

Relatório Anual 2025

Ouvidoria FMT-HVD

Janeiro – Dezembro





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Sumário

Apresentação	3
Gráfico de Resultados	4
Demandas por setor	4
Classificação das Demandas	5
Classificação do Ambiente de Entrada dos Atendimentos	6
Demandas distribuídas	7
Situação das Demandas	8
Principais Temáticas das Reclamações	9
Atendimentos que não geraram registro de Manifestação	10
Pesquisa de Satisfação	11
Ficha Técnica	16



Apresentação

A Ouvidoria Fundação De Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado, por meio do Relatório Anual, apresenta informações referentes ao período de janeiro a dezembro de 2025, demonstrando um balanço geral das atividades e dos serviços prestados.

Fonte dos dados apresentados

Os dados referentes aos registros de manifestações — tais como reclamações, elogios, denúncias, informações, sugestões e solicitações — são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria, sendo recebidos tanto por meio eletrônico (e-mail) quanto de forma presencial.

No que se refere aos dados de satisfação do usuário, estes são obtidos por meio de pesquisas realizadas com o uso de formulários do site, e Qr-code que disponibilizamos presencialmente, que avaliam a qualidade dos principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Justificativa

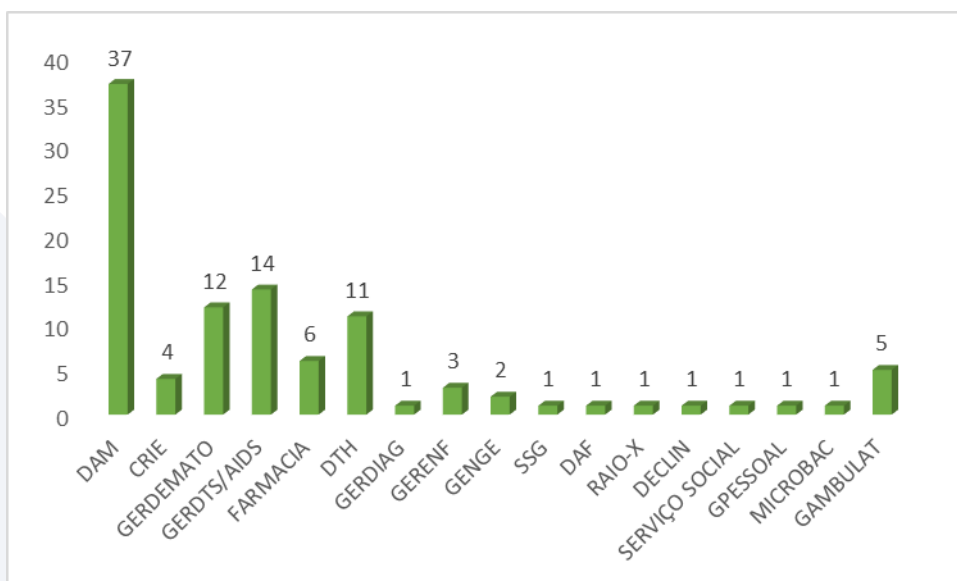
Vale ressaltar que também foram contabilizadas as manifestações não publicadas de cunho institucional, entre os servidores da Fundação. Trata-se de manifestação em procedimentos sigilosos, mas, que tiveram sua porta de entrada pela Ouvidoria



