AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

# Relatório Anual 2024
# Ouvidoria FMT-HVD

Janeiro - Dezembro

www.amazonas.am.gov.br
twitter.comGovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

Avenida Pedro Teixeira N.25,
Bairro D. Pedro
CEP 69040-000
Telefone: (92) 2127-3555

FUNDAÇÃO DE MEDICINA TROPICAL – DR. HEITOR VIEIRA DOURADO

## Sumário

Demandas por Setor ..... 4
Classificação das Demandas ..... 5
Classificação do Ambiente dos Atendimentos ..... 6
Demandas distribuídas Gráfico ..... 7
Situação das Demandas ..... 8
Satisfação dos Usuários da Dermatologia ..... 9
Satisfação dos Usuários DIP..... 10
Satisfação dos Usuários Internação Feminina .....11
Satisfação dos Usuários Internação Masculina..... 12
Satisfação dos Usuários Pronto Atendimento ..... 13
Satisfação dos Usuários Hospital Dia ..... 14
Principais Temáticas das Reclamações ..... 15
Principais Temáticas dos Elogios ..... 16

## Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD, através do Relatório Anual, apresenta informações referentes ao período de Janeiro a Dezembro de 2024, mostrando um balanço geral deste período quanto aos Serviços prestados por esta Ouvidoria.

## Fonte dos dado apresentados

Os dados dos registros de Manifestação (reclamações, elogios, denúncias, informações, sugestões, solicitações) são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria, que as recebe tanto via e-mail quanto presencialmente.

Quanto aos dados de satisfação do usuário, estes são coletados mediante uma pesquisa via formulários que questionam a qualidade dos principais serviços prestados pela FMT-HVD.

## Dados quantitativos

Demandas por Setor de Janeiro - Dezembro

Classificação das Demandas de Janeiro - Dezembro

Classificação do Ambiente dos Atendimentos de Janeiro - Dezembro

Demandas distribuídas por Mês de Janeiro - Dezembro

Situação das Demandas de Janeiro - Dezembro

Satisfação dos Usuários da Dermatologia de Janeiro - Dezembro

Satisfação dos Usuários DIP de Janeiro - Dezembro

Satisfação dos Usuários Internação Feminina de Janeiro - Dezembro

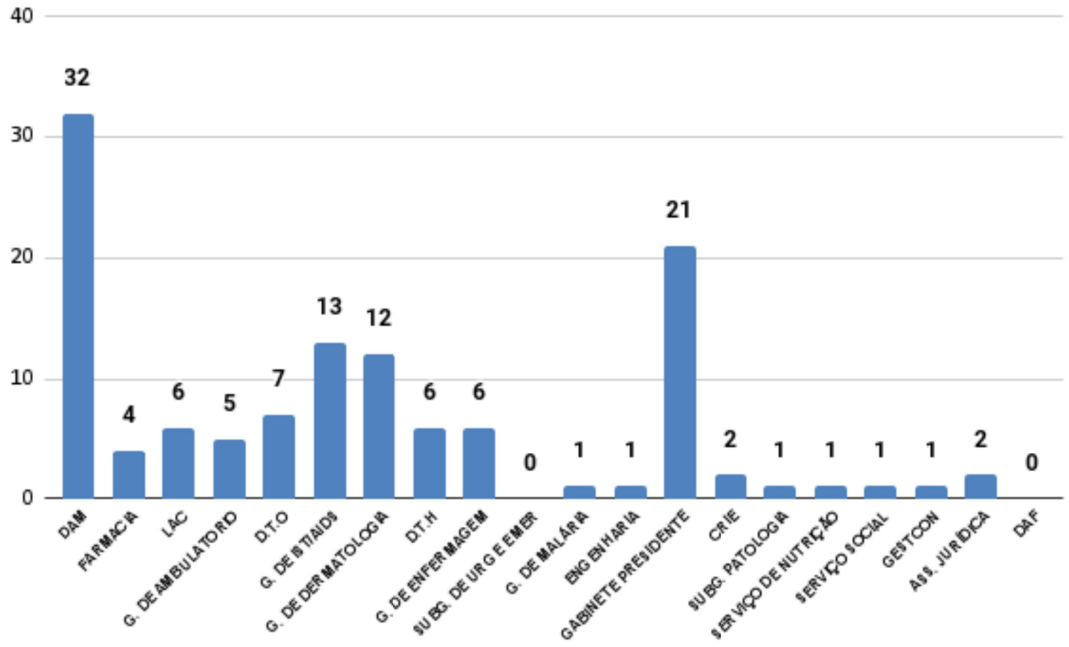
Satisfação dos Usuários Internação Masculina de Janeiro - Dezembro

