

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Abril de 2025



Índice

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

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	04
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Farmácia.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Engenharia.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	11
Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar...	13
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....	14
Quadro das Manifestações.....	15



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Abril de 2025 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 Abril realizamos 56 – atendimentos, 02 – anônimos.

Justificativa

Devido a alguns problemas de ajustes no sistema ouvidor SUS. Seguiram algumas manifestações registradas somente via Siged, até a resolução do problema.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio e Informação.

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Abril de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
GERDERMATO	02
GERDST/AIDS	01
GERDIAG	01
GERENF	02
FARMÁCIA	01
GENGE	01
DAM	02
DTH	01
GAMBULAT	01
Total	12



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDERMATO	Elogio	Atendimento Médico	01
GERDERMATO	Elogio	Equipe de Enfermagem	01
		TOTAL	02

Atendimento Médico

Reg. 202520000495073 - Cidadã deixa elogio à Dra. Luciana M. pelo ótimo atendimento e por ter realizado um tratamento eficaz, expressa sua gratidão pelo serviço prestado.

Ações Gerenciais – A gerência de dermatologia expressou dizendo “Obrigada, fico feliz”.

Equipe de Enfermagem

Reg. 202420000444598 – Cidadã agradece a equipe da recepção e destaca o trabalho excepcional da enfermeira Elizabeth (proctologista), pois está fazendo o tratamento com ela e a mesma tem sido paciente, atenciosa e generosa, relata que gosta muito de vim 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 de dermatologia retornou com a resposta da equipe dizendo “Agradecida e grata à Deus. Fico feliz por alguém reconhecer nosso esforço e trabalho”.





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERIST/AIDS	Reclamação	Atendimento Médico	01
		TOTAL	01

Atendimento Médico

Reg. 032/2025 - Cidadão relata o seguinte: O paciente Sebastião Nascimento Brandão, está sendo prejudicado por falta de médico nesta unidade para emitir laudo, as funcionárias afirmam não ter médico desde a data 20/02/2025, no qual foi requerido o laudo, há 15 dias. Ligamos e sempre tendo a resposta que iriam resolver no dia seguinte. O cidadão está sendo prejudicado pois a sua perícia é dia 27/03/2025. Os funcionários Francine e Gabriel que nos informou que não há médicos para elaborar e nem atender o paciente. Foi marcado uma consulta para o dia 06/05/2025, quando a Dra. Franciele marcou para 01 ano. O paciente não pode ser prejudicado perdendo seu benefício. Irresponsabilidade!

Ações Gerenciais – A gerência de IST/AIDS, informou que após atendimento no setor, o paciente foi remarcado para consulta com a Dra. Aline Alencar, para o mês de Maio, conforme disponibilidade na agenda. Na ocasião, foi informado ao paciente que não havia possibilidade de antecipação devido ao déficit de profissionais médicos e à alta demanda de atendimentos.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDIAG	Reclamação	Atendimento na Recepção	01
		TOTAL	01

Atendimento na Recepção

Reg. 030/2025 - Cidadão relata que recepcionista lhe destratou pois segundo ele, ao dar a senha para aguardar a coleta, o mesmo deveria aguardar ser chamado no painel. A recepcionista chamava as senhas de forma crescente e acabou passando o número dele (o n° dele era 22, a mesma pulou do n° 21 para o n° 23). Cidadão foi perguntar educadamente se ela estava chamando de forma aleatória, respondendo o seguinte: que já havia chamado o número 22. Então o cidadão questionou e disse que ela não havia chamado. A recepcionista rebateu – Eu lhe chamei, você está surdo? Mesmo não estando no painel, lhe chamei alto e você não prestou atenção. Cidadão argumentou que não era surdo e estava seguindo a orientação que tinham me dado, quando fosse ser chamado no painel. Em seguida o mesmo observou na fila da coleta, que a recepcionista tinha destratado uma outra cidadã que foi pedir informações dela.

Ações Gerenciais – A gerência de diagnóstico informou, em resposta a esta manifestação, inicialmente agradecemos por compartilhar sua experiência negativa em relação ao nosso atendimento na recepção, lamentamos está ocorrência. Isso nos preocupa profundamente, pois buscamos oferecer um serviço de excelência.

Levamos todas as críticas a sério e vamos usá-las como uma oportunidade para melhorar os nossos serviços com tratamento humanizado. Temos orgulho em prestar um serviço profissional e gostaríamos de garantir que isso seja refletido em todas as nossas interações com os pacientes.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Rotina de Enfermagem	01
GERENF	Reclamação	Conduta e Ética Profissional	01
		TOTAL	03

Rotina de Enfermagem

Reg. 01.02.017304.001096/2025-66 – Cidadã relata que o técnico de enfermagem Almir de plantão estava com paciente Johnny Bruno de Lima, que se negou a limpar o paciente, pois foi avisado várias vezes, e que o mesmo está com lesões graves nas costas, no qual sujou de fezes. Ocasionalmente a infecção das lesões. Paciente ficou sujo das 17:00hs até as 20:00hs. Quero que isso, seja tomado providências, para que não aconteça com os demais.

