

# Relatório Mensal

## Ouvidoria FMT - HVD

Abril 2024

## Índice

<b>Apresentação</b> .....	03
---------------------------	----

### **Relatório dos Registros**

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	13
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social.....	15
Quadro das Manifestações.....	17

### **Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo**

**Obs:** por estarmos passando por ajustes nesta FMT-HVD, a pesquisa de satisfação do cliente externo não foi realizada este mês.



## Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Abril de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

## Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

## Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Abril de 2024 realizamos 72 - atendimentos.



# **Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.**

**Abril de 2024**



## Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Abril de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	01
DTO	02
Gerência de Ambulatório	02
Gerência de Diagnóstico	02
Gerência de Enfermagem	02
Gerência de IST/AIDS	03
Serviço Social	02
<b>Total</b>	<b>14</b>



**Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica**

**Abril de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Conduta Ética	01
		<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

**Conduta Ética**

**Reg. 00649.2024.000007-00** - Cidadão relata que existe uma pessoa que faz parte da equipe de enfermeiros/técnicos desta FMT-HVD, que faz esse tipo de publicação nas redes sociais (em anexo). Acredita que esse tipo de comportamento na internet não é indicado, visto que está Fundação cuida de pessoas nesta situação e presa pelo fim de qualquer tipo de preconceito relacionado a doença. Então fica parecendo que o hospital não tem nenhum critério na hora de empregar esse tipo de pessoa.

**Ações Gerenciais** - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional**

**Abril de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	Reclamação	Conflito Interno	01
DTO	Reclamação	Banheiros	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

**Conflito Interno**

**Reg. 00649.2024.000008-90** - Cidadão relata que no dia 22/03/2024 as 19:15 veio ao hospital desta fundação, em busca de uma consulta, pois estava com muita dor nas suas pernas, que estava infeccionada, o mesmo foi atendido pelo médico e tomou seu medicamento e o médico pediu para que o paciente ficasse de 10 à 15 minutos, o mesmo sentou na sala de espera, alega que de repente o vigilante lhe agrediu com tapa e disse que não ligava para as câmeras, e o paciente falou que iria denunciá-lo para a ouvidoria, pois faz tratamento há 9 anos neste hospital. Cita que o vigilante era forte e moreno, ressalta que o Chiquinho ao terminar sua palestra falou com o vigilante após acontecer a agressão. Por fim, pede atenção ao hospital, o mesmo estava em situação de rua, mas mora no abrigo do Pastor Epitácio.

**Ações Gerenciais** - O setor responsável respondeu que não existem funcionários da instituição exercendo a função de vigilante. 2 - Existem duas empresas responsáveis pelo controle de acesso a Unidade Hospitalar. Sendo que uma é Agente de Portaria e outra pela Vigilância. 3 - Como a denúncia não especifica o nome do funcionário, tão somente as características físicas, não é possível identificar o possível suspeito sem que haja averiguações junto a empresa contratada de Vigilância. 4 - Após levantamento "in loco" nos registros de livro de ocorrências da data 22/03/2024, no período noturno, 18:00 às 6:00 horas, do dia da ocorrência mencionada, não há registro da presença de funcionários da empresa LOCATI, responsável pela vigilância. 5 – Por se tratar de Denúncia de agressão física, não temos conhecimento de registro de Boletim de Ocorrência do fato. Diante das exposições acima, solicita ao gestor de contrato, notificar a Empresa LOCATI para esclarecimento da denúncia e também de averiguações a respeito da falta de registros no livro de ocorrência e da folha de ponto de funcionários responsáveis pelo Plantão do horário e data mencionada.



## Banheiros

**Reg. 00649.2024.000009-71** - Cidadã relata que esteve na fundação dia 30/10/2023, no setor de atendimento de neuropediatria com seu filho cadeirante e que possui síndrome de West, e ao ir no banheiro do referido setor, o local estava sujo. Retornando a está fundação no dia 08/04/2024, após 6 meses o mesmo acontecimento, banheiros sujos e com odor horrível, parecendo que o setor de limpeza não funcionava, a mesma fala que tem certeza que o banheiro dos funcionários é limpo e das crianças especiais é sujo. Por fim, fala que o ar condicionado nesta área está apenas de enfeite, pois não funciona. A mesma solicita providências.

