

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Dezembro de 2025.





Índice

Apresentação.....	02
-------------------	----

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	04
Quadros e relatórios dos registros de manifestações.....	05
Quadro de Manifestações tratadas	17
Quadro de atendimentos que não geraram protocolo.....	19

Pesquisa de satisfação do cliente externo

Apresentação.....	20
Resultados e quadros das avaliações realizadas na Fundação.....	21
Ficha Técnica.....	25



Introdução

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (servidores, alunos, contratados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, intervenção, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês vigente, no qual mostra os números de registros mensais. Como 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 decorrer do mês de Dezembro realizamos 49 atendimentos presenciais, entre esses 25 atendimentos de achados e perdidos. Realizamos 70 orientações via telefone, e recebemos 47 e-mails advindos do site oficial da Fundação. 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 às atenções, informações e direcionamentos aos setores competentes.

Justificativa

Devido a alguns problemas de ajustes técnicos no site do viSUS, algumas manifestações serão registradas na plataforma Falabr ou somente via Siged, até a resolução dos problemas.



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

**Quadro Geral de resposta dos Registros por Encaminhamentos para os
setores.**

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
Diretoria de Assistência Médica	1
Gerência de Ambulatório	1
Farmácia	1
Gerência de IST/AIDS	1
Departamento técnico hospitalar	2
DECLIN	1
Gerência de enfermagem	1
Gêrencia de dermatologia	2
TOTAL	10



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Elogio	Nota de agradecimento	1
		TOTAL	1

Reg.00649.2025.000032-47 Cidadão relata: Nota de agradecimento no dia 11/12/2025 às 12:05h. Venho por meio desta, agradecer a Fundação de Medicina Tropical na pessoa da Sra Natally pelo carinho e agilidade quando se tratou em resolver minhas consultas e exame ambulatorial, agradeço também a Sra Edileuza que quando soube da situação não mediram esforços para resolver, foram muitos os impedimentos mais, sem o apoio delas não seria possível. Agradeço também a Sra. Marlice, gerente de Ambulatório quando soube do caso, e tomou ciência teve a agilidade e o carinho humano em me ajudar, a Sra enfermeira do sisreg para me ajudar nesse momento. Reforço aqui meu pedido de uma capacitação dos setores da unidade para que a funcionária conheça o local da unidade e de o direcionamento correto para as pessoas que são dos interiores, tipo a mim que sou de Urucurituba. Grande abraço, até breve.

Ações gerenciais: É com muita lisonja que recebemos esta manifestação. Reiteramos nosso compromisso com o usuário do sistema público de saúde. Prezamos pelo atendimento humanizado e capacitado, para que o mesmo tenha a melhor resolução possível de suas demandas. Atenciosamente.

Ações gerencias 2: A Ouvidoria da Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado, não mede esforços no acolhimento de todo cidadão (ã) que





estejam necessitando de intervenção ou atendimento. Observando seus direitos e nossos deveres de modo respeitoso e humanizado. Em nome da Ouvidora. Agradecemos os elogios que nos motivam a continuar cumprindo com zelo nosso papel de servidor.

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULAT	Reclamação	Falta de infraestrutura	1
		TOTAL	1

Falta de infraestrutura

Reg.00649.2025.000030-85 Cidadão relata: No setor, banheiro masculino do ambulatório no dia 25/11/2025 às 10:07. O banheiro está em péssimas condições de uso, os mictórios não existem mais, os canos expostos, a caixa de vaso não presta, está alagada em péssimas condições. A lei é bem clara em ter a dignidade da pessoa humana. Peço encarecidamente que resolva, pois da próxima vez irei ao ministério público. E tem mais uma que é pior, não tem médico suficiente para as pessoas. Muitos já não sabem o que fazer. Desde já peço o deferimento do requerimento.

Ações gerenciais: Informamos que apesar de a FMT equipar os banheiros, outros usuários das dependências furtam os materiais (torneiras, canos, chuveiros). Os funcionários da limpeza trabalham muitas vezes com salários atrasados, porém os usuários não colaboram para manter a ordem e dignidade para outros utilizarem as dependências.





Registros de Manifestação Relacionados à Farmácia.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
FARMÁCIA	Denúncia	Destrato profissional	1
		TOTAL	1

Destrato profissional

Reg.202520000838446- Cidadã relata: No setor, farmácia no dia 10/10/2025 às 12: 15.Olá boa tarde Gostaria de registrar uma reclamação da atendente da farmácia, uma moça nova, não peguei o nome dela. Fui até o local para retirar medicação e infelizmente a atendente me tratou de forma pouco cordial, demonstrando impaciência e falta de educação no atendimento. A mesma me acusou de não estar usando medicamento- não foi uma forma educada - falei para ela que a moça falou que tinha que atualizar meus dados no sistema, falei para ela e ela falou grossa, que tem que se atualizar é a senhora, e ainda ficava falando, não vejo a hora de ir para casa, deveria ser substituída já que está sem paciência para nos atender. Viemos para esse local triste devido doença e chega aqui ainda somos maltratados. Que pena

Ações gerenciais: Comunico que foi feita reunião com todos os colaboradores da farmácia ambulatorial, no sentido que a FUNDAÇÃO DE MEDICINA TROPICAL não pactua a falta de respeito ou maus trato aos nossos usuários. Pedimos desculpas pelo ocorrido. A farmácia ambulatorial fica à disposição do usuário quanto a quaisquer outros esclarecimentos.





