



Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Junho 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.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de manifestações Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar.....	14
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social.....	16
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....	17
Quadro das Manifestações.....	18





Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de junho 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, sugestão, denúncia, informação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações presenciais ou através de email e pelos sites oficiais de ouvidoria como FalaBr e ouvirSUS.

Quanto aos dados da satisfação do usuário, é realizada uma pesquisa através de código QR que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos específicos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções, sendo por e-mail ou presencial. No mês de junho realizamos 40 – atendimentos, 01 – anônimo.

Esta Ouvidoria também recebe diariamente um volume significativo de demandas advindas do site Oficial da Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado sendo essas demandas dúvidas para remarcar consultas, laudos médico, solicitação de exames, orientação sobre Prep, e CTA entre outros, assim como processos licitatórios, processos jurídicos etc. Que são dadas as informações e direcionamentos aos setores competentes.

Justificativa

Devido a alguns problemas de ajustes no sistema ouviSUS. Seguirão algumas manifestações registradas somente via Sigid, até a resolução do problema.





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

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores
Junho de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
GERDERMATO	02
GERDST/AIDS	03
GERENF	02
DAM	02
DTH	02
SERVIÇO SOCIAL	01
GAMBULANT	01
Total	13



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia Junho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDERMATO	Reclamação	Falta de atendimento	01
GERDERMATO	Reclamação	Falta de atendimento	01
		TOTAL	02

Falta de atendimento

Reg. 202520000646845. Cidadão relata o seguinte: Vim a cidade de Manaus através de encaminhamento médico. Irei relatar o que ocorreu comigo no dia 20/05/2025. Infelizmente no dia 20/05/2025. Eu estava com uma consulta marcada para o Setor de Proctologia na Fundação de Medicina Tropical. A consulta estava marcada para às 12:00 horas, cheguei com antecedência por volta das 10:45 da manhã, passei pela recepção que fica alocada próximos das salas 42, 43, 44, 45... fui atendido por um rapaz, sua descrição, tonalidade morena, cabelos pretos médios cacheados. Onde o mesmo pediu

Que eu aguardasse que o atendimento seria somente depois das 13:00 horas. Ao dar o horário, voltei com ele para ele colocar minha presença no sistema, ao colocar o mesmo pediu pra mim aguardar que eu iria ser chamado assim que a Médica comesse o atendimento, deu o horário de saída do seu expediente e entrou uma moça, sua

Descrição, cor parda e cabelos cacheados, retornei com ela pra verificar se o rapaz tinha colocado no sistema a minha presença por observar que já estava iniciando os atendimentos, a mesma respondeu que sim e que era pra mim aguardar minha vez, o tempo foi se passando e nada do meu atendimento então resolvi perguntar novamente, foi quando ela me pediu pra mim ir na sala 50 com a Enfermeira bati na porta da sala e perguntei se Eu ainda iria ser atendido, sua resposta foi

a médica já finalizou seu atendimento e já foi até embora, nisso já eram 15:25 horas da tarde.. Infelizmente muita falta de consideração pelo paciente e irresponsabilidade dos Recepcionistas que não deram as devidas informações corretas, foram irresponsáveis e me fizeram esperar horas por um atendimento que não aconteceu. Não fui atendido na data marcada e a Enfermeira marcou uma nova consulta para o dia



27/05/2025.. Quero aqui deixar minha pergunta: "ONDE ESTÁ MEU DIREITO?", é por ser atendimento público que vai ser de qualquer jeito, tratamento desumano com os pacientes.

Ações Gerenciais – Paciente foi atendido pela primeira vez nesta unidade no dia 13/05/2025, onde foi examinado e dado prioridade de atendimento com a Dra. Adriana Daumas para o dia 20/05/2025. No referido dia, paciente foi chamado diversas vezes para comparecer a sala da proctologia para a consulta. E só apareceu quando todos os pacientes já tinham sido atendidos. É só apareceu quando todos os pacientes já tinham sido atendidos. É sabido por todos os pacientes que o consultório de proctologia fica no corredor a direita, na sala 50, onde existe placa de identificação.