**Ações Gerenciais** - O setor responsável informou que tomaram conhecimento do ocorrido e diante disto a empresa foi informada da manifestação e foi reforçado com supervisores e funcionários sobre o ITEM 17.1 do Projeto Básico, onde preconiza que que o serviço deve ser realizado diariamente e sempre que apresentar presença de matéria orgânica ou secreções, com o objetivo de eliminar sujidade acumulada, remover microrganismo patogênicos, eliminar exalação de odor fedido. Comunica que as devidas medidas estão sendo tomadas, para que essa situação não ocorra novamente.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório**

**Abril de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Ambulatório	Reclamação	Atendimento	01
Gerência de Ambulatório	Reclamação	Conduta Profissional	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

**Atendimento**

**Reg. 00649.2024.000015-10** - Cidadão relata que no dia 17/04/24 às 09:31 foi a sala 10 em busca de informação sobre qual procedimento deveria fazer, mas ao chegar no local a moça que lhe atendeu foi muito rude, deixando o mesmo se sentindo constrangido diante da situação e sem informação nenhuma.

**Ações Gerenciais** - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.

**Conduta Profissional**

**Reg. 00649.2024.000017-81** - Cidadã relata que no dia 23/04/2024 as 10:00, retornou a está fundação para uma consulta com o Dr. Alex Panizza, onde iria entregar o resultado de seus exames, informa que foi detectado que o laboratório não realizou a coleta do exame IGRA para que fosse prescrito o imunobiológico, paciente foi orientada a refazer o exame (que não tinha sido coletado), e o médico lhe deu outro pedido de exame o "PPD", pois o mesmo teria menos tempo de espera, deixando assim, o seu retorno seria para o dia 30/04, ao se dirigir até o consultório 01, expressa que foi muito mal atendida pela enfermeira Lindalva na qual se negou a realizar o exame, dizendo que os médicos "estão com essa mania" de pedir dois exames e que ela mesma não iria fazer, se a paciente quisesse que esperasse o outro ficar pronto, e não realizou o exame.

**Ações Gerenciais** - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



## Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico

Abril de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Diagnóstico	Sugestão	Horário de Coleta	01
Gerência de Diagnóstico	Reclamação	Coleta/Material	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

### Horário de Coleta

**Reg. 00649.2024.000013-58** - Cidadão sugere que o horário da coleta seja antecipado de 07:00 para às 06:00h, pois esse horário é muito crítico para as pessoas que ficam em jejum por um longo período e muito dessas pessoas vem de longe e saem muito tarde. Enfatiza haver muitas cadeiras quebradas na recepção, sendo vergonhoso para toda a sociedade, especialmente aqueles que usufruem desta instituição. Com gentileza, pede que seja dada mais atenção a essas situações.

**Ações Gerenciais** - A Gerência de Diagnostico agradeceu a sugestão e informou que irá verificar a possibilidade de mudança no horário de início da coleta e que preza pela eficácia e humanização dos serviços prestados nesta fundação. O Departamento Técnico Operacional informou que no dia 09/04/2024 às 16h, foram substituídas todas as cadeiras tipo longarinas quebradas do Ambulatório/DIP.

### Coleta/Material

**Reg. 00649.2024.000021-68** - Cidadão relata que é a terceira vez que tenta pegar os potes de coleta para fazer o exame de fezes e urina nesta FMT, e não tem. A primeira vez, após sair da consulta foi informado que só poderia ser entregue ao paciente a partir das 09h, mas o mesmo não pode esperar por conta do trabalho, voltou para pegar a sua medicação em outro dia, e então o horário da entrega era às 10h, novamente não pode esperar (trabalho), pela terceira vez voltando hoje dia 26/04/2024, foi informado que o hospital estava sem os potes. Cidadão expressa que está chateado, com as três tentativas sem sucesso, por não receber o que é seu de direito. Sugere não somente para si, mas a todos que precisam deste material, para liberar a partir das 07h ou 08h, evitando esse transtorno e estresse dos pacientes desta Fundação.



