



# Relatório Mensal

## Ouvidoria FMT – HVD

### Outubro de 2025.

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://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

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>Apresentação.....</b> | <b>03</b> |
|--------------------------|-----------|

## Relatório dos Registros

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....                                      | 04 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Engenharia.....           | 05 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica.....  | 06 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar..... | 07 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de IST/AIDS.....             | 08 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social.....                  | 10 |
| Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Ouvidoria.....                        | 11 |
| Quadro de Manifestações.....                                                                          | 12 |
| Quadro de atendimentos que não geraram protocolo.....                                                 | 14 |
| Equipe.....                                                                                           | 15 |



## **Apresentação**

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Outubro 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, telefone ou presencial.

No mês de Outubro realizamos 49 atendimentos presenciais, 98 orientação via telefone, e 21 atendimentos de achados e perdidos.

Esta Ouvidoria também recebeu 64 e-mails advindos 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 jurídicos. Que são dadas atenções, informações e direcionamentos aos setores competentes.

## **Justificativa**

Devido a alguns problemas de ajustes que podem ocorrer no sistema ouviSUS. Seguirão algumas manifestações registradas somente via Siged, até a resolução dos problemas.



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

### Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores Outubro de 2025.

| SETORES                              | NÚMERO DE REGISTROS |
|--------------------------------------|---------------------|
| Gerência de engenharia/GENGE         | 01                  |
| Diretoria de Assistência Médica/ DAM | 02                  |
| Departamento técnico hospitalar/ DTH | 01                  |
| Gerência de IST-AIDS GERDST/AIDS     | 02                  |
| Serviço Social                       | 01                  |
| Ouvidoria                            | 01                  |
| TOTAL                                | 08                  |





Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de engenharia Outubro de  
2025.

| ENCAMINHADO | CATEGORIA  | SERVIÇOS PRESTADOS                   | QUANT. DE REGISTROS |
|-------------|------------|--------------------------------------|---------------------|
| GENGE       | Reclamação | Acidente por conta da infraestrutura | 01                  |
|             |            | TOTAL                                | 01                  |

**Acidente por conta da infraestrutura**

**Reg.202520000796282-** Cidadã relata: na faixa de pedestre no dia 19/09/2025 às 15 horas. Na sexta-feira após o término do meu turno, estava saindo da Instituição quando eu caí de joelhos no chão por conta do buraco na entrada do ambulatório (onde era para ser a faixa de pedestre). Tenho 61 anos e possuo osteoporose nos joelhos, sou idosa e me machuquei muito. Enquanto estava caída no chão poderia ter passado um carro e agravaria um acidente maior ainda, isso dificulta passagem das pessoas, principalmente dos idosos e pessoas que usam cadeiras de rodas. Também já presencia outras pessoas caindo e tropeçando nesse mesmo buraco. Me machuquei muito e poderia ter sido muito pior. Peço que tomem providências cabíveis para ajeitarem pois é muito perigoso. Cidadã pede providências.

**Ações gerenciais:** Informo que para a solução do problema, são necessários mão de obra e materiais que, no momento da solicitação, não estavam totalmente disponíveis. Além disso, a execução do serviço deve ocorrer fora do horário de funcionamento do Ambulatório, uma vez que há constante tráfego de veículos no local, o que inviabilizou a realização imediata dos trabalhos. Comunico que o serviço está programado para ser executado no próximo sábado, dia 11/10/2025.





Registros de Manifestação Relacionados Diretoria de Assistência Médica Outubro  
2025.

| ENCAMINHADO | CATEGORIA  | SERVIÇOS PRESTADOS             | QUANT. DE REGISTROS |
|-------------|------------|--------------------------------|---------------------|
| DAM         | Reclamação | Falta de atendimento médico    | 01                  |
| DAM         | Reclamação | Falta de informação e destrato | 01                  |
|             |            | TOTAL                          | 02                  |

