

Relatório Mensal Ouvidoria FMT – HVD

Janeiro de 2025

www.amazonas.am.gov.br twitter.comGovernodoAM youtube.com/governodoamazonas facebook.com/governodoamazonas

Folha: 2

Avenida Pedro Teixeira N.25, Bairro D. Pedro CEP 69040-000 Telefone: (92) 2127-3555







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

www.amazonas.am.gov.br twitter.comGovernodoAM youtube.com/governodoamazonas facebook.com/governodoamazonas

Folha: 3

Avenida Pedro Teixeira N.25, Bairro D. Pedro CEP 69040-000 Telefone: (92) 2127-3555







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

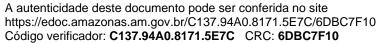
Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

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.



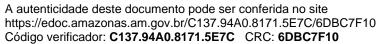




Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

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

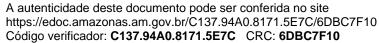
ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Assistência de Enfermagem	01
		TOTAL	01

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 lençois 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 acomapanhantes 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.







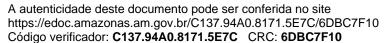
Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS Janeiro de 2025

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 trocála 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.





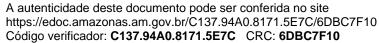
Registros de Manifestação Relacionados à Subgerência do CRIE Janeiro de 2025

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									
Manifestações Referentes ao Mês de Janeiro de 2025						Total = 3				
N°	PROTOCOLO	PROCESSO N°	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO PARA	RESOLVIDO	JU STIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PE LA OUVIDORIA	OB SERVAÇÃO
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		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 aten dimento aos susários 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

Folha: 11