Ações Gerenciais – Informo que está gerência já conversou com o técnico de enfermagem mencionado e o mesmo se comprometeu de não permanecer no erro. E salientar que esta gerência não compactua com qualquer tipo de maus tratos para com os pacientes.

Conduta e Ética Profissional

Reg. 028/2025 – Cidadão relata o seguinte: A técnica de enfermagem Sandra Cardoso destratou-me e fez com que a Assistente Social nos chamasse atenção, pois disse que foi destrutada. Me senti constrangido pois ela gritou comigo em tom autoritário e arrogante na frente de todos da enfermaria. Fez sua reclamação ao Serviço Social como vítima e eu estava em atendimento com a médica plantonista, deixando o local com um clima tenso. Quando a Assistente Social chegou chamando a nossa atenção, pontuei que o ocorrido tinha sido comigo e que na realidade ela que tinha me destrutado. A situação ocorreu, pois, ela colocou um paciente onde era minha poltrona, em minha ausência.

Ações Gerenciais – Em resposta a denúncia, a técnica de enfermagem foi dispensada desta instituição por decorrência do término de contrato (ALS), logo a mesma não pertence a esse quadro de enfermagem.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência da Farmácia

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
FARMÁCIA	Denúncia	Atendimento na Farmácia	01
		TOTAL	01

Atendimento na Farmácia

Reg. 037/2025 – Cidadão relata o seguinte: Eu Will Fadul Alencar de Oliveira, fui mal atendido e constrangido por 2 atendentes da farmácia, que me cobraram receita e questionaram porque tomo as medicações. Fato que, isso é corriqueiro essas perguntinhas. Já entregue o laudo médico e as receitas assinadas pela Dra. Simone. Esse atendimento vem diminuir a minha pessoa como cidadão, chegam a perguntar se faço tratamento de TB, porque dobro o dolutegravir. Fui caçoado se era eu mesmo no documento que mostrei, muito desagradável. Exijo chamarem essas pessoas, e dizer a elas que a função delas é entregar à medicação e não questionarem.

Ações Gerencias – Em relação à denúncia apresentada, esclarecemos que as perguntas realizadas durante o atendimento farmacêutico tinham o intuito exclusivo de garantir a segurança na dispensação do medicamento, conforme exigido pelas boas práticas farmacêutico e pelas legislação vigente. O farmacêutico realizou as perguntas necessárias para assegurar que o paciente não apresentasse contraindicações ou riscos de interações medicamentosas, bem como para orientar corretamente sobre o uso do medicamento prescrito. As perguntas foram feitas de forma a coletar informações essenciais sobre o histórico de saúde do paciente, com o objetivo de proteger sua saúde e promover um uso seguro do medicamento. Em nenhum momento houve intenção de constranger o paciente, e todas as informações solicitadas estavam dentro do escopo de cuidados necessários para garantir a eficácia e segurança do tratamento. Ressaltamos que a pratica de realizar perguntas detalhadas é uma responsabilidade profissional do farmacêutico, visando a melhor orientação possível ao paciente, e qualquer mal-entendido será tratado com a devida atenção e respeito, com objetivo de garantir o bem-estar e a confiança do paciente no atendimento recebido. Enfatizo dizer que o fármaco em questão Dolutegravir 50mg dobrado, são usados em alguns casos específicos e o sistema CICLOM (MS), nos faz perguntar na hora da dispensação.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Engenharia
Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GENGE	Denúncia	Defeito no Ar-condicionado	01
		TOTAL	01

Defeito no Ar-condicionado

Reg. 00649.2025.000005-74 – Cidadã relata o seguinte: Então comunico a direção o descaso com o quarto enfermaria 75 no qual o paciente Edmilson Pereira da Conceição está localizado e a dias a central de ar-condicionado não funciona, está insuportável, muito quente, fazendo com que o estado do paciente se agrave devido a queimadura. Pois ele, tem uma ferida na perna que esquenta.

Ações Gerenciais – Informo que foi verificado “in loco” e o problema persiste. Logo conclui-se que não houve solicitação anterior. Foi encaminhada à terceirizada e solicitado prioridade.