Registros de Manifestação Relacionados Gerência de IST/AIDS.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST/AIDS	Reclamação	Falta de consulta médica	1
		TOTAL	1

Falta de consulta médica

Reg. 00649.2025.000034-09 Cidadão relata: No setor, gerência de infectologia no dia 12/12/2025 as 14:13H. Fui internado no P.A no dia de 28/08/202, em crise, porém fui atendido e a Dra me deu um encaminhamento para ser atendido por um infectologista. Desde esse dia, até hoje, não consegui me consultar com um médico infectologista. Já foi marcado dia 29/09, e no dia 07/10 com a Dra X , mas a primeira foi cancelada e a segunda, ela foi embora e não estava mais no Tropical. Depois foi marcada no dia 07/11 e logo depois foi remarcado para hoje 12/12, onde tive também a consulta desmarcada pois a médica que estava marcada, Dra Y, também saiu do Tropical. Quando eu fui atendido no PA, a Dra. me disse que acredita que a minha crise foi porque o meu remédio que tomo, não está fazendo efeito, mas fui informado pela gerência de infectologista, que somente um médico infectologista poderia trocar a minha medicação e o meu tratamento. Mas tem um grande problema também. Não tem médico infectologista na Instituição? Agora a minha consulta está marcada para o dia 24/03/2026 justamente com a Dra. X, a qual eu fui informado que ela tinha saído do tropical. Preciso de consulta com infectologista para ver a minha situação, mas até hoje não consegui. E só para acrescentar, fui informado na gerência que se eu tivesse em crise, para vir no PA, somente, sendo que uma consulta para ajustar o meu remédio e meu medicamento, pode me fazer melhorar. Fico na esperança que isso melhore, quem sabe com uma consulta antes, mas é esta a minha reclamação. E se eu estou assim, imagina quem está pior do que eu,



precisando né. Precisamos de médicos infectologistas nessa Instituição. Solicito providências urgentes.

Ações gerenciais: Prezado Senhor, Agradecemos seu contato e lamentamos profundamente pelos transtornos e pela situação que o senhor tem enfrentado desde agosto de 2025. Reconhecemos a gravidade da situação relatada: quatro consultas canceladas ou remarçadas em um período de mais de três meses, devido à saída de profissionais da instituição, e a impossibilidade de ajuste da sua medicação, conforme orientação médica recebida no Pronto Atendimento. Compreendemos que a ausência de acompanhamento especializado coloca em risco o controle adequado do seu tratamento e pode agravar seu quadro clínico. Providências que serão tomadas: Antecipação da sua consulta: Sua consulta foi antecipada para o dia 27 de janeiro de 2026 com a Dra. Z, especificamente para avaliação e ajuste da sua medicação. A consulta previamente agendada com a Dra. X para 24/03/2026 está mantida para continuidade do acompanhamento; Situação do quadro de profissionais: Informamos que a instituição atravessa um déficit de médicos infectologistas. Esta situação é de conhecimento da Direção e da Secretaria Estadual de Saúde, e a gerência aguarda providências para a ampliação do quadro de especialistas; Acompanhamento do seu caso: Caso apresente nova crise antes da consulta de janeiro, dirija-se ao Pronto Atendimento para estabilização do quadro, conforme orientação médica já recebida. Solicitamos que mantenha seus contatos atualizados para eventuais comunicações sobre seu atendimento. Reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua dos nossos serviços e agradecemos pelo contato.





Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Desacato com servidora	1
DTH	Denúncia	Constrangimento e intimidação profissional	1
		Total	2

Desacato com servidora

Reg.00649.2025.000026-07 Cidadão relata: No setor, Recepção do Pronto Atendimento no dia 22/10/2025 às 10:25H. Venho, por meio desta apresentar reclamação formal acerca de um grave incidente ocorrido no dia 22.10.2025, nas dependências deste hospital. Fundação de Medicina Tropical. Durante o plantão do dia 22.10.2025, paciente chegou visivelmente alterado, mostrando impaciência com a quantidade de pessoas que estavam aguardando atendimento no P.A. No momento foi solicitado os dados do paciente para fazer seu cadastro no sistema, o mesmo falou de forma rápida, não sendo possível entender, quando solicitado os dados do paciente para fazer seu cadastro no sistema, o mesmo falou de forma rápida, não sendo possível entender, quando solicitado novamente seus dados, mesmo jogou seu documento para dentro da cabine da recepção do P.A. Paciente no momento referindo palavrões, ameaças verbalmente, solicitei que ele se acalmasse, o mesmo ameaçando entrar no Hospital sem realizar seu cadastro, conseguido adentrar no setor do P.A, empurrando a cadeira que eu estava, pegou o seu documento e saiu ameaçando a recepcionista do plantão. Com isso não foi possível identificar o paciente. Sabendo que compete à administração zelar pela integridade física de seus servidores, bem como garantir condições adequadas de trabalho. Diante do



exposto, solicito providências, tais como: Reforço das medidas de segurança no hospital, com presença de vigilância constante.

