



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

1

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Agosto de 2025.

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

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

**FUNDAÇÃO DE
MEDICINA TROPICAL –
DR. HEITOR VIEIRA
DOURADO**





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 Gerência de Ist/aids.....05

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao CRIE07

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar.....08

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....10

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica11

Quadro de Manifestações.....13

Equipe.....15





Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Agosto 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 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 formulários via QR-code 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 orientações, contatos e intervenções, sendo por e-mail ou presencial. No mês de Agosto realizamos 40 atendimentos – 01 atendimento sigiloso .

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 sobre laudos médicos, solicitação de exames, orientação sobre Prep, remarcar consultas entre outros, assim como diversos outros tipos de processos. 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 dos problemas.



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

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores Agosto de 2025.

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
Gerência de Ist/aids / GERDST/AIDS	03
Subgerência do CRIE	01
Departamento Técnico Hospitalar/ DTH	02
Gerência de Dermatologia / GERDEMATO	01
Diretoria de Assistência Médica / DAM	02
TOTAL	09





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ist/aids Agosto de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST/AIDS	Denúncia	Dificuldades em marcar consultas	01
GERDST/AIDS	Reclamação	Dificuldade em laudo médico	01
GERDST/AIDS	Reclamação	Dificuldade em laudo médico	01
		TOTAL	03

Dificuldades em marcar consultas.

Reg.202520000694319- Cidadã relata que procurou a instituição para remarcar sua consulta pessoalmente, no entanto lhe informaram que a mesma só poderia remarcar por email ou telefone, Cidadã alega que "estão dificultando a vida da pessoa que está buscando tratamento". Cidadã pede providência.

Ações gerenciais - Em resposta à manifestação da Ouvidoria, informou que o consultório 51, onde encontra-se localizada a Gerência de IST, realiza atendimentos presenciais a uma média de 50 pessoas por dia. Aos pacientes que manifestam insatisfação com o tempo de espera, é entregue um informativo contendo os dados necessários para solicitação de remarcação de consultas por e-mail. Ademais, ressalto que a reclamação apresentada refere-se à atuação da recepção, setor que não está sob a responsabilidade desta gerência.

Dificuldade em laudo médico.

Reg.202520000741393- Cidadão relata o seguinte: No setor NAME e sala 51 no dia 13/08/2025 às 9:15. Vem por meio deste formalizar uma reclamação ao atendimento nos setores NAME e sala 51 na manhã desta quarta-feira ao pegar o resultado de laudo solicitado pela assistente social Joana para ajudar no processo do BPC (INSS) pois o documento necessário para provar que sou paciente e a sigla do Cid. Não me entregaram dizendo que está com a consulta em atraso, não é o que o cartão do paciente mostra.





O médico é o Dr Maurício e o mesmo não esteve no hospital na última consulta agendada que estive e alegaram que o mesmo estava de férias, fizeram um novo agendamento. Agora ocorreu que me mandaram ir para resolver na sala 51 e o enfermeiro que me atendeu, ligou para o NAME e disse para moça que eu estava em dias e que todos os laudos do Dr. Maurício seriam assinados por outra médica e eu iria para casa aguardar a ligação. Como já tive essa experiência de não ligar resolvi ir atrás da assistente social e antes que eu concluísse ela me encaminhou para a ouvidoria. O cidadão pede providências. Cidadã relata que procurou a instituição para marcar sua consulta pessoalmente, no entanto lhe informaram que a mesma só poderia remarcar por email ou telefone, Cidadã alega que "estão dificultando a vida da pessoa que está buscando tratamento". Cidadã pede providência

Ações Gerenciais – O Dr. Maurício Borborema encontra-se de licença. Inicialmente, estávamos reagendando os atendimentos conforme a previsão de seu retorno, porém a licença foi renovada por mais um ano, o que prejudicou a agenda já marcada. A paciente compareceu à Gerência de IST para solicitar a remarcação da consulta. Foi verificado que ela é acompanhada pelo Dr. Maurício Borborema, com última consulta registrada em 2023, apresentando carga viral e CD4 atualizados em 07/2025. A paciente relatou urgência na obtenção de um laudo médico. No entanto, não há agenda médica disponível para atendimento imediato. Diante disso, foi orientada sobre a situação e teve a consulta reagendada para o dia 01/09, às 16h, para participação no último dia de mutirão de atendimento, que está sendo realizado neste mês. Quanto ao laudo solicitado, recomenda-se o envio ao SUBGAMEC para ciência e resposta à manifestação encaminhada pela ouvidoria. Atenciosamente.

