

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Março 2024

Índice

Apresentação	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 Farmácia.....	08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Farmácia ao Gabinete.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	12
Quadro das Manifestações.....	13

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Obs: por motivos técnicos com o aparelho celular obsoleto, não foi possível retirar as informações, bancos de dados da pesquisa de satisfação do cliente externo.



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Março 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 Março de 2024 realizamos 81 - atendimentos.



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

Março de 2024



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Março de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	02
Farmácia	02
Gabinete	03
Gerência de Dermatologia	01
Gerência de Diagnóstico	03
Total	11



Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica

Março de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	TERCEIRIZADA	01
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000166431 - Cidadão relata haver exatos 8 meses que está sendo remarcado o não atendimento com a doutora Silvia Leopoldina, sempre com as mesmas justificativas (licença, doença e férias). O usuário relata o descaso, desrespeito e falta de responsabilidade com o setor público. O hospital tropical é referência no atendimento e acolhimento de pacientes do interior que não podem passar dias em barcos ou na estrada para chegar aqui e se deparar com essas atitudes e justificativas e ainda solicita providências em relação a referida funcionária.

Ações Gerenciais - A gerência de IST/AIDS respondeu que todo servidor público tem direito a licença especial e férias e em caso de ausência ou motivos de saúde, o servidor pode apresentar um atestado médico para justificar falta e que quando a consulta é cancelada entram em contato com o paciente via telefone. Foram realizadas tentativas de contato com o paciente, pelo número (92) 992915578, no entanto, caia na caixa postal e não foi possível comunicar. O gerente pede desculpas pelo transtorno gerado.

Terceirizada

Reg. 006492024000005-48 – Cidadã relata que a empresa MADIM não paga seus colaboradores há mais de 3 meses, impossibilitando de comparecer a seus trabalhos em dia de plantões quando tem que cumprir escala. A empresa também não dá vale transporte (VT) e nem vale refeição (VR), tendo o colaborador tendo que tirar do seu próprio bolso para arcar com as despesas, a empresa paga um salário bem inferior ao do mercado e não cumpre com a lei de pagar 40% de insalubridade para seus colaboradores e também o mínimo de dois salários mínimos ao trabalhador de Radiologia. Os trabalhadores que prestam serviço a MADIM, quando não vão aos hospitais cumprir com sua escala por falta de pagamento ainda tem a quebra de contrato pela parte da empresa. Isso acontece em



todos os hospitais que a empresa MADIM tem contrato (hospital Platão Araújo, hospital 28 de agosto, hospital da zona sul, ICAM etc). Pede que seja instaurada uma investigação contra a empresa MADIM que não paga seus colaboradores.”

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



Registros de Manifestação Relacionados a Farmácia

Março de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	MEDICAMENTO	01
FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
		TOTAL	02

Medicamento

Reg. 007522024000090-11 – Cidadão reclama da falta de medicação em algumas unidades de saúde do Estado, como a unidade Fundação de Medicina Tropical FMT-HVD e a Policlínica Gilberto Mestrinho. Relata que, ao sair do pronto-socorro da FMT-HVD, foi na farmácia à procura de clindamicina que foi lhe receitado e é de fornecimento padrão do Estado e lhe foi informado que essa medicação não é enviada a unidade há meses e só comprando. Informa que foi em outra unidade mais próxima, a Policlínica Gilberto Mestrinho, a procura de fluoxetina e o cloridrato de clindamicina e também não tinha. O mesmo constatou um problema, a falta de abastecimento de algumas medicações nestas unidades citadas, prejudicando a população mais vulnerável, que não tem condição de comprar, ainda mais pacientes com comorbidades que fazem o uso contínuo de determinados medicamentos.

Ações Gerenciais - A farmacêutica responsável repassou as diretrizes ao reclamante através do sistema Fala BR, onde foi registrada a demanda.

Atendimento

Reg. 202420000168865 - Cidadão relata que foi buscar seu medicamento na farmácia 7 dias antes do dia, e o atendente recusou dá a senha ao paciente, alegando que só podia pegar no dia.

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



Registros de Manifestação Relacionados ao Gabinete

Março de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GABIENTE	RECLAMAÇÃO	ALIMENTAÇÃO	01
GABINETE	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
GABINETE	DENÚNCIA	ASSÉDIO MORAL	01
		TOTAL	02

Alimentação

Reg. 202420000167074 - Cidadão relata que é acompanhante da paciente Cleomar Palheta Nunes, 73 anos hepatopata, que está internada na enfermaria feminina (leito 111). Comunica que no dia 20/03/2024 ocorreu uma situação com o setor de nutrição, em relação a alimentação servida no horário das 18:00h, relata que a comida (janta) chegou azeda no leito, a acompanhante fala que trabalha e só chega no horário da troca da enfermeira de plantão, a profissional ligou para a nutricionista de plantão e a mesma não autorizou a acompanhante descer para comer, pois a janta como foi relatado acima estava azeda a acompanhante tem problema de gastrite e não pode passar do horário de se alimentar. Por fim, cita que isso já ocorreu outras vezes.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor, por motivos de extravio foi encaminhado uma segunda via, estando dentro do prazo de resposta.

Atendimento

Reg. 202420000170947 - Cidadã relata que é paciente desta fundação e que veio fazer uma transvaginal e se sentiu muito mal, pois o médico não queria trocar o papel e não mostrou a troca de camisinha.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor, por motivos de extravio foi encaminhado uma segunda via, estando dentro do prazo de resposta.

