



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Novembro 2024

Índice

Apresentação	03
---------------------------	----

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	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 Outubro 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. E neste mês de Outubro de 2024 realizamos 30 - atendimentos.

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

Novembro de 2024

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Outubro de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DTO	02
GERENF	01
DAM	01
GERDERMATO	01
Total	5

Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional**Novembro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	Reclamação	Banheiros	01
	Solicitação	Câmeras	01
		TOTAL	02

Banheiros

Reg. 202420000412854 - Cidadã reclama que os banheiros da recepção do ambulatório estão com as portas quebradas e com o vaso sanitário vazando e encontram-se sujos, além disso relata que o bebedouro não está funcionando, a água está quente e o ar-condicionado está desligado e as janelas abertas (ao lado do projeto tadore).

Ações Gerenciais - O departamento responsável retornou que os serviços pertinentes foram acionados para que as ações corretivas nas situações relatadas fossem realizadas.

Câmeras

Processo 01.02.017304.005061/2024-15 - Cidadã relata que foi agredida por duas colegas de trabalho no dia 16/11/2024 às 19:00 na pracinha localizada em frente à bacteriologia e solicita as imagens das câmeras de segurança para dar seguimento às providências jurídicas.

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

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Novembro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000425814 - Cidadão relata que seu irmão está internado na enfermaria 12 masculina, e reclama que a equipe de enfermagem não está prestando a assistência adequada na enfermaria, pois o mesmo possui uma LPP sacral que no dia de hoje 27/11 até as 12:00 ainda não foi trocado o curativo mesmo com o paciente estado banhado desde às 8:00, e que isso se repete quase todos os dias, reclama também que sempre que pede auxílio da equipe do setor para levar o paciente ao banho de aspersão, é demorado e precisa ficar pedindo várias vezes até ser atendido, pede para que a assistência melhore pois está há 25 dias na internação

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

Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Novembro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000426117 - Cidadão relata que no dia 27/11 compareceu ao pronto atendimento para tratar "garganta inflamada" e a médica Andrea Carine recusou prescrever o antibiótico oral, pois queria que o paciente tomasse EV e o mesmo se recusou. O apaciente relata não ter tomado nenhum antibiótico e ter saído somente com prescrição de dipirona e ibuprofeno.

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

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia

Novembro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDERMATO	Elogio	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000427296 - Cidadão elogia a Dra. Valeska Francesconi pela excelente atuação técnica, docente e médica com pacientes alunos e funcionários da FMT-HVD. Também realiza um elogio à colaboradora da ouvidoria por um bom acolhimento, simpatia e atenção

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

**Quadro das Manifestações
Novembro de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Novembro de 2024							Total = 5
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUStIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000412854	Reclamação	Departamento Técnico Operacional	Sim	O departamento responsável retornou que os serviços pertinentes foram acionados para que as ações corretivas nas situações relatadas fossem realizadas.	Resposta enviada via e-mail em 01/11/24	
2	202420000425814	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Não	Documento pendente no setor, dentro do prazo de resposta.		
3	202420000426117	Reclamação	Diretoria de Assistência Médica	Não	Documento pendente no setor, dentro do prazo de resposta.		
4	202420000427296	Elogio	Gerência de Dermatologia	Não	Documento pendente no setor, dentro do prazo de resposta.		
5	INTERNO	Solicitação	Departamento Técnico Operacional	Não	Documento pendente no setor, dentro do prazo de resposta.		

Equipe

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
Ouvidora da FMT-HVD



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

VANDERLI DE LIMA ALEXANDRE

Estagiária de Enfermagem