



Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Julho 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 Subgerência de Serviços Gerais	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica	07
Quadro e Relatório dos Registros de manifestações Relacionados ao Departamento Técnico Operacional	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao CRIE	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de Engenharia	13
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar.....	14
Quadro de Manifestações.....	15
Equipe.....	18





Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de julho 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 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 julho realizamos 50 – atendimentos, 02 – anônimo 01 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 para remarcar consultas, laudos médicos, 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 Siged, até a resolução do problema.



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

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Julho de 2025

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
Gerência de Dermatologia / GERDEMATO	01
Subgerência de Serviços Gerais / SSG	01
Diretoria de Assistência Médica / DAM	02
Departamento Técnico Operacional / DTO	01
Subgerência do CRIE	01
Gerente da Gerência de Engenharia/ GENGE	01
Departamento Técnico Hospitalar/ DTH	01
TOTAL	08





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia Julho de 2025

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

Falta de atendimento.

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

Ações Gerenciais – Paciente foi acionado 03 vezes via ligação telefônica sem sucesso, passado sms, tudo como comprovar. Porém, o mesmo trocou de número de telefone e admitiu que esqueceu de atualizar seu cadastro no sistema, ou seja a culpa é totalmente do paciente visto que o mesmo foi atendido todas as vezes ficando somente seu atendimento quando no ato da biópsia por que não trouxe acompanhante. Segue em anexo todo o histórico dos atendimentos realizados na proctologia. Paciente precisa ser orientado STO a adesão á JARV, última consulta foi encaminhada ao Delphina para cirurgia.





Registros de Manifestação Relacionados à Setor de Serviços Gerais

Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
SSG	Reclamação	Higiene Hospitalar	01
		TOTAL	01

Higiene Hospitalar.

Reg. 00649.2025.000020-03 Cidadão relata o seguinte: Gostaria de fazer uma denúncia sobre o banheiro do ambulatório, pois está a mais de dois meses sem manutenção, e é um dos principais banheiros que os cadeirantes usam.

Ações Gerenciais- Informo que até o presente documento, não havíamos conhecimento e tampouco qualquer tipo de solicitação da área responsável sobre este banheiro. Após o conhecimento do fato a equipe da SSG / FMT-HVD, na data 10/07/2025 executou o desentupimento do vaso sanitário, troca de lâmpadas, reaperto dos sifões, engates e torneiras. Com isso, o banheiro encontra-se novamente em condições de usabilidade, sendo necessário apenas solicitar uma limpeza geral da empresa terceirizada, o que não faz parte da competência desta área. Ademais, a GENGE e a SSG nos colocamos à disposição para a execução de outros serviços e pendências necessárias. Gerente de Engenharia - FMT-HVD





Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Descaso no atendimento e na infraestrutura da Instituição.	01
DAM	Reclamação	Negligência multidisciplinar	01
		TOTAL	02

Descaso no atendimento e na infraestrutura da Instituição.

Reg. 00649.2025.000015-46- Cidadã 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, os 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 estar..





Ações gerenciais- Informo que os exames laboratoriais estão sendo realizados normalmente e que sorologia para leptospirose, tem coleta diária. No item referente ao número reduzido de médicos, cabe salientar que o último concurso público ocorreu em 2014 e desde 2014 então vários profissionais, de diversas especialidades, especialmente hepatologista e infectologista, foram afastados por aposentadorias, demissões e óbito, impactando diretamente no número de consultas que tiveram seu número reduzido, seguindo a redução dos profissionais médicos.

Asseguramos que os atendimentos estão sendo realizados, porém com fila de espera maior, tendo em vista a redução de médicos e a necessidade de respeitar pacientes por profissional, garantindo melhor assistência. Contudo, muitos atendimentos e serviços que eram executados exclusivamente por essa fundação, hoje já foram descentralizados, obrigando que o usuário, que desconhece esse fluxo, seja redirecionado a outro serviço para atendimento de suas necessidades.

Assim diante das dificuldades enfrentadas, busca-se estratégias para facilitar o acesso do usuário ao serviço, sendo implementados agendamento via telefônica, contudo, devida a alta demanda, acaba gerando fila de espera na resposta. Em nenhum momento esta fundação cancelou ou deixou de prestar assistência, mas diante de mudanças de fluxo, tem redirecionado usuários e orientado sobre novos protocolos de atendimento.

