

SPA ALVORADA

# CARTA DE SERVIÇOS

JUNHO/2025



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/CF13.3B2A.9D7F.E0CA/9D60CC91>  
Código verificador: **CF13.3B2A.9D7F.E0CA** CRC: **9D60CC91**

**Governador do Estado**  
Wilson Miranda Lima

**Vice-Governador do Estado**  
Tadeu de Souza Silva

**Secretária de Estado de Saúde**  
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

**Secretária Executiva de Assistência**  
Liege Maria do Nascimento Rodrigues

**Direção da Unidade**  
Francisco da Cunha Araújo



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/CF13.3B2A.9D7F.E0CA/9D60CC91>  
Código verificador: **CF13.3B2A.9D7F.E0CA** CRC: **9D60CC91**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
<b>DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
LOCALIZAÇÃO .....	6
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>7</b>
ORGANOGRAMA .....	8
<b>DÚVIDAS FREQUENTES .....</b>	<b>9</b>
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS .....	11
<b>SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>12</b>



# Apresentação

Em 14 de março de 1972, teve início o atendimento de saúde no bairro Alvorada, sob a gestão do governador João Valter de Andrade, por meio da criação de uma Unidade Sanitária. Essa unidade prestava serviços à população em geral, com atendimento médico (pediatria, clínica geral e ginecologia/obstetrícia), odontológico, além de parteiras, visitantes e acompanhamento de agravos.

Com o passar do tempo e o progresso contínuo no atendimento, ocorreram diversas mudanças na nomenclatura e na estrutura dos serviços oferecidos. Em 15 de março de 1993, a unidade passou a ser oficialmente denominada Serviço de Pronto Atendimento do Alvorada (SPA Alvorada), com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível os modos de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações da população, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



# Nome da Unidade de Saúde

## Dados da Unidade



**CNPJ:** 00.697.295/0093-15



**Email:**  
spa\_alvorada@saude.am.gov.br



**CNES:** 2017873



**Telefone:** (92) 3659-4100



## Canais de Atendimento



### Atendimento presencial

Av. Loris Cordovil, s/n - Alvorada,  
Manaus - AM, CEP 69043-010  
**Horário:** 24 horas todos os dias.

### Ouvidoria SUS

**Whatsapp:** (92) XXXXX-XXXX.

**Horário:** 08h às 17h.

**Segunda - Sexta.**

**2 canais de atendimentos através do link:**  
[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/](https://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/)



# SPA ALVORADA

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



**INSERIR QR CODE QUE DIRECIONE À LOCALIZAÇÃO DA UNIDAD DE SAÚDE**

Secretaria de Saúde



Av. Loris Cordovil, s/n – Alvorada CEP 69043-010

Linha de ônibus: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXXX





# Identidade Organizacional

## MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência, de baixas e médias complexidades, proporcionando atendimento em tempo integral, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade. Além de oferecer retaguarda às Unidades básicas de saúde, diminuir a sobrecarga dos hospitais e prontos-socorros de maior complexidade.