Foi remarcado nova consulta para o dia 20/05/2025 as 12h – Remarcado em caráter de urgência, mas o paciente acima citado não compareceu, tirando assim a vez de outro paciente.

A proctologia se coloca à disposição para uma nova remarcação de consulta. Porém, o direito de cada um, paciente e funcionário são existentes e devem ser respeitados para o bom funcionamento do atendimento requerendo, principalmente, compromisso com as consultas agendadas para que os outros pacientes também tenham seus direitos preservados.

Vale ressaltar que a função dos recepcionistas é confirmar a consulta. Portanto, assim o fizeram e a obrigação do paciente é se dirigir ao local da consulta. Mesmo porque na primeira consulta dia 13/05/2025, foi explicando toda a rotina da proctologia e informado que o mesmo precisa comparecer no horário e data marcada no consultório 50.

Nos colocamos à disposição para nova marcação de consulta ou esclarecimentos.

Falta de atendimento

Reg. 202520000662215– Cidadão relata o seguinte: através dessa carta de contestação, informo que toda vez que tenho consulta agendada para a proctologista Dra. Adriana nunca sou atendida pelo fato de sempre ter uma desculpa. Não é a primeira vez que acontece comigo. O meu tratamento da parte da Dra. Infelizmente não estou conseguindo terminar. Marca uma data comigo, e na hora, sou surpreendido pela enfermeira Elizabeth dizendo que a Dra. não veio porque teve imprevistos. Até entendo uma ou duas vezes, mas essa ausência dela continua e eu como paciente preciso de atenção porque meu caso é sério. Paciente pede providências

Ações Gerenciais – Aguardando retorno.





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Junho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST/AIDS	Reclamação	Atendimento médico	01
GEDST/AIDS	Reclamação	Laudo médico	01
GEDST/AIDS	Reclamação	Atendimento médico	01
		TOTAL	03

Atendimento médico

Reg. 202520000649322 - Cidadã relata que a mãe se trata na instituição desde 2014, e nunca ficou sem médico. Em dezembro (não especifica o ano), veio remarcar sua consulta para 23/05/2025 e não conseguiu atendimento, sendo remarcada novamente para dezembro deste ano. Cidadã relata que sua mãe não estar bem de saúde, e que ela está sem acompanhamento já tem muito tempo, solicita que amenos a encaminhe para outro infectologista já que o seu médico está de licença relata que a paciente necessita ser acompanhada, pois tem outras comorbidades além do hiv. Cidadã compreende que os problemas do Tropical são muitos, e expressa, que é muito triste um hospital desse porte esteja passando por isso, não ter médicos para seus pacientes. Cidadã solicita providências

Ações Gerenciais – Em análise ao prontuário (salux 87708) da paciente, verifica-se que a mesma compareceu a consulta com a enfermeira Francília Clementino Siqueira no dia 10/06/2025, ocasião em que foram atualizadas as guias para exames. Consta, ainda, que os exames estão agendados para o dia 12/06/2025 e que há consulta marcada com o Dr. Flávio Ribeiro no dia 02/07/2025, às 7h. Ressalte-se que, anteriormente, a paciente era acompanhada apenas pelo Dr. Paulo Luís, atualmente em licença, o qual integra a equipe da Gerência de Dermatologia.





Laudo médico

Reg. 202520000648529-O cidadão relata o seguinte: Estou em processo de aposentadoria e meu estado de saúde está bem crítico e então pedi para meu médico Dr. Flavio Ribeiro alguns laudos para apresentar na minha perícia na data 13/06/2025. O mesmo não olhou os antigos laudos e não fez questão de fazer um novo para ajudar o Paciente. Não soube entender as minhas necessidades e quando eu tentava falar o mesmo me cortava fazendo mais a minha desistência (...) no final nem a receita do que preciso ele me passou pois não deixou eu falar. Estou sem o meu "fenobarbital", senti descaso da parte do profissional perante o paciente. O cidadão solicita providências.