**Falta de atendimento médico**

**Reg. 202520000814521**-Cidadão relata o seguinte: No dia 29/09/2025 às 9 horas ocorreu o seguinte. Estou há mais de um ano sem consulta com o médico infectologista, pois minha última consulta foi em julho, voltei em fevereiro/25 e não havia médico novamente. Hoje 29/9/2025 vim para minha consulta que havia remarcada e não havia médico novamente. Fui enviado para uma sala número 51 e o atendente me informou que iria pegar meu contato e brevemente ligaria para mim. Sendo que há mais de um ano não ligaram nem para dizer que não havia médico. O atendente me informou que eu ficaria em uma fila de espera para possivelmente remarcar possível remanejamento de consulta para uma UBS de bairro para continuar meu tratamento, sendo que aqui é o hospital de referência para HIV, e não me deram nenhuma data específica, ou seja, Deus saberá quando será a minha consulta. O cidadão pede providência.

**Ações gerenciais:** Compreendemos a insatisfação do paciente e informamos que a equipe está envidando esforços para solucionar a ausência de médicos infectologistas. No momento, uma das medidas adotadas é a descentralização do atendimento, que vem sendo ofertada a todos os pacientes com boa adesão ao tratamento e carga viral indetectável.



### Falta de informação e destrato

**Reg. 202520000816458**-Cidadã relata: No setor, pronto atendimento no dia 01/10/2015 às 10:30. No dia de hoje às 10:30 fomos encaminhados da USF José Rayol ao infectologista para avaliação por mordida de um cão de rua. A fim de tomar soro antirrábico. Ao chegar fomos mal atendidos pela recepção do pronto atendimento que nem leu a solicitação e disse que não teria o soro e não sabe o quando chegará, sem ao menos se informar. Houve despreparo, ignorância e falta de vontade ao triar o paciente ou escutar sua queixa. Solicito providência para que outras pessoas não passem pela mesma angústia e não fiquem sem resposta.

**Ações gerenciais:** Esta senhora foi atendida por esta recepção (pa), foi informada que não tinha o soro antirrábico, mas que o hospital tinha como alternativa a imunoglobulina. A mesma disse que eu não estava informando corretamente, pois a UBS José Rayol teria ligado para FMT, e que informação era de que nós (FMT) teríamos o soro antirrábico. A mesma ficou inconformada e disse que iria retornar à ubs José Rayol. Mas, logo depois a mesma subiu ao ambulatório da FMT. Para fazer reclamação sendo direcionada a ouvidoria.

Na mesma manhã a Ouvidoria entrou em contato com a gerência de Farmácia, que solicitou que a paciente fosse direcionada novamente ao Pronto atendimento, que ela iria atendê-la. Eu e a gerente atendemos a paciente e explicamos novamente que a FMT só tinha como atender o paciente com a imunoglobulina, dando todas as informações para senhora paciente. Em nenhum momento ela foi mal atendida, ela não acreditou na informação dada por essa recepcionista e ficou insatisfeita alegando que nós estávamos mentindo.





**Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar em  
Outubro de 2025.**

| ENCAMINHADO | CATEGORIA  | SERVIÇOS PRESTADOS             | QUANT. DE REGISTROS |
|-------------|------------|--------------------------------|---------------------|
| DTH         | Reclamação | Falta de informação e distrato | 01                  |
|             |            | TOTAL                          | 01                  |

**Falta de informação e destrato**

**Reg.202520000818274-** Cidadão relata: No setor, pronto atendimento no dia 07/10/2015 vim ao hospital Tropical para consulta da minha hepatite c. Ao entrar no consultório, a médica me informou que a minha ultrassonografia do fígado não veio do PA, ao setor da médica. Foi feita a aproximadamente 30 dias. Chego lá e não encontro ninguém na recepção, uma aguardente me atendeu e eu não satisfeito com a ignorância de todo tipo de comportamento... A Dra. Disse afirmando que se eu quisesse, que esperasse a volta dos funcionários. Me identifiquei como PCD e idoso, clínico diagnóstico, estou na ouvidoria da Instituição e espero Reparação e solução para o problema.

