



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

1

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Novembro 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 Diretoria de Assistência Médica.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de ambulatorio.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Farmácia.....	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de IST/AIDS.....	13
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais.....	14
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Micobacteriologia.....	15
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	17
Quadro de Manifestações.....	18
Total de manifestações tratadas.....	20
Quadro de atendimentos que não geraram protocolo.....	21
Equipe.....	22



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Novembro 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 Novembro realizamos 48 atendimentos presenciais, 69 orientação via telefone, e 25 atendimentos de achados e perdidos.

Esta Ouvidoria também recebeu 24 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
Novembro de 2025.

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
Diretoria de Assistência Médica/ DAM	05
Gerência de Ambulatório GAMBULAT	01
FARMÁCIA	01
Gerência de IST/AIDS GERDST/AIDS	01
Centros de Referência de Imunobiológicos Especiais/ CRIE	01
Gerência de Micobacteriologia/ GERMICOBIA	01
Gerência de Dermatologia/GERDERMATO	01
Total =	11





Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica/ DAM
Novembro de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Falta de informação e atendimento	01
DAM	Reclamação	Falta de informação e destrato profissional	01
DAM	Reclamação	Falta de médicos	01
DAM	Reclamação	Informação incorreta e falta de consulta médica	01
DAM	Reclamação	Falta de comunicação e Médicos	01
		TOTAL =	05

Falta de informação

Reg.202520000792940- Cidadão relata : No setor recepção no dia 15/09/2025 às 7:50 vim para fazer exame de fundoscopia e após uma hora de espera, me foi informado que não seria realizado o exame pois o Doutor não se encontrava no recinto pois o mesmo estava de férias. Gastei 40 reais para vir porque na sexta-feira havia pedido para o meu pai vir até aqui para tentar remarcar o exame, pois para hoje às consultas de rotina do meu bebê ,e foi informado a ele que não seria possível remarcar pois era um exame difícil ter vaga. Resumindo gastei 40 Reais pois moro do outro lado da cidade, para chegar aqui e não ser feito. Sinto que foi uma falta de comunicação entre administração e a recepção pois tive um gasto que poderia ter sido "economizado" para a consulta da próxima semana.

Ações gerenciais: A reclamação do dia 15/09/25 para a realização do exame de fundoscopia não foi efetuada porque o médico estaria de férias após contato com o dr. que atende no oftalmologia, o mesmo informou que os exames são marcados pelo ambulatório na gerência de ambulatório. Necessitamos do nome do bebe do reclamante para verificar se o exame já foi realizado.





Falta de informação e destrato profissional

Reg.202520000808488- Cidadão relata: No setor de internação, emergência, no dia 25/09 às 12:00. Eu, irmã de um paciente, estive no PA para pegar boletim médico. A médica não compareceu ao local, para dar informações do meu irmão, pois disse que estava muito ocupada, nisso cheguei no horário certo. Esperando durante 1 hora a resposta e nada. Sendo que na segunda-feira eu entrei no PA para visitar meu irmão, pois eu não fui comunicada que ele foi trocado de leito, no momento ele está na sala de emergência 03, e a doutora me expulsou do quarto me deixou bastante constrangida. Pois quando fui visitar meu irmão, apenas quando estava que ele estava no leito 18 da enfermaria. Eu soube pela troca, por um colega de quarto dele, por isso que entrei na sala sem saber da gravidade pois não foi comunicado da troca. Quando ela gritou comigo me senti envergonhada, pois todos ficaram rindo.

Ações gerenciais: Como a própria familiar informou, não falei com ela portanto não posso ter dito que estava ocupada. Ademais, sobre a não permanência da mesma na sala de Emergência, não é autorizado qualquer acompanhamento naquele setor exceto devidamente equipado com EPI e acompanhado e orientado por funcionário do setor.

