

**HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DR. ARISTÓTELES
BEZERRA PLATÃO DE ARAÚJO**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO (RAG) 2024

OUVIDORIA

**MANAUS-AM
2024**



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

IDENTIFICAÇÃO DA COORDENAÇÃO

Diretor Geral da Unidade

Fabiane Silva de Oliveira

Gerência de Enfermagem

Michelly Amaral Benfica

Gerência de Serviços Especializados

Renata Chaves

Gerência de Técnica

Michele Cristina Oliveira

Gerência de Administrativa e Financeira

Daniel Castro

Coordenação Geral

Fabiane Silva de Oliveira

Equipe Técnica de Elaboração do Relatório

Helenilce Mendes Cabral



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/E2F9.9DBA.15A9.9A4D/B48CB36F>
Código verificador: **E2F9.9DBA.15A9.9A4D** CRC: **B48CB36F**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. A OUVIDORIA.....	4
2.1 A atuação da Ouvidoria.....	4
2.2 Força de Trabalho.....	5
2.3 Canais de relacionamento e atendimento.....	5
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	6
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	7
5. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS.....	12
5.1 Tempo de resposta	13
5.2 Índice de atendimento ao prazo resposta.....	14
6. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO.....	16
7. RECOMENDAÇÕES.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	17



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art.14,II, da Lei 13.460/2017 e apresenta informações da atuação da ouvidoria do Hospital e Pronto Socorro Aristotéles Platão Bezerra de Araújo. A Ouvidoria tem a função de contribuir para um acesso mais simples e rápido aos serviços prestados, informando os prazos, canais e formas de atendimento. Através do diálogo, recebemos e registramos manifestações, reclamações, denúncias, críticas e elogios, assim como solicitações de informações sobre os serviços do HPSAPBA.

Foi criado com o objetivo de auxiliar a comunicação com os usuários, com embasamento na Lei nº 13.640/2017 de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos.

Ao ser recebido a manifestação por um de nossos canais de atendimento, será analisada, ao mesmo tempo em que será cadastrada no sistema, permitindo que o cidadão possa acompanhar a tramitação da demanda, que será tratada junto aos setores prestadores de serviços.

Os dados, análises e conclusões apresentados exigem nossa atenção para fortalecer ainda mais nossa atuação como canal de comunicação e agente transformador dentro da instituição, podendo servir como guia aberto para o diálogo e aprimoramento contínuo.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital e Pronto Socorro Aristotéles Platão Bezerra de Araújo, atuante no âmbito do SUS integra e estimula práticas de ampliação de acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde. Garantindo que as respostas sejam comunicadas de forma eficaz para todas as partes interessadas, incluindo a administração do hospital os profissionais de saúde e os pacientes. Isso pode ajudar a aumentar a transparência e a confiança na ouvidoria além de promover uma cultura de aprendizado contínuo e melhoria dentro da instituição.



Hospital e Pronto-socorro
Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



2.1 Atuação da Ouvidoria

A atuação das Ouvidorias atende ao comando da Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, parágrafo 3º que dispõe sobre a criação de serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, garantindo o controle social sobre os processos de gestão nas atividades públicas através da ampliação e fortalecimento da participação social.

Tem como objetivo aproximar a Instituição e a população de uma forma bem simples: levando a demanda do cidadão (público interno e externo) para quem interessa ou pode resolver. Além disso, busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre o cidadão e o órgão público. Por meio dos canais da ouvidoria, qualquer pessoa consegue reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação. A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos setores competentes e monitorando-as até uma resposta final.

Assim, as Ouvidorias do SUS são canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.