Dificuldade em laudo médico.

Reg.Memorando Nº103/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD - Usuário relata: Desde do dia 04/08/2025 que foi feita a minha solicitação deste relatório que tenho que levar para o INSS no próximo dia 26 de Agosto de 2025. Eu estou aguardando e nada até a data atual não foi feito nada. Peço o quanto antes esse laudo ok. Desde já agradeço.

Ações gerenciais - Os prazos para entrega de laudo são de até 30 (trinta) dias. O paciente compareceu à consulta em 11/08 e, na data de hoje (22/08), o setor de Laudos realizou a retirada do documento na Gerência para devolução.





Registros de Manifestação Relacionados a subgerência do CRIE

Agosto de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
CRIE	Reclamação	Falta de informação e comunicação.	01
		TOTAL	01

Falta de informação e comunicação.

Reg. 202520000709297- Cidadã relata: Durante a vacinação a senhora que me aplicou a vacina, além de não se identificar também não deixou claro o que estava injetando em mim, foi quando pedi para ver após a aplicação, mas eu suspeito que foi outra substância tenha sido aplicada em mim. Gostaria que fosse investigado se foi de fato a vacina para pneumonia como solicitei. Cidadã pede providências

Ações Gerenciais- Em resposta a sua solicitação:

1. Quanto a Identificação informo que todos os servidores do setor são identificados através do documento de identificação padronizada pela FMT-HVD, uso obrigatório de crachá, e também através do registro do profissional que realizou o procedimento que consta no cartão de vacina, tanto digital quanto físico.
2. É protocolo que as informações sobre a vacina a ser aplicada são realizadas antes da aplicação, para que o usuário possa questionar e decidir sobre a realização ou não do procedimento.
3. A vacina em questão (Pneumocócica) já tem sua apresentação pronta para o uso, não sendo possível trocas de frascos, seringas ou agulhas. Estamos á disposição para esclarecimentos





Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar Agosto de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Desentendimento na portaria	01
DTH	Reclamação	Informação incorreta	01
		TOTAL	02

Desentendimento na portaria

Reg.202520000730090 - Cidadão Relata: No setor a entrada da enfermaria no dia 06/08/2015 às 9:30 eu acompanhante do paciente do leito 45 precisei sair para ir ao SISREG e fui abordado pela portaria perguntando para onde eu iria me sentia constrangido pois ele me trataram com ignorância pelo motivo de estar de chinelo. Pela parte da manhã, mais cedo fui à cantina e percebi que havia leite derramado no chão, fui comunicar o responsável pela cantina que estava lá e ele me disse "deixa que a gente resolve" falando com ignorância, o ambiente já estava com mosca.

Ações gerenciais - Informo que foi comunicado aos setores envolvidos e posteriormente conversado para que não voltem a cometer tais atitudes.





Informação incorreta

Reg.202520000751042- Usuária relata:No setor, informo no dia 17/08/2025 às 19:36h na noite liguei para o número 2127-3555 da Fundação de Medicina Tropical, para pedir informações sobre exame de Leishmaniose, a telefonista informou incorretamente o horário de atendimento, a mesma informou que era a partir de 08:00 horas da manhã, quando cheguei já havia terminado pois o horário correto era 07:00 as 10:00horas, divergindo do que foi me passado em ligação, conforme o registro deste documento. Solicito o registro para que não haja divergências de informações, pois acaba prejudicando pessoas que moram longe, eu mesmo resido na zona rural, e não tenho transporte à disposição.

Ações gerenciais - Ciente Já foi passado para o grupo da recepção e telefonista o ocorrido e pedido atenção nessas informações, que as façam corretamente.



**Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de Dermatologia /
GERDEMATO Agosto de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDEMATO	Denúncia	Falta de comunicação e material	01
		TOTAL	01

Falta de comunicação e material.

Reg. 202520000728178- Cidadã relata que: No setor de proctologia no dia 05/08/2025 às 9:30 meu irmão veio fazer um procedimento, na hora de fazer o procedimento a enfermeira não preparou o material de anestesia, pois achou que o procedimento seria sem anestesia. Na hora disse que não tem material e que a gente se conformasse ser hospital público que tínhamos que aceitar. Ele já veio pela 4º vez. Desorganizada, sem noção fez a gente faltar trabalho para passar a manhã toda para dizer que não tem material. A enfermeira é muito desorganizada, poxa porque não avisou antes. A enfermeira quer que eu paciente saia ligando para saber se tem material, falta de respeito com o paciente.