Ações gerenciais: Diante dos fatos apresentados, informamos que:

- 1) Realizaremos avaliação interna das medidas de segurança atualmente adotadas no Pronto Atendimento, a fim de identificar possíveis fragilidades e propor melhorias.
- 2) Será solicitado junto a empresa Locati, reforço na atuação da equipe de vigilância, especialmente em horários e locais de maior fluxo, visando prevenir situações semelhantes.
- 3) Caso necessário, outros encaminhamentos poderão ser adotados, incluindo registros formais e recomendações adicionais ao setor. Nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos

Constrangimento e intimidação profissional

Reg. 202520000845676 Cidadão relata: No setor PA dia 13/10 as 23:00. Venho por meio deste informar o ocorrido na noite do dia 13/10, por volta das 23:00, onde estava acompanhado esposa no PA, ela está mal a mais de duas semanas, se sentindo debilitada, dores no corpo e etc, a suspeita era hepatite A ou malária. Por isso, a estava acompanhando nas consultas/ exames, o problema começou quando fui entrar com ela na consulta, fomos abordados pelo vigilante e questionado quem seria o paciente, eu respondi que era a minha mulher e que eu iria acompanhá-la, daí diante começou o problema, o vigilante sempre te respondendo com ignorância e de forma grosseira, quando eu disse que era direito por lei (LEI 14.737/23) e que eu iria de fato entrar O camarada tentou me intimidar se levantando da cadeira e vindo em minha direção. findou que eu entrei nas consultas mas depois disso onde nós fossemos ele ficava encarando, como se quisesse arrumar briga, uma total falta de profissionalismo, um descaso





com quem procura hospital está precisando de atendimento. Gostaria que tomassem providências.

Ações gerenciais :Em atenção à Manifestação nº 76, informamos que foram adotadas as providências administrativas cabíveis, com comunicação à empresa terceirizada responsável pela segurança patrimonial para apuração da conduta do vigilante envolvido, conforme contrato vigente. Adicionalmente, foram reforçadas orientações à equipe de segurança e aos colaboradores quanto ao tratamento humanizado, ético e respeitoso aos usuários, em conformidade com as diretrizes institucionais da FMT-HVD.

Registros de Manifestação Relacionados à DECLIN.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DECLIN	Reclamação	Destrato profissional	1
		Total	1

Destrato profissional

Reg. 202520000948724 Cidadão relata: No setor, gerência de dermatologia no dia 18/12/2025. Eu vim buscar um exame que eu fiz nessa Instituição, aproveitei o tempo que eu estava aqui para ir a gerência de dermatologia para pedir informação de uma consulta para minha mãe que já é uma idosa de 72 anos. Mostrei foto da perna da minha mãe pelo meu celular para uma senhora de cabelo loiro que me atendeu, me tratou muito mal, não se importou com nada, falou que não podia fazer nada que era pra mim procurar outro recurso para minha mãe, ela não deixou eu falar nada. Já foi logo procurando saber quem mandou eu ir lá com ela, perguntou se eu tinha vindo da dona X, eu disse que não, foi na recepção que orientaram, não lembro o nome dessa enfermeira da gerência de dermatologia, eu me senti muito mal, constrangida porque fui procurar uma ajuda para minha mãe, a enfermeira me tratou muito mal, não



deixou eu explicar a situação da minha mãe e eu estava no desespero, falei pra ela me ajudar por que minha mãe que está em casa com muita dor, ela falou que não podia fazer nada. Desci chorando de lá, ela não me disse onde eu teria que procurar ajuda, a única preocupação dela era em saber quem tinha me mandado lá com ela. Fiquei muito nervosa pelo fato dela não ajudar meu pedido de socorro pela minha mãe.

Ações gerenciais: Compreendemos a importância do acesso ao atendimento especializado, bem como as expectativas envolvidas nesse processo. Contudo, neste caso, cabe algumas orientações claras em conformidade com as normas do Sistema Único de Saúde (SUS). De acordo com a Portaria GM/MS nº 1.559/2008, que institui a Política Nacional de Regulação do SUS, o acesso às consultas com especialistas deve ocorrer mediante encaminhamento realizado pela Atenção Primária à Saúde, com inserção no SISREG – Sistema Nacional de Regulação. As Portarias de Consolidação nº 1 e nº 3/2017, do Ministério da Saúde, reforçam esse fluxo regulado, garantindo equidade, organização e prioridade conforme critérios clínicos. Esclarecemos que não há modalidade de consulta com especialista em livre demanda no SUS. Dessa forma, orientamos que a paciente procure inicialmente sua unidade básica de saúde para avaliação e, se indicado, realização do encaminhamento via SISREG. Caso apresente sintomas agudos, como dor ou piora do quadro, a paciente deve ser conduzida à unidade de pronto atendimento ou serviço de urgência mais próximo de seu domicílio, onde receberá a assistência necessária. Reforçamos que a FMT-HVD permanece à disposição para acolher, orientar e realizar o atendimento assim que a solicitação estiver devidamente cadastrada e autorizada no SISREG, conforme a disponibilidade da rede.