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Elogio	Atendimento e Acolhimento da Equipe Multidisciplinar	01
DAM	Reclamação	Atendimento Médico	01
		TOTAL	

Atendimento e Acolhimento da Equipe Multidisciplinar

Reg. 00649.2025.000003-02 – Cidadã relata o seguinte: Eu Rosemary Farias, mãe da paciente Naíde Rosely Farias de Oliveira do leito 39. Quero agradecer as enfermeiras, Gilsimara, Riso, Marli, Ana Claudia, Renata, Priscila, Yone pelos cuidados com minha filha, ótimas enfermeiras, pacientes, dignas de ser chamadas de enfermeiras. Não esquecendo da enfermeira Elsa, Isabel com sua alegria e muito amorosa, também quero elogiar a excelente doutora Marília, psicóloga muito amorosa e paciente, os nutricionista Francisco e Edilaine ótimos. Agradeço vocês grandemente e continuem tratando os pacientes tão bem. Amo vocês sempre estarão em meu coração e em minhas orações, todos na cozinha maravilhosos, doutora Lisandra nota mil, obrigada por todos.

Ações Gerenciais – À Dam Ciente e parabenizo a todos pelo excelente trabalho desenvolvido. Realizado assinatura de ciência pelas(os) servidoras(res) mencionados ao elogio feito pela cidadã.



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Abril de 2025

Atendimento Médico

Reg. 00649.2025.000002-21 – Cidadã relata: Fui a emergência pois sentia muita dor no trato urinário. A primeira medica me tratou perfeitamente porem esperei o exame sair, e na troca de médicos peguei o doutor Edvaney Cabral Araújo, que me chamou para retorno. Ao verificar minha situação de infecção urinaria soltou a seguinte frase: Ta vendo, isso que dá no carnaval ficar namorando com um e outro, eu prontamente disse: O senhor como profissional jamais deveria falar algo assim, pois mereço respeito tenho 15 anos de casada e nem para o carnaval eu vou, deveria me acolher, pois estou aqui precisando de ajuda. Ele pediu desculpas disse que só queria descontraír, mas isso é algo absurdo comigo como paciente, como mulher e como ser humano. Pois o que precisamos é ser atendidos com humanidade, com respeito e acolhimento. Não como fez o Dr. Edvaney Cabral Araújo CRM 9682.

Ações Gerenciais – Em resposta à paciente, o médico relata: Lembro-me muito bem deste ocorrido nos mínimos detalhes e reitero que neste dia fui acionado pela técnica de enfermagem Jaguaracy para tentar resolver a situação de um paciente que estava agitado na frente dos consultórios. Quando identifiquei a paciente, verifiquei que a mesma estava aguardando exames de urina e que teria sido atendida por outro plantonista (Dr. Werner). Encontrava-se totalmente irritada, agressiva, impaciente, proferindo frases pejorativas e depreciativas direcionadas a esta fundação. Reclamando de forma veemente, entre outras coisas, da demora no seu retorno, da demora da conclusão dos exames solicitados, e da forma como era tratada pela recepcionista da unidade quando ia até a mesma buscar informações acerca dos seus exames. Ao identificar o problema, fui pessoalmente ao laboratório e somente retornei do mesmo com os exames em mãos. Chamei a paciente, orientei-a quanto ao seu diagnóstico e exames e, de forma descontraída e bem-humorado, como faço há anos e nunca fui mal interpretado. Reitero que a Sra. Jessyka modifica todo o cenário da história acrescentando fatos e contextos que não condizem com a verdade. Falta com a verdade e demonstra no seu ato uma conduta leviana, injusta e de má fé ao tentar manipular, modificar o contexto da história com intenção de prejudicar este plantonista que somente tentou ao máximo amenizar e agilizar seu transtorno e atendimento, respectivamente.





Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar

Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Atendimento no Rx	01
		TOTAL	

Atendimento no Rx

Reg. 00649.2025.000004-93 – Cidadã relata: Na ocasião na data de 08/04/2025, estava marcado um exame de tórax, e não foi realizado porque o equipamento não estava funcionando e a recepção não soube informar qual era o problema. Na ocasião e os pacientes retornaram sem atendimento necessário e sem informações satisfatória.

Ações Gerencias – Encaminhado ao setor correspondente, mas sem retorno. Realizado memo de cobrança n° 041/2025.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório
Abril de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULAT	Elogio	Atendimento do Serviço Social	01
		TOTAL	01

Atendimento do Serviço Social

Reg. 01.02.017304.001009/2025-70 – Cidadã relata: Meus sinceros agradecimentos à equipe da d. Marlise. Esta senhora merecia ser presidente diretora ou chefe do hospital. Sempre sorridente, pensando em como ajudar ao próximo. Sua equipe é exemplar, onde sentimos confiança da equipe nela. Dra. Valeska, uma médica excelente e extremamente cuidadosa espero que seja valorizada. Por mais profissionais assim.

