

**FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA
TROPICAL E VENEROLOGIA ALFREDO DA MATTA
– FUHAM**

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA
DA FUHAM 2025**

Manaus, Novembro 2025

RELATÓRIO DE ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (FUHAM 2025)

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta – FUHAM, em cumprimento ao que estabelece o **artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017**, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o **Relatório de Pesquisa de Satisfação referente ao período de julho a novembro de 2025**.

A pesquisa teve como objetivo **avaliar a percepção dos usuários** quanto à qualidade dos serviços prestados pela instituição, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria, especialmente nas áreas de atendimento, infraestrutura e comunicação com o usuário.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada **presencialmente** pela Ouvidoria, no período de **21 de julho a 30 de novembro de 2025**, em diversos setores da FUHAM, incluindo:

- **Dermatologia Geral e Avançada**
- **Prevenção de Incapacidades**
- **Cirurgia Dermatológica**
- **Farmácia (CEAF)**
- **IST/HIV/AIDS**

Os formulários continham perguntas de múltipla escolha sobre atendimento, estrutura, tempo de espera e comunicação, além de espaço para sugestões e observações espontâneas.

As respostas foram classificadas nas categorias:

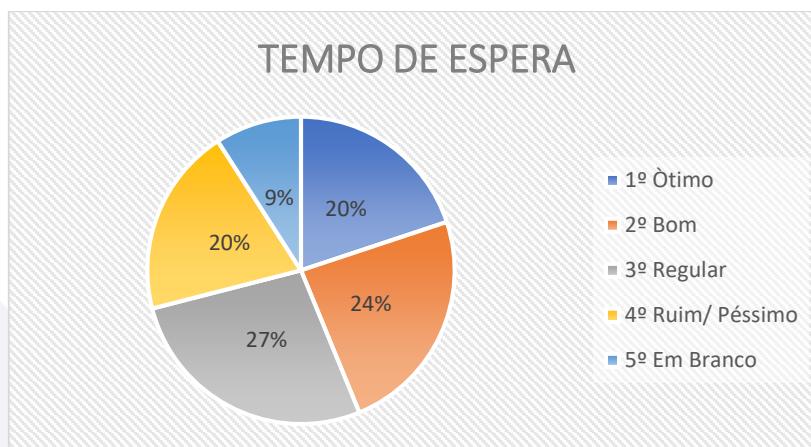
- **Ótimo**
- **Bom**
- **Regular**
- **Ruim**
- **Péssimo**

3. RESULTADO

Tempo de Espera

O "**tempo de espera**" é uma métrica crucial de qualidade no atendimento. A análise a seguir mostra a distribuição das respostas para essa questão, baseada no total de 100 questionários aplicados.

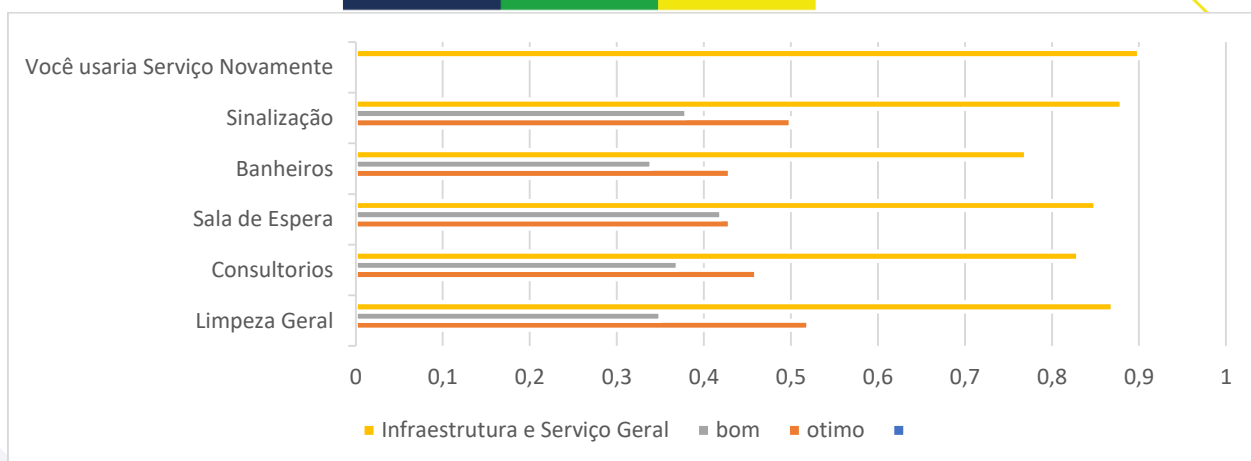
Gráfico: Distribuição de Avaliações para "Tempo de Espera"



