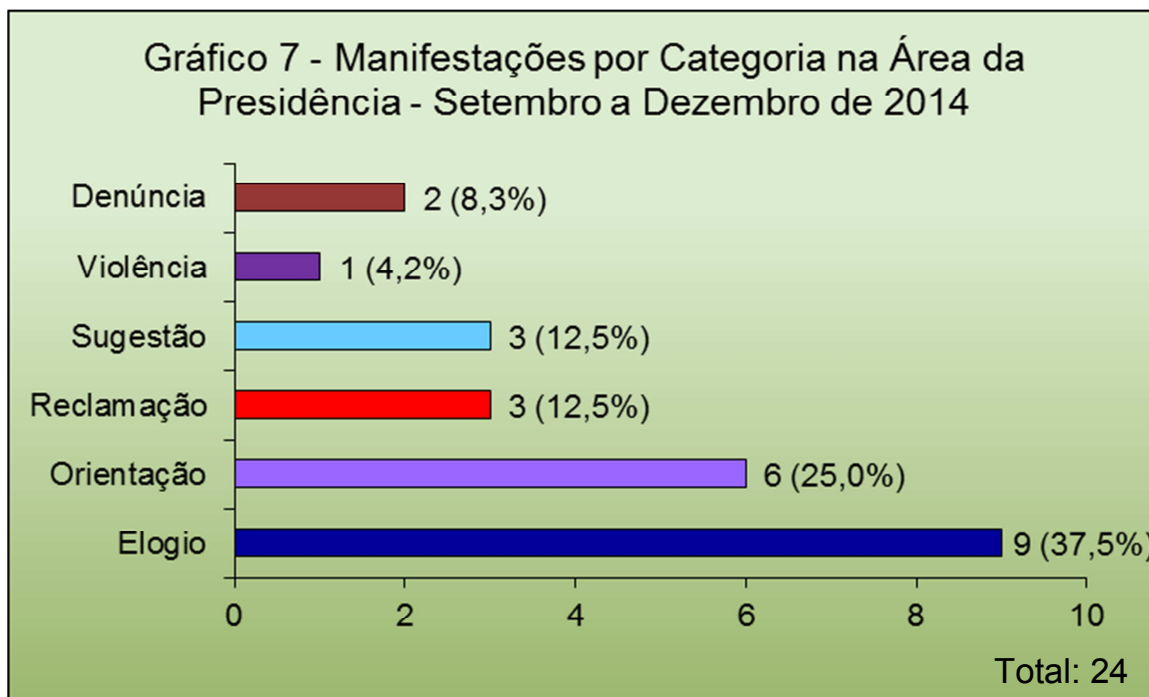


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

**Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (set a dez de 2014).**

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
CGTI	1	2	2	1	1	1	<b>8</b>
Coord.de Gestão de Pessoas	2	2	1	0	0	1	<b>6</b>
HCPA	5	0	0	2	0	0	<b>7</b>
Ouvidoria	1	2	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>24</b>



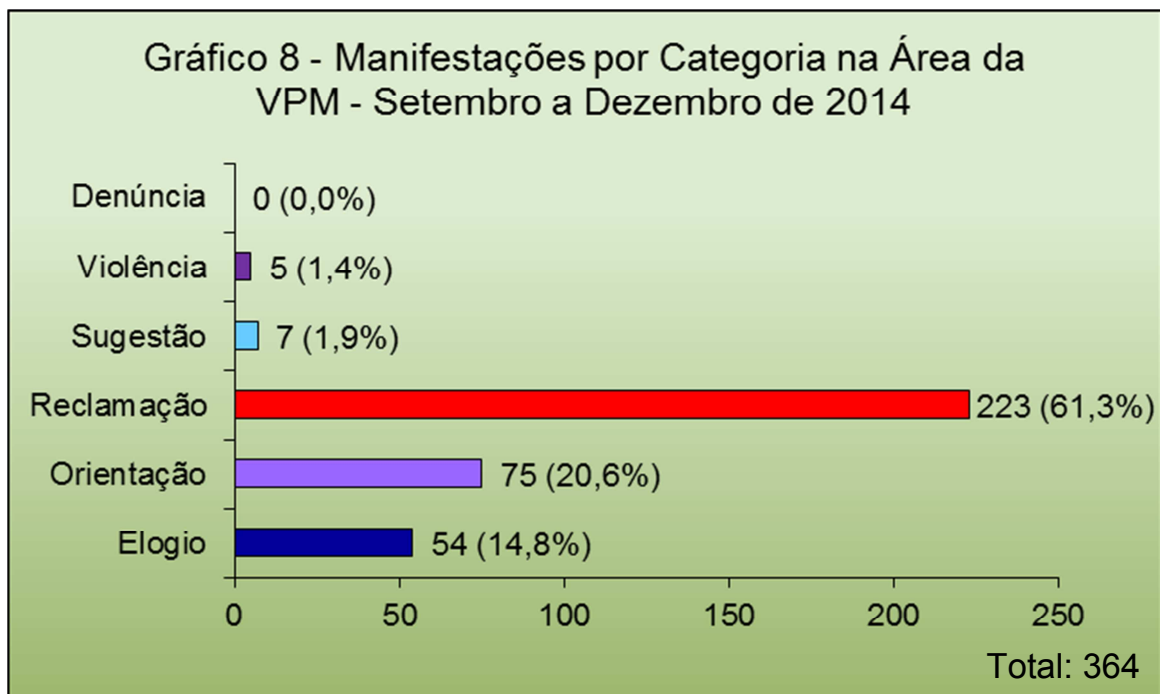
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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

**Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (set a dez de 2014).**

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	7	8	26	1	0	0	42
Serviço de Neurologia	3	7	18	0	0	0	28
Serv.de Ortopedia e Traumatologia	1	6	18	0	0	0	25
Serv. de Ginecologia e Obstetrícia	6	4	14	0	0	0	24
Serviço de Urologia	1	5	12	0	0	0	18
Serviço de Otorrinolaringologia	1	1	10	0	0	0	12
Serviço de Oftalmologia	2	2	8	0	0	0	12
Serviço de Cardiologia	5	2	7	0	0	0	14
Serviço de Psiquiatria	1	4	7	0	0	0	12
Serv.deCirurgiadeAparelhoDigestivo	3	2	7	0	0	0	12
Serv. de Fisiatria e Reabilitação	1	0	7	1	2	0	11
Serviço de Medicina Ocupacional	2	0	7	1	0	0	10
Serviço de Medicina Interna	1	4	6	0	0	0	11
Serviço de Cirurgia Geral	1	3	6	0	0	0	10
Serviço de Nefrologia	2	1	6	0	0	0	9
Serviço de Radiologia	2	0	6	0	0	0	8
Serviço de Patologia Clínica	0	0	5	0	0	0	5
Serv.de Psiq. da Inf. e Adolescência	0	0	5	0	0	0	5
Serv. de Cirurgia Vascular Periférica	1	3	4	0	0	0	8
Serviço de Gastroenterologia	0	1	4	0	1	0	6
Serviço de Pediatria	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Ambulatório	0	8	3	1	0	0	12
Serviço de Cirurgia Plástica	0	4	3	0	0	0	7
Serviço de Pneumologia	1	2	3	0	0	0	6
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	0	3	0	0	0	3

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Psicologia	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Dermatologia	0	1	2	0	1	0	4
Serviço de Oncologia	2	0	2	0	0	0	4
Serviço de Hematologia Clínica	2	0	2	0	0	0	4
Serviço de Endocrinologia	0	1	2	0	0	0	3
Unidade de Radioterapia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Mastologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço Social	1	2	1	1	0	0	5
Serviço de Neonatologia	0	0	1	0	1	0	2
Serviço de Coloproctologia	0	0	1	1	0	0	2
Serviço de Cirurgia Torácica	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Reumatologia	1	0	1	0	0	0	2
Serviço de Emergência Ped.+UTIP	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Hemoterapia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Nutrologia	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Cirurgia Buco-Maxilo-Facial (Serviço de Cirurgia Geral)	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Recreação Terapêutica	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Infectologia	0	2	0	0	0	0	2
Comissão Perm.de Transpl.de Órgãos	0	1	0	0	0	0	1
Serviço de Medicina Intensiva	2	0	0	0	0	0	2
Serv.de Atenção Primária a Saúde	2	0	0	0	0	0	2
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	1	0	0	0	0	0	1
Unidade Banco de Multitecidos	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>223</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>364</b>