Falta de médicos

Reg.202520000814319- Cidadão relata: No setor, ambulatório no dia 01/10. Venho do interior de Tapauá. Faça acompanhamento/tratamento de hepatite B desde 2013 neste hospital. Venho percebendo a falta de funcionários principalmente de médico e exames no hospital. Quem vem do interior demora muito para conseguir o exame, temos que fazer particular. Já vim três vezes e não consigo falar com meu Doutor que está doente e não me indicaram para outro médico. Estou sendo atendido por uma enfermeira, não estou reclamando dela, mas quero meu direito de me consultar com um médico. Desejo muito





que as autoridades olhassem com carinho para este hospital, porque muitas pessoas precisam desse serviço, principalmente a gente do interior.

Ações gerenciais: Em resposta a reclamação da usuária, informo que o ambulatório de hepatites virais crônicas, encontra-se com grande deficiência de médico. O médico que acompanhava a paciente encontra-se de licença médica, sem previsão de retorno e até o momento. A situação atual é a seguinte:

- Consulta de enfermagem pelas enfermeiras no período da manhã e tarde, avaliando e identificando prioridades no atendimento médico, otimizando realização de exames e garantindo dispensa dos medicamentos, até retorno dos médicos licenciados ou substituição.
- Atendimento médico prioritário dos pacientes em programação de transplante, cirróticos ou em doença hepática descompensada. Assim, há necessidade urgente de substituição dos profissionais afastados. Quanto ao caso específico da usuária, será agendado consulta, respeitando o limite máximo de pacientes por médico.

Ações gerenciais: DAM ciente e de acordo. Informa ainda que diante das dificuldades enfrentadas, conforme descritas pelo DECLIN, já enviamos documentos a Secretaria de Saúde - SES/AM, informando da não disponibilidade de profissionais médicos hepatologistas para atendimento aos clientes e estamos no aguardo de possíveis recomposição do quadro de servidores via concurso público, a depender da secretaria.

Informação incorreta e falta de consulta médica

Reg. 00649.2025.000027-80 Cidadão relata: No setor, gerência de infectologista no dia 06/11/2025 às 12:30. Vim para uma consulta previamente marcada no dia 13/10. Porém ao



chegar hoje no dia da consulta 06/11/2025). Fui informado que a consulta não estava marcada no sistema. Procurei o consultório 51 e as pessoas do consultório me informaram que fizeram a marcação da consulta com a data errada, alegando que a Dra. estava de licença. Um grande descaso da "Enfermeira" que marcou a consulta, pois não se atentou a isso. Moro a 300 km (Itapiranga/AM) e me programei para vir a essa consulta, chegar aqui e não ter nada marcado. Essa é a terceira vez que tento uma consulta outras duas vezes, o médico não veio atender. Existe um grande descaso dentro daquele consultório 51, todos são péssimos profissionais. Não sabem atender as pessoas, e não tem um mínimo de empatia. Gostaria que algo fosse feito, pois as pessoas que estão ali não sabem lidar com os pacientes.

Ações gerenciais: Em: 13/11/2025 Em atenção à manifestação registrada, informamos que a situação relatada foi devidamente verificada junto à equipe da Gerência de Infectologia. Conforme apurado, o equívoco no agendamento ocorreu em razão de a médica em questão ser profissional temporária, que não integra o quadro permanente da Fundação, estando programado seu retorno apenas para o mês de dezembro. Dessa forma, o paciente já foi devidamente reagendado para atendimento no período em que a referida médica estará em atividade, garantindo a continuidade de seu acompanhamento. A Gerência de Infectologia orientou a equipe do Consultório 51 quanto à necessidade de maior atenção e conferência nas marcações, a fim de evitar novas inconsistências no sistema e proporcionar melhor experiência aos usuários. Reforçamos que a equipe mantém o compromisso de aprimorar continuamente a qualidade do atendimento prestado, prezando pelo respeito, empatia e eficiência no serviço público de saúde.

Falta de comunicação e Médicos

Reg.202520000879005– Cidadão relata: No setor, infectologia no dia 30/10/2025 às 09:00. A minha consulta havia sido remarcada das 13:00 do dia 30.10.2025 para às 7h, porém cheguei por volta das 9h da manhã, pois tive que passar no trabalho. Chegando no



atendimento fui informado que a médica já havia encerrado todos os atendimentos e saído de férias. Achei estranho um expediente tão curto, menos de 2h para ser exato. Questionei se havia outro infectologista e fui informado de que não havia mais nenhum infectologista. Fiquei incrédulo, pois achei que aqui era um hospital de referência. Ela só iria voltar em janeiro. Não irá nenhum infectologista? Gostaria de uma posição.