Vale ressaltar, que algumas reclamações não foram comprovadas, como o odor fétido e falta de limpeza adequada. A FMT tem contrato com empresas terceirizadas que prestam serviços de higienização e limpeza, com existência de profissionais diariamente executando essas funções nas áreas administrativas e assistenciais, contudo, cabe mencionar, que a área assistencial tem alto fluxo de pessoas, com ambulâncias, macas, cadeiras de rodas, pacientes vindo de áreas remotas, com doença cutâneas que exalam odor desagradável quadros de evacuações incontrolável. Assim, pode ocorrer que em algum momento do dia seja percebido odor desagradável e até sujeira, até que a equipe de higienização e limpeza realize o trabalho e deixe novamente o ambiente higienizado.

O documento cita "abandono da estrutura da instituição", se referido possivelmente, a estrutura hospitalar e ambulatorial construída na década de 70, passando por reforma e ampliação, contudo, hoje já se torna deficitária, tendo em vista o aumento crescente da demanda de usuários. Aliados a isso, registra-se a ocorrência de roubos e vandalismo que contribui para aumentar essa deficiência.





Em suma, estamos com dificuldades quanto a estrutura física ultrapassada e reduzido números de profissionais pela falta de substituição, mas continuamos assistindo a todos os usuários que necessitam de atendimento em doenças infecto-contagiosas, apesar do quantitativo de profissionais está muito abaixo do ideal, gerando demanda reprimida. Nesse contexto, precisamos da intervenção do estado para ajustar e melhorar a qualidade da assistência prestada, que é preocupação constante dos gestores locais.

Negligência multidisciplinar

Reg. 202520000624586-Cidadão relata o seguinte: meu companheiro deu entrada neste 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 curativos prescritos 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. OBS: tem dias que o cirurgião, médicos e enfermeiros nem fazem visitas, o material dos curativos estão sendo custeados por mim. (gases,abs,fralda etc.). Cidadão pede providências.

Ações gerenciais- Em resposta ao memo supracitado, informo que esta gerência na época em que o paciente estava hospitalizado, procurou de todas as formas mitigar o descontentamento tanto do paciente quanto o do acompanhante, medidas voltadas para a higienização da lesão e a real situação do quadro clínico do paciente. Desde já agradeço.





Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional

Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	Informação	Acesso às câmeras de segurança	01
		TOTAL	01

Acesso às câmeras de segurança.

Reg. MEMO N°078- Ao cumprimentá-lo, solicito acesso às câmeras de segurança, para o cidadão, motivo: Furto. O cidadão teve seus documentos furtados de dentro do seu veículo no estacionamento da Instituição.

Ações gerenciais- Informo que essa demanda já foi atendida, conforme consta no processo 01.02.017304.003018/2025-04. Atenciosamente. Gerente de Informática





Registros de Manifestação Relacionados ao CRIE

Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
CRIE	Reclamação	Erro no sistema	01
		TOTAL	01

Erro no sistema

Reg. 202520000674988- Crie, atualização do cartão de vacina o sistema não atualizou do físico para digital. Cristiane Andrade falou que o sistema antigo não abriu, e eu questionei, porque no gov.com.br não consta a vacina da pneumonia. O cidadão pede providências.

Ações gerenciais- O usuário questionou sobre o motivo pelo qual a vacina Pneumocócica que havia recebido neste CRIE não constava no APP Meu SUS DIGITAL, informei que o as informações do sistema anterior ainda não migrou totalmente para o nome sistema, por isso muitas informações ainda não aparece no APP, e que o DATASUS está atuando para regularizar essa demanda, porém o usuário não aceita a explicação.





Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de Engenharia / GENGE Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GENGE	Reclamação	Infestação de pombos	01
		TOTAL	01

Infestação de pombos.

Reg. MEMO Nº 085/2025- Cidadã relata o seguinte: "Sobre o caso dos pombos, (Isolamento Respiratório). Não conseguimos dormir, eles ficam cagando, e as fezes deles escorrem pela parede, quando eles andam no telhado...Ambiente que pode causar problemas para meu paciente. nome do paciente[...], leito 116 isolamento respiratório. Cidadã pede providências.

Ações gerenciais-Informo que esta pendência é antiga e no momento que nos comunicaram, a Subgerência de Serviços Gerais da Fundação retirou as folhas do forro de PVC e providenciou a limpeza e a recolocação das mesmas após a retirada do pombo do local.





Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar Julho de 2025

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Má conduta profissional	01
		TOTAL	01

Má conduta profissional

Reg.00649.2025.000022-75- Cidadão relata : Quando eu cheguei no social, a assistente social me tratou mal. Ela estava com raiva, porém com sua raiva ela descontava nas pessoas, assim todo tempo com um olhar de indiferença, tipo se desfazendo das pessoas. É chato você ser destrutado. Não é a primeira vez... conto com a ajuda de pessoas competentes, que possa dar um jeito nessa situação

Ações gerenciais : A referida denúncia não me deu certeza sobre quem seria a pessoa, embora este dia tenha sido o meu plantão. Não poderei responder a situação apresentada como deve ser: de maneira clara e objetiva. Assistente Social.