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERENF	Reclamação	Falta de informação e destrato profissional	1
		Total	1

Falta de informação e destrato profissional

Reg. 00649.2025.000029-41 Cidadão relata: No setor, enfermaria masculina no dia 10/11/2025 as 22:00H. Meu irmão diagnosticado no dia 18/009/2025 com HIV, tuberculose e candidíase deu entrada no P.A. dia 01/11/2025 e subiu para enfermaria dia 06/11/2025, até então sendo bem atendido. No dia 10/11/2025 ele estava muito sensível, pela manhã fez punção lombar que ocorreu tudo bem, no entanto pela noite a enfermeira X entrou com fone de ouvido e dançando, amarrou seu braço para fazer o acesso nele, só que acabou derramando remédio na sua roupa e foi lavar na pia, esquecendo que o braço ficou amarrado, fui e soltei a luva que amarrava o braço dele, quando ela voltou, amarrou bem apertado e pediu para ele relaxar e voltou a lavar sua roupa, vi o braço dele escurecendo, quando voltou disse " não consegui fazer o acesso", pedi que outro enfermeiro com mais paciência viesse fazer, pois ela estava sem paciência, meu irmão devido o ocorrido passou a noite com febre e os batimentos em 126. Agradeço ao Enf. M que fez o acesso maravilhosamente.

Ações gerenciais :Em resposta a manifestação da ouvinte, informo que não temos nenhuma Enfermeira pelo nome de X na enfermaria masculina, porém esta gerência enfatizou com todas as equipes da enfermaria em tela mencionada sobre a importância dos cuidados e a empatia para com pacientes.





Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDEMATO	Reclamação	Destrato e falta de comunicação	1
GERDEMATO	Reclamação	Falta de consulta e falha no agendamento	1
		Total	2

Destrato e falta de comunicação

Reg.202520000873349 Cidadã relata: No setor recepção dermato no dia 03/11/2015 às 8 horas. Cheguei às 8:00 da manhã e fui nessa recepção onde uma senhora com cabelos loiros me atendeu, pegou o cartão de consulta e digitou no computador na minha frente e depois falou para eu aguardar o nome dele sair na tela que tava na parede, ela me confirmou a consulta e mandou esperar. Então me sentei e esperei até 11:20 da manhã quando resolvi ir lá perguntar quantas pessoas estavam na frente dele, só então só ela me falou que a doutora não atende naquele andar e que o nome dele não constava no sistema, todo tempo que eu esperei foi inútil, sendo que se ela tivesse me dado logo essa informação ele teria conseguido ser atendido pois eu estava o acompanhando meu tio e sou do interior do município de Manaquiri e já estávamos com passagem marcada para ir embora a tarde, porque nem parente temos aqui na cidade de apenas conhecidos.

Ações gerenciais: Agendei (Confirmei) a consulta no Sistema para uma acompanhante que estava acompanhando o tio dela, porém, achei que a médica Era da área do setor que eu estava atuando naquele momento, por isso informei para ela aguardar que o nome dele iria aparecer na tela de Consulta. Nunca tive a intenção de prejudicar ela e o tio dela, não Sabia que a médica era do setor da área lá de baixo do térreo, pois só tenho 2 semanas de





Trabalho no hospital tropical e não conheço todo o sistema e nem os setores da unidade, peço desculpa pelo ocorrido, Erro meu não foi perguntado da colega do setor que conhece a rotina da área de trabalho, me encontra no setor todos os dias da semana, só me procurar, se precisar falar pessoalmente comigo serei grata.

Ações gerenciais 2: Conversado com a servidora, que está recente no setor, para ter mais atenção, evitando causar esses problemas aos usuários.

Falta de consulta e falha no agendamento

Reg.00649.2025.000031-66 Cidadão relata: No setor, gerência no dia 02/12/25 às 08:35H. Tinha consulta agendada para o dia 12/11/25 ligaram querendo adiantar a consulta, falei que não podia pois ainda tinha feito os exames pedidos pela enfermeira, então marcaram pro dia 29/11/25 vim na gerência confirmar pessoalmente, confirmaram que seria realmente no dia 29/11/25 pois a Dra. ia ter um mutirão nessa data. Vim à consulta no dia 29/11 e não tinha nada, não perguntei o nome das pessoas que me confirmaram no dia, tinha 2 pessoas e todas confirmaram a data remarcada. Hoje para 5 meses depois. Sou retransplantada hepática, já faz 3 anos que estou tentando consulta e não consigo. Meu médico era o Dr. X, se aposentou e agora?

Ações gerenciais: Informamos para fins de esclarecimento que o mutirão de hepatites realizado no mês de novembro, foram nos dias de segunda-feira nos dias: 03,10,17 e 24/11/25 de 16 às 20h. Provavelmente houve algum mal entendido quanto a data, mas, falamos com a enf. do setor de hepatites que orientou a chamar a paciente para uma consulta médica com a Dra no dia 19/12/25 às 07h, para avaliação da mesma. Pedimos desculpas se houve esse mal entendido, e nos dispomos a qualquer novo esclarecimento.