## VISÃO

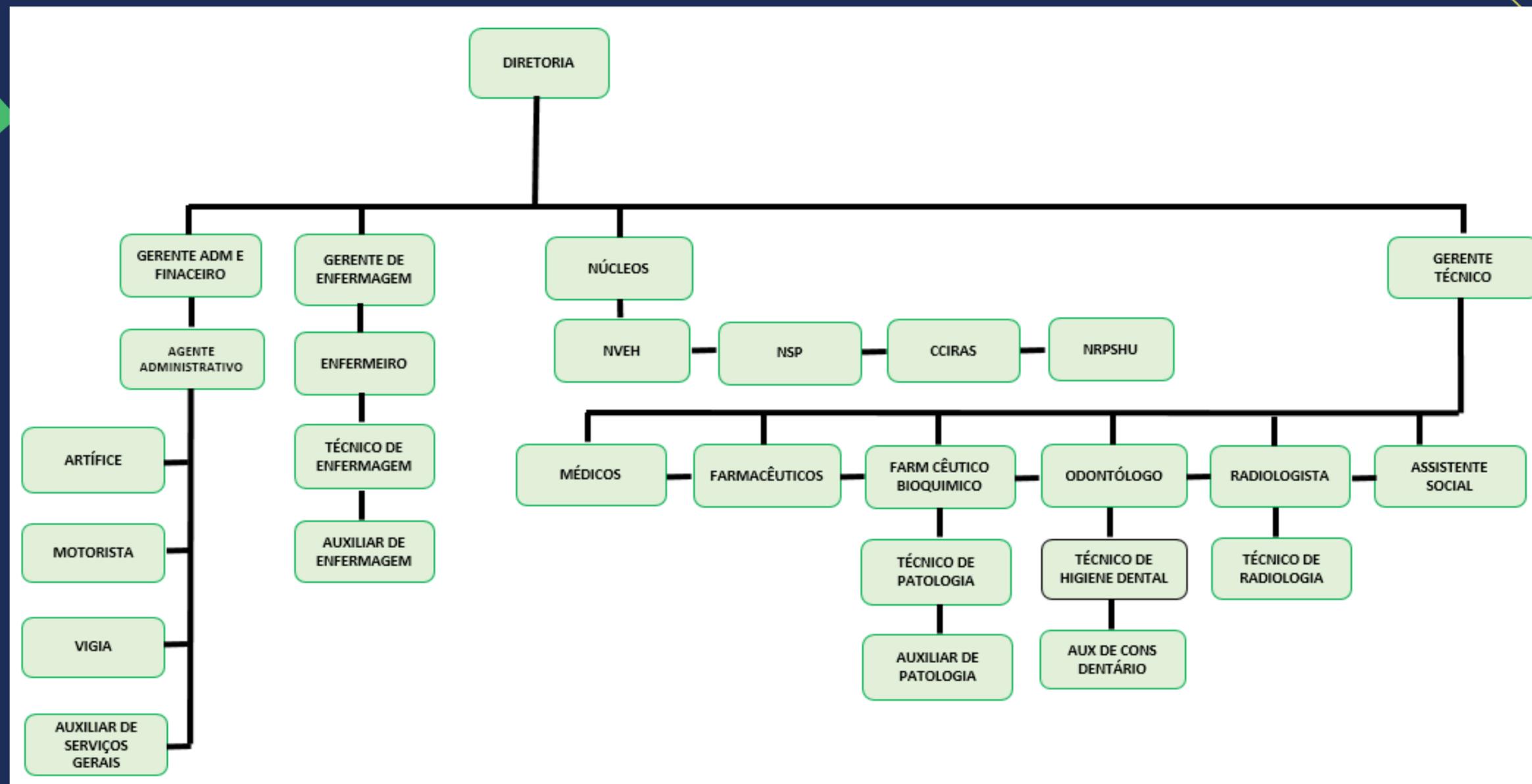
Ser referência no atendimento de baixa e média complexidade em urgência e emergência até 2023 com a comunidade usuária saudável onde o SUS seja reconhecido por sua excelência, tornando-se uma referência na assistência ao paciente oferecendo resolutividade, assim como na gestão em saúde e no ensino com foco no aprimoramento dos processos operacionais.

## VALORES

Ética, qualidade, humanização, dedicação, eficiência, valorização à vida, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperativismo.



# Organograma



SPA Alvorada



# Dúvidas Frequentes:

## Quando devo procurar o SPA Alvorada?

Em casos de Urgência e Emergência Médica ou Odontológica:

**Urgência** refere-se a situações que não representam risco imediato à vida, como dores, febres, viroses e picos hipertensivos.

**Emergência** envolve situações em que há ameaça imediata à vida, como ferimentos por arma de fogo ou arma branca, queimaduras, cortes profundos, acidentes, parada cardíaca, crises convulsivas, entre outras.