Ações gerenciais: Informamos a rotina no Setor de Hepatites, a médica pediu para atender no dia 30/10/2025 (quinta-feira), às 7h que nem é seu horário normal, porque sairia de férias em novembro e para não deixar de atender os pacientes, atenderia de extra na quinta-feira pela manhã. Foi ligado aos pacientes e informado o horário 7h com tolerância para confirmar as consultas até uma hora após o horário marcado, no caso, confirmar nesse dia seria até as 8h. Eram 17 pacientes agendados, infelizmente apenas 5 compareceram, a médica atendeu e depois das 8h não poderia mais confirmar e após atendimento dos pacientes a mesma saiu. Em anexo segue a lista com as ligações realizadas e o horário marcado às 7h, bem como, a lista dos pacientes confirmados que compareceram. O paciente poderá vir à Gerência para fazermos encaixe para as enfermeiras avaliarem os exames, caso haja alguma necessidade, será feito encaixe para outro médico atender. Ficamos à disposição para ajudar o que estiver ao nosso alcance.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório em Novembro de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULAT	Reclamação	Acidente	01
		TOTAL	01

Reg.202520000883583 Cidadão relata: No setor, assistência social no dia 03/11/2025 às 10:50. Sou uma idosa e escorreguei em frente a sala da assistência social no ambulatório, estava tudo molhado. Machuquei meus braços e meu rosto. Peço cuidado para que não aconteça com outras pessoas.

Ações gerenciais: Prezada, informamos que apesar da situação de atraso salarial, a equipe de limpeza permanece trabalhando normalmente. Muitas vezes acontece que, logo após a limpeza, o mesmo local fica sujo por descuido dos próprios usuários. Atenciosamente.



Registros de Manifestação Relacionados à Farmácia em Novembro de 2025.

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

Falta de atendimento

Reg.MEMO Nº 159/2025:**Cidadão relata:** Boa tarde informo que cheguei hoje às 16h44 na fundação de medicina tropical para pegar meu remédios, mas a farmácia não estava mais funcionando. Falei com a assistência social mas também não pode fazer nada por mim.A Dra segundo informações foi quem deu a ordem para fechar as portas e não deixar mais ninguém ser atendido.

Se tivessem informado algo pertinente ao encerramento mais cedo do expediente teria me planejado, contudo não informaram nem me deixaram pegar meus remédios pois depende deles para gozar de uma saúde estável, expliquei que meu remédio já havia acabado mas ainda sim o segurança e a assistente social não me deixaram entrar, por que quem deu a ordem foi a Dra.

Solicito que tomem alguma providência pois acho muita falta de consideração comigo e com outro paciente que viemos pegar os remédios retrovirais e não nos deixaram ter acesso a farmácia. Se minha saúde piorar a culpabilidade será de quem deu a ordem, pois o expediente deveria ir até as 17h. E eu trabalho o dia todo, não posso sair sem permissão do meu chefe.

Ações gerenciais: Vamos entender como funcionam as diretrizes do Ministério da Saúde no contexto dos medicamentos. Como funciona a distribuição dos medicamentos antirretrovirais às pessoas vivendo com HIV/AIDS? O instrumento utilizado para o controle