**Ações Gerenciais** - A gerência de diagnóstico respondeu que: 1. Não há falta de pote descartável para coleta de material biológico para os exames de parasitologia de fezes e uroanálise, para distribuição gratuita aos usuários. 2. O horário de funcionamento deste Laboratório para agendamento de paciente para exames laboratoriais inicia às 7:00h. 3. É rotina do serviço a entrega de pote descartável, ao usuário, no momento do agendamento. 4. Lamenta a insatisfação que corrobora pelo desencontro de informação e disponibilidade de horário do usuário. 5. Trabalham no objetivo de oferecer serviços eficientes, eficazes e humanizados aos usuários desta FMT HVD.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem**

**Abril de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Enfermagem	Reclamação	Atendimento	01
Gerência de Enfermagem	Reclamação	Conduta Profissional	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

**Atendimento**

**Reg. 00649.2024.000011-96** - Cidadão relata que no dia 15/04/24 às 10:30, ocorreu que o Doutor José, solicitou que o mesmo fosse a sala de medicação na enfermagem, tomar um remédio, na hora do procedimento a moça que estava aplicando a injeção, ficou mexendo a agulha no seu braço e ficou doendo muito, chamou a enfermeira e reclamou dizendo sobre o ocorrido, o paciente disse que ela foi super grossa, falando que a moça era estagiária e tinha que aprender.

**Ações Gerenciais** - A gerência de enfermagem respondeu que não comunga com falta de humanização na assistência prestada, nesta unidade hospitalar, e informou que já se reuniu com os servidores do Pronto Atendimento em relação a empatia para com os pacientes. Em relação ao procedimento de puncionamento de acesso venoso, por muitas vezes, se faz necessário algumas manobras para que o paciente não seja submetido novamente a abertura de uma outra fonte de infecção, e reforço que não temos estagiários desacompanhados dos seus respectivos preceptores na unidade de pronto atendimento. Agradece e se coloca à disposição para dirimir quaisquer dúvidas.

**Conduta Profissional**

**Reg. 00649.2024.000010-05** - Cidadão relata que a paciente Eliceia Dias de Sena foi internada nesta fundação no dia 15 de março e faleceu no dia 07/04/24 as 18:00. O demandante é esposo da paciente e solicita providências em relação ao descaso demonstrado pelos enfermeiros e médicos com a paciente e, também, em relação a falta de humanização.

**Ações Gerenciais** - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



## Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Abril de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de IST/AIDS	Reclamação	Consulta	03
		<b>TOTAL</b>	<b>03</b>

### Consulta

**Reg. 00649.2024.000014-39** - Cidadão relata que no dia 17/04/24 tinha uma consulta agendada as 10:00h com o infectologista Flávio Ribeiro, ao chegar na fundação foi a recepção e lhe foi informado que o médico não iria fazer atendimento neste dia. A recepcionista reagendou a sua consulta para a data do dia 10/07/24, entretanto o paciente não concordou. Em seguida foi até a gerência de infectologia verificar o porquê de não ter sido comunicado sobre, e a enfermeira Francília ao ouvir todo o ocorrido, abriu o prontuário do paciente e disse que entraram em contato com o mesmo e que havia caído na caixa postal, perguntou a enfermeira se tinha realmente acontecido isso, porque não foi enviado um e-mail ou mensagem via SMS. Cita que, com seu prontuário aberto, a enfermeira lhe mostrou que não tinha nenhum e-mail registrado. Segundo o paciente, o mesmo sempre recebia mensagens por e-mail quando ocorria algum cancelamento ou algo parecido. Por fim, expressa que é muito chato e constrangedor passar por toda essa situação, principalmente quando se poderia ter mais respeito pelos pacientes.

**Ações Gerenciais** - A gerência competente informou que qualquer alteração ou cancelamento de consulta é realizado mediante ligações para o número cadastrado no sistema e que a Instituição está avaliando outras alternativas para comunicação com usuário.