## O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário deve ter mais de 18 anos e comparecer com um acompanhante maior de idade, preferencialmente um familiar ou responsável próximo que conheça o caso. Além disso, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto, Cartão Nacional de Saúde (CNS), comprovante de residência e, preferencialmente, ser morador da zona norte de Manaus.

**Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.**

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos devem estar acompanhados de um responsável legal, e ambos devem portar documento de identificação.

## Qual o tempo médio de espera?

O serviço de triagem consiste em uma avaliação prévia à consulta, na qual serão verificados os sinais vitais do paciente. As queixas apresentadas serão analisadas para determinar a prioridade do atendimento, podendo ser imediato ou mediato, de acordo com a gravidade de cada caso. A classificação das urgências será feita da seguinte forma: **Vermelho:** emergências com risco de vida — atendimento imediato; **Laranja:** urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; **Amarelo:** urgências — atendimento em até 60 minutos; **Verde:** pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; **Azul:** não urgentes — atendimento em até 240 minutos.



# Dúvidas Frequentes:

## Internação

O paciente após ser avaliado pelo profissional médico e houver indicação de internação, será conduzido à enfermaria para receber os cuidados apropriados. Será inserido no Sistema de Regulação – SISTER e aguardar disponibilidade de vaga para transferência.

## Acompanhantes

Será permitido acompanhantes aos menores de 18 anos, a partir de 60 anos, portadores de deficiência e quando houver necessidade, após avaliação da equipe multiprofissional.

## Visitantes

O Serviço de Pronto Atendimento Alvorada por ser uma Unidade de Urgência e Emergência, não é aberto para visitantes, porém exceções são avaliadas pelo Serviço Social.



# Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_saude\\_3ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)



# Serviços e Procedimentos

## **ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Horário de atendimento:** 24 horas

## **OUIDORIA DA UNIDADE:**

**Horário de atendimento:** 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

**OBS:** Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje registrar denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitar esclarecimentos relacionados à saúde.

**Onde:** Administração.

## **FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:**

**Horário de atendimento:** 7h às 19h, todos os dias

**OBS:** apresentar documento de identificação

**Onde:** Serviço Social

**Requisito:** o requerimento deve ser feito pelo paciente ou representante legal

## **INTERNAÇÃO:**

**Horário de atendimento:** 24 horas



# Serviços e Procedimentos

## **TRIAGEM**

**Onde:** Recepção principal

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de Emergência, quando a identificação poderá ser posterior.

## **EXAMES LABORATORIAIS**

**Onde:** Laboratório

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** solicitação médica do exame.

Somente para pacientes em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

## **ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS**

**Onde:** Posto de medicação adulto e infantil.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Conclusão de terapia medicamentosa, receita médica obtida Unidade.

## **COLETA DE EXAME RT – PCR (COVID-19)**

**Onde:** Sala de coleta de RT-PCR.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** paciente apresentando sintomas gripais, após atendimento e recomendação médica.



# Serviços e Procedimentos

## **CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Onde:** Posto de Administração de Medicamentos, Sala de Observação, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** paciente em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

## **CURATIVO E RETIRADA DE PONTOS**

**Onde:** Sala de Sutura e Sala de Drenagem.

**Horário:** finais de semana e feriados das 8 às 17h.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **NOTIFICAÇÃO DE DOENÇAS COMPULSÓRIAS**

**Onde:** Triagem, Sala do Enfermeiro, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, estar apresentando sintomas de Doenças de Notificação Compulsória.

## **TROCAS DE SONDAS NASOGÁSTRICA E NASOENTERAL**

**Onde:** Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 8 às 17h, exceto emergências.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.



# Serviços e Procedimentos

## **TROCA DE SONDA VESICAL**

**Onde:** Sala de Emergência.

**Horário:** 24 horas, conforme necessidade.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

## **DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS**

**Onde:** Área interna administrativa.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Atende a demanda interna e dispensa medicamentos para malária e PEP.