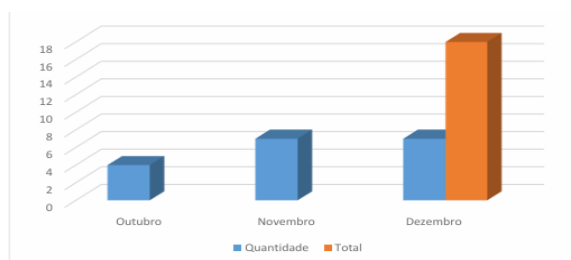
Manifestações Registradas nos sistemas de Ouvidoria

As manifestações recebidas nesta Ouvidoria são registradas nos sistemas: OuviSus, Sistema de Ouvidoria do SUS que recebe e encaminha as manifestações da população sobre os serviços de saúde, contribuindo para controle social e melhoria da gestão. Fala.BR: Plataforma do governo Federal que centraliza as manifestações de Ouvidoria e pedidos de informação, fortalecendo a transparência social.

ATENDIMENTOS DA REDE DE OUVIDORIAS ESTADUAL DO SUS / AM - 2025												
TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Informação		1					1			1		
Sugestão											1	
Solicitação												
Reclamação	3	3	3	6	6	9	5	8	4	8	9	5
Denúncia		1	1	2		2	3	5	3	3	3	1
Elogio		1		1	1			1				1
	3	6	4	9	7	11	9	14	7	12	13	7
	102											

Total de manifestações tratadas em dezembro de 2025.

Mês	Outubro	Novembro	Dezembro
Quantidade	4	7	7
Total			18



Em relação aos meses de Outubro, Novembro, ocorreram atrasos no retorno das demandas registradas nesta Ouvidoria. De acordo com a Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, Art16. Parágrafo único: "(...) as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.





Quadro de manifestações referente ao mês de Dezembro de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD												
Manifestações Referentes ao Mês de Dezembro											TOTAL = 07	
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° 94	Presencial	Fala. Br	GERDENATO	Gerencia de Dermatologia	Falta de consulta e fahia no agendamento	Reclamação	9/12/2025	18/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 95	Presencial	Fala. BR	DAM	FMT-HVD	Nota de agradecimento	Elogio	15/12/2025	19/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 96	Presencial	Fala. Br	DTH	Pronto atendimento	Falta de comunicação e destrato profissional	Reclamação	17/12/2025		Nao	Nao	Aguardando retorno	
Manifestação N° 97	Presencial	Fala. Br	GERDST/AIDS	Gerencia de Infectologia	Falta de consulta médica	Reclamação	17/12/2025	30/12/2025	Sim	Não	Arquivado	
Manifestação N° 98	Presencial	Fala. Br	DAM	Internação PA	Destrato profissional	Denuncia	19/12/2025		Não	Não	Aguardando retorno	
Manifestação N° 99	Presencial	OuvSus	DECLIN	Gerencia de Dermatologia	Destrato profissional	Reclamação	19/12/2025	23/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	
Manifestação N° 100	Via Email	OuvSus	DAM	Internação PA	Destrato profissional	Reclamação	29/12/2025		Não	Não	Aguardando retorno	

Quadro de manifestações referentes ao mês de Novembro de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD												
Manifestações Referentes ao Mês de Novembro											TOTAL = 07	
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 Nº 83	Presencial	OuvSus	GERDENATO	Recepção Dermatologia	Destrato e falta de comunicação	Reclamação	03/11/2025	02/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado memorando de retorno Nº174, saída 02/12/2025.
Manifestação Nº 84	Presencial	Fala. Br	DTH	Recepção P.A	Desacato com servidora	Reclamação	05/11/2025	29/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	Data prorrogada na plataforma para 09/01/2026. Realizado contato telefônico 2 vezes solicitando o memorando de retorno.
Manifestação N º 85	Via Email	Siged	DAM	FMT-HVD	Destrato e falta de comunicação	Reclamação	05/11/2025			Não	Aguardando retorno	Realizado memorando de retorno Nº173, saída 02/12/2025. Realizado novamente memorando de retorno Nº183, Saída 17/12
Manifestação Nº 88	Presencial	OuvSus	DAM	Protocolo	Dificuldade em obter laudo medico	Reclamação	07/11/2025			Não	Aguardando retorno	Realizado memorando de retorno Nº173, saída 02/12/2025. Prorrogado na plataforma para 09/01/2026.
Manifestação Nº89	Presencial	Fala. Br	GERENF	Enfermaria Masculina	Falta de informação e destrato profissional	Denuncia	24/11/2025	22/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado memorando de retorno Nº184, Saída 19/12/2025
Manifestação Nº 92	Presencial	Fala. Br	GAMBULAT	Banheiro masculino	Falta de infraestrutura	Reclamação	25/11/2025	9/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	Manifestação anônima
Manifestação Nº 93	Presencial	Ouvidoria	OUVIDORIA	Pronto atendimento	Dificuldade em realizar exame e falta de informação	Reclamação	28/11/2025	28/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado intervenção com gerente de ambulatório, agendamento do exame atendido.





Quadro de manifestações referente ao mês Outubro de 2025.

OUVIDORIA FMT-HVD												TOTAL = 04
Manifestações Referentes ao Mês de Outubro												
Número 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° 71	Presencial	OuvSus	Farmácia	Farmácia	Destrato profissional	Denúncia	21/10/2025	10/11/2025	Sim	Sim	Arquivado	Realizado memorando de Retorno N°164, saída 29/11/2025. Data prorrogada na plataforma 20/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno.
Manifestação N° 75	Presencial	OuvSus	DAM	Remarca consulta	Falta de atendimento e Destrato	Reclamação	23/10/2025		Não		Aguardando retorno	SIM, N° 163, SAÍDA 10/11/2025 Realizado novamente memorando de retorno N°183, Saída 17/12
Manifestação N° 76	Presencial	OuvSus	DTH	Pronto atendimento	Constrangimento e intimidação profissional	Denúncia	23/10/2025	29/12/2025	Sim	Sim	Arquivado	Data prorrogada na plataforma 21/12/2025 OuvSus por ausência de resposta.
Manifestação N° 77	Presencial	OuvSus	DAM	FMT-HVD	Falta de médicos	Reclamação	30/10/2025					Data prorrogada na plataforma 29/12/2025 OuvSus por ausência de resposta. Aguardando retorno. Realizado memorando de retorno N° 183, SAÍDA 17/12

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 Dezembro 2025.

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

Dezembro	Emails	Telefones	Achados e perdidos	Atendimentos presenciais
Quantidade	47	70	25	17
Total de intervenções e orientações				159





Pesquisa de satisfação do cliente externo

APRESENTAÇÃO

Neste relatório a Fundação de Medicina Tropical - Heitor Vieira Dourado apresenta resultados relativos à Pesquisa de Satisfação mensal realizada junto aos usuários dos serviços prestados pela. Apresentando nova metodologia, vale ressaltar que as alterações realizadas têm por objetivo tornar a pesquisa de satisfação mais concisa, unificando e padronizando em um único questionário as perguntas a serem aplicadas para facilitação de leitura do usuário que estiver avaliando, e assim obter resultados mais precisos.

METODOLOGIA

População

O público-alvo está restrito aos usuários dos serviços de saúde da FMT-HVD, incluindo pacientes, familiares divididos entre as áreas de ambulatório e de internação.

Acesso

O acesso é diário e direcionado apenas ao serviço ligado ao atendimento feito ao usuário. O acesso mensal é verificado por CPF com objetivo de evitar SPAM nas avaliações.

Estrutura do Questionário

A pesquisa será realizada através de um questionário do tipo estruturado com perguntas fechadas, contendo **questões de avaliação da percepção** que auxiliam na medição do grau de satisfação do usuário referente aos serviços prestados. As respostas aparecem em escala de Likert (escala de 5 pontos com um ponto neutro, dois pontos negativos e dois pontos positivos) permitindo diferentes níveis de intensidade da opinião na resposta. A escala Likert é ideal, pois apresenta uma série de alternativas para que o usuário possa refletir acerca de cada questão como também facilita a análise dos dados.

ESCALA LIKERT				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

Coleta de Dados e Período de Aplicação

A pesquisa é realizada através de QRCode (com o uso de celular) espelhados pela Fundação, e no sítio eletrônico da FMT-HVD (<http://www.fmt.am.gov.br>).

A Coleta de dados é realizada mensalmente entre o primeiro dia e o ultimo do mês. Uma vez finalizada a coleta mensal, os dados são armazenados no sistema e disponibilizados através do relatório.

Amostra

O cálculo de amostra para uma pesquisa de satisfação é importante para garantir que a amostra seja representativa da população e possam ser generalizados. Para calcular o tamanho da amostra para uma população finita utilizamos a Fórmula:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Para uma população de **13.000 pessoas (valor retirado da quantidade média de atendimentos)**, o tamanho da amostra necessário para uma pesquisa com **95% de confiança** e **5% de margem de erro** seria aproximadamente **373 pessoas porém para o mês atual foram realizadas 124 pesquisas**.



RESULTADOS

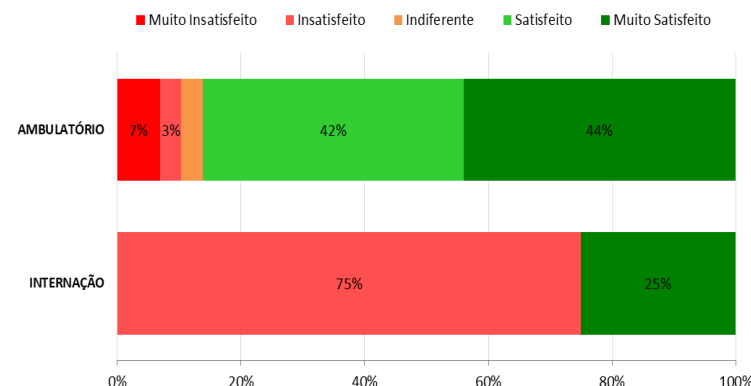
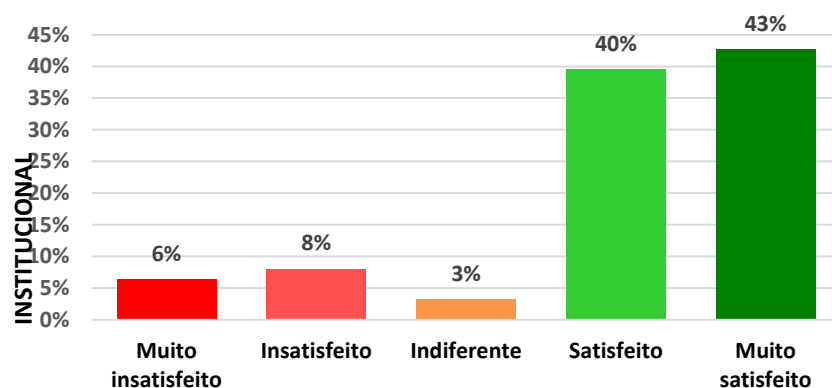
Avaliação de Qualidade no Atendimento