2.2 Força de Trabalho

O trabalho da Ouvidoria do HPSAPBA foi desempenhado ao longo do ano de 2024 por duas servidoras, as quais foram designadas para função por meio das seguintes portarias:

Portaria nº 047/2022 - DG/HPSAPBA, publicada em DOE nº 34.841 de 21 de dezembro de 2022 designou a servidora **Helenilce Mendes Cabral e Jociley Guimarães Pantoja** para exercer a função de Ouvidoras e, a contar de 21 de dezembro de 2024;

Portaria nº 95/2024 - DG/HPSAPBA, publicada em DOE nº 35.188 de 1º de agosto de 2024 designou a servidora **Helenilce Mendes Cabral** para exercer a função de Coordenadora do serviço de Ouvidoria.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



2.3 Canais de relacionamento e atendimento

Considerando que os cidadãos devem ter amplo acesso à Ouvidoria SUS, é recomendado a disponibilização de canais variados e ativos de interlocução ou comunicação com a ouvidoria. Nesse sentido, a Ouvidoria do HPSAPBS conta com os seguintes canais de entrada: presencial, e-mail, plataforma Fala.Br.

Atendimento presencial no horário de 06h às 18h de segunda-feira à sexta-feira em dias úteis, ou por meio dos nossos canais de atendimento:

Email: ouvidoria.platao@saude.am.gov.br

Telefone: 3647-4122

<https://forms.gle/HNC227HwozrTjBSS8> QRCode com pesquisa de satisfação disponível em todos os setores da unidade

Fala.Br

A tabela abaixo apresenta que as demandas da Ouvidoria são em sua maioria provenientes de atendimentos presenciais, seguidos da plataforma Fala.Br e email.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO

MEIO ATENDIMENTO	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	454	75,7%
E-MAIL	25	4,4%
PLATAFORMA FALA BR	120	19,9%
TOTAL GERAL	604	100%

Fonte: HPSAPBA



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



3.ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Suas principais atividades incluem:

Recepção de demandas: recebimento e registro de manifestações dos usuários, servidores e colaboradores.

Análise e triagem: avaliação criteriosa das informações recebidas para compreender a natureza e a gravidade das questões apresentadas.

Encaminhamento adequado: direcionamento das demandas para análise e providências dos setores competentes.

Mediação e resolução de conflitos: intermediação em situação de conflito, buscando soluções que atendam às expectativas do reclamante e estejam alinhadas com as políticas da organização.

Retorno aos demandantes: comunicação transparente com os usuários, mantendo os interessados informados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos.

Relatórios e recomendações: elaboração de relatórios periódicos, apresentando métricas, tendências e sugestões de melhorias para gestão.

Avaliação de Serviços através da pesquisa de satisfação: coletar feedback dos usuários para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde.

Capacitação contínua: para que a Ouvidoria esteja alinhada com as melhores práticas, seja resiliente diante de desafios e possa oferecer um serviço de alta qualidade aos usuários, promovendo a confiança e eficiência do órgão.

Participação em reuniões da gestão: essa participação fortalece a integração da Ouvidoria na estrutura decisória da organização, assegurando que a voz dos cidadãos seja representada e considerada nas deliberações estratégicas.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



No decorrer no ano de 2024, a Ouvidoria da HPSAPBS registrou um panorama abrangente das atividades, conforme dados a seguir:

QUADRO 1: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2024

ATIVIDADES	QUANTITATIVOS
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA	604
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	93
CURSOS/CAPACITAÇÕES/REUNIÕES	16
RELATÓRIOS DE OUVIDORIA	09

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria HPSAPBA/2024.

Os atendimentos da Ouvidoria do HPSAPBA somaram um total de 604 no ano de 2024, configurados como atendimentos aos usuários e servidores nas suas mais variadas manifestações de reclamações, elogios, solicitações, informações e outras. Estes dados demonstram que a Ouvidoria é um setor ativo com atribuições e competências significativas, gerando produções para a unidade.