Ações Gerenciais- Segue resposta do Dr. Flávio: O paciente não era por mim acompanhado, como pude verificar nos registros médicos, e desse modo necessitaria de avaliação dos exames de controle, para melhorar atender a situação clínica do paciente.

Atendimento médico

Reg.202520000622566- Paciente relata o seguinte: Pela segunda vez fui tratado mal pela Liandra Karine na hora de remarcar minha consulta com o Dr. Mauricio Borborema que está de licença, essa consulta foi marcada três vezes, mas no sistema consta só duas. A Liandra Karine me tratou mal e falou alto comigo, perguntei se ela estava bem. Ela mentiu dizendo que havia marcado a consulta, porém quando vim ser atendido descobri que ela não tinha marcado e me enganou. Pois fiquei irritado nesse dia, hoje dia 24.04.25, vim para consulta que outro atendente marcou, dessa vez marcou mesmo e o Maurício ainda está de licença, tive que pegar a senha 122 para remarcar quando entrei na sala a Liandra Karina mandou eu sair e disse que não ia me atender. Eu disse que ia ficar pois era minha vez pela senha, ela chamou o próximo e perguntou a idade, ele tinha 58 anos, ela disse: sorte a minha que ele não era prioridade. Passou 6 (seis) pessoas na minha frente e depois fui atendido por um rapaz. Quando perguntei o nome dela que não aparecia no crachá, ela foi arrogante. Paciente pede providências.

Ações Gerenciais- Pedimos desculpas pelo ocorrido. Inicialmente, gostaria de expressar que lamento profundamente qualquer percepção de mau atendimento ou desconforto vivido pelo paciente durante sua experiência na unidade. Nosso compromisso é oferecer um atendimento ético, esclarecedor e humanizado. Agradeço a oportunidade de me manifestar e reitero meu lamento e compromisso com o bom atendimento ao paciente.



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

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Falta de atendimento	01
GERENF	Denúncia	Negligência	01
		TOTAL	02

Falta de atendimento

Reg. 202520000647903- Cidadã relata o seguinte: venho, por meio desta, relatar minha profunda preocupação e insatisfação quanto à qualidade do atendimento que está sendo prestado ao paciente Schumacher da Silva Lopes, CPF 059.565.662-56, Enfermaria Masculina, Leito 15, atualmente internado nesta unidade hospitalar. Sinto-me na obrigação de formalizar este relato, já que, diariamente situações que comprometem o cuidado e o bem-estar de quem mais precisa nesse momento. O paciente encontra-se em uma condição extremamente delicada, apresentando confusão mental devido a um quadro de coágulo no edema, o que torna sua situação ainda mais sensível e exige cuidados constantes, atenção redobrada e assistência adequada. Ninguém deseja estar em um leito de hospital, mas se buscamos ajuda é porque queremos a melhora do paciente. No entanto, infelizmente, o que venho acompanhando são situações recorrentes de descaso, atraso e falhas no atendimento, que trago detalhadamente. (...) Venho, com muito respeito, mas também com grande preocupação, solicitar que providências sejam tomadas com a máxima urgência. O que buscamos aqui não é privilégio, e sim que sejam garantidos os direitos básicos do paciente: um atendimento digno, humano, respeitoso e de qualidade.

Ações gerenciais- Esta Gerência já tomou as devidas providências em relação às atitudes da servidora em enfermagem ao norte citada.



Negligência

Reg.00649.2025.000016-27- Paciente relata: Sou servidora pública da Fundação de Vigilância em Saúde Doutora Rosemary Costa Pinto. No dia 31 de maio recebi umas mensagens com o pedido de ajuda, para uma criança que estava vindo de Parintins para Manaus Como sou natural de juruti velho interior do Pará, moro em Manaus desde os meus 12 anos e conheço os pais da criança Edilson P. Nunes Neto. A criança veio para tratamento no hospital de medicina tropical, onde a mesma encontra-se em tratamento na UTI deste hospital. No sábado a criança foi muito bem atendida pela equipe de enfermagem, equipe médica...obrigada! Mais ontem na troca de plantão infelizmente a equipe que assumiu o plantão onde tem como coordenadora a enfermeira HELLEN LOPES, o encanto dos pais foi abaixo, após chamar os pais para receberem o BOLETIM MÉDICO, ao chamar na recepção, a enfermeira veio chamar exaltadas com falas autoritárias, sem um pouco de empatia, humanização e sensibilidade. Estava com os pais lá na recepção e presenciei esse episódio, algumas pessoas que estavam lá, também chegaram a falar que ela é assim mesma arrogante, nariz em pé e gosta de humilhar as pessoas. Bem, ao irem lá na UTI, os pais vieram emocionalmente muitos abalados com o que a criança relatou aos pais. Segundo relatos dos pais para mim a criança ao ver los falou "pai aqui não gostam de mim, a enfermeira disse que vocês me abandonaram, que se eu chamar ela e ficar aperreando ela não vai mais deixar vocês me verem ,ela fica me tratando mal aqui brigando comigo, que sou uma criança chata que fica estressando elas aqui". Os pais também, me relataram que presenciaram umas atitudes dela e da Doutora Luciana, grosseira com o filho deles. Com isso a criança, se encontra com emocional abalado com medo de não ver mas os pais e tem medo de falar alguma coisa para não proibirem a entrada dos pais com ele . Ao estar lá algumas pessoas relataram que ela faz pior, dentro e fora da UTI pessoas que já conhecem, falaram que não é a primeira vez que essa funcionária faz isso com paciente, quando eu perguntei pela gerência de enfermagem proteger a outra . NÃO SEI NOMES DESSAS PESSOAS QUE ME FALARAM POIS NÃO AS CONHEÇO, mas me viram abraçar os pais para acalma- las). Como pessoa quando apoio a família aqui em Manaus solicito a essa ouvidoria que por favor encaminhe esta denúncia ao Gestor Doutor Silvio para as devidas providências. Vamos ter mais amor pelas vidas e empatia. Muito obrigada!

Ações gerenciais- Esta Gerência já tomou as devidas providências em relação as atitudes da profissional em enfermagem ao norte citada. Informo ainda que está gerência sempre procura o melhor atendimento possível para com os pacientes.





Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Junho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Atendimento Médico	01
DAM	Reclamação	Negligência	01
		TOTAL	02

Atendimento Médico

Reg..2025.000015-46- Cidadão relata: Venho por meio desta manifestar minha indignação e profunda preocupação com o estado atual da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado. Como acompanhante de usuária do serviço e cidadã preocupada com a saúde pública do Estado, considero inaceitável a forma como os atendimentos têm sido conduzidos, é muito triste no que estão fazendo com Fundação, assim como em outras unidades públicas é visível o abandono da estrutura da instituição. Atualmente, a Fundação tem deixado de realizar exames importantes, eu presenciei o usuário que veio fazer o exame de leptospirose, isso era uma quinta feira, a atendente informou que nos dias quinta e sexta-feira, não era realizado o exame, ele só poderia fazer na segunda, segunda-feira, vocês tem noção disso, ele estava visivelmente preocupado, iria passar 4 dias, eu não sou médico, porém acredito que a agilidade em um diagnóstico seria fundamental para o sucesso no tratamento, essa falta de exames compromete o diagnóstico e tratamento de diversas doenças infecciosas graves. Além disso, o número de médicos é extremamente reduzido infectologistas se têm 3 são muito, NÃO TEM MÉDICO PARA CONSULTA, e, agravando ainda mais a situação, os poucos profissionais disponíveis frequentemente faltam, pois, os médicos também estão adoecendo, tem médico que se dedica tanto aos pacientes, que agora não estão conseguindo, isso é extremamente sério. Outro ponto crítico é a falha na comunicação com os pacientes: não há qualquer contato para informar o cancelamento de consultas ou retornos previamente agendados. Muitas vezes, o paciente se desloca até a unidade e só ao chegar descobre que não haverá atendimento. Manaus é uma cidade muito grande pegar ônibus já é difícil, imagina para quem está doente, vindo dos bairros distantes, agora pior que vem dos interior do estado, pega barco, dias de viagem, só para chegar aqui e não ser atendido .Os e-mails (ambulatoriofmthvd@gmail.com / dermatologia@fmt.gov.br) disponibilizados para





Agendar/remarcar consulta também não funcionam, tornando praticamente impossível obter qualquer informação ou suporte por meios digitais, quando recebi um email, no qual tinha entrado para agendar um retorno, me respondem com a data da consulta só depois que já tinha passado, parece piada, porém isso está acontecendo com muita frequência, acredito que os poucos profissionais que resta na fundação, os que realmente trabalham estão sobrecarregados, a esses pouquíssimo, merecem os meus elogios. A estrutura física da Fundação encontra-se em estado de completo abandono. Os banheiros estão sem sabão líquido e sem papel higiênico, e não há álcool em gel disponível nos ambientes — uma medida básica de prevenção à disseminação de doenças. Os corredores da unidade exalam mau odor devido à falta de limpeza adequada, o que coloca ainda mais em risco a saúde dos pacientes e profissionais, infelizmente esses problemas não são exclusivos da Fundação, praticamente todas as unidades de saúde do Estado do Amazonas estão nessa mesma situação. Considerando que esta instituição é referência em doenças tropicais na região amazônica, é inadmissível que esteja funcionando nessas condições precárias. Solicito, com urgência, providências para a regularização dos atendimentos, o reforço no quadro de profissionais, melhorias na comunicação com os usuários e uma reestruturação completa da infraestrutura e da higienização do ambiente. Minha mãe faz acompanhamento no Tropical acredito que desde de 2014, foi graças aos profissionais do hospital DIA que ela não morreu, foi pelo SUS, foi por toda mobilização que fizeram que ela conseguiu se transferida para São Paulo e fez o transplante, já passamos por muitas situações no Tropical, porém a primeira vez que a minha mãe está esperando desde de DEZEMBRO DE 2024 uma consulta com infectologista, que foi marcada para hoje (mesmo depois de toda solicitação para ela ser atendida antes) eu chego aqui o médico está de licença médica, remarcam para 03/12/2015, minha mãe, assim com muitos outros pacientes vai ter que esperar até dezembro, e quem garante que ela vai ser atendida em dezembro? Ninguém, porque não tem médico. Aqui não estou culpando os médicos, até porque o infectologista da minha mãe é um dos melhores, sim a péssima administração, Seja ela Estadual ou Federal, estamos vivendo um caos na saúde, pode até aparentar que está tudo bem com a saúde do Amazonas, porém não está.

Ações gerenciais- Aguardando retorno.





Negligência

Reg.202520000624586 -Cidadão relata o seguinte: meu companheiro deu entrada nesta local, em um quadro delicado de fístula, onde apresenta atualmente piora seguida de infecção e necrose. Sofre por parte da equipe de plantão constrangimentos de profissionais que se negam a realizar atendimento para a condições dele, que é necessário curativo prescrito em prontuários 3x ao dia no máximo. Medicações fora do horário de horário, exames que são esquecidos e equipe que negam atendimento... os profissionais obrigam os acompanhantes (involuntariamente), a realizar a manobra de curativos que é considerado delicado e grave. Hoje depois de dias vivenciando negligências médicas, procurei o Serviço Social e órgãos competentes para buscar direitos que a lei me garante e garante ao meu paciente, ANGELO MARCIO VIEIRA DE CASTRO leito 13. OBS: tem dias que o cirurgião, médicos e enfermeiros nem fazem visitas, os materiais dos curativos estão sendo custeados por mim. (gases,abs,fralda etc.). O cidadão pede providências.

Ações gerenciais- Aguardando retorno.



Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar**Junho de 2025**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Demora no atendimento	01
DTH	Reclamação	Demora no atendimento	01
		TOTAL	02

Demora no atendimento

Reg.202520000652063- Cidadã relata o seguinte: Me chamo Fernanda, sou mãe do Luiz Emanuel que é autista. Ontem, 05/06/2025, cheguei no hospital Tropical para fazer o raio - X do Luiz (06 anos), às 07:30, peguei a ficha prioridade nº14, além do Luiz eu estava com um bebê de 10 meses no colo (sozinha com os dois). Fui ser atendida às 11:30, depois de ter questionado sobre a demora e não estarem, chamando a muito tempo, ainda fui destratada pela mulher na sala de radiologia que me atendeu afirmou que estava chamando de 10 em 10, de forma super ignorante e se negou dizer quantas pessoas havia na minha frente quando perguntei, virou as costas e foi embora (...) fui destratada apenas por questionar a motivo da demora. Cidadã solicita providências.

Ações gerenciais- O atendimento do raio-x para pacientes do SISREG inicia às 08:00, conforme o agendamento no papel dos pacientes. A partir deste momento, são chamados de dez em dez pacientes, sendo eles prioridades e cinco pacientes normais (intercalados entre prioridades e pacientes normais conforme a ordem de chegada) para entrar e realizar seu exame. Após a finalização dos primeiros dez pacientes e assim sucessivamente. A recepcionista que recebeu e separou a ordem de prioridade da situação do paciente citado foi orientada a organizar melhor as prioridades, tendo em vista a gravidade do paciente. A técnica em radiologia que atendeu o paciente de certa forma, foi orientada e posteriormente foi desligada da empresa, tendo em vista a constância de fatos inconvenientes, contudo, foi passado à equipe do setor orientações para que haja um bom atendimento, fluido e sem intercorrências. No mais, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos posteriores.





Demora no atendimento

Reg.202520000661882- Cidadão relata: No setor de RX no dia 17 06 25 às 10:45, venho através deste repudiar o pronto atendimento no setor do RX, minha esposa e outras pessoas inclusive idosos chegamos às 05:40 da manhã e às 10:16 disseram aos pacientes na espera que não teriam previsão para serem atendidos, se quiserem é só voltar outro dia ou esperar o dia inteiro ou até a noite; peço deferimento e comunico ainda a ouvidoria que será comunicado ao ministério público para cômescio.

Ações gerenciais- O atendimento do raio-x para pacientes do SISREG inicia às 08:00, conforme o agendamento no papel dos pacientes. A partir deste momento, são chamados de dez em dez pacientes, sendo eles prioridades e cinco pacientes normais (intercalados entre prioridades e pacientes normais conforme a ordem de chegada) para entrar e realizar seu exame. Após a finalização dos primeiros dez pacientes e assim sucessivamente. Contudo, por conta de uma queda de energia no dia anterior (16 DE JUNHO), os pacientes precisaram ser liberados e foram comunicados a eles que poderiam vir realizar seus exames em 30 dias corridos, entretanto, em sua grande maioria retornaram no dia seguinte, ocasionando uma super lotação. Por conta disto, houve a demora no atendimento[.] Em relação a técnica em radiologia que não soube informar os pacientes, foi orientada e posteriormente foi desligada da empresa, tendo em vista a constância de fatos inconvenientes. No mais, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos posteriormente.





Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social

Junho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
SERVIÇO SOCIAL	Reclamação	Atendimento Social	01
		TOTAL	01

Atendimento Social

Reg.202520000633622- Paciente relata o seguinte: na recepção ocorreu que eu fui procurar o serviço social e chegando na pessoa da assistente social por nome Amanda para procurar auxilio para minha esposa que é paciente do hospital, fui automaticamente agredido pela mesma com um palavrão...ela olhou para mim e disse ("porra! Estou no telefone com minha filha que está doente") disse ela, somente sai da presença dela e fui para encontrar minha esposa que estava fraca e com fome por motivo de imprevistos da nossa vinda de Iranduba para cá...

Ações gerenciais- Não procede, tendo em vista que as refeições/alimentação dos pacientes internados são direcionadas aos pacientes que se encontram no leito, conforme dieta prescrita pelo médico assistente





Registros de Manifestação Relacionados à Gerencia de ambulatório Junho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULANT	ELOGIO	RECEPÇÃO AMBULATORIAL	01
		TOTAL	01

Elogio

Reg. 00649.2025.00000736-Cidadã relata o seguinte: Eu Eunice Assis, venho por livre e espontânea vontade agradecer as pessoas que trabalham neste setor, como a Enfermeira Marlise Dra. Valesca e a Cenir Soares, pelo atendimento humano e respeitoso que recebi dessas pessoas nesta Instituição de Fundação de Medicina Tropical

Ações gerenciais- A Gerência de Ambulatório para conhecimento e comunicação aos servidores citados Aproveitamos o momento para parabenizar a todos pela dedicação e comprometimento com os nossos pacientes. SILVIO CESAR PEREIRA FRAGOSO
DIRETOR DE ASSISTÊNCIA MÉDICA - FMTHVD





Quadro das Manifestações Junho 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										Total = 14
Manifestações Referentes ao Mês de Junho de 2025										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	202520000633622	MEMO Nº 058/2025	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO SOCIAL	DTH	SERVIÇO SOCIAL	SIM	Não procede, tendo em vista que as refeições/alimentação dos pacientes internados são direcionadas aos pacientes que se encontram no leito, conforme dieta prescrita pelo médico assistente. Assistente Social	SIM	
2	202520000646845	MEMO Nº 060/2025	RECLAMAÇÃO	FALTA NO ATENDIMENTO	DERMATOLOGIA	GERDEMATO	SIM	O Paciente teve consulta marcada para 20/05/2025, mas chegou após o fim dos atendimentos. A consulta foi remarçada para o mesmo dia, às 12h, mas ele não compareceu. A equipe reforça que as orientações	SIM	
3	2,0252E+14	MEMO Nº 062/2025	RECLAMAÇÃO	NEGLIGENCIA MULTIDISCIPLINAR	DAM	GERENF	SIM	Esta Gerência já tomou as devidas providências em relação as atitudes da Servidora em enfermagem ao norte citada.	SIM	
4	00649.2025.000016-27	MEMO Nº 063/2025	DENUNCIA	NEGLIGENCIA INTERDISCIPLINAR	DAM	GERENF	SIM	Esta Gerência já tomou as devidas providências em relação as atitudes da profissional em enfermagem ao norte citada. Informo ainda que esta gerência sempre procura o melhor atendimento possível para com os pacientes.	SIM	
5	00649.2025.000010-31		DENUNCIA	ASSEDIO MORAL	FMT-HVD		NAO	ARQUIVADO NO SITE FALABR, POR FALTA DE ELEMENTOS CLAROS: MATERIALIDADE E COMPETENCIA	-	
6	2,0252E+14	MEMO Nº 064/2025-	RECLAMAÇÃO	FALTA DE MEDICO	DAM	GERDST/AIDS	SIM	Em análise ao prontuário (salux 87708) da paciente Rosa Maria de Jesus, verifica-se que a mesma compareceu a consulta com a enfermeira Francisca Clementino Siqueira no dia 10/06/2025, ocasião em que foram atualizadas as guias para exames. Consta, ainda, que os exames estão agendados para o dia 12/06/2025 e que há consulta marcada com o Dr. Flávio Ribeiro no dia 02/07/2025, às 7h. Ressalte-se que, anteriormente, a paciente era acompanhada apenas pelo Dr. Paulo Luis, atualmente em licença, o segue resposta do Dr. Flávio: O Paciente não era por mim acompanhado, como pude verificar registros médicos, e desse modo necessitaria de avaliação dos exames de controle, para melhorar a situação clínica do. E explicado como funciona o sistema de Atendimento prioritário do raio-x. A recepcionista foi orientada a melhorar a organização. A técnica da radiologia foi designada. Supervisora de	SIM	
7	2,0252E+14	MEMO Nº 065/2025	RECLAMAÇÃO	LAUDO MEDICO	GERDST/AIDS	GERDST/AIDS	SIM	O Paciente não era por mim acompanhado, como pude verificar registros médicos, e desse modo necessitaria de avaliação dos exames de controle, para melhorar a situação clínica do. E explicado como funciona o sistema de Atendimento prioritário do raio-x. A recepcionista foi orientada a melhorar a organização. A técnica da radiologia foi designada. Supervisora de	SIM	
8	2,0252E+14	MEMO Nº 066/2025	RECLAMAÇÃO	DESTRATO E NÃO CUMPRIMENTO DA LEI DE PRIORIDADE	DAM	DTH	AGUARDANDO RETORNO			
9	00649.2025.000015-46	MEMO Nº 068/2025	RECLAMAÇÃO	FALTA DE MEDICO	DAM	DAM	AGUARDANDO RETORNO			AGUARDANDO O RETORNO
10	2,0252E+14	MEMO Nº 070/2025	RECLAMAÇÃO	DEMORA PARA ATENDIMENTO	RAIO-X	DTH	SIM	É explicado como funciona o sistema de Atendimento prioritário do raio-x. A recepcionista foi orientada a melhorar a organização. A técnica da radiologia foi designada pela constância de fatos inconvenientes. ATT: supervisora de radiologia.	SIM	
11	2,0252E+14	MEMO Nº 071/2025	RECLAMAÇÃO	FALTA DE ATENDIMENTO	GERDEMATO	GERDEMATO	AGUARDANDO RETORNO			AGUARDANDO O RETORNO



Demandas que retornaram do mês de Maio de 2025.

DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (MAIO 2025)										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	202.520.000.622.566	MEMO Nº 049/2025	RECLAMAÇÃO	MAL ATENDIMENTO	GERDST/AIDS	GERDST/AIDS	NAO	Gostaria de expressar que lamento profundamente qualquer mau atendimento, durante sua experiencia na unidade.Nosso compromisso é oferecer um atendimento etico, esclarecedor e humanizado.Pedimos desculpa pelo ocorrido.Gerente de IST/AIDS		
2	202.520.000.624.586	MEMO Nº 050/2025-OUVIDORIA	RECLAMAÇÃO	NEGLIGENCIA MULTIDISCIPLINAR	DAM	DAM	NAO	-		MEMO DE COBRANÇA Nº 061 SAIDA-05/06/2025. Aguardando retorno.
3	649.202.500.000.736	MEMO Nº 044/2025-OUVIDORIA	ELOGIO	RECEPÇÃO DO AMBULATÓRIO	-	GAMBULANT	SIM	DAM cliente A Gerência de Ambulatório para conhecimento e comunicação aos servidores citados Aproveitamos o momento para parabenizar a todos pela dedicação e comprometimento com os nossos pacientes		MEMO DE COBRANÇA Nº 059/25SAIDA-03/06/2025. Aguardando retorno.

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

NATALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPCAO
Estagiária de Serviço Social