Satisfação dos Usuários Pronto Atendimento a de Janeiro - Dezembro

Satisfação dos Usuários Hospital dia de Janeiro - Dezembro

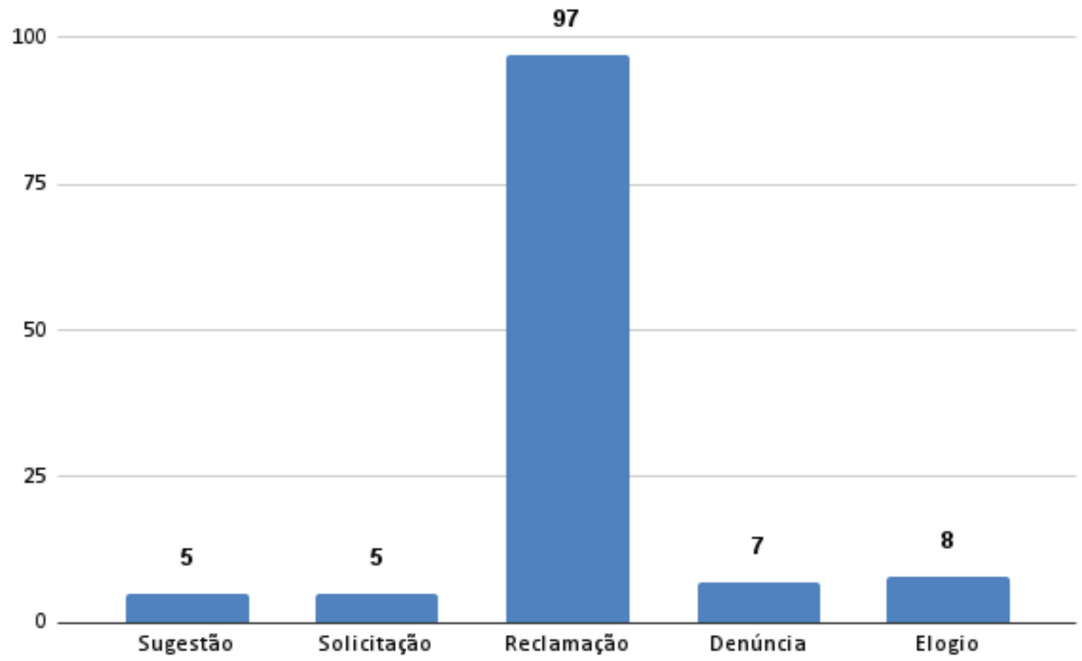
## Gráficos de Resultados

**Gráfico 1.** Demandas por Setor de Janeiro – Dezembro



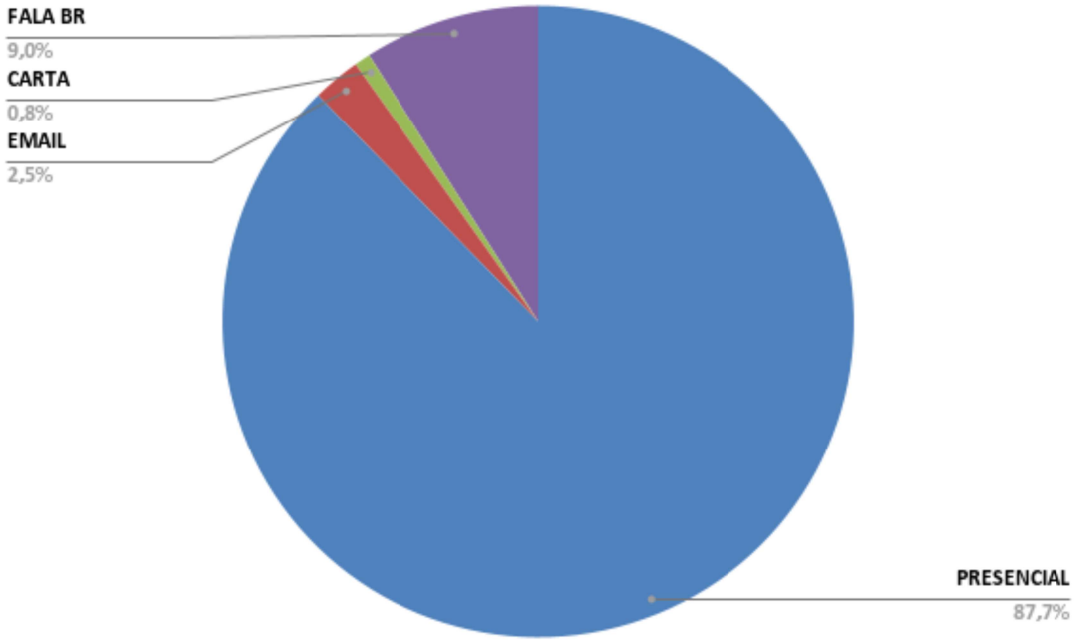

O Gráfico 1 apresenta o número de demandas encaminhadas pela Ouvidoria da FMT-HVD no período de Janeiro a Dezembro de 2024. Nota-se que o total para o ano foi de 122 demandas, e os setores com os maiores números foram a Diretoria de Assistência Médica (DAM) com 26,23% das demandas, Gabinete da Presidência com 17,21%, Gerência de IST/AIDS com 10,66% e Gerência de Dermatologia com 9,84%.