A aplicação de Pesquisa de Satisfação como ferramenta importante para análise da percepção de 93 usuários quanto aos pontos positivos e negativos dos atendimentos, serviços e estrutura do HPSAPBA conforme gráficos abaixo:



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

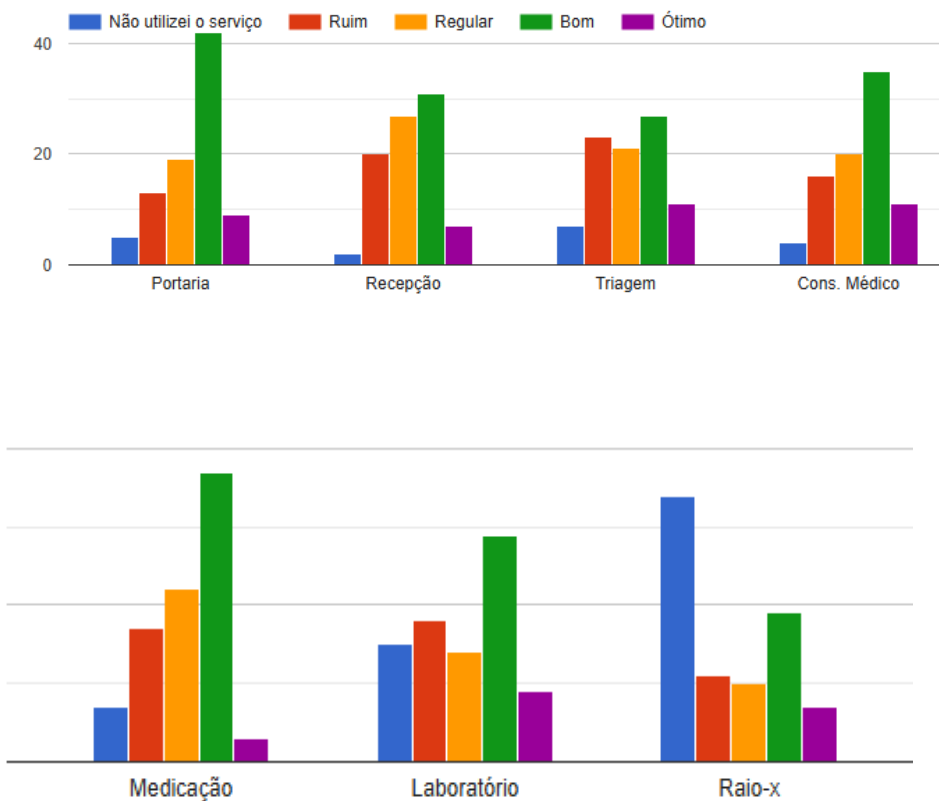
Secretaria de
Saúde





Sobre a qualidade do Atendimento dos nossos Serviços, avalie sua experiência:

Copiar gr...

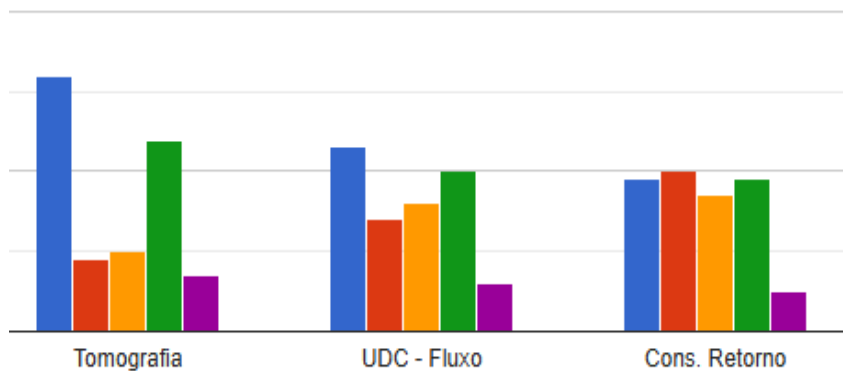


Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

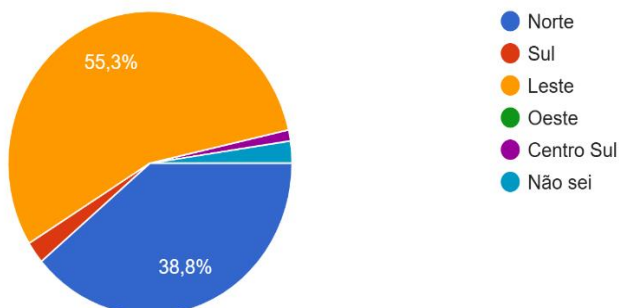
Secretaria de
Saúde





Em qual zona da cidade você reside?