## **CLÍNICA CIRÚRGICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CIRÚRGICA**

**Onde:** Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **CLÍNICA MÉDICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CLÍNICA**

**Onde:** Consultórios Médicos 3 a 5, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS



# Serviços e Procedimentos

## **CLÍNICA PEDIÁTRICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA**

**Onde:** Consultórios 1 e 2, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, idade de 0 a 14 anos, 11 meses e 29 dias

## **ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL**

Exclusiva para pacientes em observação e internados.

**Onde:** Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** paciente internado.

## **SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Onde:** Consultório Odontológico, localizado no corredor principal, última sala do lado direito.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X**

**Onde:** Sala de Radiologia, localizada no corredor principal.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de emergência.

Somente para pacientes atendidos no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.



# Serviços e Procedimentos

## **SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA A PACIENTES E FAMILIARES**

**Onde:** Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

**Horário:** 7h às 00h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

## **SERVIÇO SOCIAL/ FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO**

**Onde:** Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal.

**Horário:** 7 às 00h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, somente para o paciente ou responsável legal (apresentar procuração).

**Nota:** Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.





## SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

## SECRETARIA EXECUTIVA

Liege Maria do Nascimento Rodrigues

## DIREÇÃO DA UNIDADE

Francisco da Cunha Araújo

### Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

### Elaboração:

Francisco da Cunha Araújo

### Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

### Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/CF13.3B2A.9D7F.E0CA/9D60CC91>  
Código verificador: **CF13.3B2A.9D7F.E0CA** CRC: **9D60CC91**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017128.000394/2025-81

Em: 16/06/2025

À Gerência de Urgência e Emergência,

Encaminho a Carta de Serviços do SPA Alvorada, conforme orientação do Despacho de fl. 7, no processo 01.01.017101.019999/2025-44.

Atenciosamente,

FRANCISCO DA CUNHA ARAÚJO

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Rua Loris Cordovil, s/n - Alvorada I,  
CEP  
69043-010, Manaus - AM Telefone:  
(92)  
3659-4100  
[spa\\_alvorada@cauda.am.gov.br](mailto:spa_alvorada@cauda.am.gov.br)

 SPA ALVORADA



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/408E.33C5.3DB4.FDE6/D7B90382>  
Código verificador: **408E.33C5.3DB4.FDE6** CRC: **D7B90382**

SPA ALVORADA

# CARTA DE SERVIÇOS

JUNHO/2025



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/ABF2.6F41.58DD.9B1F/40EFB3FC>  
Código verificador: **ABF2.6F41.58DD.9B1F** CRC: **40EFB3FC**

**Governador do Estado**  
Wilson Miranda Lima

**Vice-Governador do Estado**  
Tadeu de Souza Silva

**Secretária de Estado de Saúde**  
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

**Secretária Executiva de Assistência**  
Liege Maria do Nascimento Rodrigues

**Direção da Unidade**  
Francisco da Cunha Araújo



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/ABF2.6F41.58DD.9B1F/40EFB3FC>  
Código verificador: **ABF2.6F41.58DD.9B1F** CRC: **40EFB3FC**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
<b>DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
LOCALIZAÇÃO .....	6
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>7</b>
ORGANOGRAMA .....	8
<b>DÚVIDAS FREQUENTES .....</b>	<b>9</b>
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS .....	11
<b>SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>12</b>



# Apresentação

Em 14 de março de 1972, teve início o atendimento de saúde no bairro Alvorada, sob a gestão do governador João Valter de Andrade, por meio da criação de uma Unidade Sanitária. Essa unidade prestava serviços à população em geral, com atendimento médico (pediatria, clínica geral e ginecologia/obstetrícia), odontológico, além de parteiras, visitantes e acompanhamento de agravos.