**Gráfico 2**. Classificação das Demandas de Janeiro - Dezembro



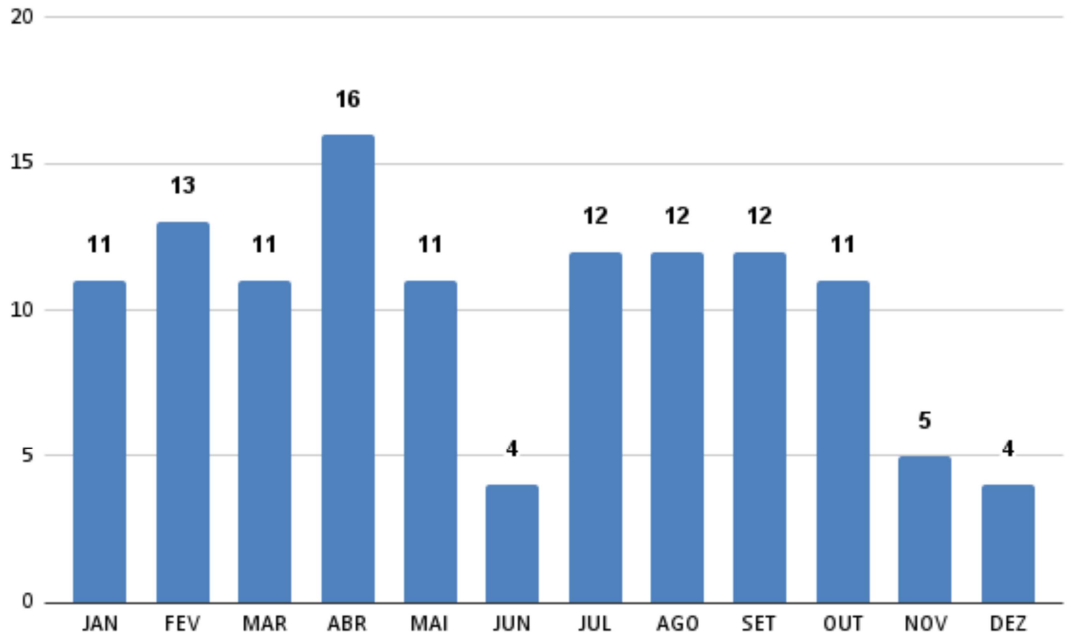

O Gráfico 2 apresenta o tipo e a quantidade de demandas acolhidas na Ouvidoria. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros onde o cliente manifestou as suas reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Nota-se que o total para o ano de 2024 foi de 122 demandas, quanto a classificação das demandas, a que possui maior número é a de Reclamações, correspondendo a 79,51% do total.

**Gráfico 3**. Classificação do Ambiente dos Atendimentos de Janeiro - Dezembro



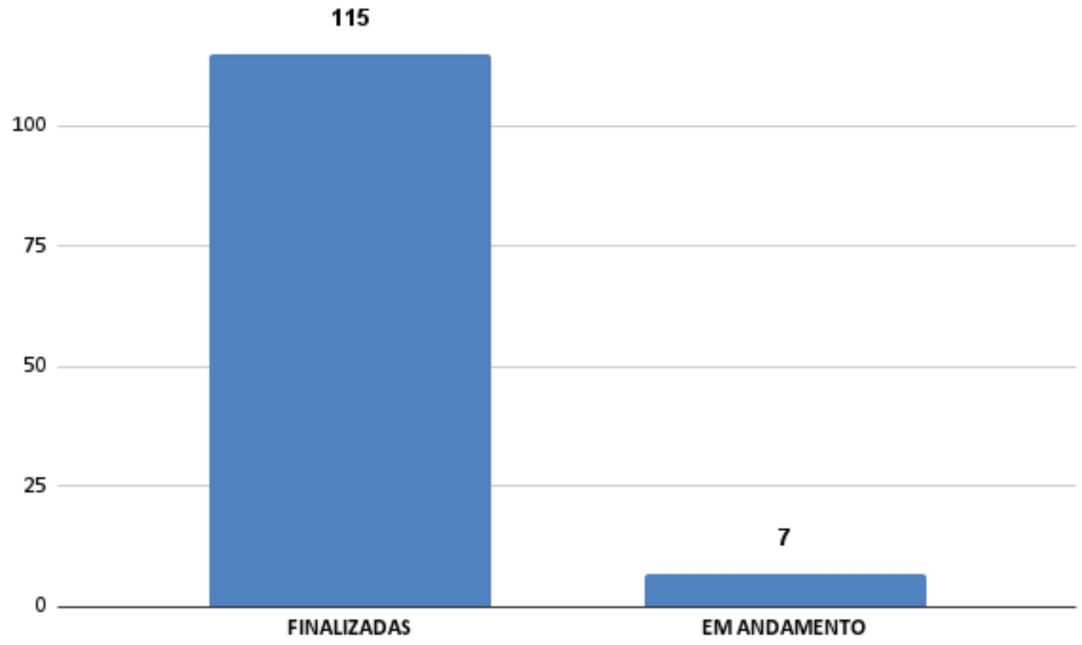

O Gráfico 3 apresenta a classificação do ambiente e a quantidade de demandas acolhidas na Ouvidoria. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros onde o cliente realizou a manifestação. Nota-se que 87,7% das manifestações foram realizadas no atendimento presencial, representando em números absolutos, um total de 107 atendimentos. Das 122 demandas, 13 foram realizadas pelo Fala.br, uma por carta, e três por e-mail.

**Gráfico 4.** Demandas distribuídas por Mês de Janeiro - Dezembro




O Gráfico 4 apresenta a distribuição e a quantidade de demandas acolhidas na Ouvidoria por mês, de janeiro a dezembro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros realizados pelos clientes. Nota-se que o total para o ano de 2024 foi de 122 demandas e os meses com maiores números de manifestações foram Abril com 13,11% e Fevereiro 10,66%.

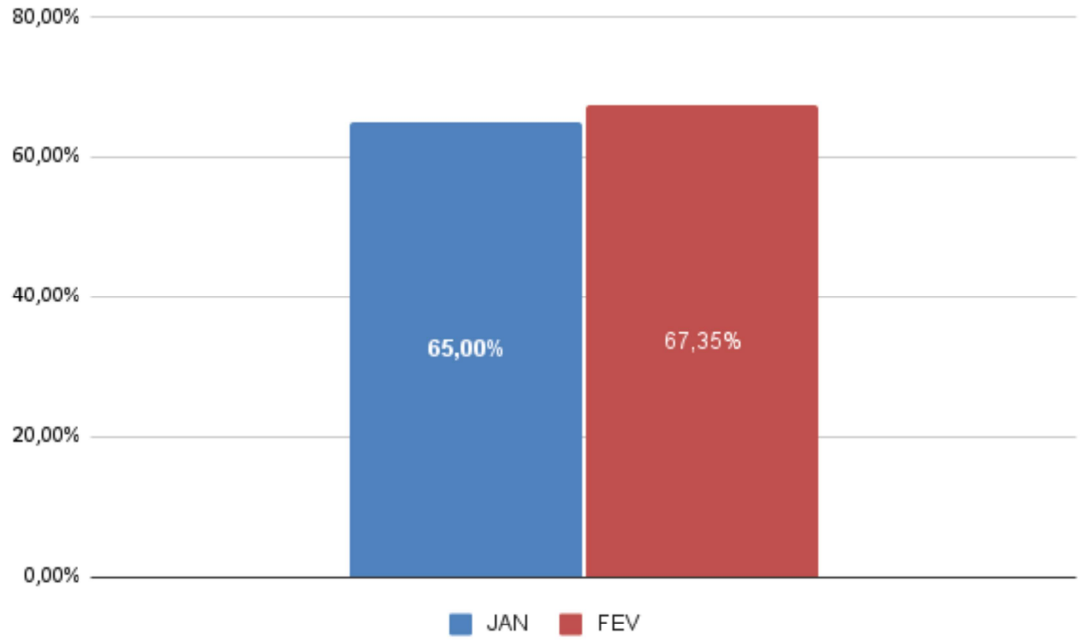
**Gráfico 5.** Situação das Demandas de Janeiro - Dezembro




O Gráfico 5 apresenta a situação e a quantidade de demandas acolhidas na Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2023. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros realizados pelos clientes. Nota-se que o total para o ano de 2024 foi de 122 demandas, destas, 94,26% foram finalizadas/fechadas e 5,74 % estão em andamento/em aberto.