Assédio Moral



Reg. 00649202400000629 - Cidadão expressa sua indignação contra a atual gestão da FMT/HVD, relata que a diretora financeira e administrativa Luiza Regina Ferreira Demasi, está perseguindo os servidores, coagindo, ameaçando e demitindo os funcionários de cargos comissionados por motivos fúteis, ao mesmo tempo que substitui os cargos para seu próprio benefício nomeando amigos, colegas e servidores da secretaria de saúde. Exonerou de fevereiro de 2024 até o dia 28 de março quase 30 assessores de níveis diferentes, fazendo da FMT cabide de emprego para um determinado grupo político, nomeando pessoas sem nenhuma experiência para exercerem funções que não lhe cabem. A mesma pede levantamento dos cargos e as nomeações que foram citadas no período vigente. Relata que a diretora financeira e administrativa, caiu de paraquedas nesta fundação enviada pelo ex-secretário de saúde Dr. Anoar, quando o mesmo pediu sua exoneração de cargo a equipe ficou desempregada e a mesma decidiu levar toda a sua equipe para a FMT, e para que isso fosse possível fez uma exoneração em massa, não se preocupando com os pacientes ou com a fundação, cidadão pede providências e sugere que seja analisado a veracidade.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia
Março de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE DERMATOLOGIA	SUGESTÃO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	01
		TOTAL	01

Horário de Atendimento

Reg. 202420000146927 - Cidadã relata que é paciente do Dr. Paulo Luiz, e sugere que os pacientes sejam agendados para pelo menos 2 horários, exemplo: 5 pacientes para às 7:00hs e 5 pacientes para às 9:00hs. Por fim, expressa que o Dr. Referido é um ótimo médico, e gosta muito do trabalho do mesmo.

Ações Gerenciais - Documento já retornou a esta Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico
Março de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE DIAGNÓSTICO	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
GERÊNCIA DE DIAGNÓSTICO	SUGESTÃO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	02
		TOTAL	03

Atendimento

Reg. 202420000146898 - Cidadã relata que chegou nesta fundação era 5:00hs da manhã, sendo a primeira chegar, e por volta das 6:15hs, chega um casal de uber e fura fila de atendimento e entra por trás do hospital para ser atendidos primeiro, a mesma diz que foi reclamar e ainda foi mal atendida. Completa dizendo que o casal não pegou senha, foi atendido no 1° box da direita e foram atendidos por um funcionário homem já de idade.

Ações Gerenciais - A gerência de diagnóstico prestou ciência sobre o ocorrido e lamentou a situação.

Horário de Atendimento

Reg. 202420000169005 - Cidadã solicita que o atendimento do LAC, seja realizado a partir das 06:00h da manhã.

Ações Gerenciais - Documento já retornou a está Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.

Reg. 202420000168913 - Cidadão solicita que o atendimento do LAC retorne as 06:00 da manhã.

Ações Gerenciais - Documento já retornou a está Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.



**Quadro das Manifestações
Março de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Março de 2024							Total = 11
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000146898 Cidadão	Reclamação	Gerência de Diagnóstico	Sim	A gerência de diagnóstico prestou ciência sobre o ocorrido e lamentou a situação.	Não, em 08/03/2024, esta ouvidoria tentou contato com a reclamante e ninguém atendeu.	
2	202420000146927 Cidadão	Sugestão	Gerência de Dermatologia	Não	Documento já retornou a esta Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.		
3	007522024000090-11 Cidadão	Reclamação	Farmácia	Sim	A farmacêutica responsável repassou as diretrizes ao reclamante através do sistema Fala BR, onde foi registrada a demanda.	A resposta da demanda foi encaminhada ao reclamante pelo Fala BR	
4	202420000166431 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A gerência de IST/AIDS respondeu que todo servidor público tem direito a licença especial e férias e em caso de ausência ou motivos de saúde, o servidor pode apresentar um atestado médico para justificar falta e que quando a consulta é cancelada entram em contato com o paciente via telefone. Foram realizadas tentativas de contato com o paciente, pelo número (92) 992915578, no entanto, caia na caixa postal e não foi possível comunicar. O gerente pede desculpas pelo transtorno gerado.	Não, em 26/03/2024, esta ouvidoria tentou várias vezes contato com o reclamante e infelizmente não obteve sucesso, pois o número caia direto na caixa postal.	
5	202420000167074 Cidadão	Reclamação	Gabinete	Não	Documento pendente no setor, por motivos de extravio foi encaminhado uma segunda via, estando dentro do prazo de resposta.		
6	00649202400005-48 Cidadão	Reclamação	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
7	202420000168865 Cidadão	Reclamação	Farmácia	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
8	202420000169005 Cidadão	Sugestão	LAC	Não	Documento já retornou a esta Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.		
9	202420000168913 Cidadão	Sugestão	LAC	Não	Documento já retornou a esta Ouvidoria, mas estamos sem acesso ao sistema Ouvidorsus impossibilitando o fechamento da demanda, entretanto documento está dentro do prazo de resposta.		
10	202420000170947 Cidadão	Reclamação	Gabinete	Não	Documento pendente no setor, por motivos de extravio foi encaminhado uma segunda via, estando dentro do prazo de resposta.		
11	00649202400000629 Cidadão	Denúncia	Gabinete	Não	Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.		



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