Com o passar do tempo e o progresso contínuo no atendimento, ocorreram diversas mudanças na nomenclatura e na estrutura dos serviços oferecidos. Em 15 de março de 1993, a unidade passou a ser oficialmente denominada Serviço de Pronto Atendimento do Alvorada (SPA Alvorada), com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível os modos de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações da população, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



# SPA ALVORADA

## Dados da Unidade



**CNPJ:** 00.697.295/0093-15



**Email:**  
[spa\\_alvorada@saude.am.gov.br](mailto:spa_alvorada@saude.am.gov.br)



**CNES:** 2017873



**Telefone:** (92) 3659-4100



## Canais de Atendimento



### Atendimento presencial

Av. Loris Cordovil, s/n - Alvorada,  
Manaus - AM, CEP 69043-010  
**Horário:** 24 horas todos os dias.

### Ouvidoria SUS

**Whatsapp:** (92) XXXXX-XXXX.

**Horário:** 08h às 17h.

**Segunda - Sexta.**

**2 canais de atendimentos através do link:**  
[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/](https://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/)



# SPA ALVORADA

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



**INSERIR QR CODE QUE DIRECIONE À LOCALIZAÇÃO DA UNIDAD DE SAÚDE**

Secretaria de Saúde



Av. Loris Cordovil, s/n – Alvorada CEP 69043-010

Linha de ônibus: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXXX



# Identidade Organizacional

## MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência, de baixas e médias complexidades, proporcionando atendimento em tempo integral, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade. Além de oferecer retaguarda às Unidades básicas de saúde, diminuir a sobrecarga dos hospitais e prontos-socorros de maior complexidade.

## VISÃO

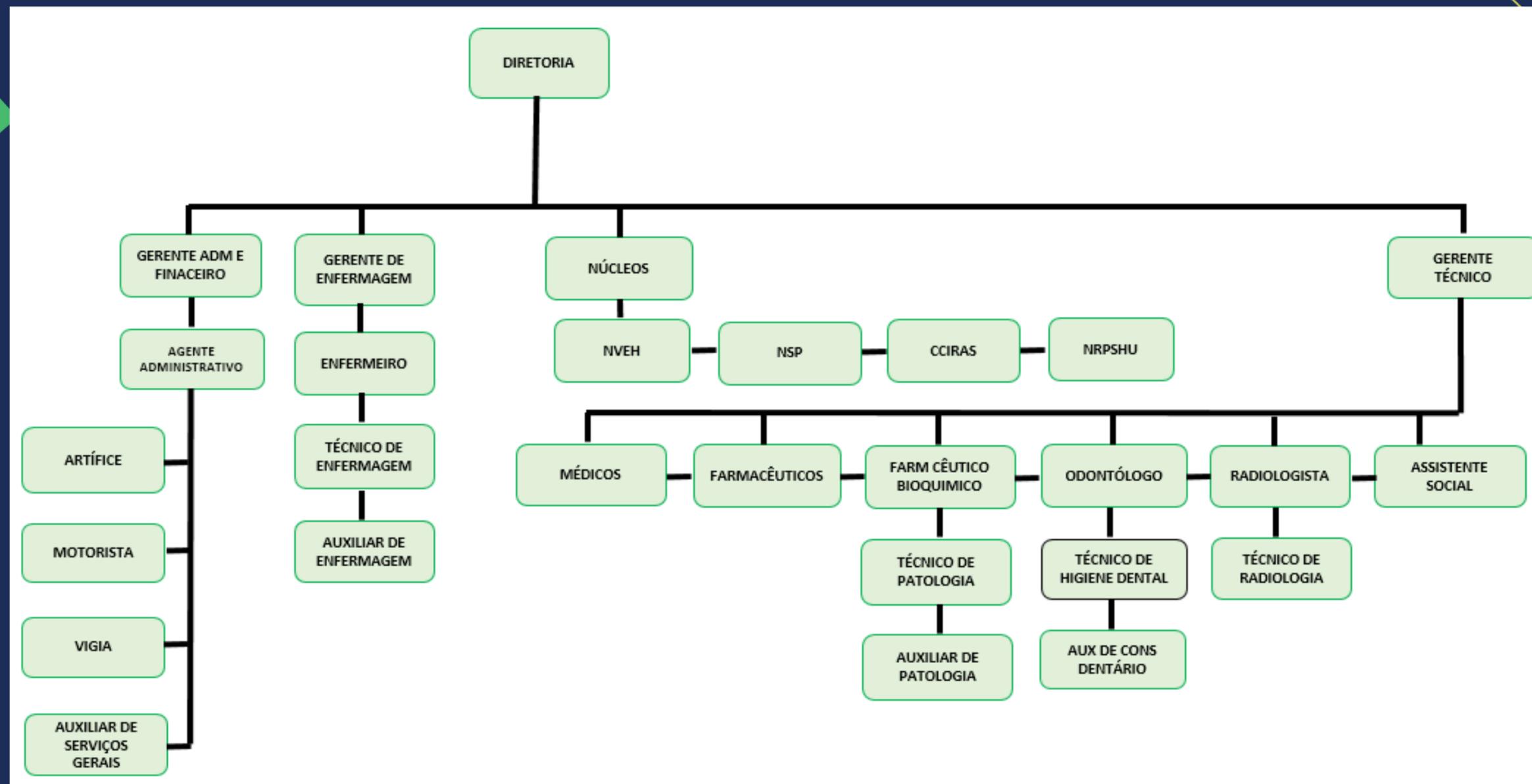
Ser referência no atendimento de baixa e média complexidade em urgência e emergência até 2023 com a comunidade usuária saudável onde o SUS seja reconhecido por sua excelência, tornando-se uma referência na assistência ao paciente oferecendo resolutividade, assim como na gestão em saúde e no ensino com foco no aprimoramento dos processos operacionais.