**Ações gerenciais:** Como o resultado do exame não estava disponível no sistema para que a médica atendesse a contento o paciente, tendo com isso gerado o problema foi conversado com a responsável do Setor para que não atrasasse mais.





**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST-AIDS em Outubro de 2025.**

| ENCAMINHADO | CATEGORIA  | SERVIÇOS PRESTADOS                           | QUANT. DE REGISTROS |
|-------------|------------|----------------------------------------------|---------------------|
| GERDST-AIDS | Reclamação | Falta de atendimento médico                  | 01                  |
| GERDST-AIDS | Reclamação | Falta de atendimento e destrato profissional | 01                  |
|             |            | TOTAL                                        | 02                  |

**Falta de atendimento médico**

**Reg.202520000847422**-Cidadão relata: No setor, ambulatorial sala 51 no dia 21/10/2015. Eu sou paciente desta Fundação Medicina Tropical há mais de 21 anos. Há mais de 02 anos venho solicitando o agendamento para outro infectologista HIV e AIDS pois meu médico não consta mais no quadro desta fundação. Desde o afastamento dele, somente a gerência de HIV/AIDS viam os meus exames e solicitaram outros, mas, das últimas vezes que eu fui a esta gerência não me deram novas solicitações/ requerimento de novos exames. Também não marcou um dia específico para eu pegar novas solicitações de exames de rotina: Carga viral/CD4.Optei pela permanência nesta Fundação/não quis centralizar. Mesmo que seja uma vez por ano quero agendar para um infectologista.

**Ações gerenciais:** Compreendemos sua insatisfação e lamentamos o transtorno ocorrido. Informamos que a equipe tem se empenhado para restabelecer o atendimento médico e garantir a continuidade dos tratamentos. Uma das medidas adotadas é a descentralização do atendimento, ofertada aos pacientes com boa adesão e carga viral indetectável, a fim de reduzir os impactos da ausência de profissionais infectologistas. Ressaltamos que o paciente encontra-se com exame atualizado, datado de 01/07/2025, e com última dispensa da TARV realizada em 07/10/2025. Considerando que optou por permanecer em acompanhamento na Fundação, foi informado que, no momento, ainda



não recebemos médicos substitutos. Atualmente, a unidade conta com apenas três infectologistas, que já Possuem suas agendas preenchidas, sendo priorizados os casos mais graves. Atenciosamente.

### **Falta de atendimento e destrato profissional**

**Reg. 202520000839572-** Cidadã relata: No setor fala 51 no dia 13/10/2015 às 10:30. Venho através desta prestar reclamação por não ter atendimento (não conseguimos as consultas marcadas e remarcadas) E quando procurei sala 51 fui mal atendida pela atendente que mal falou comigo e que coloca maior dificuldade, com isso o paciente não começou ainda o tratamento (no caso reiniciar) desde do mês de agosto. Sendo que a sua medicação vence em outubro e marcaram a consulta só para novembro, penso que deveriam os funcionários ter um pouco de empatia pelos pacientes, coisa que não vejo principalmente na sala 51. Onde para você chegar lá passa na recepção, vai pra sala 48 e depois de tudo da sala 51, e quando entra na sala ainda se vê funcionaria mal humorada. Isso é uma falta de respeito com seu próximo.

**Ações gerenciais:** Compreendemos a insatisfação e lamentamos o transtorno ocorrido. Informamos que a equipe tem se empenhado para restabelecer o atendimento médico e garantir a continuidade dos tratamentos. Uma das medidas adotadas é a descentralização do atendimento, ofertada aos pacientes com boa adesão e carga viral indetectável, a fim de reduzir os impactos da ausência de profissionais infectologistas. Esclarecemos ainda que a passagem pelo consultório 48 se mostra necessária em razão do funcionamento do sistema Salux, sendo uma forma de organizar o fluxo diário de atendimento, que chega a cerca de 70 pacientes por dia. Quanto ao atendimento relatado, será reforçada à equipe a importância do acolhimento e da empatia no trato com os usuários. Atenciosamente





**Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social em Outubro  
de 2025.**

| ENCAMINHADO    | CATEGORIA  | SERVIÇOS PRESTADOS                 | QUANT. DE REGISTROS |
|----------------|------------|------------------------------------|---------------------|
| Serviço Social | Reclamação | Maus tratos e falta de comunicação | 01                  |
|                |            | TOTAL                              | 01                  |

**Maus tratos e falta de comunicação**

**Reg.202520000814015:** Cidadã relata: No setor, enfermaria feminina no dia 26/09/2025 às 8:30. A paciente é cega, e ficou o dia inteiro sem comer. As enfermeiras não avisaram, deixaram a mesma com fome, foi comer na troca de plantão à noite. No dia 11, o maqueiro deixou ela na recepção do PA e a mesma fugiu, mas voltou no mesmo dia 11. Sou a irmã, mas não consigo acompanhar paciente por ter uma filha pequena, mas venho durante o dia ver a paciente. Quando ela retornou dia 11, eu não fui avisada, o serviço social tem meu contato e entraram em contato apenas no dia 21 (domingo). Dei entrada no serviço social para que ela vá para uma clínica para dependentes químicos.

**Ações gerenciais :**Realizado contato, conforme consta no prontuário e no decorrer da semana foi informada. // Em resposta à reclamante, informou que as dietas foram administradas conforme prescrição médica, em todos os horários, não temos relatos de não administração de dietas nos prontuários e nem reclamação verbal da paciente em tela citada. Em tempo, informo que me reuni com a equipe.





Registros de Manifestação Relacionados a Ouvidoria de Outubro  
de 2025.

| ENCAMINHADO | CATEGORIA               | SERVIÇOS PRESTADOS       | QUANT. DE REGISTROS |
|-------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| Ouvidoria   | Reclamação e informação | Horário de funcionamento | 01                  |
|             |                         | TOTAL                    | 01                  |

**Horário de funcionamento**

**Reg. Via e-mail:** Quero saber o horário de funcionamento da Fundação de Medicina Tropical. Estive hoje sexta-feira, por volta das 16:30 e não fui atendido, várias pessoas trabalhando e disseram que só havia atendimento interno, porém pedi para falar com a ouvidoria e não tinha ninguém. Entendo que é sexta-feira e os funcionários estão loucos para ir embora pra casa, às 16:30 não atender e deixar as pessoas no sol quente, falta de respeito, sou funcionário público também e não faria isso com as pessoas. Vou formalizar uma denúncia contra vocês e deixar na sede do governo. Cansei de chegar e ser atendido nas sextas-feiras.

**Ações gerenciais:** Caro cidadão, em suas palavras acima citadas o Senhor não informa quais serviços desta Fundação estaria necessitando neste dia e hora. Visto que na Fundação de Medicina Tropical - Heitor Vieira Dourado temos serviços Ambulatoriais e Hospitalares. No dia em questão a ouvidoria estava em atividades externas, no entanto, sentimos muito pelo seu contratempo, e pedimos desculpas pelo ocorrido.