das dispensações de antirretrovirais (ARV) é o Formulário de Solicitação de Medicamentos e o Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (SICLOM). Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (SICLOM) O SICLOM foi criado com o objetivo do gerenciamento logístico dos medicamentos antirretrovirais. O sistema permite que o Departamento de Vigilância, Prevenção e Controle das IST, do HIV/Aids e das Hepatites Virais se mantenha atualizado em relação ao fornecimento de medicamentos aos pacientes em TARV; Nas várias regiões do país. As informações são utilizadas para o controle dos estoques e da distribuição dos ARV, assim como para a obtenção de informações clínico laboratoriais dos pacientes e uso de diferentes esquemas terapêuticos. Em resposta aos questionamentos, devo fazer algumas colocações: O Sistema de Controle Logístico de Medicamentos, Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de Vigilância, Prevenção e Controle das IST, do HIV/Aids e das Hepatites Virais, é um sistema que gerencia os estoques de todo o país, de modo que todas as dispensas são registradas no mesmo, o que requer tempo minucioso para não entregar medicamentos errados aos usuários. Quanto ao horário de funcionamento da farmácia como todos os setores da gerência de ambulatório são de 07h00min as 17h00min, porém os portões fecham 16h40min ficando para atendimentos os usuários que já pegaram fichas de atendimentos, como funciona qualquer órgão de alta demanda, e também para que não ultrapasse os horários dos servidores, que tem seu horário de saída às 17h00min. Informo para esclarecimento que a Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD) é uma autarquia com modalidade ambulatorial de pacientes eletivos com horário de 7:00h as 17:00 é uma unidade de internação de pronto socorro, somente para urgência e emergências 24 horas. Quanto ao horário estendido levarei a direção essa solicitação para apreciação do Diretor Presidente da Instituição. Em nenhum momento a Farmácia Ambulatorial descumpriu as diretrizes do Ministério da Saúde, A farmácia ambulatorial fica a disposição Respeitosamente.



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

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST-AIDS	Reclamação	Dificuldade em obter laudo médico	01
		TOTAL	01

Dificuldade em obter laudo médico

Reg. 202520000879095- Cidadã relata: No setor protocolo no dia 29/10/2015. Sou paciente do hospital e por conta dele tô sem laudo médico para o INSS. Tenho que fazer uma perícia no INSS urgente e não tenho laudo, por favor me ajudem por conta do HIV sou Deficiente e não posso trabalhar, preciso do meu benefício. Dei entrada a dois meses e não tive o laudo pronto, me responderam porque meus exames estão demorados, mas eu não tenho culpa por falta dos médicos que não estão mais no hospital. O meu médico já não se encontra mais no hospital. Cidadã pede providências.

Ações gerenciais: Em atenção às informações encaminhadas, verificamos que a paciente encontrava-se com exames desatualizados desde 2023, sendo necessário, entre os critérios para emissão de laudos, que a carga viral esteja atualizada dentro do prazo de seis meses. Constatou-se que os exames foram solicitados pela farmacêutica do setor, em 29/10/2025, tendo a paciente realizado a coleta em 05/11/2025. O exame de carga viral possui tempo médio de processamento de 15 dias. Assim, a paciente poderá dar entrada em nova solicitação de laudo junto ao setor de Protocolo (setor não vinculado a esta Gerência), e o documento será emitido após o lançamento do resultado no sistema.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Centro de Referência de
Imunobiológicos Especiais/ CRIE em Novembro de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
CRIE	Sugestão	Melhoria no atendimento	01
		TOTAL	01

Melhoria no atendimento

Reg.202520000878181- Cidadão relata: No setor, ambulatório no dia 29/10/2025 às 11:00. Estive no setor de vacina para obter informações sobre a vacina M.POX pois tenho um paciente do qual sou cuidadora e se o hospital disponibiliza eu ir atrás de informações para reforçar a imunidade do meu paciente que é deficiente e se trata no CECON. Portanto sugiro que os profissionais enfermeiras tenham mais empatia e educação ao tratar com o público que busca apoio de tirar dúvidas e ser atendido, pois ele mora em Iranduba.

Ações gerenciais : Informo que o atendimento do CRIE é especializado e a conduta vacinal é individualizada de acordo com o diagnóstico e situação clínica do usuário. A usuária abriu a porta do consultório 29 que estava eu estava em atendimento, perguntou se havia a vacina MPX para deficiente respondi que a vacina estava disponível algumas situações clínicas e que por precisa avaliar o usuário e a situação clínica dele para tomar a conduta, a mesma insistiu no atendimento, então pedi para a mesma aguardar o final do atendimento do paciente que já estava no consultório para que fosse atendida, porém a mesma não aceitou esse orientação e saiu batendo a porta e foi embora sem esperar o atendimento. Reitero que a conduta de vacinação especial é definida de forma individualizada de acordo com o diagnóstico e a clínica do paciente, sendo assim o usuário precisa ser avaliado através da consulta de vacinação/triagem realizada no consultório de vacina (consultório 29) à disposição para esclarecimentos.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Micobacteriologia/
GERMICOBA em Novembro de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERMICOBA	Reclamação	Desinformação e falta de atendimento	01
		TOTAL	01