Gráficos de Resultados

Gráfico 01

Demandas por setor de Janeiro - Dezembro

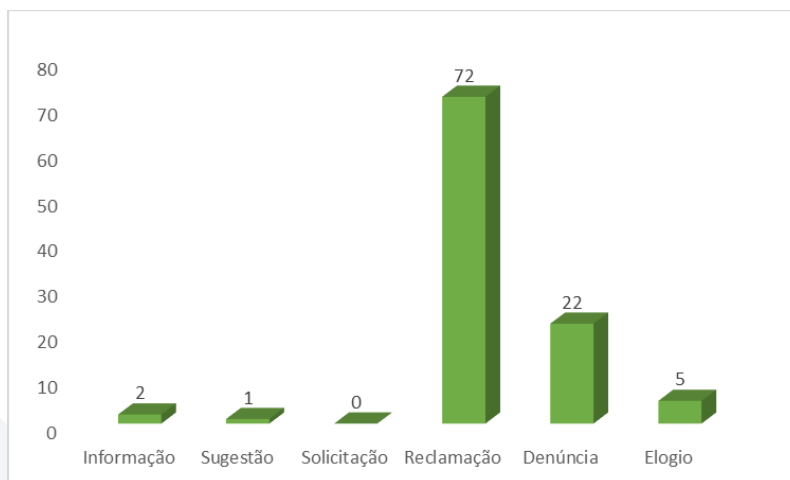


Em 2025, foram registradas 102 manifestações encaminhadas aos diversos setores da instituição, observando-se maior concentração de demandas na Diretoria de Assistência Médica (DAM), com 37 encaminhamentos, correspondendo a 36,27% do total. Em seguida, destacam-se a Gerência de IST/AIDS, com 15 demandas (14,71%), a Gerência de Dermatologia, com 12 registros (11,76%), e a Divisão de Tratamento Hospitalar (DTH), com 11 encaminhamentos (10,78%). A Farmácia apresentou 6 demandas, representando 5,88% do total, enquanto os demais setores, considerados de forma conjunta, somaram 21 manifestações, equivalentes a 20,60%. Esses dados evidenciam a predominância de encaminhamentos para as áreas assistenciais.



Gráfico 02

Classificação das Demandas de Janeiro- Dezembro

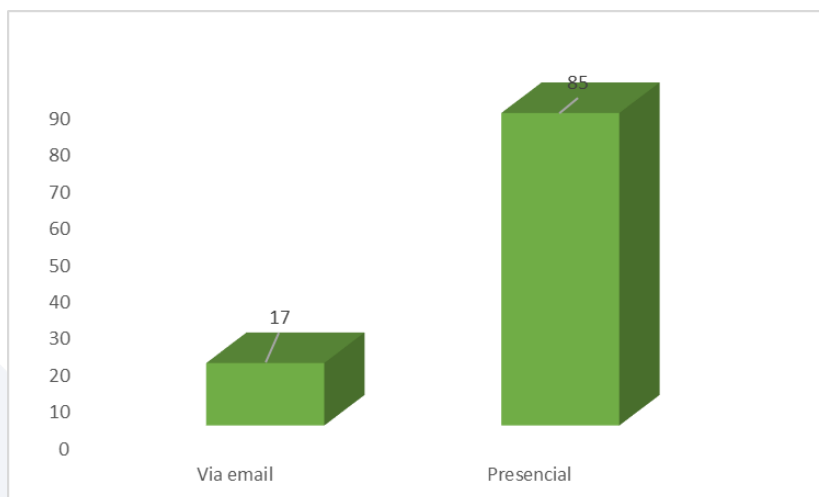


O gráfico apresenta a classificação das demandas registradas pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025, totalizando 102 manifestações, das quais predominam as reclamações, com 72 registros, correspondendo a 70,59% do total, seguidas pelas denúncias, que somaram 22 demandas (21,57%), evidenciando que a maior parte das manifestações esteve relacionada a insatisfações e apontamentos formais; os elogios totalizaram 5 registros (4,90%), enquanto as demandas por informação corresponderam a 2 manifestações (1,96%) e as sugestões apresentaram apenas 1 registro (0,98%), demonstrando baixa incidência dessas categorias no período analisado.



