



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Fevereiro de 2025

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
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

Apresentação.....	03
1.Relatório dos Registro, de reclamação, denúncia, sugestão e solicitação.....	04
Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	04
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	05
Quadro das Manifestações.....	06



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Fevereiro 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 fevereiro realizamos 39 - atendimentos.



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

1.1 Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Fevereiro de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
GERENF	01



1.2 Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Fevereiro de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Assistência de Enfermagem	01
		TOTAL	01

Assistência de enfermagem

Reg. 2025 202520000502150 - Cidadã relata que seu neto está internado na enfermaria masculina, leito 89, e até então estava evoluindo positivamente, entretanto a partir do dia 06/02 no plantão da noite, a equipe de enfermagem passou a atrasar o horário da administração dos medicamentos, anticonvulsionantes e antibióticos, o que segundo a acompanhante, levou a uma piora do quadro do paciente e o mesmo está sendo transferido para a intermediária. A cidadã relata que as técnicas registram a administração do medicamento sem terem realizado, pois no dia 07/02 a medicação não veio pela parte da manhã (pois, segundo a enfermeira já estava checado pelo plantão anterior), mas não foi administrado. Cidadã reclama da falta de comprometimento da equipe, que por várias vezes atrasam em horas o horário da medicação, além de demorarem a administrar os analgésicos quando o paciente sente dor.

Ações Gerenciais – A gerência de enfermagem retornou que já tomou providências quanto à situação relatada. Informar que a equipe de enfermagem já foi orientada quanto a importância da administração adequada dos medicamentos dos pacientes, enfatizando sobre as proibições que rege o código de ética. Informa também que esta gerência não compactua com qualquer tipo de má conduta dos profissionais.





1.3 Quadro das Manifestações

Fevereiro de 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de fevereiro de 2025										Total = 01
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO PARA	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	2,0252E+14	01.02.017304.000508/2025-40	Reclamação	Assistência de Enfermagem	Gerência de Enfermagem	A DAM	Sim	A gerência responsável retornou que as providências acerca da situação citada foram tomadas, e que não compactua com qualquer tipo de má conduta dos profissionais.	Sim	
2										

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.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

7

Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