85 respostas



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

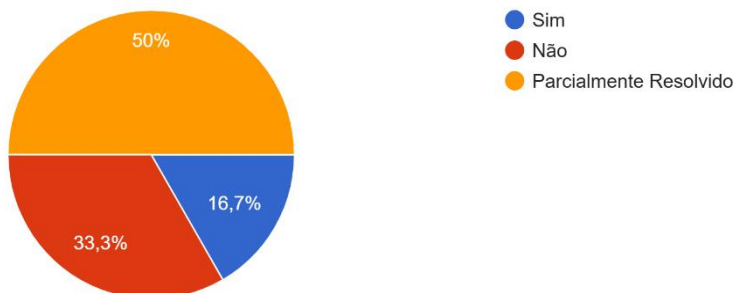
Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



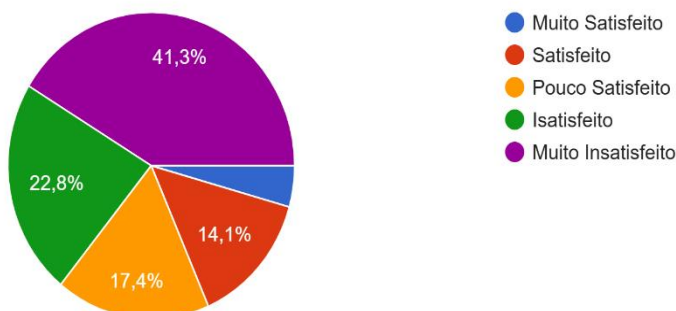
O seu problema foi resolvido?

90 respostas



Sobre o tempo de espera, como você nos avalia:

92 respostas



3.CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração pública e/ou por entidade pública ou privada.

Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Solicitação: comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

Informação: comunicação verbal ou escrita na qual o cidadão faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde

QUADRO 2: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2024

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Reclamação	22	26	16	62	46	35	13	13	24	22	18	6	303	50%
Solicitação	04	0	3	7	0	4	1	1	0	4	6	0	30	4%
Informação	21	14	20	1	5	18	20	24	20	20	20	22	205	33%
Sugestão	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4%
Elogio	2	7	1	4	3	4	0	2	2	3	3	1	32	5%
Denúncia	2	1	2	3	3	1	6	11	2	0	0	0	31	4%
TOTAL	52	48	42	78	57	62	30	40	48	57	48	29	604	100%

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria HPSAPBA/2024.

Os dados acima revelam a predominância de reclamações nas demandas da Ouvidoria, representando 50%, o que sugere um alto nível de insatisfação dos usuários. As informações embora representem 33% das demandas, foram informações sobre os serviços