O tempo de espera é o maior ponto de insatisfação do serviço. Os usuários relataram que a demora ocorre principalmente pela alta demanda e pela necessidade de tempo clínico adequado entre um atendimento e outro. Apesar das queixas, muitos reconhecem a dedicação dos profissionais. **Infraestrutura e Serviço Geral**

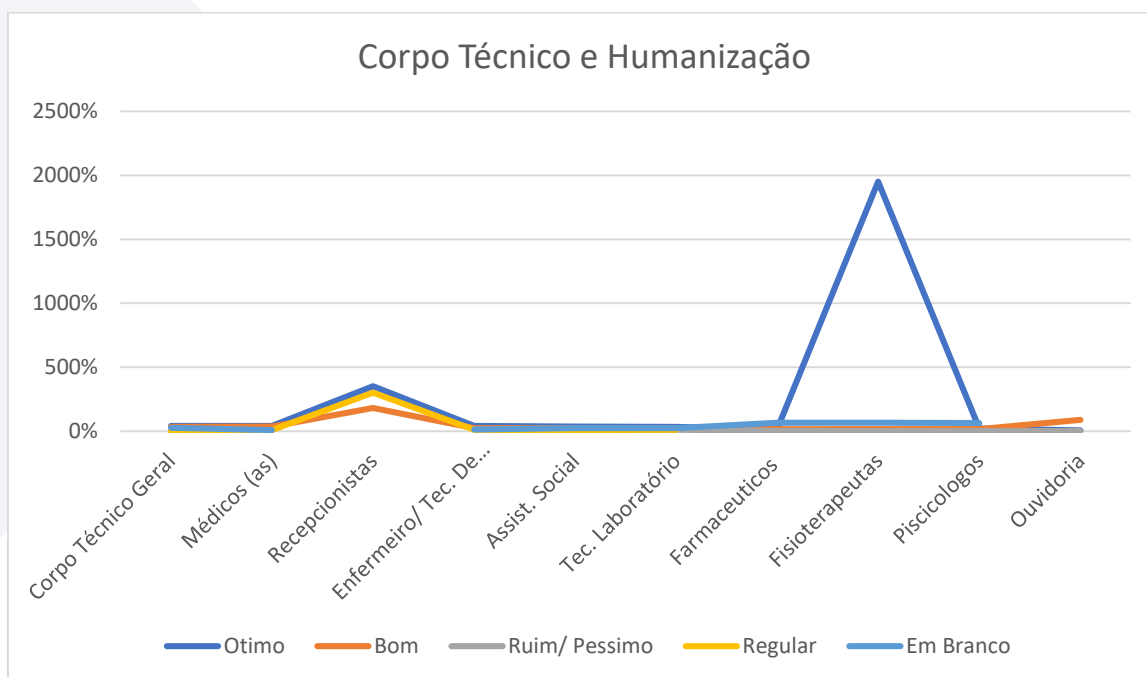
Os aspectos estruturais foram avaliados de forma positiva pelos usuários:

A infraestrutura da FUHAM é bem vista pelos usuários e considerada organizada, limpa e funcional. Os resultados se mantêm acima da média esperada para serviços ambulatoriais de alta demanda.



Corpo Técnico (Profissionais)

Os profissionais da instituição receberam índices elevados de satisfação:



O corpo clínico foi amplamente elogiado por atenção, postura profissional e clareza nas orientações.

Já as categorias técnico-administrativas demonstraram necessidade de reforço em:

- Escuta qualificada
- Comunicação com o usuário
- Práticas de humanização.



Análise Qualitativa de Colunas de Sugestão

Principais sugestões:

- Redução do tempo de espera.
- Melhoria na comunicação entre setores.
- Aperfeiçoamento no controle de entrega de senhas.
- Ampliação da distribuição de medicamentos na farmácia.