Quadro das Manifestações referente ao mês de Julho.

QUADRO FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de Julho										Total = 04
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	DOCUMENTO INTERNO	MEMO Nº 078/2025	INFORMAÇÃO	ACESSO AS CAMERAS	DAF	DTO	SIM	Informo que essa demanda já foi atendida, conforme consta no processo 01.02.017304.003 018/2025-04. Atenciosamente. Gerente de Informática	SIM	
2	00649.2025.000020-03	MEMO Nº 080/2025	DENUNCIA	HIGIENE HOSPITALAR	AMBULATORIO	SSG	SIM	O banheiro encontra-se novamente em condições de usabilidade, sendo necessário apenas solicitar um a limpeza geral da empresa terceirizada, o que não faz parte de competência desta área. Ademais, a GENG e a SSG nos colocam os a disposição para a execução de outros serviços e pendências necessárias. Gerente de Engenharia - FMT-HVD	SIM	
3	00649.2025.000022-75	MEMO Nº 083/2025	ANONIMO	MA CONDUCTA PROFISSIONAL	DTH	DTH	SIM	A referida denúncia não me deu certeza sobre quem seria a pessoa, embora este dia tenha sido o meu plantão. Não poderei responder a situação apresentada como deve ser: de maneira clara e objetiva. Assistente Social	SIM	
4	INTERNO	MEMO Nº 085/2025	RECLAMAÇÃO	INFESTAÇÃO DE POMBOS	ISOLAMENTO RESPIRATORIO	GENGE	SIM	Informo que esta pendência é antiga e no momento que nos comunicaram, a Subgerência de Serviços Gerais da Fundação retirou as folhas do forro de PVC e providenciou a limpeza e a recolocação das mesma após a retirada do pombo do local. Gerente de Engenharia - FMT-HVD	SIM	





Demandas que retornaram referente ao mês de Junho de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (JUNHO 2025)										Total = 03
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	00649.2025.000015-46	MEMORANDO Nº 068/2025-OUVIDORIA/	RECLAMAÇÃO	FALTA DE MEDIDO	DAM	DAM	SIM	Em suma, estamos com dificuldades quanto a estrutura física ultrapassada e reduzido número de profissionais pela falta de substituição, mas continuamos atendendo a todos os casos que necessitam de atendimento em doenças infecciosas, contagiosas, apesar do qualitativo de profissionais está muito abaixo do ideal, gerando demanda reprimida. Nesse contexto, precisamos da intervenção do Estado para auxiliar e melhorar.	SIM	
2	2.0252 E+14	MEMO Nº 071/2025	RECLAMAÇÃO	FALTA DE ATENDIMENTO	GERDEMATO	GERDEMATO	SIM	Paciente foi atendido 03 vezes via ligação telefônica sem sucesso, passado para o setor de atendimento, porém, o mesmo não foi atendido e a equipe que deveria atender não foi cadastrado no sistema, ou seja, o paciente não foi atendido pelo que o mesmo foi atendido no ato da biópsia por meio de atendimento. Segue em anexo todo o histórico dos atendimentos realizados na proctologia. Paciente precisa ser reatualizado.	SIM	
3	202.520.000.674.988	MEMO Nº 073/2025	RECLAMAÇÃO	ERRO NO SISTEMA	CRIE	CRIE	SIM	O usuário questionou sobre o motivo pelo qual a vacina Primimocócica que havia recebido neste CRIE não constava no APP Meu SUS DIGITAL, informei que as informações do sistema anterior não migraram totalmente para o novo sistema, por isso muitas informações ainda não aparecem no APP, e que o DATASUS está sendo utilizado para regularizar a demanda, porém o usuário não aceita a explicação.	SIM	





Demandas que retornaram referente ao mês de Maio de 2025.

OUIVITORIA FMT-HVD										
DEMANDAS QUE RETORNARAM - MÊS (MAIO 2025)										Total = 01
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUIVITORIA	OBS.
1	202.520.000.624.586	MEMO Nº 050/2025	RECLAMAÇÃO	NEGLIGÊNCIA MULTIDISCIPLINAR	DAM	DAM	SIM	Informo que esta gerência na época em que o paciente estava hospitalizado, procurou de todas as formas mitigar o descontentamento tanto do paciente quanto o do acompanhante, medidas voltadas para a higienização da lesão e a real situação do quadro clínico do paciente. Desde já agradeço. GERENTE DE ENFERMAGEM	SIM	REALIZADO MEMO DE COBRANÇA Nº 061 SAIDA 05/06/2025 ENTRADA 24/07/2025

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

18

Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPCAO
Estagiária de Serviço Social

