AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Maio de 2025

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Índice

Apresentação.....03

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....04
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Departamento Técnico Hospitalar.....05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....06
Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....06
Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....08
Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Subgerência de Arquivo Médico e Contas Hospitalares.....10

Quadro das Manifestações referente ao mês de Maio.....11
Quadro das Manifestações referente ao mês de Abril.....12

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******* em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Maio 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 código QR 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 Maio realizamos 54 – atendimentos, 00 – anônimos.

Justificativa

As manifestações são registradas presencialmente por esta ouvidoria e pelos canais de registro Fala.Br e ouvSUS.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Maio de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DTH	01
GERDST/AIDS	02
GERENF	01
GAMBULAT	01
SUBGAMEC	01
Total	06

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar

Maio de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Atendimento no Rx	01
		TOTAL	01

Atendimento no Rx

Reg. 00649.2025.000004-93 – Cidadã relata que: na ocasião na data de 08/04/2025 estava marcado um exame de tórax PA, e não foi realizado porque o equipamento não estava funcionando e a recepção não soube informar qual era o problema. Na ocasião e os pacientes retornaram sem o atendimento necessário e sem informações satisfatórias.

Ações Gerenciais – O departamento diz: Venho através deste esclarecer o processo o memorando n° 036/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD, enviado pela Ouvidoria ao setor de Radiologia do FMT-HVD, conforme a denunciante. Nesta data em questão a máquina do Raio-x fico apresentou um problema de vazamento de óleo e por conta do mesmo, foi retirado o tubo da máquina para passar por manutenção. Contudo, o tubo foi reinstalado novamente, logo as atividades do Raio-x retornaram a funcionar a partir do dia 09 de abril de 2025. Desde então, estamos realizando os exames em sala normalmente. No mais, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos posteriores.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Maio de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST/AIDS	Reclamação	Falta de Atendimento Médico (INFECTO)	01
GERDST/AIDS	Reclamação	Falta de Atendimento Médico (INFECTO)	01
		TOTAL	02

Falta de Atendimento Médico (INFECTO)

Reg. 202520000609333 – Cidadã relata o seguinte: Venho através desde, manifestar minha indignação sobre meu agendamento de consulta no ambulatório, minha 1° consulta seria para 25/05/2024, com o infecto Dr. Mauricio, não tive essa consulta, que foi transferida para o dia 25/04/2025, pois o profissional encontra-se de licença Premium. Ora, porque não colocam para sermos atendidos por outro infectologista? A resposta da gerência de infectologia foi – "NÃO PODE". Me sinto desrespeitada no meu direito como usuário. Assim como todos os pacientes que se encontra nesta mesma situação. E hoje novamente foi reagendado a consulta para o dia 24/11/2025. Ao todo, lá se vão 16 meses de espera. Cidadã pede providências.

Ações Gerenciais – A resposta da gerencia – Informamos o Dr. Mauricio Borborema encontra-se em licença especial desde setembro de 2024, com previsão de retorno em julho de 2025. Estamos priorizando a transferência de pacientes sintomáticos, com carga viral detectável, para outros médicos, pois estamos com quadro reduzido de médicos infectologistas. Ofertamos a descentralização para pacientes assintomáticos, pela AHF, para UBS que fazem atendimentos SAE. Estamos à disposição para esclarecimentos.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Maio de 2025

Falta de Atendimento Médico (INFECTO)

Reg. 00649.2025.000008-17 – Cidadão relata: Eu Vanderley vim aqui para fazer uma reclamação, que não estou tendo consulta ao infectologista Dr. Mauricio Borborema, desde o dia 17/07/2024. E também na consulta do dia 27/12/2024, ele não compareceu porque estava doente segundo informação da recepção. Reagendaram a consulta para 27/08/2025. Estou insatisfeito com essa situação de não poder fazer as minhas consultas, minhas avaliações, meus exames(...) e aborrecido com essa situação de não ter meu acompanhamento ao infectologista que é necessário para minha saúde. Quero que seja tomado as devidas providências e solucione essa situação mais breve possível.

Ações Gerenciais – A resposta da gerencia – Informamos o Dr. Mauricio Borborema encontra-se em licença especial desde setembro de 2024, com previsão de retorno em julho de 2025. Estamos priorizando a transferência de pacientes sintomáticos, com carga viral detectável, para outros médicos, pois estamos com quadro reduzido de médicos infectologistas. Ofertamos a descentralização para pacientes assintomáticos, pela AHF, para UBS que fazem atendimentos SAE. Estamos à disposição para esclarecimentos.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Maio de 2025

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

Atendimento de Enfermagem

Reg. 202520000594033 – Cidadã relata uma série de situação que passou no período em que esteve internada nesta instituição. Situações essa que a deixaram emocionalmente instável e com oscilações de humor. A mesma pede providências, e faz apelo por mais humanidade e respeito no manejo e atendimento aos pacientes desta instituição. A cidadã em seu relato, cita também alguns nomes de profissionais da saúde, no qual deseja deixar apontado seus elogios e agradecimentos.