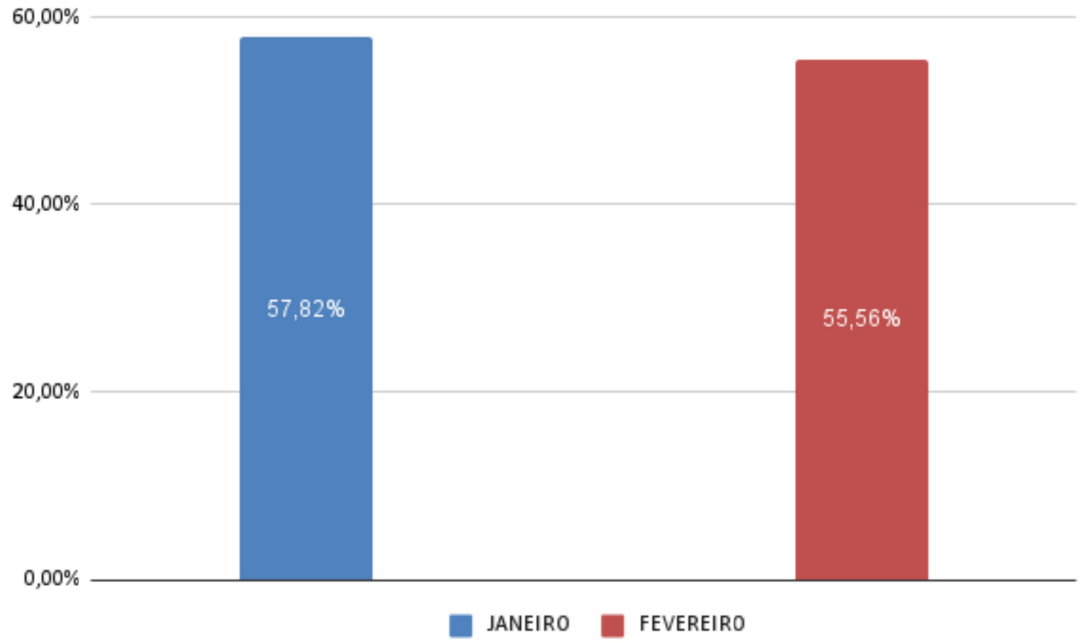
## Satisfação dos Usuários da Dermatologia

**Gráfico 6.** Satisfação dos Usuários da Dermatologia de Janeiro - Fevereiro




O Gráfico 6 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários do Ambulatório de Dermatologia de janeiro a fevereiro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que o mês com melhor avaliação foi fevereiro com um aumento de 2,35% em relação a janeiro.

**Gráfico 7.** Satisfação dos Usuários DIP de Janeiro - Fevereiro




O Gráfico 7 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários do Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias de janeiro a fevereiro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que fevereiro teve uma queda na satisfação em 2,26%.

**Gráfico 8.** Satisfação dos Usuários Internação Feminina Janeiro - Fevereiro

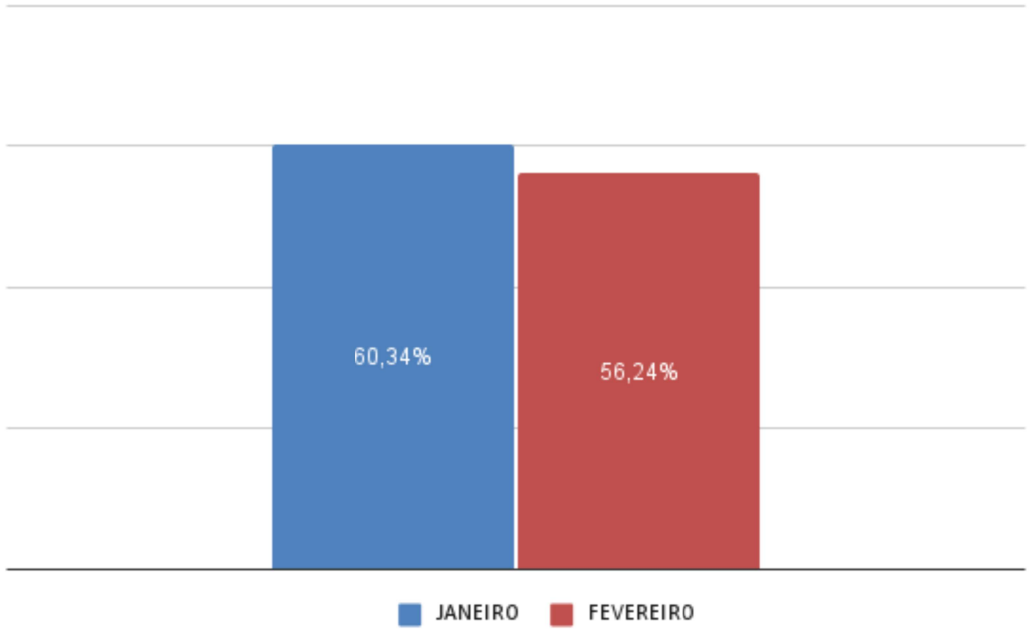



Gráfico 8 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários da Enfermaria de Internações Femininas de janeiro a fevereiro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que também houve uma queda na satisfação no mês de fevereiro em 4,1%.