**Reg. 00649.2024.000020-87** - Cidadão relata que tinha uma consulta agendada com a Dra. Simone (Infectologista) no dia 03/11/2023 que foi remarcada três vezes, ao chegar no dia de hoje, 25/04/2024, foi informado que havia mudado o dia da consulta outra vez. O demandante relata ainda que quando foi procurar o responsável, havia apenas uma estagiária que informou-lhe que o Dr. Reinan chegaria somente as 13:00. O nome do paciente não constava na lista para aviso, nunca o ligaram, nem deram satisfação, o mesmo afirma ser um descaso e um desaforo, pois seus exames estão vencidos, visto que eram



para o dia 03/11/2023, e que perdeu uma tarde de trabalho sem que a situação fosse resolvida.

**Ações Gerenciais** - A gerência de IST/AIDS respondeu que no dia 11 de janeiro de 2024, o usuário solicitou o cancelamento da sua consulta marcada para o dia 25 de abril de 2024, às 13h, e requereu o reagendamento para o dia 26 de abril de 2024, às 7h. A solicitação foi atendida conforme desejado. Entretanto, no dia 25 de abril, o usuário compareceu à consulta, que já havia sido cancelada conforme sua solicitação anterior. Foi então comunicado que a consulta foi remarcada para o dia 26 de abril, às 7h. O usuário expressou sua preferência por um horário à tarde, então foi agendado para o dia 30 de abril, às 13h. O usuário estava ciente do cancelamento, pois o mesmo tinha solicitado.

**Reg. 00649.2024.000019-43** - Cidadã relata que é paciente desta fundação e que tinha uma consulta a ser remarcada, a atendente lhe disse que ligaria no dia seguinte para informar a respeito da remarcação, mas se passaram dias e ela não ligou. A solicitante relata ter tido que faltar ao trabalho e comparecer ao hospital para saber sobre a consulta e que acha uma falta de responsabilidade, pois a atendente afirmou que ligaria e não ligou.

**Ações Gerenciais** - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social  
Abril de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Serviço Social	Reclamação	Atendimento	01
Serviço Social	Reclamação	Furto Enfermaria Masculina	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

### Atendimento

**Reg.00649.2024.000012-77** - Cidadão relatou que no dia 15/04/2024 às 15:46, foi ao P.A para visitar uma pessoa que é muito seu amigo, paciente Anderson Monteiro que se encontra internado neste hospital, o mesmo foi direcionado a assistente social para obter detalhes para poder visitar o paciente, então bateu e abriu a porta para conversar com a servidora, porém, a mesma já foi exclamando dizendo ter gente e bateu a porta com muita ignorância. O cidadão solicita providências e ajuda para visitar o seu amigo que está internado, deixando seu número de contato para mais informações: 98616-2786.

**Ações Gerenciais** O serviço Social respondeu que o usuário chegou após o horário de visita, com trajes inadequados para entrar em um Hospital, se identificando como amigo. Onde foi orientado sobre as normas e rotinas da unidade. Sendo bastante rude, não aceitando as orientações e nem finalizarmos um atendimento que era de caráter SIGILOSO. Por se tratar de uma pessoa identificada como amigo, terá que ser verificado em Locus se o paciente autoriza a visita, para a INTEGRIDADE da pessoa que está internada, conforme a Lei 14.289. Ressalta, que atualmente o paciente não se encontra internado e que não procede a reclamação, que este setor não compactua com esse tipo de atendimento. Se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

### Furto Enfermaria Masculina

**Reg. - 00649.2024.000016-09** - Cidadão relata que o ocorrido aconteceu entre à noite do dia 16/04/2024 às 21h a madrugada de 17/04/2024. Um homem internado na enfermaria masculina leito 71, na qual era suspeito de furtar o celular do paciente que dormia sobre o



smartphone.g34, no leito 74. Com o suspeito a equipe de enfermagem realizou a revista e foi encontrado diversos lençóis, a vítima solicitou que fosse visto as câmeras de segurança e chamasse a polícia, mas o suspeito evadiu do local. Por fim, fala que a equipe de segurança e nem administração tomaram providências a respeito da situação e que deveriam ter continuado a manter o paciente/suspeito até a presença da Polícia militar. O mesmo solicita esclarecimentos e providências sobre o episódio relatado.

