



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO



# Relatório Mensal

## Ouvidoria FMT - HVD

Dezembro 2024

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://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**

## 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 à Gerência de Dermatologia.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Engenharia.....	09
Quadro das Manifestações.....	10

### **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 Dezembro 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.

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 via e-mail e telefone, faz encaminhamentos e intervenções. No mês de Dezembro realizamos 35 - atendimentos.

**Relatório dos Registros de  
Reclamação, Denúncia, Sugestão e  
Solicitação.  
Dezembro 2024**



**Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores**

**Dezembro de 2024**

<b>SETORES</b>	<b>NÚMERO DE REGISTROS</b>
<b>DAM</b>	<b>01</b>
<b>GERDERMATO</b>	<b>02</b>
<b>GERENG</b>	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>04</b>

## Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Dezembro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Solicitação	Material permanente	01
		TOTAL	01

### Material permanente

**Reg. 202420000434234** - Cidadão relata que está internado no leito 45 da clínica médica, e vem por meio desta manifestação SOLICITAR a aquisição de um bebedouro para atender todos os pacientes e acompanhantes desta clínica, pois pela falta de um, os mesmos precisam se deslocar para outras clínicas na procura de água para beber. Relata que os médicos e enfermeiros de tais setores (pediatria, dermatologia etc) tem os tratado com aspereza (e entende que é com razão), pois não podem sair de seus setores. Por fim, diz estar muito cansado em virtude do momento em que se encontra e não tem condições físicas para ir até a ouvidoria. Portanto, solicitou a confecção desta reivindicação, a qual assina embaixo.

**Ações Gerenciais** – Documento encaminhado ao setor, pendente fora do prazo de resposta.

## Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia

Dezembro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDERMATO	Elogio	Atendimento	01
	Denúncia	Atendimento	01
		<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

### Atendimento

**Reg.202420000444598** - Cidadão agradece a equipe da recepção e destaca o trabalho excepcional da enfermeira Elizabeth (Proctologia), pois está fazendo o tratamento com ela e a mesma tem sido paciente, atenciosa e generosa, relata que gosta muito de vir nas consultas e obteve resultados maravilhosos seguindo as orientações da profissional. Por fim, completa que a sua capacidade de tranquilizar e de trazer conforto é admirável, e é uma excelente profissional.

**Ações Gerenciais** – A gerência informou que a servidora está ciente do elogio e agradece.

**Reg.202420000439320** - Cidadão relata que no dia 12/11/24 compareceu a uma consulta com a proctologista encaminhado da USF AJURICABA, nesta fnt-hvd, onde quem realizou o atendimento foi a funcionária de nome Francisca Elizabeth, onde a mesma afirmou que era a proctologista. Ao estranhar algumas condutas da suposta médica proctologista o paciente consultou seu nome no portal da transparência, constatando que a mesma não era MÉDICA e sim TÉCNICA DE ENFERMAGEM, o que pela lei do exercício profissional de enfermagem, a impede de realizar procedimentos sem supervisão, consultas e a solicitação de exames e medicamentos, atividade esta restrita ao profissional enfermeiro e médico. Cidadão então compareceu a ouvidoria para registrar sua denúncia, pois considera, além de ilegal, falta de respeito que põe em risco a sua saúde e integridade, pede para que as providências sejam tomadas.



**Ações Gerenciais** – A gerência retornou com a manifestação da servidora em questão, que afirma que em nenhum momento receitou ou prescreveu medicamentos ou exames invasivos ao paciente, como consta nas evoluções no prontuário online (iDoctor), ressalta que nunca se passou por médica e que sempre utilizou sua inscrição do COREN em seu carimbo, como consta nos receituários, por fim afirma que toda sua conduta foi pautada na legalidade a autorizada pela médica especialista atuante neste ambulatório.

**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Engenharia**  
**Dezembro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENG	Reclamação	Ar-condicionado	01
		TOTAL	01

**Ar-condicionado**

**Reg. 202420000432177** - Cidadã relata que seu irmão está internado desde novembro no PA e há 4 dias foi transferido para o leito 85 da enfermaria masculina, que há 3 dias o ar-condicionado não está funcionando, relata ainda que o mesmo não consegue dormir a noite por conta do calor e durante o dia é muito abafado, que já havia falado outras vezes com os funcionários do setor mas ninguém compareceu ao local. Pede que a situação seja sanada o mais breve possível.

**Ações Gerenciais** – Documento encaminhado ao setor, pendente fora do prazo de resposta.



**Quadro das Manifestações  
Dezembro de 2024**

PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO PARA	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUIDORIA	OBSERVAÇÃO
01.02.017304.005114/2024-06	Reclamação	Ar-condicionado – Internação	Gerência de Engenharia	Diretoria de Assistência Médica	Não	Documento pendente no setor, fora do prazo de resposta.		MEMORANDO DE PEDIDO DE RETORNO DA DEMANDA À OUIDORIA ENVIADO NO DIA 26/12/24 - MEMO Nº 100/2024- OUIDORIA/FMT-HVD
01.02.017304.005145/2024-01	Solicitação	Falta de material permanente – Internação	Diretoria de Assistência Médica	Chefia de Gabinete	Não	Documento pendente no setor, fora do prazo de resposta.		
01.02.017304.005258/2024-54	Denúncia	Atendimento em proctologia – Ambulatório	Gerência de Dermatologia	Gerencia de Dermatologia	Sim	A gerência retornou com a manifestação da servidora em questão, que afirma que em nenhum momento se passou por médica e todas suas atitudes foram pautadas na legalidade, com registro em prontuário.	Resposta enviada via e-mail em 02/01/25	
01.02.017304.005341/2024-23	Elogio	Atendimento em proctologia – Ambulatório	Gerência de Dermatologia	Gerencia de Dermatologia	Sim	A gerência informou que a servidora citada está ciente do elogio.	Resposta enviada em 02/01/2025	

**Legenda:**

\*Manifestações pendentes fora do prazo: Manifestações que ultrapassaram o prazo de resposta de 30 dias, e que continuam em aberto a espera de resposta da demanda.

\*Memorandos de pedido de retorno: Documento enviado ao setor pela ouvidoria, próximo à data do último dia corrido do prazo de resposta estabelecido.



## Equipe

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

VANDERLI DE LIMA ALEXANDRE  
**Estagiária de Enfermagem**