Gráfico 03

Classificação do Ambiente de Entrada dos Atendimentos de Janeiro-Dezembro

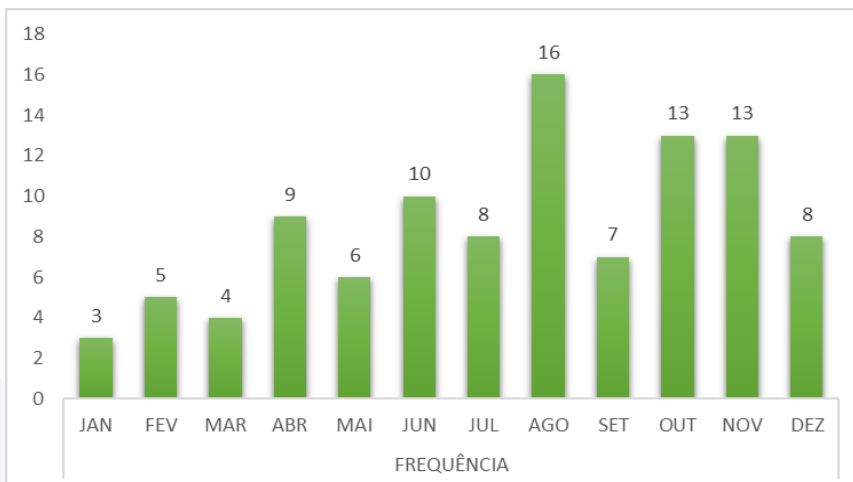


O gráfico apresenta a classificação do ambiente dos atendimentos realizados pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025, totalizando 102 atendimentos, dos quais 85 ocorreram de forma presencial, correspondendo a 83,33% do total, e 17 foram realizados via e-mail, representando 16,67%, evidenciando o predomínio expressivo do atendimento presencial ao longo do ano. Os atendimentos presenciais apresentam maior frequência, mantendo-se como a principal porta de entrada em todos os meses analisados.



Gráfico 04

Demandas distribuídas por Mês de Janeiro-Dezembro

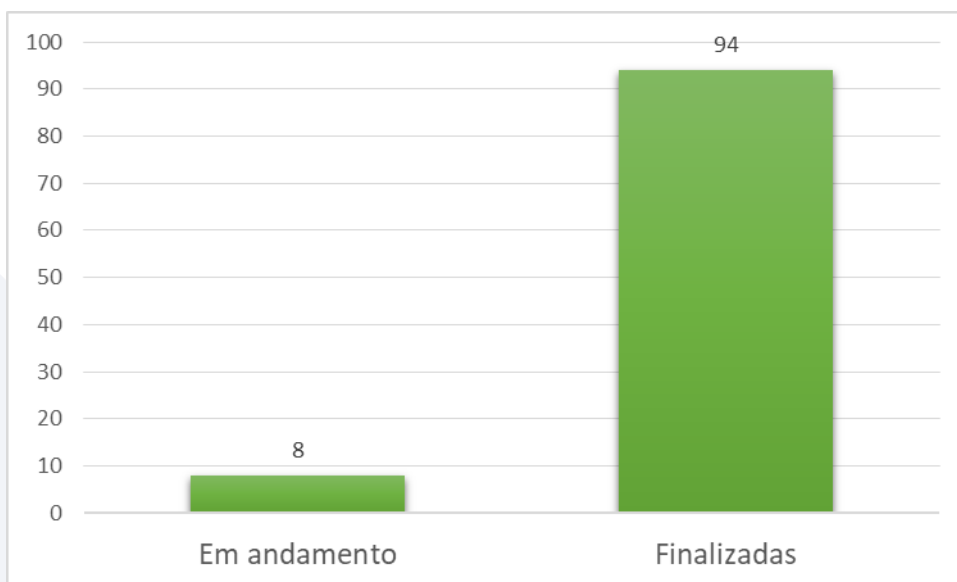


O gráfico apresenta a frequência mensal das manifestações registradas pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025, totalizando 102 manifestações no ano, sendo o mês de agosto o de maior registro, com 16 manifestações (15,69%), seguido pelos meses de outubro e novembro, ambos com 13 registros (12,75% cada), enquanto junho apresentou 10 manifestações (9,80%) e abril 9 manifestações (8,82%); julho e dezembro contabilizaram 8 registros cada (7,84%), setembro apresentou 7 manifestações (6,86%) e maio 6 manifestações (5,88%), ao passo que fevereiro registrou 5 manifestações (4,90%), março 4 manifestações (3,92%) e janeiro apresentou a menor frequência, com 3 manifestações (2,94%), evidenciando maior concentração de registros no segundo semestre do ano.