Ações Gerenciais – Informo a esta ouvidoria que todas as medidas em relação ao processo supra citado, tanto disciplinar, quando em relação a transmitir os elogios proferidos a alguns servidores mencionados, foram repassados individualmente pelos mesmos. Desde já agradeço.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******* em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório

Maio de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULAT	Elogio	Atendimento na Recepção	01
		TOTAL	01

Atendimento de Ambulatório

Reg. 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.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Registros de Manifestação Relacionados à Subgerência de Arquivo Médico e Contas Hospitalares

Maio de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
SUBGAMEC	Reclamação	Laudo Médico	01
		TOTAL	01

Laudo Médico

Reg. 20252000069164 – Paciente relata o seguinte: Precisei de um laudo da Dra. Maria de Lourdes, ela deu o laudo. Me ligaram para vim pegar, ao chegar aqui na fundação não localizaram o laudo, porque a moça que cuida dos laudos não veio trabalhar e levou a chave da mesa dela e outros funcionários não sabiam onde ela colocou o documento de laudo. A mesma Dra. Maria de Lourdes ligou pra mim, como também o rapaz da sala 51, avisando pra eu vim pegar. A minha reclamação é o fato de não ter ninguém responsável para entregar o laudo, uma vez que o paciente precisa urgente desse documento. Relato feito pelo cuidador da paciente Sr. Jerildo Thomé Pontes, irmão da paciente.

Ações Gerenciais – A subgerência respondeu: Informamos que o processo do paciente em questão foi confeccionado por esta subgerência, entregue na gerência de infectologia para correção, devido está faltando o CID, e foi entregue para o paciente pela gerência de infectologia, sem o retorno a esta subgerência para o devido registro de entrega do processo.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Quadro das Manifestações Maio 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de Maio de 2025										Total = 06
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	649.202.500.000.736	MEMO N° 044/2025	Elogio	Atendimento na Recepção do Ambulatorio	DAM	Gerencia de Ambulatorio GAMBULAT	SIM	DAM ciente 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.	SIM	
2	00649.2025.000008-17	MEMO N° 045/2025	Reclamação	Falta de Atendimnto Medico (Infecto)	DAM	GERDST/AIDS	SIM	Informamos o dr. Mauricio Borborema encontra-se em licença especial desde setembro de 2024, com previsão de retorno em julho de 2025. Estamos priorizando a transferência de pacientes sintomáticos, com carga viral detectavel, para outros médicos, pois estamos com quadro reduzido de médicos infectologistas. Ofertamos a descentralização para pacientes assintomáticos, pela AHF, para UBS que fazem atendimento SAE. Estamos a disposição para esclarecimentos.	SIM	
3	202520000629164	MEMO N° 051/2025	Reclamação	Laudo Medico	GERDST/AIDS	SUBGAMEC	SIM	Informamos que processo da paciente em questão foi confeccionado por esta Subgerência, entregue na Gerência de Infectologia para correção, devido está faltando o CID, e foi entregue para o paciente pela Gerência de Infectologia, sem o retorno a esta Subgerência para o devido registro de entrega do processo.	SIM	

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******* em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Quadro das Manifestações Abril 2025

DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (ABRIL 2025)										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	)0649.2025.000004-93	MEMO N° 036/2025	Reclamação	Atendimento no RX	DTH	Departamento Técnico Hospitalar DTO	SIM	Nesta data em questão a máquina do Rx fixo apresentou um problema de vazamento de óleo e por conta do mesmo foi retirado o tubo da máquina para manutenção	SIM	MEMO DE COBRANÇA N° 041/2025
2	202520000594033	MEMO N° 039/2025	Reclamação	Atendimento de Enfermagem	DAM	Gerencia de Enfermagem / GERENF	SIM	Informo a esta ouvidoria que todas as medidas em relação ao processo supra citado, tanto disciplinar, quando em realação a trasmitir os elogios proveridos a alguns servidores mencionados, foram repassados individualmente pelos mesmos.	SIM	MEMO DE COBRANÇA N° 048/2025
3	2,0252E+14	MEMO N° 047/2025	Reclamação	Falta de Atendimnto Medico (Infecto)	DAM	GERDST/ AIDS	SIM	Informamos que o Dr. Mauricio Borborema encontra-se em licença especial desde setembro de 2024, com previsão de retorno em julho de 2025. Estamos priorizando a transferência de pacientes sintomáticos, com carga viral detectavel, para outros médicos, pois estamos com quadro reduzido de médicos infectologistas. Ofertamos a descentralização para pacientes assintomáticos, pela AHF, para UBS que fazem atendimento SAE. Estamos a disposição para esclarecimentos.	SIM	-

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.

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******* em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******* em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**

Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

Documento 5AD0.B2B3.0B65.AFAE assinado por: WILDER SILVA DE SOUZA:921******** em 21/07/2025 às 14:12 utilizando assinatura por login/senha.
Documento assinado por: EDILEUZA DE SENA SOUZA:510******** em 30/05/2025 às 10:24 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/5AD0.B2B3.0B65.AFAE/A4CD764C
Código verificador: **5AD0.B2B3.0B65.AFAE** CRC: **A4CD764C**