Elogios mais recorrentes:

Profissionais frequentemente citados:

- Dra. Adriana
- Dr. Chirano
- Dra. Silmara
- Dra. Mariana
- Dra. Natalia
- Dra. Juliana
- Dra Lisiane
- Mariana (ouvidoria)
- Equipe do Centro Cirúrgico
- Enfermeiro Leandro
- Ivone Assistente Social

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?
Sua resposta (nome do profissional): Dra. Renata, ótima médica, atenciosa, cuidadosa, cuida bem do paciente, e a Dra. que atende com ela também.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?
Sua resposta (nome do profissional): Dra. Mariana Fernandes (OUVIDORIA)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria: ☒ Ótimo ☐ Ruim ☐ Péssimo ☐ Bom ☐ Regular

Sua resposta: Tivemos a oportunidade de
começar a Dona Mariana do
Quiriquira e nos deu maior atenção
diagnosticando o atendimento médico. (Opcional)

8- Qual das seguintes palavras você usaria para descrever o nosso profissional?

☒ Excelente ☐ Péssimo ☐ Ótimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Desagradável

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional): Por indicação do Funcionário
Luiz da fábrica, Mariana tivemos
a oportunidade de receber os
serviços oferecidos pela Unidade
Hospitalar.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional): A EQUIPE DO CENTRO CIRÚRGICO. TODOS
BEM SOLICITOS. NOS DEIXAM CONFORTÁVEIS E
SEGUROS.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional): Ótimo atendimento da psicóloga.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional): DR. NATALIA PSICOLOGA, MARAVILHOSA
HUMANA E ACOLHEDORA.
DR. JULIANA REUMATOLOGISTA, PROFISSIONAL
DE EXCELENCIA.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do

profissional): DNA JULIANA E DNA ADRIANA NATALIA
SÃO EXCELENTES PROFISSIONAIS

Ouvidoria:

(Opcional)



Otimo



Ruim



Péssimo



Bom



Regular

Sua resposta:

Sim. Já procuro ouvir os pacientes, isso é muito
bom.

(Opcional)

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do

profissional): D^{re} Flaviano, cumpre os horários

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do

profissional): Raimundo. Excelente profissional: humano,
educado, cordial. Selo dele. Proctologista.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do

profissional): D^{ra} Lisiane, uma profissional dedicada.

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do

profissional): Inicialmente fomos atendidos pelo
Enfermeiro LEANDRO, um excelente profissional,
depois os médicos especialistas. Tudo muito
Bom e excelente.

Secretaria de
Saúde



Fundação Hospitalar
Alfredo da Matta



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional):

*Sim a Senhora Sueli Social
médica*

9- Você tem algum elogio específico para algum profissional, em especial?

Sua resposta (nome do profissional):

Dr. Pinheiro e Dra. Silvana São Menorvilhos

Os elogios reforçam o reconhecimento dos usuários pela qualidade técnica e humana dos profissionais médicos e assistenciais. As sugestões convergem para ações estruturais e de fluxo, especialmente no atendimento inicial e no gerenciamento de demandas diárias.

4. ANÁLISE CONSOLIDADA

A consolidação dos dados demonstra:

- **Infraestrutura:** desempenho positivo, com média geral de 85%
- **Corpo Técnico:** média superior a 90%, sendo o ponto mais forte da instituição
- **Comunicação interna e tempo de espera:** pontos mais frágeis
- **Humanização:** satisfatória no corpo clínico, porém insuficiente entre setores administrativos

A pesquisa confirma que o usuário reconhece o bom atendimento, mas experimenta dificuldade em compreender fluxos e rotinas internas, o que resulta em reclamações principalmente sobre demora.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria (julho a novembro de 2025) evidencia:

- Alto nível de confiança no corpo técnico da FUHAM;
- Estrutura adequada e bem avaliada pelos usuários;

- Necessidade de melhorias na **comunicação interna, organização do fluxo de pacientes, gestão do tempo de espera, e humanização** de setores clínicos e não clínicos (recepção).

A Ouvidoria reforça seu compromisso de continuar:

- Monitorando as manifestações dos usuários;
- Identificando fragilidades institucionais;
- Promovendo encaminhamentos às áreas responsáveis;
- Auxiliando na qualificação contínua do atendimento.

O presente relatório servirá como base para o planejamento interno e para o fortalecimento da relação entre o usuário e a instituição.

Após a execução da pesquisa de satisfação e a análise dos resultados obtidos, constatou-se que a maioria dos setores foi bem avaliada pelos pacientes. Contudo, para alcançarmos o nível de “excelência no atendimento”, torna-se necessário intensificar esforços e promover melhorias contínuas.

No que se refere à Contratualização, evidencia-se que estamos no caminho adequado para o cumprimento das metas qualitativas estabelecidas, bem como para o alcance dos objetivos institucionais futuros.