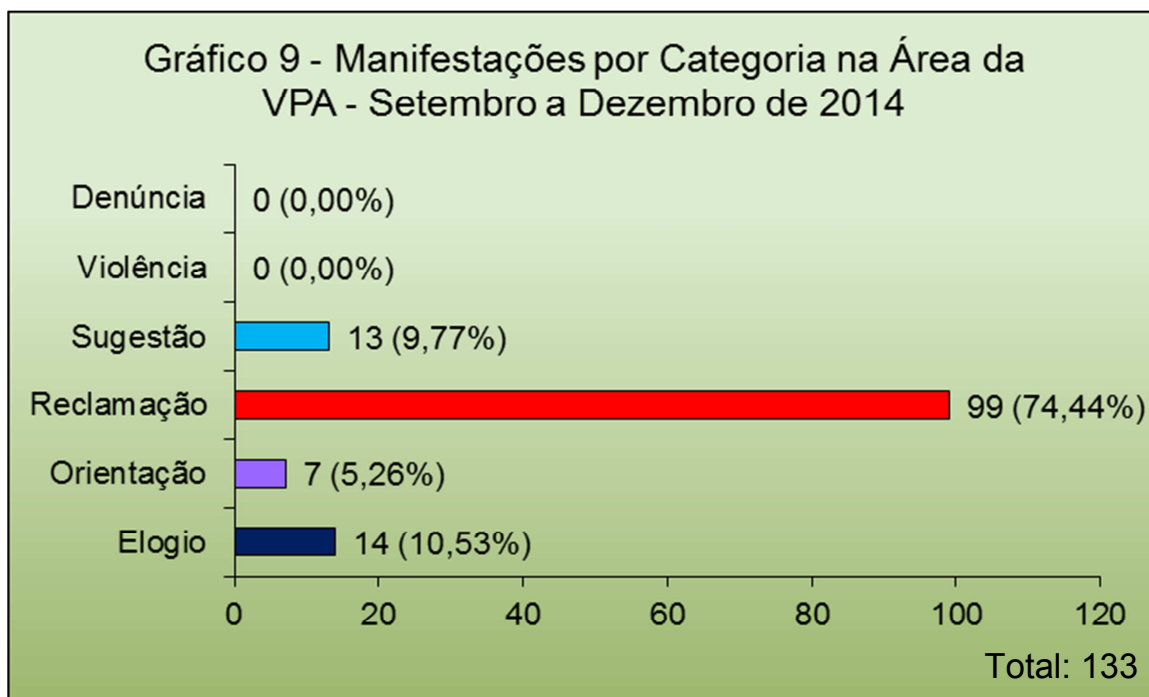
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



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

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (set a dez de 2014).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Coordenadoria de Hotelaria</b>							
Serv.de Logística e Segurança	2	0	26	4	0	0	<b>32</b>
Serv. de Recepção e Informações	0	1	7	2	0	0	<b>10</b>
Serv. de Governança e Higienização	6	0	6	1	0	0	<b>13</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	1	1	6	0	0	0	<b>8</b>
Serv. de Processamento de Roupas	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Coordenadoria Administrativa</b>							
Serv. Adm. de Atenção Clínica	2	1	16	0	0	0	<b>19</b>
Serv.Adm.Aux.aoDiagnósticoeTerapia	0	0	7	0	0	0	<b>7</b>
Serv. Adm. de Atenção Cirúrgica	0	0	3	1	0	0	<b>4</b>
Serv.Adm.de Atenção Materno-infantil	0	0	2	1	0	0	<b>3</b>
Serv.Adm.deAtenção emUrg.eEmerg.	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Coord.de Engenharia eManutenção</b>	1	0	19	3	0	0	<b>23</b>
<b>SAMIS</b>	1	3	3	0	0	0	<b>7</b>
<b>Coordenadoria de Suprimentos</b>							
Serviço de Farmácia	0	0	1	1	0	0	<b>2</b>
<b>Coord. de Clientes Institucionais</b>	0	1	1	0	0	0	<b>2</b>
<b>Coord. Administrativa Alvaro Alvim</b>	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>99</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>133</b>