Gráfico 05

Situação das Demandas Janeiro-Dezembro

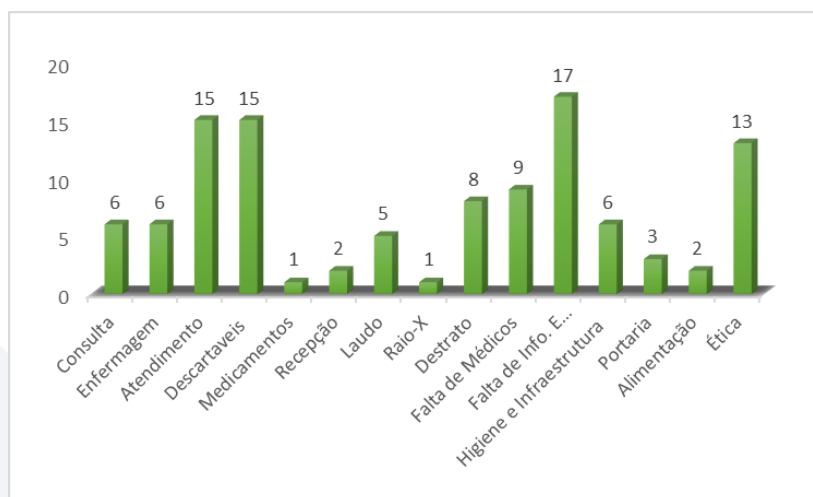


Em 2025 foram registradas 102 manifestações, das quais 94 foram finalizadas, correspondendo a 92,2% do total, o que demonstra elevado índice de resolutividade das demandas encaminhadas à Ouvidoria. As 8 manifestações restantes, equivalentes a 7,8%, permanecem em andamento, em razão da necessidade de retorno dos setores responsáveis para a conclusão dos encaminhamentos. Destaca-se que essas demandas seguem sob acompanhamento contínuo da Ouvidoria, visando assegurar a adequada devolutiva aos demandantes e a finalização dos processos em conformidade com os prazos institucionais estabelecidos.



Gráfico 06

Principais Temáticas das Reclamações de Janeiro-Dezembro

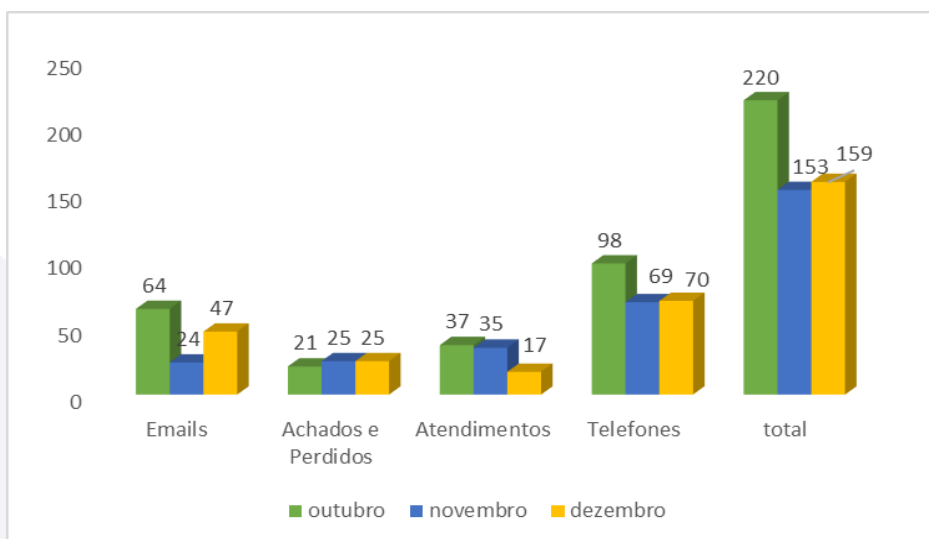


O gráfico apresenta as principais temáticas das reclamações e denúncias registradas pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025, totalizando 95 manifestações, com predominância das demandas relacionadas ao atendimento, que concentraram 15 registros (15,79%), seguidas pelas questões de ética, com 13 manifestações (13,68%), e por problemas associados à falta de informação e comunicação, que somaram 17 registros (17,89%), evidenciando fragilidades nos fluxos informacionais e na relação com os usuários; também se destacam as demandas referentes à falta de médicos, com 9 registros (9,47%), além de ocorrências relacionadas a destrato, consulta, enfermagem, laudos e infraestrutura, que apareceram de forma distribuída ao longo do ano, indicando diversidade temática nas manifestações recebidas, com maior concentração no segundo semestre.



