

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Janeiro de 2025



Índice

Apresentação.....	03
--------------------------	-----------

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Subgerência do CRIE.....	09
Quadro das Manifestações.....	10

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Janeiro 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 Janeiro realizamos 25 - atendimentos.



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

Janeiro de 2025



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores**Janeiro de 2025**

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
GERENF	01
GERIST/AIDS	01
CRIE	01
Total	03



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem**Janeiro de 2025**

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

Assistência de enfermagem

Reg. 202520000455923 - Cidadã relata que seu filho está internado na enfermaria masculina, leito 15, e no dia 03/01/25 solicitou ajuda da equipe de enfermagem para trocar os lençóis pois haviam sido urinados, um profissional de nome Leandro foi auxiliá-la e ao tocar o braço do paciente o mesmo puxou o braço pois tem medo de ser furado. Neste momento o enfermeiro se irritou, bateu no braço do paciente e empurrou a maca com raiva, dizendo que não iria mais trocá-lo pois o paciente não deixava, e saiu da sala, onde todos os pacientes e acompanhantes presenciaram e se assustaram. A cidadã foi ao serviço social e foi orientada a comparecer à ouvidoria, onde pede providências.

Ações Gerenciais – A gerência de enfermagem retornou que já tomou providências quanto à situação relatada.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS**Janeiro de 2025**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERIST/AIDS	Reclamação	Remarcação de consulta	01
		TOTAL	01

Remarcação de consulta

Reg.202520000471889 - Cidadã relata que é paciente do doutor Maurício e tinha uma consulta marcada para dia 30/01, mas foi informada que o médico estava de licença e sua consulta foi remarcada para Setembro de 2025, se dirigiu então ao consultório 51, onde pediu para que trocasse de médico, pois não poderia ficar 1 ano e 6 meses sem consulta médica, a funcionária que lhe atendeu negou seu pedido, dizendo que não poderia trocá-la de médico e dificultou seu pedido. A mesma compareceu à ouvidoria para pedir providências para que seja atendida, pois tem 72 anos e tem o direito de solicitar a troca e uma consulta em data mais próxima.

Ações Gerenciais – A gerência informou que o médico responsável pela paciente, Dr. Maurício Borboborema, encontra-se em licença por interesse particular pelo período de seis meses. Conforme o fluxo estabelecido, pacientes assintomáticos, como é o caso em questão, têm a opção de descentralização para acompanhamento em outras unidades básicas de saúde. Entretanto, a paciente recusou a transferência, razão pela qual seu atendimento foi remarcado de acordo com a disponibilidade da agenda. No momento, enfrentamos dificuldades relacionadas ao quadro médico, uma vez que todos os profissionais do SAE encontram-se em licença. Contamos com o apoio da Dra. Quezia, da AHF, e da Dra. Eda Chagas para o atendimento de pacientes com carga viral detectável.



Registros de Manifestação Relacionados à Subgerência do CRIE**Janeiro de 2025**

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

Atendimento

Reg.202520000471889 - Cidadão relata que 30/01/2025, fez 5 ligações para o número 2127-3473 do CRIE, nenhuma foi atendida, por fim pede apuração e providencias

Ações Gerenciais – A gerência responsável retornou que no dia em questão o setor estava com RH reduzido, e priorizou o atendimento dos usuários presencialmente.



Quadro das Manifestações Janeiro de 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										Total = 3
Manifestações Referentes ao Mês de Janeiro de 2025										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO PARA	RESOLVIDO	JU STIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202520000455923	01.02.017304.000021	Reclamação	Assistência de Enfermagem	Gerência de Enfermagem	Gerência de Enfermagem	Sim	A gerência responsável retornou que as providências acerca da situação citada foram tomadas	Sim	
2	202520000471889	01.02.017304.000169/2025-00	Reclamação	Remarcação de consulta	Gerência de IST/AIDS	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência responsável retornou que o médico da paciente está de licença especial, foi oferecido a troca para acompanhamento em outras unidades de saúde mas a mesma recusou	Sim	
3	202520000488703	01.02.017304.000362/2025-33	Reclamação	Atendimento	Subgerência do CRIE	Subgerência do CRIE	Sim	A gerência responsável retornou que no dia em questão o RH do setor estava reduzido e foi priorizado o atendimento aos usuários presencialmente.	Sim	

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