Hospital e Pronto-socorro
Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

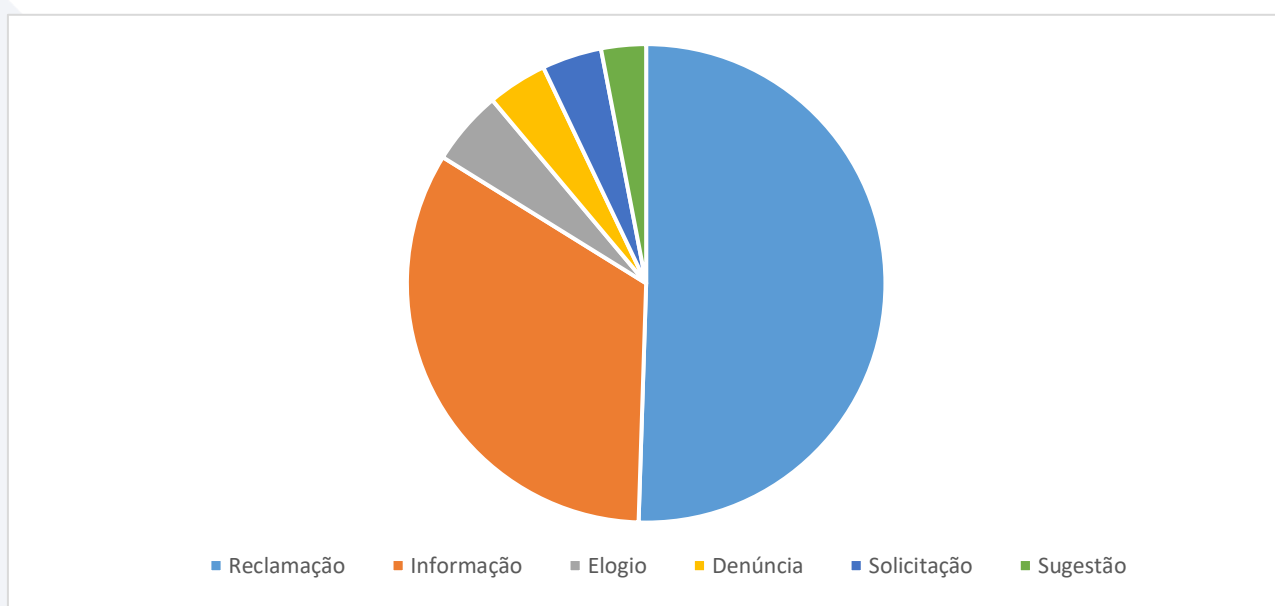
Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



realizados pelo HPSAPBA e foram respondidas no ato, elogio com o percentual de 5% representa que precisamos trabalhar para melhorar a satisfação dos usuários, Denúncias embora tenha tido um índice de 4 %, merecem atenção para melhorias. As solicitações, com 4% indicam uma necessidade considerável de atendimento às demandas por serviços de saúde, como: consultas e exames.

GRÁFICO 2: CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS – ANO 2024



FONTE: Planilha Ouvidoria HPSAPBA/2024.

4. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços do HPSAPBA é fundamental o retorno e conclusão das demandas dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, ou seja, não superior a



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



20 dias, podendo ser prorrogado por mais de 10 dias de forma justificada, sendo contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

TABELA 3: RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

O	CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	NÃO RESPONDIDAS	ÍNDICE%
	RECLAMAÇÃO	303	303	0	100.00%
	SOLICITAÇÃO	30	30	0	100.00%
	SUGESTÃO	3	3	0	100.00%
	ELOGIO	32	32	0	100.00%
	DENÚNCIA	31	31	0	100.00%
	TOTAL	399	399	0	100.00%

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria HPSAPBA/2024.

O índice de resolubilidade de 100.00% é positivo, indicando uma eficiente capacidade de resposta da Ouvidoria. Essa taxa elevada sugere um comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas.

Tempo de resposta

Este indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, a partir do recebimento da demanda. Segundo o Manual das Ouvidorias do SUS (2014), “a medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho da Ouvidoria do SUS, visto que não basta responder ao cidadão, é necessário fazer isso dentro de um período de tempo razoável, dentro do estabelecido em normas, considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde” (pág.97). Portanto, quanto menor o prazo de solução das demandas, maior será o nível de resolubilidade.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



Fórmula para cálculo do Tempo Resposta: soma do tempo de resposta/quantidade de atendimentos.

QUADRO 4: TEMPO DE RESPOSTA - 2024

TEMPO DE RESOLUBILIDADE	
RECLAMAÇÃO	21.4 dias
SOLICITAÇÃO	19.8 dias
SUGESTÃO	9 dias
ELOGIO	14 dias
DENÚNCIA	31.2 dias
Tempo de resposta	19.09 dias

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria HPSAPBA/2024.