Referente aos atendimentos realizados pelos médicos, enfermeiros ou demais profissionais, são avaliados aspectos como a agilidade, a empatia, a comunicação e o profissionalismo. Em relação à Fundação, foram registrados 83% de Avaliações Positivas e 14% de avaliações negativas e 3% foram indiferentes.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 86% de Avaliações Positivas, negativas com 10% e 3% foram indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 25% de Avaliações Positivas ressaltados por 75% negativas.

Gráfico 1 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Qualidade no Atendimento.



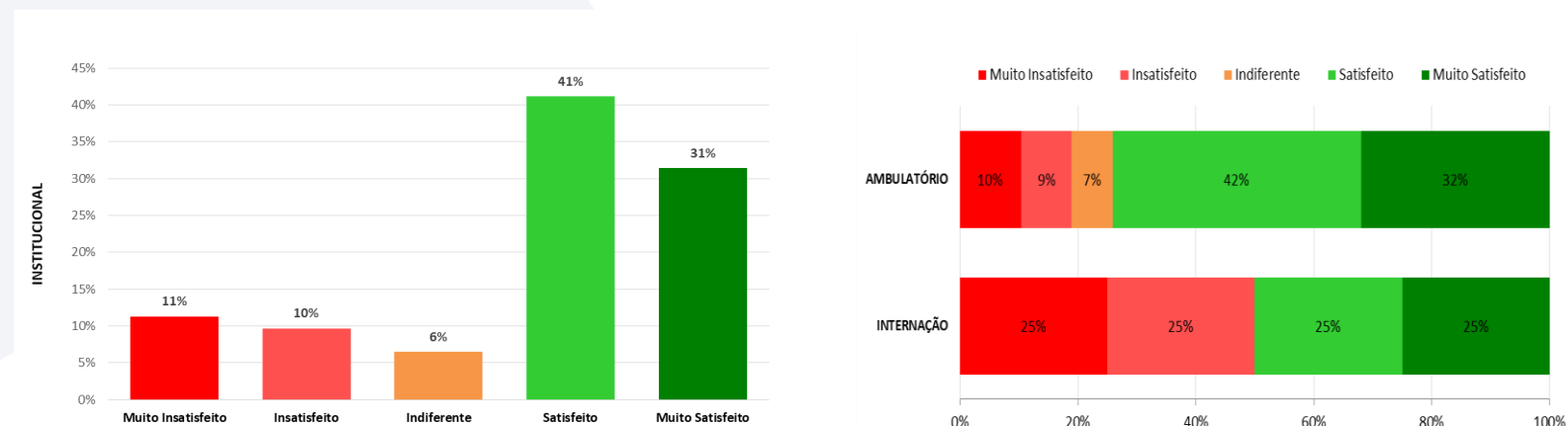
Avaliação da Infraestrutura, Conforto e Limpeza

Referente ao espaço físico na Instituição, são avaliados aspectos como cadeiras, camas, bebedouros, banheiros, iluminação, temperatura. Em relação à Fundação, foi registrado 72% de Avaliações Positivas complementadas por 21% negativas e 6% foram indiferentes ao respeito da avaliação do ambiente institucional.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 74% de Avaliações Positivas, que por complemento tem 19% avaliações negativas e 7% indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 50% de Avaliações Positivas, 50% avaliações negativas.

Gráfico 2 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Infraestrutura, Conforto e Limpeza.



