

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Fundação Hospital do Coração  
Francisca Mendes

Secretaria de  
**Saúde**



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO  
TRABALHO QUE TRANSFORMA



## 2025

Fundação Hospital do Coração  
Francisca Mendes

Secretaria de  
**Saúde**



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO  
TRABALHO QUE TRANSFORMA



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/13AF.BDA5.AC26.737C/77D818E4>  
Código verificador: 13AF.BDA5.AC26.737C CDC: 77D818E4

# SÚMARIO



|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Missão, Visão e Valores                                               | 3  |
| 2. Apresentação                                                          | 4  |
| 3. Comunicação e Atendimento/Produção da Ouvidora                        | 5  |
| 4. Fontes dos dados/Tipos de Manifestação                                | 6  |
| 5. Demandas por Canal de Atendimento/Demandas Encerradas e/ou em Análise | 7  |
| 6. Total geral das demandas registradas/Pequisa de Satisfação            | 8  |
| 7. Análise de pontos recorrentes das manifestações                       | 9  |
| 8. Considerações e Recomendações                                         | 10 |
| 9. Planejamento Anual - 2026                                             | 11 |
|                                                                          | 12 |



# MISSÃO, VISÃO E VALORES



## Missão



Realizar assistência e atendimento hospitalar com qualidade e excelência às crianças e adultos cardiopatas do estado do Amazonas, através de equipes multidisciplinares capacitadas, contribuindo para o ensino e pesquisa e políticas públicas de saúde.

## Visão



Tornar-se o hospital cardíaco de referência regional no norte do país, comprometido com a qualidade, sustentabilidade, desenvolvimento acadêmico e inserção comunitária.

## Valores



Respeito e valorização do ser humano; participação social; planejamento; segurança; melhoria contínua da qualidade; responsabilidade socioambiental; gestão participativa e transparência.



# APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-FHCFM apresenta informações referentes ao exercício de 2025 que mostra o número total de registros, tipologia das demandas, demandas encerradas e em análise/pendente e a quantidade de demandas por canal e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados pela Fundação.



A Ouvidoria da Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes, constituída por meio da PORTARIA DG/HUFM Nº012 em setembro de 2007 é um órgão autônomo, de natureza mediadora e estratégica, vinculada diretamente à Direção-Presidente, com a finalidade de promover a participação dos usuários, profissionais de saúde e demais interessados na melhoria contínua dos serviços prestados.

Este relatório se propõe a encontrar-se focado no disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria, tendo como objetivo deixar registrado uma memória da atuação pelo setor no decorrer do ano.

A Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta diretrizes fundamentais ao Relatório Anual de Gestão para assegurar a qualidade, a eficiência e a transparência na prestação dos serviços públicos. Os artigos 14, inciso II, e 15 destacam aspectos imprescindíveis relacionados às ouvidorias públicas e à produção de relatórios de gestão, incorporando instrumentos estratégicos para a promoção da governança e da melhoria contínua dos serviços.

O inciso II define como responsabilidades: receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos, essa atribuição estabelece as Ouvidorias como agentes de intermediação entre os cidadãos e os órgãos públicos, promovendo a coleta sistemática de dados e informações relacionadas às interações com os usuários, contribuindo para a eficiência operacional e a responsividade institucional.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, determina a elaboração e a publicação periódica de Relatórios de Gestão das Ouvidorias, com informações detalhadas sobre: manifestações recebidas, providências adotadas, resultados alcançados e análise dos serviços públicos.

Esse conjunto informacional estabelece uma base sólida para o monitoramento de indicadores de desempenho, identificação de gargalos e planejamento de melhorias sustentadas.

Sendo assim, são finalidades da Ouvidoria monitorar e despertar contínua melhoria das competências funcionais dos serviços prestados na FHCFM, mediante transparência na gestão pública, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e resolução pacífica dos conflitos zelando pela credibilidade da gestão da Fundação FC<sup>a</sup>. Mendes.



# COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Ouvidoria da FHCFM disponibiliza atualmente ao usuário as seguintes formas de atendimento, sendo eles:



- O atendimento nesta Ouvidoria, em sua maioria é de cunho presencial o que possibilita e aproxima ainda mais os vínculos por àqueles que buscam atendimento e/ou utilizam os serviços oferecidos pela Fundação no endereço: Avenida Camapuã, 108 – Bairro: Cidade Nova de segunda a sexta, das 07h às 16h, exceto feriados e pontos facultativos.
- Outra forma utilizada como estratégia são as Urnas Coletoras da ouvidoria; distribuídas em pontos estratégicos do hospital. Haja vista, que tais instrumentos não ofuscam a modalidade remota, disponibilizada nos seguintes canais:
- E-mail: Endereço eletrônico oficial da Ouvidoria - [ouvidoria.fhcfm@saude.am.gov.br](mailto:ouvidoria.fhcfm@saude.am.gov.br) / [ouvidor.hufm@gmail.com](mailto:ouvidor.hufm@gmail.com)
- Website: Formulário de manifestações disponível 24 horas na plataforma digital: [falabr.cgu.gov.br/web/AM](http://falabr.cgu.gov.br/web/AM) ou [ouvidor.saude.gov.br](http://ouvidor.saude.gov.br)

Com o objetivo de ampliar o acesso às informações, fortalecer a transparência institucional e promover um ambiente seguro, acolhedor e sustentável, a Ouvidoria do Hospital Francisca Mendes desenvolveu, no período avaliado, novas mídias informativas voltadas à divulgação de seus serviços.

Foram criados materiais digitais com QR Code, facilitando o acesso rápido e direto aos canais oficiais da Ouvidoria, bem como um vídeo informativo explicativo sobre suas atribuições, formas de atendimento e fluxos de manifestação em locais de intensa grande circulação de usuários.

O conteúdo produzido também contemplou orientações educativas e preventivas sobre o tema assédio, abordando conceitos, formas de identificação, prevenção e os procedimentos adequados para registro de manifestações, garantindo a confidencialidade e a segurança dos usuários. Este material encontra-se disponível 24h, na tela principal do sistema SALUX dos computadores desta unidade.

As ações tiveram como finalidade fortalecer a cultura de escuta, promover a humanização no atendimento e incentivar pacientes, acompanhantes, colaboradores e usuários do Sistema Único de Saúde a utilizarem os canais da Ouvidoria de forma consciente e segura.



# PRODUÇÃO DA OUVIDORIA

Dentre os atendimentos oferecidos ao usuário, a Ouvidoria FHCFM presta informações, faz encaminhamentos e sugere intervenções à gestão da unidade. Durante o ano de 2025 realizamos 317 atendimentos presenciais, tal demanda deu-se devido as obras de ampliação dos setores desta unidade o que gerou informações desconexas e fragmentadas.

Destaca-se que chegamos ao final de dezembro de 2025 com quase 100% das manifestações respondidas/encerradas, restando apenas três que cumprem o prazo para resposta conforme a tabela abaixo:



## RELATÓRIO DOS REGISTROS JANEIRO - DEZEMBRO 2025

| ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES/FHCFM - 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |                          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
|  <div>OUVIDORIA / UNIDADE</div> <div>FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES</div> <div>Endereço: Avenida Camapuã, 108 – Cidade Nova CEP-69097-729</div> <div>Ouvidora: Micko Araújo Sekiguchi França</div> <div>E-mail: ouvidoria.fhcfm@saude.am.gov.br</div> <div>ouvidor.fhcfm@gmail.com</div> | TIPO DE DEMANDA | FREQÜÊNCIA               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | JAN                      | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Elogio          | 10                       | 11  | 1   | 8   | 1   | 8   | 17  | 6   | 23  | 10  | 18  | 10  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Denúncia        | 0                        | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 2   | 0   | 0   | 0   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Informação      | 12                       | 21  | 10  | 9   | 11  | 13  | 14  | 11  | 20  | 17  | 12  | 7   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Reclamação      | 12                       | 17  | 28  | 20  | 11  | 10  | 7   | 12  | 6   | 17  | 6   | 10  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Solicitação     | 23                       | 36  | 33  | 28  | 13  | 27  | 29  | 12  | 28  | 33  | 23  | 23  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Outros          | 2                        | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 6   | 3   | 6   | 3   | 3   |  |
| Sugestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1               | 0                        | 1   | 4   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   |     |  |
| TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 609178714162735083866456 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| TOTAL DE DEMANDAS →                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 815                      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |

|                                                          |  |                                                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| QUANTITATIVO DE DEMANDAS                                 |  | FREQÜÊNCIA                                     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Atendidas                                                |  | JAN                                            | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| TOTAL PARCIAL - ATENDIDAS (SIGED / FALA.BR / INTERNAS) → |  | 60                                             | 91  | 78  | 71  | 41  | 62  | 73  | 50  | 83  | 86  | 64  | 56  |
| Prazo prorrogado - justificado - em análise              |  | 0                                              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 3   |
| Prazo expirado                                           |  | 0                                              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Não Atendidas                                            |  | 0                                              | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| TOTAL PARCIAL - EM ANÁLISE ( SIGED) →                    |  | 03<br>(Em análise/dentro do prazo de resposta) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| TOTAL ( ATENDIDAS +EM ANÁLISE)                           |  | 815                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

Tabela 1: Atendimentos registrados de acordo com a classificação

## FONTES DOS DADOS APRESENTADOS

Em 2025 o atendimento realizado por esta Ouvidoria enfrentou desafios relacionados ao manejo e alocação dos setores da unidade, mediante o avanço das obras de ampliação. Todavia, o compromisso e esforço contínuo da gestão-FHCFM não interrompeu o andamento dos atendimentos. Foram efetuados 815 (oitocentos e quinze) atendimentos. Sendo eles:



# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

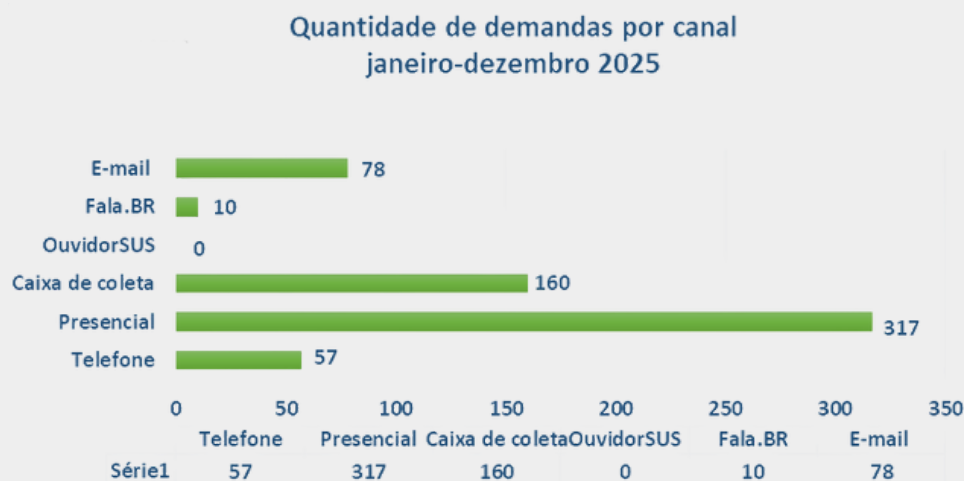


Gráfico 1: Atendimentos registrados de acordo com a classificação

# DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

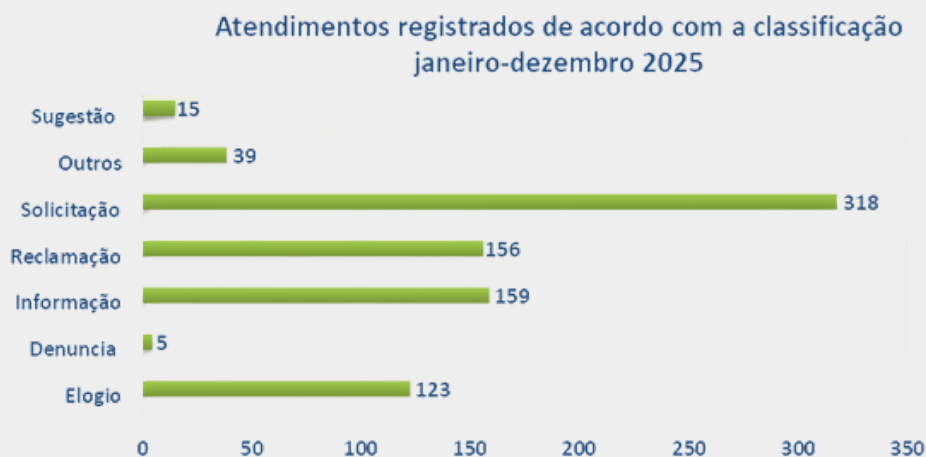


Gráfico 2: Atendimentos registrados por origem



# DEMANDAS ENCERRADAS E/OU EM ANÁLISE



Demandas encerradas e em análise/SIGED-FALABR-OUVSUS  
janeiro-dezembro 2025

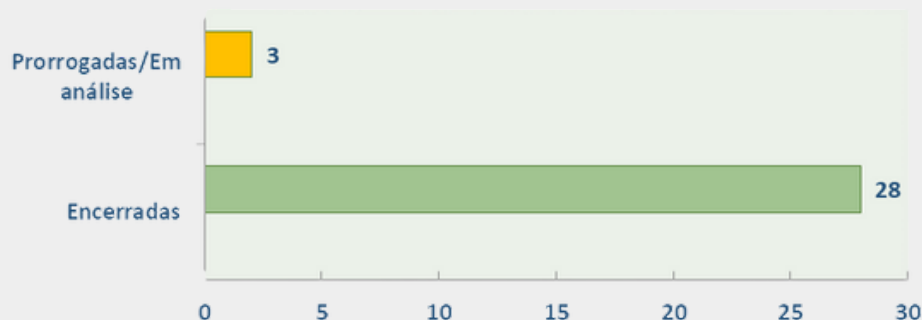


Gráfico 3: Status dos atendimentos registrados em plataformas

# TOTAL GERAL DAS DEMANDAS REGISTRADAS SISTEMA/DIÁRIAS

Principais motivos das demandas  
janeiro-dezembro 2025

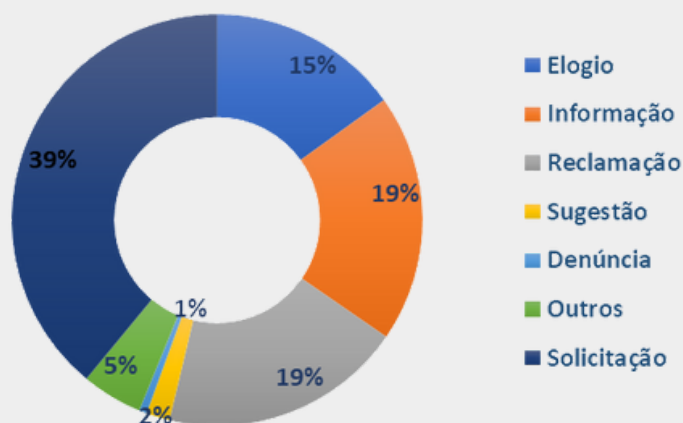


Gráfico 4: Total de demandas Registradas



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Vale ressaltar, que durante o final do ano de 2025 a pesquisa de satisfação foi realizada por meio de instrumento digital, devido ao avanço das obras de ampliação e reforma do hospital, impossibilitando a abordagem dos usuários nos setores recém alocados temporariamente.



Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17), a Ouvidoria da FHCFM apresenta o resultado da pesquisa de satisfação feita por meio da modalidade: FORMS. Ao todo, 05 pessoas responderam à pesquisa. Este resultado avalia, não apenas o atendimento público, mas também a satisfação com os serviços prestados nesta unidade. Ressalta-se que mediante a pesquisa, os usuários se mostraram satisfeitos com nossos serviços.

Qual o seu grau de satisfação com o processo de agendamento de consultas, exames e procedimento cirúrgico? Qual é a sua satisfação com o processo de check-in na recepção de Internação e Alta? Por favor, avalie os seguintes itens: Limpeza, conservação e conforto das instalações (cadeiras, leitos, banheiros), Clareza nas explicações médicas...