**Gráfico 9.** Satisfação dos Usuários Internação Masculina de Janeiro - Fevereiro

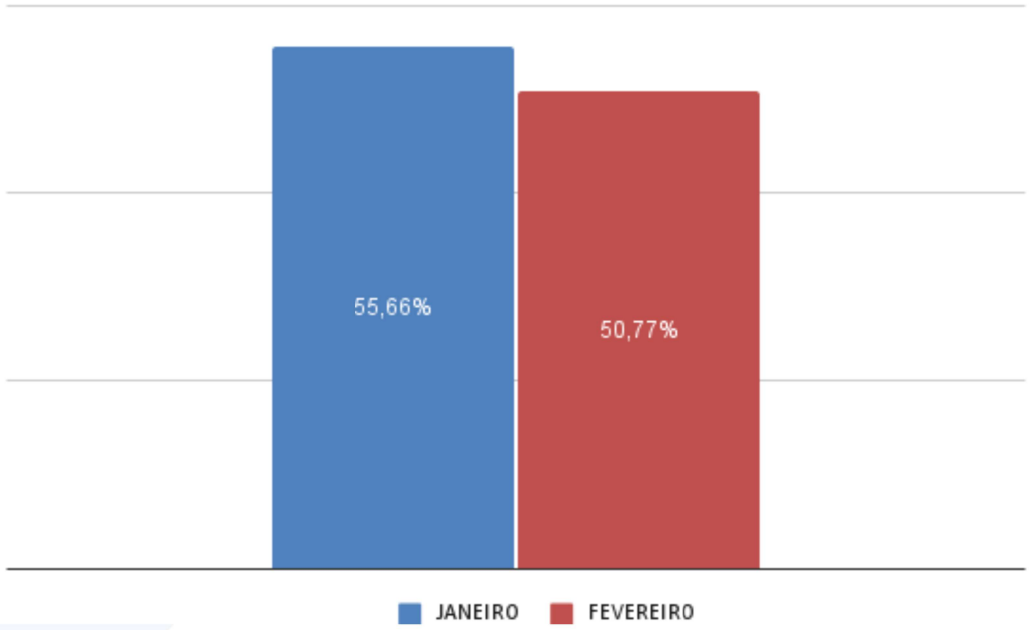
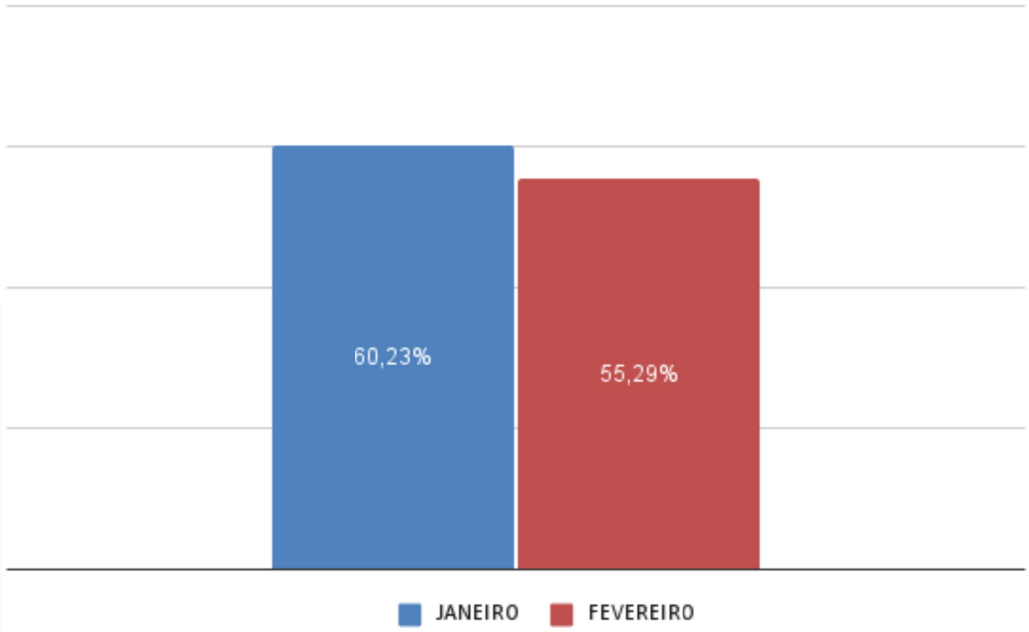