Os dados acima revelam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **19 dias**, atendendo ao previsto legalmente. Entretanto, seria benéfico analisar e otimizar os processos para reduzir esse tempo, visando melhorar a eficiência e a satisfação dos usuários da ouvidoria.

Índice de atendimento ao prazo resposta

Este indicador representa a quantidade de respostas encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão-usuário dentro do **prazo de 30 (trinta) dias**.

Fórmula para cálculo desse indicador: nº de manifestações encerradas em até 30 dias/nº de manifestações recebidas.

QUADRO 5: Prazo de Resposta

STATUS	TOTAL	EM %
--------	-------	------



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



DENTRO DO PRAZO	290	72%
FORA DO PRAZO	109	27%

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria HPSAPBA/2024.

É positivo observar que mais de 72% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal de 30 dias, o que sugere um bom desempenho para resposta aos cidadãos.

ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO

Essas conquistas refletem o esforço eficaz por parte da gestão e suas gerências para otimizar os fluxos internos e sua eficiência operacional, demonstrando um comprometimento para atender de forma mais ágil e eficiente às demandas dos cidadãos.

Também foram realizadas melhorias internas e externas, tornando o ambiente mais agradável para os usuários e servidores, pois esse era um ponto recorrente de insatisfação. Essa iniciativa, fomentada pelas demandas surgidas na Ouvidoria, reforça o compromisso com a melhoria do serviço e demonstra um esforço integral para aprimorar tanto os processos quanto às competências da equipe.

RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2025

Considerando que os dados apresentados podem ser aplicados em prol da ampliação do acesso, equidade, integralidade e da humanização dos serviços públicos de saúde, a Ouvidoria como apoio da gestão sinaliza possíveis estratégias de resolubilidade para o exercício de 2025:

Continuar promovendo o reconhecimento profissional e as boas práticas em saúde, através do programa 5S, criando uma cultura organizacional centrada na qualidade e na busca constante pela excelência.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

 **Secretaria de
Saúde**



Contratação de mais profissionais da saúde como assistentes sociais, enfermeiros, nutricionistas, técnicos em enfermagem, técnicos em análises clínicas, profissionais de limpeza e manutenção para melhora da qualidade da assistência à saúde, dos serviços oferecidos e diminuição do tempo de espera.

Participação da ouvidoria nas reuniões regulares de planejamento da unidade, possibilitando integração da Ouvidoria na estrutura decisória da organização, assegurando que a voz dos cidadãos seja representada e considerada nas deliberações estratégicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital e Pronto Socorro Aristóteles Platão Bezerra de Araújo por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, prestadores de serviço e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossos serviços, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde. Em relação aos assuntos mais demandados nas manifestações de reclamações e solicitações, percebe-se que maioria está relacionada aos processos de assistência à saúde, sendo predominantes os temas ligados a demora na realização de procedimento cirúrgico, exames, solicitação de documentos, falta de nutricionista, os pacientes e acompanhantes tem demonstrado descontentamento quanto ao serviço. Também registramos elogios, que sirvam de motivação para a melhoria do serviço.

Desse modo, os dados apresentados neste relatório revelam que os indicadores conseguem fornecer informações importantes, que ao serem analisadas juntamente com as metas, poderão subsidiar as decisões do ouvidor e do gestor no sentido de aperfeiçoar a prestação de serviço com mais eficácia.

REFERÊNCIAS

Brasil. Constituição (2008). **Constituição Federativa do Brasil**. 29. Ed. Brasília, DF: Senado, 2008.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

_____. Controladoria-Geral da União. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília, DF: CGU, 2011.

_____. **Lei nº 13. 460, de 26 de junho de 2017.** Diário Oficial da União, Brasília, 27 jun. 2017.

_____. **Manual das Ouvidorias do SUS.** Gestão Estratégica e Participativa. Departamento da Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde