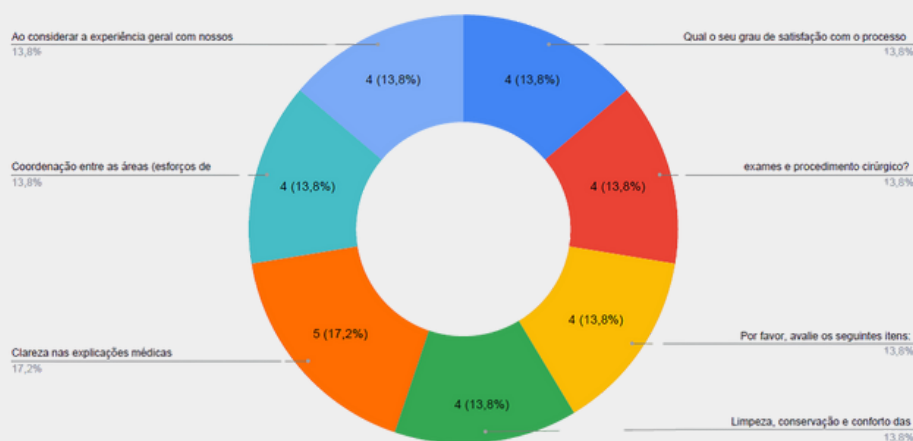


Gráfico 5: Análise da pesquisa de satisfação-FORMS

## ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Cabe mencionar, que nem todos os atendimentos geram manifestações-SIGED, pois em muitos casos o usuário entra em contato com a ouvidoria para obter informações sobre uma dúvida de fluxos de atendimento, uma determinada notícia, ou sobre liberação e/ou autorização de procedimentos, transferências reguladas no âmbito do SUS, dentre outros.

Como já mencionado anteriormente, depois de registradas, as demandas são encaminhadas à Diretoria-Presidente da FHCFM. Além disso, as manifestações recebidas na ouvidoria são sistematizadas e organizadas em relatório mensal para informar e subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas para a unidade.

Fundação Hospital do Coração  
**Francísca Mendes**

Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/13AF.BDA5.AC26.737C/77D818E4>  
Código verificador: 13AF.BDA5.AC26.737C CRC: 77D818E4

Os pontos mais recorrentes nas manifestações tratadas pela Ouvidoria foram acerca da solicitação de agendamento de consultas especializadas, exames/procedimentos cirúrgicos e informações diversas do SAC. Estes assuntos decorreram, em grande maioria, das manifestações presenciais de pacientes/ou acompanhantes que solicitam resoluções.



Em relação as denúncias registradas, destacam-se o equívoco acerca da compreensão e diferenciação entre DENÚNCIA X RECLAMAÇÃO. Haja visto que cada tipo de manifestação tem um caminho específico, e após análise do relato verificou-se que a tipologia não se referia a manifestação de denúncia.

As demandas que apresentam uma intervenção urgente, pontual e específica; a Ouvidoria conta com o apoio da rede de gerências, coordenadores e supervisores em prol do assessoramento ativo e contínuo a gestão do FC<sup>a</sup> Mendes.

A Ouvidoria da FHC FM sugeriu, no período analisado, diversas medidas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão e da gestão de demandas. Entre as ações implementadas, destacam-se a atualização de material informativo, a capacitação de servidores, a criação de redes de acolhimento e upgrade de relatórios sistemáticos/periódicos.

Essas iniciativas visam ampliar a transparência, a equidade e a eficiência na administração pública, promovendo uma interação mais efetiva entre o Estado e a sociedade.

A atuação segue pautada na busca por inovação e aprimoramento contínuo, com foco na qualificação dos serviços prestados e na ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos.