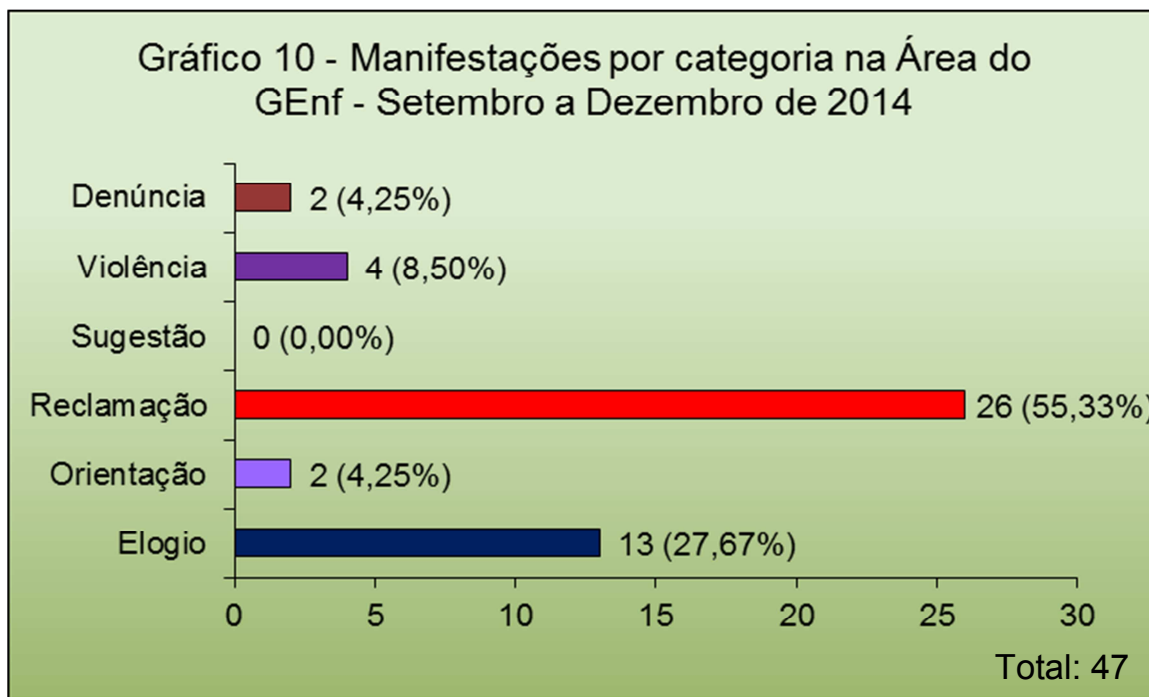


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (set a dez de 2014).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>SEE</b>							
Unidade de Emergência Adulto	2	2	9	0	1	0	14
Unidade de Emergência Pediátrica	1	0	0	0	0	0	1
<b>SEC</b>							
Unidade de Internação 8° Norte	0	0	3	0	1	0	4
Unidade de Internação 9° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade Internação 8°Sul	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Internação 3° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 9° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 3° Sul	2	0	1	0	0	0	3
<b>SECLIN</b>							
Unidade de Internação 4° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 5° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 6° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 6° Norte	2	0	1	0	0	0	3
<b>SEOH</b>							
Unidade de Internação 5° Sul e TMO	1	0	1	0	0	1	3
UnidadedeQuimiot.,Hosp.DiaeRadiot.	0	0	1	0	0	0	1
<b>SEPED</b>							
Unid. de Int. Pediátrica 3° Leste	0	0	1	0	0	0	1
Unid. de Int. Pediátrica 10° Sul	0	0	0	0	0	1	1
Unid. de Int. Pediátrica 10° Norte	0	0	1	0	0	0	1
<b>SECNI</b>							
Unidade de Hemodiálise	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Radiologia	0	0	1	0	0	0	1
<b>SESP</b>							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	0	1	0	0	0	2
<b>SECC</b>							
Unidade CCA	1	0	0	0	0	0	1
<b>SEP</b>							
Unid.deInternaçãoPsiquiátrica4°Norte	1	0	0	0	0	0	1
<b>SETI</b>							
Unid. de Tratamento Intensivo Área 3	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>47</b>



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

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

**Tabela VII – Manifestações por Área do GPPG (set a dez de 2014).**

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

## ANEXO I

### QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1-Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (set a dez de 2014).

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Site do HCPA com problemas	2
	Crime de internet (Denúncia)	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Fraude em concurso (Denúncia)	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de Situações registradas</b>	<b>2</b>

Quadro 2 - Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (set a dez de 2014).