Ações gerenciais- Venho informar que o acompanhante está muito mal informado. Esse paciente faz tratamento na proctologista por anos. Aproximadamente 10 anos, tendo feito diversas consultas e várias biópsias, porém a mesma precisa saber que o hospital no momento se encontra sem material (básico) para o funcionamento e que procedimento não foi realizado por falta de material não porque sou desorganizada, trabalho na Fundação Tropical há 30 anos. E no proctologista após inúmeros cursos e especializações há 26 anos portanto não aceito que a mesma me chama de desorganizada pois estava no meu horário de trabalho exercendo minhas funções se a Biópsia não foi realizada, não é desorganização da minha pessoa e sim falta de material no Hospital.



Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica Agosto de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Constrangimento no atendimento	01
DAM	Reclamação	Agressão física e verbal	01
		TOTAL	02

Constrangimento no atendimento

Reg. 202520000737464- Cidadão relata: Por volta das 14:20 do dia 11 de agosto de 2025, no Hospital Tropical de Manaus, durante um procedimento relacionado há um suposto (a) mordida de morcego sofrido por ela (minha esposa), me deparei com um evento grotesco ao meu ver. Durante a aplicação do soro antiofídico, minha esposa teve que compartilhar a sala com duas pessoas da área da saúde, uma do mesmo sexo (domínio) e a outra do sexo oposto (sexo masculino). Pois bem, minha indignação é que o lugar onde é aplicado a medicação, não é apropriado pois não existe restrição, ou seja, não existe um box para evitar constrangimentos o local é de livre acesso, ou seja, a qualquer momento a pessoa que está passando pelo procedimento pode se deparar com a entrada de estranhos.(na sala) Obs: nos sentimos muito constrangidos com o episódio de hoje. O Cidadão pede providências.

Ações gerenciais- Apraz-me cumprimentá-lo cordialmente, ao tempo em que venho informar que nossa unidade está com fluxo alto de atendimento, somos referência para mordedura de animais peçonhentos de toda região, logo nossa demanda é muito alta fora os atendimentos de doenças infectocontagiosas de toda a rede de Manaus e interiores, logo é de se esperar que em algum momento tenhamos um índice alto de internações, e não temos uma estrutura de quartos separados para quem fica somente em observação e recebe alta posteriormente. E nunca deixamos de atender os três principais princípios do SUS: universalidade, integralidade e equidade. / Gerente de Enfermagem.





Agressão física e verbal

Reg. 202520000725740-Cidadão relata: No setor, spa no dia 02/08/2025 às 9 :00, eu cheguei no dia 1° com 39 graus de febre e com uma dor intensa que chegou a me dar convulsões. Pela manhã a equipe do enfermeiro chegou a me destratar com palavras, o enfermeiro me chamou de "porco" e o técnico batendo no meu leito me chamando de "fedorento". Porque no dia anterior devido a convulsão que eu tive vomitei e urinei, por isso eles me xingaram dessa forma, quando me levou para o banho começou a me ofender mais ainda com "merda", "fedorento" e "caralho". Eu falei para ele parar de me ofender e chamei ele de "filha da puta". Ele veio e me deu um tapa no meu rosto, eu comecei a gritar, mas ele disse que não me bateu, falei para o enfermeiro e ele disse que eu estava mentindo. Eu nunca tratei esses dois sem respeito para eles fazerem isso comigo. Estou triste com eles, quero que eles paguem.

Ações gerenciais- Informo que esta gerência, não compactua com nenhum tipo de maus tratos para com os pacientes. Informo que os servidores foram advertidos verbalmente. / Gerente de Enfermagem.





Quadro de manifestações referentes ao mês de Agosto de 2025

Table with 12 columns: N°, PROTOCOLO, PROCESSO Nº, CATEGORIA, ASSUNTO, SETOR RECLAMADO, ENCAMINHADO, RESOLVIDO, JUSTIFICATIVA, REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA, OBS. Total = 12





Demandas que retornaram referente ao mês de Julho de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD										
Manifestações que não retornaram Referentes ao Mês de Julho										Total = 01
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	2,0252E+14	MEMORANDO Nº 082 / 2025	DENUNCIA	MÁ CONDUTA PROFISSIONAL	FARMACIA	FARMACIA	NÃO	AGUARDANDO O RETORNO	NÃO	REALIZADO MEMO DE COBRANÇANº 098/2025

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.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

15

Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPCAO
Estagiária de Serviço Social