Reg. 00649.2025.000028-60 Cidadão relata: No setor, linha amarela no dia 14/11 às 07 ;00. Pediram pra caminhar até esse setor onde é realizado o exame de escarro. Não tinha ninguém para dar uma informação, aperta a campainha não aparece ninguém, de 7:00 até 08:30 em jejum para realizar o exame. Falta de respeito com o paciente.

Ações gerenciais: Agradecemos a Vossa Senhoria por encaminhar a manifestação da paciente referente à dificuldade de atendimento para exame de escarro no dia 14/11/2025. Analisamos detalhadamente o relato e apresentamos os contrapontos e esclarecimentos técnicos a seguir, com base nos procedimentos e na estrutura de funcionamento do Laboratório de Micobacteriologia.

1. Esclarecimento sobre a Localização do Laboratório A manifestação da paciente menciona que ela procurou atendimento no “setor da linha amarela”. Contudo, é fundamental esclarecer que o Laboratório de Micobacteriologia (GERMICOBA) está localizado e sinalizado na linha BRANCA desta instituição (Laboratório Multidisciplinar), e não na linha amarela. Esta informação incorreta sobre a localização sugere fortemente que a paciente, ao buscar o serviço, dirigiu-se a um setor distinto do nosso laboratório. A busca por um serviço na “linha amarela” explicaria a dificuldade em encontrar o atendimento desejado e a ausência de profissionais do GERMICOBA naquele local, uma vez que nossa equipe opera exclusivamente na área designada pela linha branca.



2. Horário de Funcionamento e Fluxo de Atendimento para Entrega de Escarro É importante detalhar o fluxo e os horários de atendimento para a recepção de amostras de escarro, conforme estabelecido institucionalmente: · Atendimento Ambulatorial na Recepção do Ambulatório: O horário dedicado para a recepção de amostras ambulatoriais na recepção do ambulatório é das 7h30 às 9h. · A paciente relata ter chegado às 7h, ou seja, 30 minutos antes do início oficial do atendimento ambulatorial para recepção de amostras. · Recepção Direta no Laboratório: Após as 9h, a recepção de amostras é realizada diretamente no Laboratório de Micobacteriologia (GERMICOBA), de forma contínua, até as 17h. Considerando que a paciente chegou às 7h e procurou o serviço na “linha amarela”, antes mesmo do início do atendimento formal na recepção do ambulatório (7h30), e em um local incorreto, é provável que a dificuldade encontrada não esteja relacionada a uma falha no atendimento do GERMICOBA, mas sim a uma desorientação quanto à localização e aos horários específicos de cada etapa do fluxo. O Laboratório de Micobacteriologia (GERMICOBA) segue rigorosamente seus horários institucionais e fluxos de trabalho, garantindo a disponibilidade de atendimento dentro dos períodos estabelecidos.

3. Sugestão de Melhoria Diante do exposto, e visando aprimorar a experiência dos pacientes e evitar futuras ocorrências similares, sugerimos que seja avaliada a necessidade de reforçar e clarificar a sinalização e as informações disponibilizadas ao público sobre: · A localização exata do Laboratório de Micobacteriologia (linha BRANCA). Os horários detalhados de atendimento, distinguindo o período de recepção na área ambulatorial e o período de recepção direta no laboratório. Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia/GERDERMATO em Novembro de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDEMATO	Reclamação	Destrato profissional	01
		TOTAL	01

