AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Março de 2025

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

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 Farmácia.....07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....09
Quadro das Manifestações.....10

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Março de 2025 que mostra o número de registros mensais, 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 códigoQR 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 março realizamos 40 - atendimentos.

Justificativa

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

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

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

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Março de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
GERENF	01
FARMÁCIA	01
GERÊNCIA DE DERMATOLOGIA	01
Total	03

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Março de 2025

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

Assistência de enfermagem

Reg.01.02.017304.001089/2025-64 - Cidadã relata o seguinte: A técnica de enfermagem cujo nome de Solange Brazão Elias, a qual é de grau parentesco (prima), fui abordada no corredor da Enfermaria onde a mesma perguntou sobre seu irmão que está internado no leito 49, alegando que seu irmão André ligou cedo querendo saber dos fatos, onde a mesma disse em voz alta que o meu irmão estava para morrer porque estava com HIV, em meio de várias pessoas onde a mesma citou que nossa vizinhança já estava sabendo do ocorrido. Essa informação é sigilo em nossa em sua família. Quero deixar claro que esse nosso parentesco está espalhando informações de nossa família para a família dela, abalando seu emocional desrespeitando a lei e principalmente desrespeitando nossa família que estamos enfrentando um momento difícil.

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

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

Registros de Manifestação Relacionados à Farmacia

Março de 2025

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

Atendimento na Farmácia

Reg.00649.2025.000001-40 Cidadão relata o seguinte: Venho por meio desta registrar minha insatisfação com o horário de funcionamento da farmácia da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD), que atualmente é das 07:00 às 16:40. Recentemente, precisei utilizar os serviços da farmácia para retirar um medicamento, mas devido ao horário restrito de funcionamento, não consegui realizar o atendimento necessário. Considerando que a FMT-HVD é uma unidade de saúde 24 horas, acredito que o horário da farmácia deveria ser ampliado, ao menos até as 20:00 horas, para garantir que todos os pacientes, independentemente do horário, tenham acesso aos medicamentos de que necessitam. O horário atual limita o acesso à medicação e pode comprometer a continuidade dos tratamentos, especialmente em um hospital de referência como a FMT-HVD. Solicito, portanto, que seja reavaliado o horário de funcionamento da farmácia e que se considere a ampliação do atendimento até as 20:00 horas, para melhor atender à demanda dos pacientes. Agradeço pela atenção e
Aguardo um retorno sobre as providências que serão adotadas para resolver essa questão.

Ações Gerenciais – Em resposta aos questionamentos, devo fazer algumas colocações: O Sistema de Controle Logístico de Medicamentos, Ministério da Saúde, Secretaria De Vigilância em Saúde, Departamento de Vigilância, Prevenção e Controle das IST, do HIV/Aids e das Hepatites Virais, é um sistema que gerencia os estoques de todo o país, de modo que todas as dispensas são registradas no mesmo, o que requer tempo minucioso para não entregar medicamentos errados aos usuários. Quanto ao horário de funcionamento da farmácia como todos os setores da gerência de ambulatório são de 07h00min as 17h00min, porém os portões fecham 16h40min ficando para atendimentos os usuários que já pegaram fichas de atendimentos, como funciona qualquer órgão de alta demanda, e também para que não ultrapasse os horários dos servidores, que tem seu

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

Horário de saída as 17h00minh. Informo para esclarecimento que a Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD) é uma autarquia com modalidade ambulatorial de pacientes eletivos com horário de 7:00h as 17:00 é uma unidade de internação de pronto socorro, somente para urgência e emergências 24 horas. Quanto ao horário estendido levarei a direção essa solicitação para apreciação do Diretor Presidente da Instituição. Em nenhum momento a Farmácia Ambulatorial descumpriu as diretrizes do Ministério da Saúde, A farmácia ambulatorial fica a disposição

Registros de Manifestação Relacionados à Gerencia de Dermatologia

Março de 2025

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

Atendimento

Reg.01.02.017304.001091 - Cidadã relata o seguinte: A senhora Alda a fez esperar 40 minutos para dizer que procurasse uma UBS. Além de esnobes proposta pela enfermeira em nem avaliar escutar o que passei. Hoje dia 24/03/2025 enterrei meu animal de estimação com esporotricose no qual a arranhou e conviveu comigo. Ela nem sequer perguntou porque eu estava lá nos encaminhado a uma UBS.

Ações Gerenciais – A demora no atendimento depende do número de usuários que chegam; apesar da especialidade dermatologia ser regulada no sistema SISREG, a demanda de nossos pacientes internos é grande, atendemos todos por ordem de chegada, com seu cartão de agendamentos, ou documento, ou pelo menos o nome no papel; para marcar a ordem de chegada. Não trabalhamos com urgência e sim com agendamentos de consultas, somos ambulatório. Peço desculpas por não ter atendido seus anseios e ficamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

.

Quadro das Manifestações
Março de 2025

Manifestações Referentes ao Mês de Março de 2025										Total = 3
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO PARA	RESOLVID	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	00649.2025.000001-40	nº 01.02.017304.001008	Reclamação	Atendimento	Farmacia	Chefe da Farmacia	sim	Em nenhum momento a Farmácia Ambulatorial descumpriu as diretrizes do Ministério da Saúde, A farmácia ambulatorial fica a disposição	sim	
2		nº 01.02.017304.001089	Reclamação	Conflito interno	Gerencia de Enfermagem	Gerencia de Enfermagem	SIM	Esta Gerência já tomou as devidas providências em relação as atitudes da técnica em enfermagem ao norte citada.	sim	
3		nº 01.02.017304.001091	Reclamação	Reclamação	rência de Dermatolo	DAM	sim	A demora no atendimento depende do número de usuários que chegam; a demanda de nossos pacientes internos é grande. Peço desculpas por não ter atendido seus anseios e	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.

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**

Equipe

Edileuza de Sena Souza
Ouvidora da FMT-HVD

Documento assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/05/2025 às 11:17 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/9625.8A8D.F3D7.FFD7/F6E788AB
Código verificador: **9625.8A8D.F3D7.FFD7** CRC: **F6E788AB**