## Quadro de manifestações referentes ao mês de Outubro de 2025

| OUI - OUVIDORIA FMT - VD                   |                 |                   |                       |                                              |            |                      |                         |           |                                  |                    |                                                        |
|--------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|----------------------------------------------|------------|----------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Manifestações Referentes ao Mês de Outubro |                 |                   |                       |                                              |            |                      |                         |           |                                  |                    | TOTAL =12                                              |
| Numero da Manifestação                     | Canal de Acesso | Setor Encaminhado | Setor Reclamado       | Assunto                                      | Categoria  | Data da Manifestação | Retorno da Manifestação | Resolvido | Contato realizado pela Ouvidoria | Status             | Observação                                             |
| Manifestação N° 66                         | OUVSUS          | SERVIÇO SOCIAL    | Enfermaria feminina   | Maus tratos e falta de informação            | Reclamação | 07/10/2025           | 08/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          |                                                        |
| Manifestação N° 67                         | OUVSUS          | DAM               | F.M.T-H.V.D           | Falta de atendimento medico                  | Denúncia   | 07/10/2025           | 08/10/2025              | SIM       | SIM                              | Aquivado           |                                                        |
| Manifestação N° 69                         | OUVSUS          | DAM               | Pronto atendimento    | Falta de informação e destrato               | Reclamação | 08/10/2025           | 13/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          |                                                        |
| Manifestação N°70                          | OUVSUS          | DAM               | Pronto atendimento    | Falta de informação e destrato               | Denúncia   | 09/10/2025           | 13/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          | Contato via telefone. Varias tentativas sem sucesso    |
| Manifestação N° 72                         | VIA EMAIL       | OUVIDORIA         | F.M.T-H.V.D           | Horario de funcionamento                     | Informação | 17/10/2025           | 20/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          |                                                        |
| Manifestação N° 65                         | OUVSUS          | DAM               | Internação/emergencia | Falta de informação                          | Reclamação | 02/10/2025           |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno | Realizado memorando de retorno N°148, saída 29/10/2025 |
| Manifestação N°68                          | OUVSUS          | DAM               | Ambulatorio           | Falta de médicos                             | Reclamação | 07/10/2025           |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno | Realizado memorando de retorno N°148, saída 29/10/2025 |
| Manifestação N°71                          | OUVSUS          | FARMACIA          | Farmacia              | Destrato profissional                        | Denúncia   | 21/10/10/2025        |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno |                                                        |
| Manifestação N° 73                         | OUVSUS          | GERDST/AIDS       | GERDST/AIDS           | Falta de atendimento e destrato profissional | Reclamação | 21/10/2025           | 29/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          |                                                        |
| Manifestação N°74                          | OUVSUS          | GERDST/AIDS       | GERDST/AIDS           | Falta de atendimento medico                  | Reclamação | 23/10/2025           | 29/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          |                                                        |
| Manifestação N°75                          | OUVISUS         | DAM               | DAM                   | Falta de atendimento e destrato profissional | Reclamação | 23/10/2025           |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno |                                                        |
| Manifestação N°76                          | OUVISUS         | DTH               | DTH                   | Constrangimento e intimidação                | Denúncia   | 23/10/2025           |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno |                                                        |





**Demandas referentes ao mês de Setembro de 2025.**

| OUVIDORIA FMT-HVD                           |                 |                   |                 |                         |            |                      |                         |           |                                  |                    |                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------------|------------|----------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manifestações Referentes ao Mês de Setembro |                 |                   |                 |                         |            |                      |                         |           |                                  |                    | TOTAL = 02                                                                                                       |
| Numero da Manifestação                      | Canal de Acesso | Setor Encaminhado | Setor Reclamado | Assunto                 | Categoria  | Data da Manifestação | Retorno da Manifestação | Resolvido | Contato realizado pela Ouvidoria | Status             | Observação                                                                                                       |
| Manifestação N°62                           | OUVSUS          | DAM               | Recepção        | Falta de informação     | Reclamação | 22/09/2025           |                         | NÃO       | NÃO                              | Aguardando retorno | Realizado memorando de retorno N° 139, saída 09/10/2025. Realizado novamente, memorando N° 148, saída 29/10/2025 |
| Manifestação N° 63                          | OUVSUS          | GENGE             | Ambulatorio     | Falta de infraestrutura | Reclamação | 22/09/2025           | 09/10/2025              | SIM       | SIM                              | Arquivado          | Realizado memorando de retorno N° 140, saída 09/10/2025                                                          |

**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.



### Quadro de atendimentos que não geraram protocolo de Outubro de 2025.

Atendimentos que não geram protocolos mas que exigem atenção nos atendimentos telefônicos, presenciais, por e-mail e outros acessos.

| Pronto-atendimento ao público |     |
|-------------------------------|-----|
| Email                         | 64  |
| Telefone                      | 98  |
| Achados e perdidos            | 21  |
| Outubro de 2025               | 183 |







## Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA  
**Ouvidora da FMT-HVD**

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPÇÃO  
**Estagiária de Serviço Social**