Destrato profissional

Reg. 202520000883436 Cidadão relata: Venho, por meio desta, registrar uma reclamação a respeito do comportamento da enfermeira (da Gerência de Dermatologia), que tem demonstrado uma postura completamente inadequada para o exercício da profissão. A profissional em questão se mostra grosseira, impaciente e extremamente incompreensiva no atendimento aos pacientes, tratando-os com falta de empatia e respeito. Além de sua falta de cordialidade, a enfermeira frequentemente faz comentários depreciativos sobre colegas de trabalho e até sobre sua própria chefia na presença dos pacientes, o que considero uma atitude antiética e desrespeitosa, que compromete o ambiente profissional e causa desconforto a todos que presenciam essas situações. A postura da enfermeira demonstra ausência de preparo emocional e falta de discernimento, algo inaceitável em uma função que exige equilíbrio, paciência e humanidade. É lamentável ver alguém tão desprovida de sensibilidade e profissionalismo ocupando um cargo que demanda exatamente o oposto. Solicito que esta reclamação seja devidamente apurada, e que sejam tomadas as medidas cabíveis para evitar que outros pacientes ou acompanhantes passem por situações semelhantes.

Ações gerenciais: Informamos que a servidora, foi chamada, ouvida e orientada quanto às normas reguladoras do sistema, nesta Instituição, e a mesma apesar de não lembrar do acontecido, reclamação anônima, difícil entender como aconteceu; se desculpou e informa que estará mais atenta, para que não se repita mais.





Quadro de manifestações referentes ao mês de Novembro de 2025.

OuvIdORIA FA - HVD												
Manifestações Referentes ao Mês de Novembro												TOTAL = 13
Numero da Manifestação	Canal de Acesso	Plataforma	Setor Encaminhado	Setor Reclamado	Assunto	Categoria	Data da Manifestação	Retorno da Manifestação	Resolvido	Contato realizado pela Ouvidoria	Status	Observação
Manifestação N° 78	Presencial	OuSus	GERST/AIDS	Protocolo	Dificuldade em obter laudo médico	Denúncia	05/11/2025	05/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 79	Presencial	OuSus	CRIE	Ambulatorio	Melhoria no atendimento	Sugestão	05/11/2025	05/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 80	Presencial	OuSus	DAM	Infectologia	Falta de comunicação e atendimento	Reclamação	05/11/2025	28/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 81	Email Ouvidoria	Siged	FARMÁCIA	Farmácia	Falta de atendimento	Reclamação	07/11/2025	10/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 82	Presencial	OuSus	GAMBULAT	Serviço social	Acidente	Reclamação	07/11/2025	10/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 83	Presencial	OuSus	GERDEMATO	Gerencia de Dermatologia	Destrato e falta de comunicação	Reclamação	03/11/2025				Aguardando retorno	Realizado memorando de retorno N° 174, saída 02/12/2025
Manifestação N° 84	Presencial	Fala.Br	DTH	Recepção P.A	Desacato com servidora	Reclamação	05/11				Aguardando retorno	
Manifestação N° 85	Via email	SIGED	DAM	FMT-HVD	Destrato e falta de informação	Denuncia	5/11/2025				Aguardando retorno	Realizado memorando de retorno N° 173, saída 02/12/2025
Manifestação N° 86	Via email	OuSus	GERDEMATO	Gerencia de Dermatologia	Destrato profissional	Reclamação	07/11/2025	28/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 87	Presencial	Fala.Br	DAM	Gerencia de infectologia	Informação incorreta e falta de consulta medica	Reclamação	11/11/2025	13/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 88	Presencial	OuSus	DAM	Protocolo	Dificuldade em obter laudo medico	Reclamação	07/11/2025				Aguardando retorno	Realizado memorando de retorno N° 173, saída 02/12/2025
Manifestação N° 89	Presencial	Fala.Br	GERENF	Enfermaria Masculina	Falta de informação e destrato profissional	Denuncia	24/11/2025				Aguardando retorno	
Manifestação N° 90	Presencial	Fala.Br	GERMICORBA	Recepção	Desinformação e falta de atendimento	Reclamação	19/11/2025	24/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	