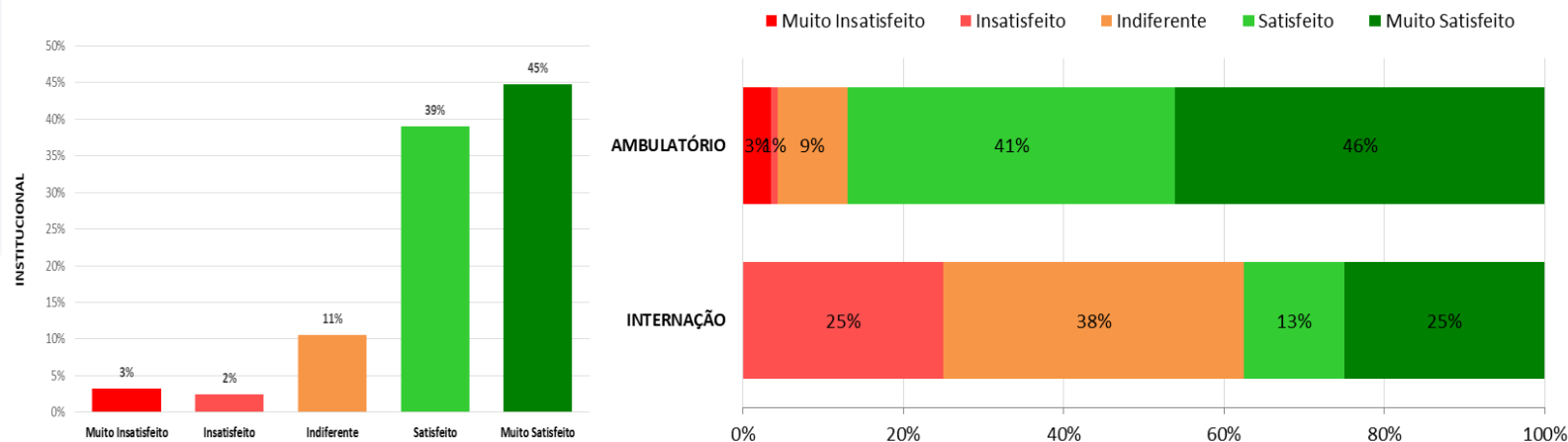
Avaliação de Humanização

Referente à educação e prestatividade durante o atendimento na Instituição, são avaliados aspectos como comunicação clara, paciência, e empatia para entender as necessidades do paciente. Em relação à Fundação, foi registrado 84% de Avaliações Positivas e os outros 5% avaliaram negativamente com 11% sendo indiferentes.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 87% de Avaliações Positivas, notando que 4% de avaliações foram negativas e outras 9% indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 25% de Avaliações Positivas com complemento de 25% negativas 38%.

Gráfico 3 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Humanização.

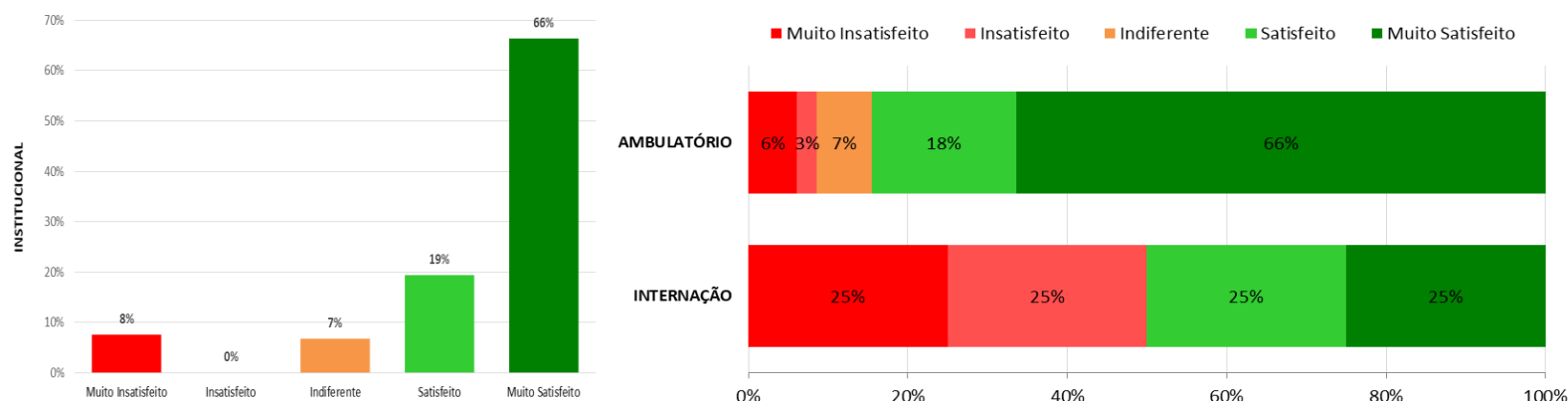


Avaliação de Satisfação geral

Referente ao nível de confiança quanto aos serviços utilizados na Instituição, são avaliados aspectos como qualidade do atendimento, a oferta de serviços, e a comunicação. Em relação à Fundação, foi registrado 85% de Avaliações Positivas e com 8% sendo negativas. Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 84% de Avaliações Positivas, contando com 9% avaliações negativas e 7% indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 50% de Avaliações Positivas e 50% das avaliações foram negativas.

Gráfico 4 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) da Satisfação Geral.





FICHA TÉCNICA

DIRETORIA

MARCUS VINITIUS DE FARIAS GUERRA
Diretor Presidente em exercício

EQUIPE:

Edileuza de Sena Souza
Ouvidora FMT-HVD

Nátally Rebeca Monteiro Assumpção
Estagiária de Serviço Social

<http://www.fmt.am.gov.br>

Av. Pedro Teixeira, nº 25,
Bairro: Dom Pedro
CEP 69.040-000 Telefone:
(07) 2127.2555



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/81E2.A52C.2189.1FC0/43FCF83>
Código verificador: **81E2.A52C.2189.1FC0** CRC: **43FCF83**

**Fundação de Medicina
Tropical - Dr. Heitor Vieira
Dourado**