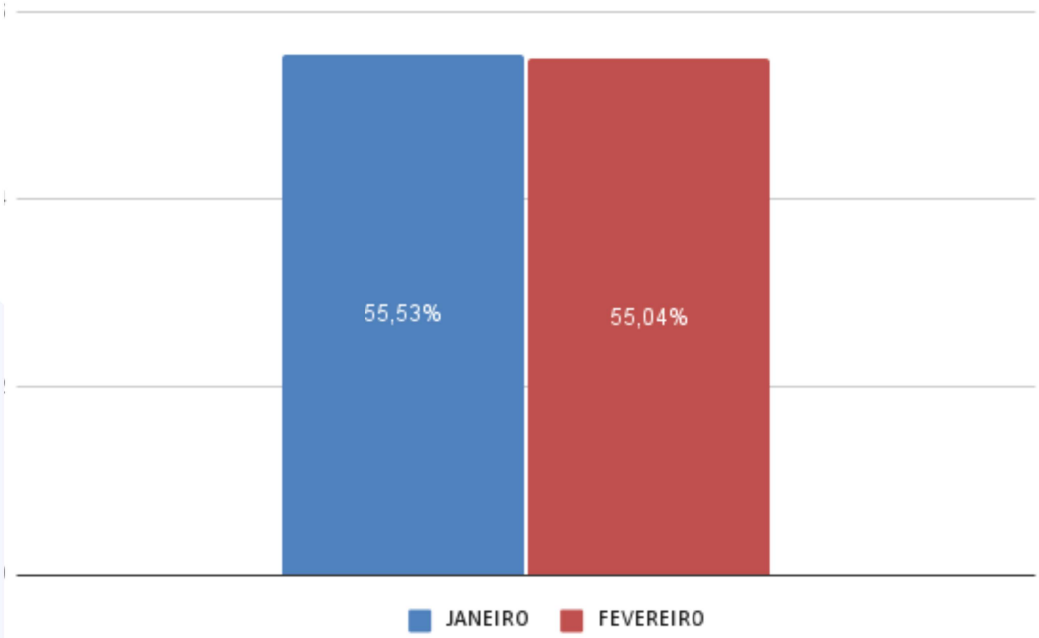

Gráfico 9 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários da Enfermaria de Internações Masculinas de janeiro a fevereiro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que houve uma queda de 4,89% em fevereiro comparado a janeiro.

**Gráfico 10.** Satisfação dos Usuários Pronto Atendimento de Janeiro - Fevereiro




O Gráfico 10 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários do Pronto Atendimento de janeiro a dezembro de 2023. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que o mês de fevereiro apresentou uma queda de 4,94% em relação a janeiro.

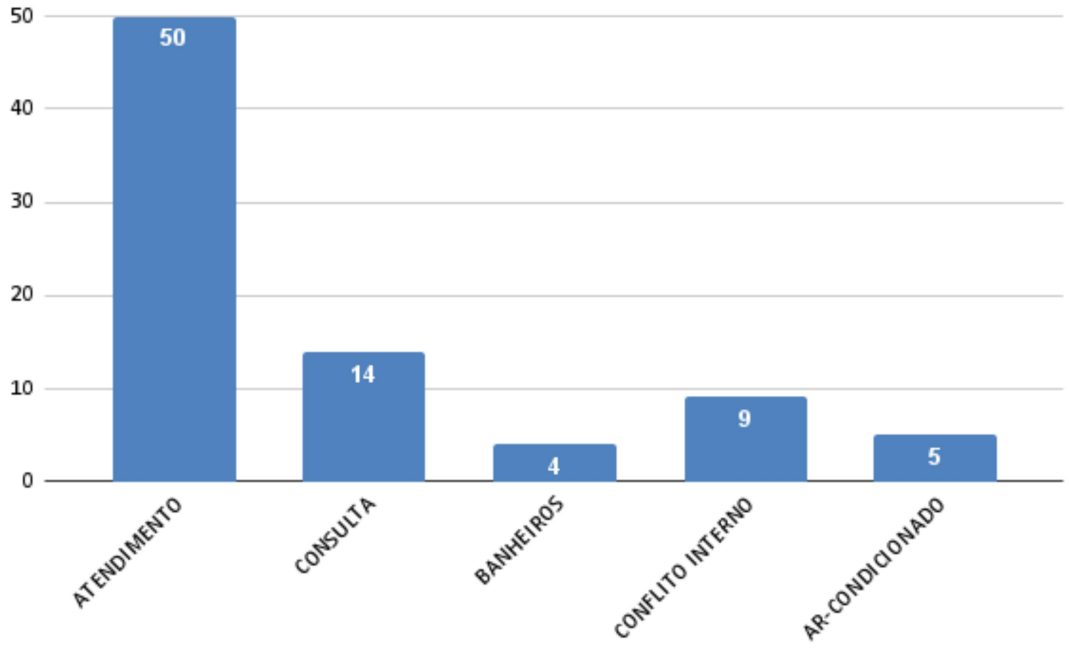
**Gráfico 11.** Satisfação dos Usuários Hospital Dia de Janeiro - Fevereiro