Gráfico 07

Atendimentos que não geraram registro de Manifestação



Os atendimentos que não geraram Registro de Manifestação no período de outubro a dezembro de 2025 totalizaram 532 atendimentos, sendo a principal forma de contato os telefonemas, com 237 registros, correspondendo a 44,55% do total, evidenciando a predominância do atendimento telefônico como canal de orientação e resolução imediata; em seguida, destacam-se os e-mails, com 135 atendimentos (25,38%), seguidos pelos atendimentos presenciais/intervenções, que somaram 89 registros (16,73%), e pelos atendimentos relacionados a achados e perdidos, com 71 ocorrências (13,34%), os quais foram solucionados sem necessidade de formalização de manifestação, reforçando o papel da Ouvidoria na escuta qualificada, no acolhimento e na resolução direta das demandas dos usuários.



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 último 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 20 pesquisa**

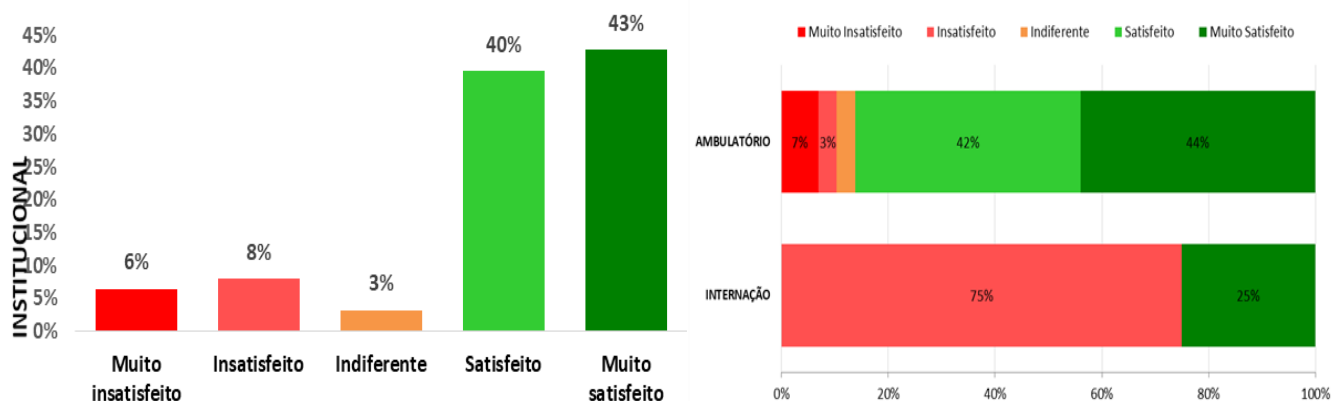




RESULTADOS

Avaliação de Qualidade no Atendimento

Gráfico 08 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) 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.

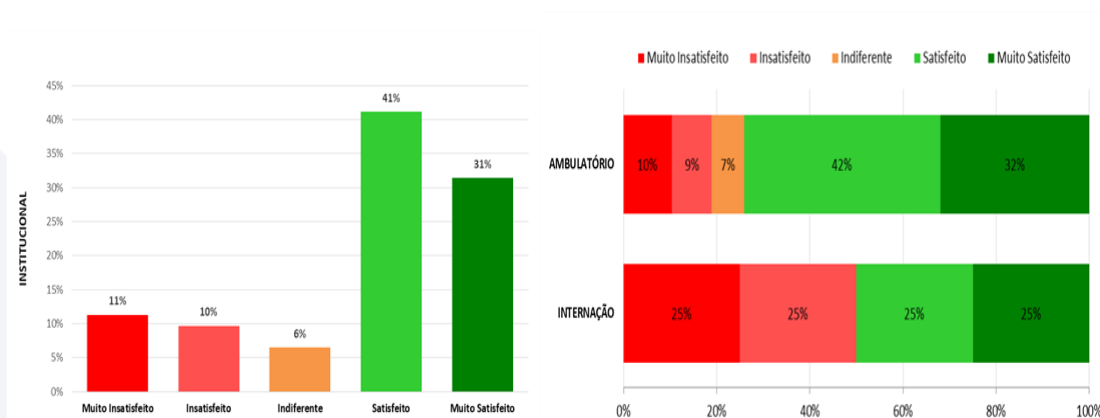
Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 86% de Avaliações Positivas, negativas com 10% e 3% foram indiferentes.