Quadro de manifestações referente ao mês Outubro de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD												
Manifestações Referentes ao Mês de Outubro												
Numero da Manifestação	Canal de Acesso	Plataforma	Sector Encaminhado	Sector Reclamado	Assunto	Categoria	Data da Manifestação	Retorno da Manifestação	Resolvido	Contato realizado pela Ouvidoria	Status	Observação
Manifestação Nº68	Presencial	OuvSus	D AM	Ambulatorio	Falta de médicos	Reclamação	07/10/2025	31/10/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado memorando de retorno Nº148, saída 29/10/2025.
Manifestação Nº 65	Presencial	OuvSus	D AM	Internação/ Emergencia	Falta de informação e destrato profissional	Reclamação	29/10/2025	13/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado memorando de Retorno Nº148, saída 29/10/2025.
Manifestação Nº 71	Presencial	OuvSus	FARMACIA	Farmacia	Destrato profissional	Reclamação	21/10/2025				Aguardando retorno	Realizado memorando de Retorno Nº164, saída 29/11/2025 Data prorrogada na plataforma 20/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno.
Manifestação Nº 75	Presencial	OuvSus	D AM	Remarca consulta	Destrato profissional e falta de Medicos	Reclamação	23/10/2025				Aguardando retorno	Realizado memorando de Retorno Nº163, Saída 10/11/2025 Data prorrogada na plataforma 22/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno.
Manifestação Nº 76	Presencial	OuvSus	DTH	Pronto Atendimento	Constrangimento e Intimidação de servidor	Denuncia	23/10/2025				Aguardando retorno	Data prorrogada na plataforma 21/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno.
Manifestação Nº77	Via Email	OuvSus	D AM	FMT-HVD	Falta de Medicos	Reclamação	30/10/2025				Aguardando retorno	Data prorrogada na plataforma 29/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno.

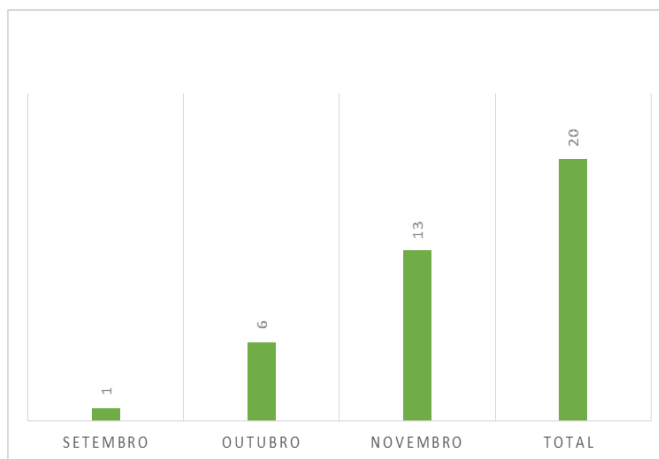
Quadro de manifestações referente ao mês de Setembro de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD												
Manifestações Referentes ao Mês de Setembro												TOTAL = 0
Numero da Manifestação	Canal de Acesso	Plataforma	Setor Encaminhado	Setor Reclamado	Assunto	Categoria	Data da Manifestação	Retorno da Manifestação	Resolvido	Contato realizado pela Ouvidoria	Status	Observação
Manifestação N° 62	Presencial	OuvSus	DAM	Recepção	Falta de informação e medico	Reclamação	09/10/ 2025	12/11/ 2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado Memorando Retorno N°13, Saída 09/10/2025 realizado novamente N°148, Saída 29/10/2025.



Total de manifestações tratadas em Novembro de 2025.

Mês	Quantidade
Setembro	1
Outubro	6
Novembro	13
Total	20



Em relação aos meses de Setembro e Outubro, ocorreram atrasos no retorno das demandas registradas nesta Ouvidoria. De acordo com a Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, Art 16. Parágrafo único: "(...) as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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 Novembro 2025.

Atendimentos que não geram protocolos mas que são dadas atenções, tratamentos, informações e direcionamentos aos setores.

Pronto atendimento ao público	Quantidade
Emails	24
Telefones	69
Achados e perdidos	25
Intervenção e orientação	35
Total de Novembro de 2025	153





Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA
Ouvidora da FMT-HVD

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPÇÃO
Estagiária de Serviço Social