O Gráfico 11 apresenta o percentual das avaliações de satisfação dos usuários do Hospital Dia de janeiro a fevereiro de 2024. Os dados para este gráfico foram coletados a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria. Nota-se que houve uma queda de 0,49% na satisfação geral entre os meses de janeiro e fevereiro.

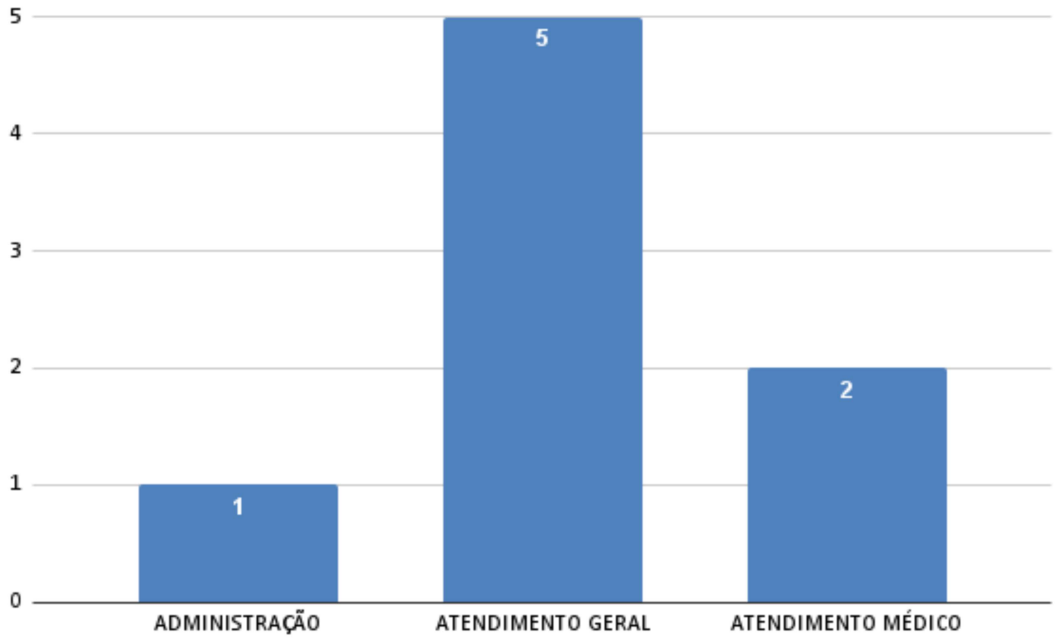
## Principais Temáticas das Reclamações

**Gráfico 12.** Principais Temáticas das Reclamações de Janeiro - Dezembro




O Gráfico 12 apresenta a distribuição e a quantidade de Temáticas das Reclamações acolhidas na Ouvidoria. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros realizados pelos clientes. Nota-se que o total para o ano de 2024 foi de 122 demandas e as principais temáticas que possuem maior número de reclamações são sobre Atendimento com 40,98% e Consultas com 11,48%.

**Gráfico 13.** Principais Temáticas dos Elogios de Janeiro - Fevereiro




O Gráfico 13 apresenta a distribuição e a quantidade de Temáticas dos Elogios acolhidos na Ouvidoria. Os dados para este gráfico foram coletados a partir dos registros realizados pelos clientes. Nota-se que o total para o ano de 2024 foi de 8 elogios de as temáticas que possuem maior número são sobre Atendimento Geral com 62,50% e Atendimento Médico com 25%.

MARCUS VINITIUS DE FARIAS GUERRA
**Diretor Presidente**

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
**Ouvidora da FMT-HVD**

VANDERLI DE LIMA ALEXANDRE
**Estagiária da Ouvidoria**

MOISES LEITE MOTTA
**Chefe do Departamento Técnico Operacional**

WILDER SILVA DE SOUZA
**Assessor de Estatística do Planejamento**

IISIS FERNANDA FERREIRA DIAS
**Assessora de Qualidade do Planejamento**