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



Avaliação da Infraestrutura, Conforto e Limpeza

Gráfico 9 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de 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.

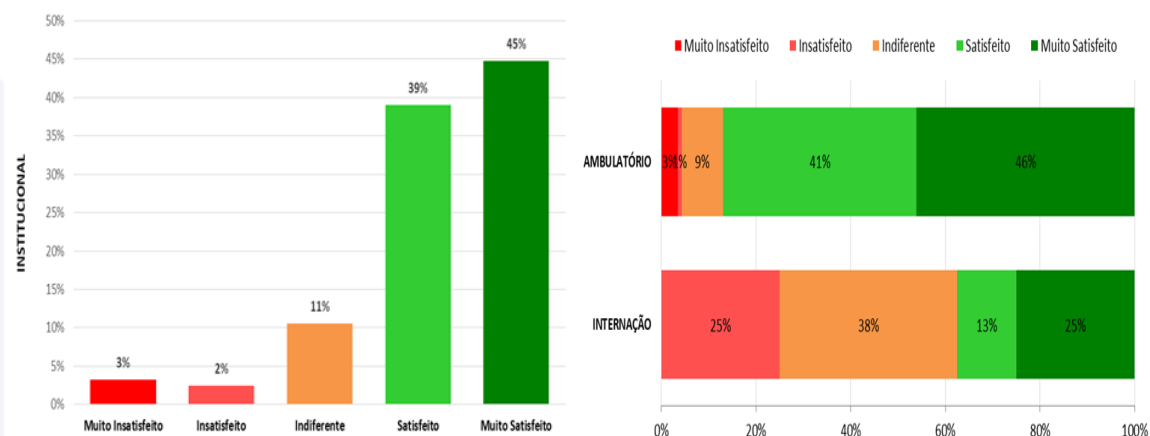
Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 74% de Avaliações Positivas, que por complemento tem 19% avaliações negativas e 7% indiferentes.

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



Avaliação de Humanização

Gráfico 10 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) 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.

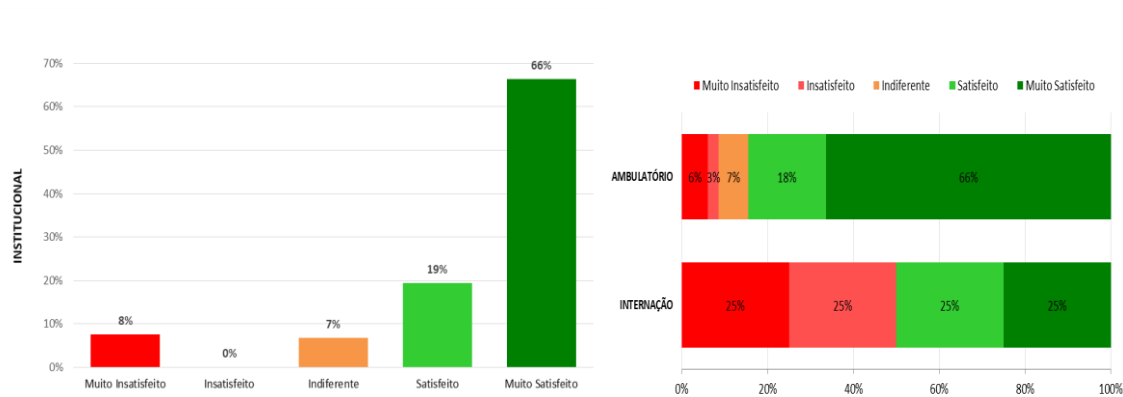
Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 87% de Avaliações Positivas, notando que 4% de avaliações foram negativas e outras 9% indiferentes.

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



Gráfico 11

Avaliação de Satisfação geral da Fundação referente ao Mês de Dezembro 2025.



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.

Considerando que os dados da Pesquisa de Satisfação foram extraídos do mês de Dezembro 2025, período em que a pesquisa retornou a ser realizada por esta ouvidoria. Nos meses anteriores não estávamos obtendo dados suficientes para a elaboração do Relatório de Pesquisa de Satisfação.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

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