### Pontos Recorrentes

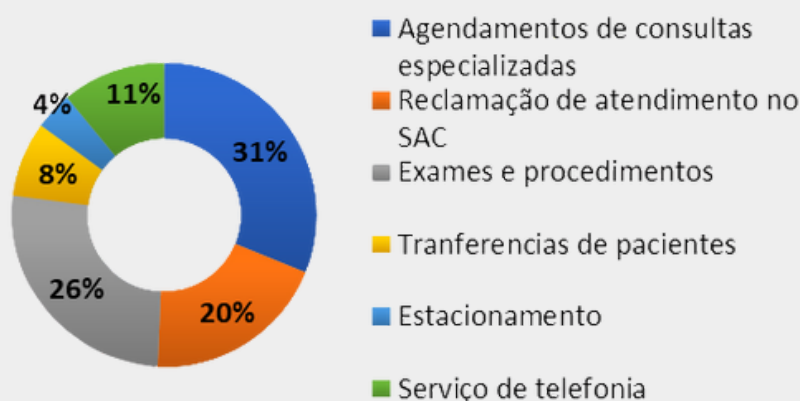


Gráfico 5: Análise da pesquisa de satisfação-FORMS



# CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O PRÓXIMO EXERCÍCIO



Apesar do avanço do atendimento digital, a inclusão de alternativas presenciais ou híbridas é fundamental para atender populações em áreas remotas ou com dificuldades de acesso à internet, fortalecendo o serviço em acessibilidade e eficácia. Isto posto, a qualidade do atendimento está diretamente relacionada à eficiência das equipes.

Investir em capacitações periódicas, com foco na padronização de registros e na utilização das ferramentas tecnológicas, com equipes bem preparadas contribuindo para a qualidade e confiabilidade dos dados registrados.

Para 2026, esperamos abarcar, ações e projetos em saúde, vitais para o alcance de metas, mantendo o compromisso com nossa gestão, sociedade e ofertar serviços de qualidade, com foco na sustentabilidade do Sistema Único de Saúde.

Almejamos também, vencer os desafios institucionais, ainda presentes, sempre em busca da efetivação dos princípios do SUS. Isto posto, a qualidade do atendimento está diretamente relacionada à eficiência das equipes. Investir em capacitações periódicas, com foco na padronização de registros e na utilização das ferramentas tecnológicas, com equipes bem preparadas contribuindo para a qualidade e confiabilidade dos dados registrados.

Consequente, anelamos que o diagnóstico e dados apresentados possam contribuir para desvelar o interesse dos usuários da FHCFM. Bem como, corroborar na esfera de assessoramento junto a Diretoria Presidente desta Unidade Hospitalar.



# PLANEJAMENTO ANUAL-2026



| PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA-2026 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| OBJETIVOS                                     | ATIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | EXECUÇÃO                  |
| DIVULGAÇÃO                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilização junto aos servidores e usuários acerca do fluxo de atendimento da ouvidoria;</li> <li>Criação de mídias informativas dos serviços da ouvidoria;</li> <li>Divulgar o Forms da pesquisa de satisfação</li> </ul>                                                                                                                                                      | Ação contínua             |
| QUALIFICAÇÃO                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitação para atuar na ouvidoria;</li> <li>Participação e viabilização a equipe, cursos presenciais e EAD disponibilizados no portal ouvidorias.gov.br do Governo Federal(Ex.:PROFOCO);</li> <li>Participação em Seminários Nacional de Ouvidoria e Regional em outros estados;</li> <li>Indicação e recrutamento de um técnico em ouvidoria.</li> </ul>                        | Ação contínua/por demanda |
| APRIMORAMENTO                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisões periódicas dos instrumentos utilizados pela ouvidoria;</li> <li>Atualização do POP e Regimento Interno.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | Ação contínua/por demanda |
| PLANEJAMENTO                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de relatório mensal e anual;</li> <li>Elaboração do Planejamento anual;</li> <li>Manter avaliação contínua de todo processo de mudanças;</li> <li>Reciclagem dos informativos da ouvidoria;</li> <li>Cumprimento dos prazos de respostas para as demandas encaminhadas pela Ouvidoria;</li> <li>Definir prazos específicos para tramitação entre os setores.</li> </ul> | Ação contínua/por demanda |
| RESULTADOS ESPERADOS                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitação do acesso aos canais da Ouvidoria por meio de QR Codes;</li> <li>Ampliação da divulgação dos serviços da Ouvidoria;</li> <li>Fortalecimento das ações educativas e preventivas relacionadas ao assédio;</li> <li>Promoção de um ambiente institucional mais ético, seguro e humanizado.</li> </ul>                                                                     | Ação contínua/por demanda |

Tabela 2: Planejamento 2026

Mieko Sekiguchi - Ouvidora/FHCFM



# Fundação Hospital do Coração **Francisca Mendes**