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	10
	Mau atendimento	6
	Emergência fechada/Obras	5
	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para atendimento	1
	Negativa de atendimento	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>26</b>
Neurologia	Documentação	6
	Demora para realizar cirurgia	4
	Falha nos cuidados	1
	Dificuldade de acesso	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Conflito interprofissional	1
	Inconformidade com a transferência do paciente	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Mau atendimento	1
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>19</b>
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	12
	Falta de material para cirurgia	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>18</b>
Ginecologia e Obstetrícia	Falta de esclarecimentos	3
	Mau atendimento	3
	Extravio de pertences	2
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Consulta marcada para equipe errada	2
	Demora para tratamento	2
	Consulta agendada, paciente não atendido	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>16</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Urologia	Demora para realizar cirurgia	4
	Mau atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Falha na comunicação	2
	Demora para consultoria	1
	Documentação	1
	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Otorrinolaringologia	Demora para realizar cirurgia	2
	Mau atendimento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Falha na comunicação	2
	Insatisfação com troca de profissional	1
	Demora para tratamento	1
	Demora para realizar exame	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>12</b>
Oftalmologia	Demora para realizar cirurgia	3
	Inconformidade com a alta	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Consulta agendada, paciente não atendido	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Cardiologia	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Demora para consultoria	1
	Mau atendimento	1
	Demora para realizar exames	1
	Demora para atendimento	1
	Falta de material para cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Psiquiatria	Ambiência	1
	Documentação	1
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Inconformidade com a conduta médica	3
	Demora para realizar exame	1
	Mau atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	5
	Agressão verbal (Violência)	2
	Demora para tratamento	1
	Não aceitação de justificativa de falta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Medicina Ocupacional	Mau atendimento	3
	Falha na comunicação	2
	Negativa de atendimento	1
	Ambiência	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Medicina Interna	Falha na comunicação	2
	Consulta agendada paciente não atendido	2
	Mau atendimento	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Cirurgia Geral	Demora para consultoria	3
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Nefrologia	Demora para atendimento	2
	Conflito interpessoal	2
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Radiologia	Demora para resultado de exame	4
	Demora para atendimento	2
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Patologia Clínica	Mau atendimento	2
	Demora para resultado de exame	1
	Falha nos cuidados	1
	Falta d esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	Demora para tratamento	2
	Ambiência	2
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Cirurgia Vascul Periférica	Falha de esclarecimentos	2
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Gastroenterologia	Demora para realizar exame	2
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Mau atendimento	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Pediatría	Mau atendimento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Ambulatório	Mau atendimento	1
	Consulta agendada, paciente não atendido	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	3
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Pneumologia	Falha na comunicação	1
	Demora para realizar exame	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia Pediátrica	Demora para realizar cirurgia	1
	Inconformidade com a alta	1
	Demora para realizar cirurgias	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Psicologia	Falha na comunicação	1
	Dificuldade de acesso	1
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Dermatologia	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Oncologia	Demora para tratamento	1
	Falta de leito	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Hematologia Clínica	Falha nos cuidados	1
	Dificuldade de acesso	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Endocrinologia	Documentação	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Radioterapia	Inconformidade com alteração de horário	1
	Demora para tratamento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Mastologia	Emergência fechada/Obras	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Social	Inconformidade com o sistema de liberação de alimentação para acompanhante	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Neonatologia	Falha nos cuidados	1
	Agressão física e verbal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Coloproctologia	Demora para consultoria	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Cirurgia Torácica	Demora para atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Reumatologia	Mau atendimento	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>
Hemoterapia	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Nutrologia	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Cirurgia Buco-Maxilo-Facial (Serviço de Cirurgia Geral)	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

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

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Mau atendimento	13
	Dificuldade de acesso	8
	Postura profissional inadequada	2
	Comércio nas dependências do HCPA	1
	Falta de esclarecimentos	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>26</b>
Serviço de Recepção e Informação	Dificuldade de acesso	3
	Mau atendimento	2
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>



Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Governança e Higienização	Ambiência	3
	Mau atendimento	2
	Conflito Interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	Qualidade da alimentação no refeitório	6
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço de Processamento de Roupas	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	7
	Falha na comunicação	6
	Consulta marcada para equipe errada	1
	Demora para atendimento	1
	Conflito interprofissional	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>16</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	7
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Mau atendimento	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço Administrativo de Atenção Materno-infantil	Mau atendimento	1
	Postura profissional inadequada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Ambiência	13
	Infraestrutura	6
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>19</b>
SAMIS	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Prontuário físico não disponível me consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço de Farmácia	Documetação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Coordenadoria Administrativa – UAA	Ambiência	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (set a dez de 2014).**

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Emergência	Mau atendimento	3
	Emergência fechada/Obras	2
	Falha nos cuidados	1
	Conflito interprofissional	1
	Agressão verbal (Violência)	1
	Negativa de atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Unidade de Internação 8° Norte	Mau atendimento	3
	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade de Internação 9° Sul	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 8° Sul	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 3° Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 9° Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 3° Sul	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 4° Sul	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 5° Norte	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 6° Sul	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 6° Norte	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 5° Sul e TMO	Conflito interprofissional	1
	Assédio moral no trabalho (Denúncia)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Quimioterapia, Hospital Dia e Radioterapia	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação Pediátrica 3° Leste	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Internação Pediátrica 10º Sul	Falha nos cuidados (Denúncia)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação Pediátrica 10º Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Hemodiálise	Agressão verbal (Violência)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Radiologia	Falha nos cuidados	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Ambulatório Área 1 e 2	Ambiência	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 5 - Classificação das Reclamações das Áreas do GPPG (set a dez de 2014).**

Área do GPPG	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Pesquisa Clínica	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>