Ações Gerenciais – Ciente.





Quadro das Manifestações Abril 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de Abril de 2025										Total = 12
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1		MEMO Nº 032/2025	RECLAMAÇÃO	Atendimento Médico	DAM	Gerência de IST/AIDS	SIM	Após atendimento na gerência de IST, o paciente foi remarcado para consulta com a Dra. Aline Alencar. Para o mês de maio, conforme disponibilidade na agenda. Na ocasião, foi informado ao paciente que não havia possibilidade de atendimento devido ao déficit de profissionais médicos e à alta demanda de atendimentos.	SIM	
2		MEMO Nº 030/2025	RECLAMAÇÃO	Atendimento na Recepção	GERDIAG	Gerência de Diagnóstico	sim	Em resposta a esta manifestação, inicialmente agradecemos por compartilhar sua experiência negativa em relação ao nosso atendimento na recepção, lamentando esta ocorrência. Isso nos preocupa profundamente, pois buscamos oferecer um serviço de excelência.	SIM	
3		MEMO Nº 028/2025	RECLAMAÇÃO	Conduta e Ética Profissional	DAM	Gerência de Enfermagem	SIM	Em resposta a denúncia, a técnica de enfermagem foi dispensada desta instituição por decorreria do término de contrato (ALS), logo a mesma não pertence a esse quadro de enfermagem.	SIM	
4		MEMO Nº 037/2025	DENÚNCIA	Atendimento na Farmácia	FARMÁCIA	Gerência da Farmácia	SIM	Em relação à denúncia apresentada, esclarecemos que as perguntas realizadas durante o atendimento farmacêutico tinham o intuito exclusivo de garantir a segurança na dispensação do medicamento, conforme exigido pelas boas práticas farmacêuticas e pela legislação vigente.	SIM	
5	00649.2025.000003-02	MEMO Nº 035/2025	ELOGIO	ATENDIMENTO E ACOULHIMENTO DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	DAM	Diretoria de Assistência Médica	SIM	Dam cliente e parabenizo a todos pelo excelente trabalho desenvolvido. Realizado assinatura de ciência pelas servidoras mencionado ao elogio feito pela cidadã.	SIM	
6	00649.2025.000005-74	MEMO Nº 038/2025	DENÚNCIA	Defeito no Ar-condicionado	DAM	Gerência de Engenharia	SIM	Informo que foi verificado "in loco" e o problema persiste. Logo conclui-se que não houve solicitação anterior. Foi encaminhada à terceirizada e solicitada prioridade.	SIM	
7	00649.2025.000002-21	MEMO Nº 033/2025	RECLAMAÇÃO	Atendimento Médico	DAM	Diretoria de Assistência Médica	SIM	A paciente encontrava-se totalmente irritada, agressiva, impaciente, proferindo frases pejorativas e depreciativas direcionadas a esta fundação.	SIM	MEMO DE COBRANÇA Nº 040/2025
8	00649.2025.000004-93	MEMO Nº 036/2025	RECLAMAÇÃO	Atendimento no RX	DTH	Departamento Técnico Hospitalar	NÃO	ENCAMINHADO AO SETOR CORRESPONDENTE, MAS SEM RETORNO.	NÃO	MEMO DE COBRANÇA Nº 041/2025
DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (MARÇO 2025)										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	202420000444598	01.02.017304.005341/2024-2	ELOGIO	Equipe de Enfermagem	GERDERMATO	Gerência de dermatologia	SIM	Agradecida e grata à Deus. Fico feliz por alguém reconhecer nosso esforço e trabalho.	SIM	
2	MEMO Nº 022/2025	01.02.017304.001096/2025-6	RECLAMAÇÃO	Rotina de Enfermagem	DAM	Gerência de Enfermagem	SIM	Informo que esta gerência já conversou com o técnico de enfermagem mencionado. E o mesmo se comprometeu de não permanecer no erro. É salientar que esta gerência não compactua com qualquer tipo de maus tratos para com pacientes.	SIM	
3	01.02.017304.001009/2025-70	MEMO Nº 018/2025	ELOGIO	Atendimento do Serviço Social	GAMBULAT	Gerência de Ambulatório	SIM	Ciente	SIM	
DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (FEVEREIRO 2025)										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	202520000495073	MEMO Nº 003/2025	ELOGIO	Atendimento Médico	GERDERMATO	Gerência de dermatologia	SIM	Obrigada, fico feliz!	SIM	

Legenda:

*Manifestações pendentes fora do prazo: Manifestações que ultrapassaram o prazo de resposta de 30 dias, e que continuam em aberto à 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

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

VALENTINA LOHANA DE SÁ ARAÚJO
Estagiária de Serviço Social