**Ações Gerenciais** - O serviço Social respondeu que diariamente realizam visita aos leitos, onde paciente e acompanhantes são orientados sobre normas e rotinas da unidade, conforme item de N 08: "O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos e furtos". No ato da ocorrência Vigilante pode acionar o 192 para ocorrer o flagrante, quando após sua prática, os vestígios encontrados e a presença da pessoa no local do furto, dão a certeza deste ser o autor do delito. Família é orientada a Registrar o Boletim de Ocorrência, para dar segmento na denúncia e devidas providências. O setor se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.



**Quadro das Manifestações  
Abril de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Abril de 2024							Total = 14
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	00649.2024.000007-00 Cidadão	Denúncia	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
2	00649.2024.000008-90 Cidadão	Reclamação	DTO	Sim	O setor responsável respondeu que não existem funcionários da instituição exercendo a função de vigilante. 2 - Existem duas empresas responsáveis pelo controle de acesso a Unidade Hospitalar. Sendo que uma é Agente de Portaria e outra pela Vigilância. 3 - Como a denúncia não especifica o nome do funcionário, tão somente as características físicas, não é possível identificar o possível suspeito sem que haja averiguações junto a empresa contratada de Vigilância. 4 - Após levantamento "in loco" nos registros de livro de ocorrências da data 22/03/2024, no período noturno, 18:00 às 6:00 horas, do dia da ocorrência mencionada, não há registro da presença de funcionários da empresa LOCATI, responsável pela vigilância. 5 - Por se tratar de Denúncia de agressão física, não temos conhecimento de registro de Boletim de Ocorrência do fato. Diante das exposições acima, solicita ao gestor de contrato, notificar a Empresa LOCATI para esclarecimento da denúncia e também de averiguações a respeito da falta de registros no livro de ocorrência e da folha de ponto de funcionários responsáveis pelo Plantão do horário e data mencionada.	Não, em 07/05/2024 está Ouvidoria tentou contato com o cidadão, mas não obteve sucesso	
3	00649.2024.000009-71 Cidadão	Reclamação	DTO	Sim	O setor responsável informou que tomaram conhecimento do ocorrido e diante disto a empresa foi informada da manifestação e foi reforçado com supervisores e funcionários sobre o ITEM 17.1 do Projeto Básico, onde preconiza que o serviço deve ser realizado diariamente e sempre que apresentar presença de matéria orgânica ou secreções, com o objetivo de eliminar sujidade acumulada, remover microrganismo patogênicos, eliminar exalação de odor fedido. Comunica que as devidas medidas estão sendo tomadas, para que essa situação não ocorra novamente.	Não, em 07/05/2024 está Ouvidoria tentou contato com o cidadão, mas não obteve sucesso	
4	00649.2024.000010-05 Cidadão	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
5	00649.2024.000011-96 Cidadão	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Sim	A gerência de enfermagem respondeu que não comunga com falta de humanização na assistência prestada, nesta unidade hospitalar, e informou que já se reuniu com os servidores do Pronto Atendimento em relação a empatia para com os pacientes. Em relação ao procedimento de puncionamento de acesso venoso, por muitas vezes, se faz necessário algumas manobras para que o paciente não seja submetido novamente a abertura de uma outra fonte de infecção, e reforço que não temos estagiários desacompanhados dos seus respectivos preceptores na unidade de pronto atendimento. Agradece e se coloca à disposição para dirimir quaisquer dúvidas.	Não, sem número para contato, impossibilitando está Ouvidoria de repassar a resposta da demanda ao cidadão	



6	00649.2024.000012-77 Cidadão	Reclamação	Serviço Social	Sim	O serviço Social respondeu que o usuário chegou após o horário de visita, com trajas inadequadas para entrar em um Hospital, se identificando como amigo. Onde foi orientado sobre as normas e rotinas da unidade. Sendo bastante rude, não aceitando as orientações e nem finalizarmos um atendimento que era de caráter SIGILOSO. Por se tratar de uma pessoa identificada como amigo, terá que ser verificado em Locus se o paciente autoriza a visita, para a INTEGRIDADE da pessoa que está internada, conforme a Lei 14.289. Ressalta, que atualmente o paciente não se encontra internado e que não procede a reclamação, que este setor não compactua com esse tipo de atendimento. Se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.	Não, em 07/05/2024 está Ouvidoria tentou contato com o cidadão, mas não obteve sucesso	
7	00649.2024.000015-10 Cidadão	Reclamação	Gerência de Ambulatório	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
8	00649.2024.000014-39 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência competente informou que qualquer alteração ou cancelamento de consulta é realizado mediante ligações para o número cadastrado no sistema e que a Instituição está avaliando outras alternativas para comunicação com usuário.	Sim, em 07/05/24 está Ouvidoria entrou em contato com o cidadão e repassou a resposta da demanda para o mesmo.	
9	00649.2024.000013-58 Cidadão	Sugestão	Gerência de Diagnóstico	Sim	A Gerência de Diagnostico agradeceu a sugestão e informou que irá verificar a possibilidade de mudança no horário de início da coleta e que preza pela eficácia e humanização dos serviços prestados nesta fundação. O Departamento Técnico Operacional informou que no dia 09/04/2024 às 16h, foram substituídas todas as cadeiras tipo longarinas quebradas do Ambulatório/DIP.	Sim, em 07/05/24 está Ouvidoria entrou em contato com o cidadão e repassou a resposta da demanda para o mesmo.	
10	00649.2024.000016-09 Cidadão	Reclamação	Serviço Social	Sim	O serviço Social respondeu que diariamente realizam visita aos leitos, onde paciente e acompanhantes são orientados sobre normas e rotinas da unidade, conforme item de N.08: "O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos e furtos". No ato da ocorrência Vigilante pode acionar o 192 para ocorrer o flagrante, quando após sua prática, os vestígios encontrados e a presença da pessoa no local do furto, dão a certeza deste ser o autor do delito. Família é orientada a Registrar o Boletim de Ocorrência, para dar segmento na denúncia e devidas providências. O setor se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.	Sim, em 07/05/202, está Ouvidoria repassou a resposta da demanda através do sistema fala Br.	
11	00649.2024.000017-81 Cidadão	Reclamação	Gerência de Ambulatório	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
12	00649.2024.000019-43 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
13	00649.2024.000020-87 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência de IST/AIDS respondeu que no dia 11 de janeiro de 2024, o usuário solicitou o cancelamento da sua consulta marcada para o dia 25 de abril de 2024, às 13h, e requereu o reagendamento para o dia 26 de abril de 2024, às 7h. A solicitação foi atendida conforme desejado. Entretanto, no dia 25 de abril, o usuário compareceu à consulta, que já havia sido cancelada conforme sua solicitação anterior. Foi então comunicado que a consulta foi remarcada para o dia 26 de abril, às 7h. O usuário expressou sua preferência por um horário à tarde, então foi agendado para o dia 30 de abril, às 13h. O usuário estava ciente do cancelamento, pois o mesmo tinha solicitado.	Não, em 07/05/2024 está Ouvidoria tentou contato com o cidadão, mas não obteve sucesso	
14	00649.2024.000021-68 Cidadão	Reclamação	Gerência de Diagnóstico	sim	A gerência de diagnostico respondeu que: 1. Não há falta de pote descartável para coleta de material biológico para os exames de parasitologia de fezes e uroanálise, para distribuição gratuita aos usuários. 2. O horário de funcionamento deste Laboratório para agendamento de paciente para exames laboratoriais inicia às 7:00h. 3. É rotina do serviço a entrega de pote descartável, ao usuário, no momento do agendamento. 4. Lamenta a insatisfação que corrobora pelo desencontro de informação e disponibilidade de horário do usuário. 5. Trabalham no objetivo de oferecer serviços eficientes, eficazes e humanizados aos usuários desta FMT HVD.	Sim, em 07/05/24 está Ouvidoria entrou em contato com o cidadão e repassou a resposta da demanda para o mesmo	



## Equipe

YARA MARIA GUIMARÃES DE SOUZA  
**Ouvidora da FMT-HVD**

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA  
**Estagiária de Administração**

LINDA EDUARDA DA COSTA FEITOZA  
**Estagiária de Serviço Social**