## VALORES

Ética, qualidade, humanização, dedicação, eficiência, valorização à vida, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperativismo.



# Organograma



SPA Alvorada



# Dúvidas Frequentes:

## Quando devo procurar o SPA Alvorada?

Em casos de Urgência e Emergência Médica ou Odontológica:

**Urgência** refere-se a situações que não representam risco imediato à vida, como dores, febres, viroses e picos hipertensivos.

**Emergência** envolve situações em que há ameaça imediata à vida, como ferimentos por arma de fogo ou arma branca, queimaduras, cortes profundos, acidentes, parada cardíaca, crises convulsivas, entre outras.

## O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário deve ter mais de 18 anos e comparecer com um acompanhante maior de idade, preferencialmente um familiar ou responsável próximo que conheça o caso. Além disso, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto, Cartão Nacional de Saúde (CNS), comprovante de residência e, preferencialmente, ser morador da zona norte de Manaus.

**Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação.**

Pacientes menores de 18 (dezoito) anos devem estar acompanhados de um responsável legal, e ambos devem portar documento de identificação.

## Qual o tempo médio de espera?

O serviço de triagem consiste em uma avaliação prévia à consulta, na qual serão verificados os sinais vitais do paciente. As queixas apresentadas serão analisadas para determinar a prioridade do atendimento, podendo ser imediato ou mediato, de acordo com a gravidade de cada caso. A classificação das urgências será feita da seguinte forma: **Vermelho:** emergências com risco de vida — atendimento imediato; **Laranja:** urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; **Amarelo:** urgências — atendimento em até 60 minutos; **Verde:** pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; **Azul:** não urgentes — atendimento em até 240 minutos.

# Dúvidas Frequentes:

## Internação

O paciente após ser avaliado pelo profissional médico e houver indicação de internação, será conduzido à enfermaria para receber os cuidados apropriados. Será inserido no Sistema de Regulação – SISTER e aguardar disponibilidade de vaga para transferência.

## Acompanhantes

Será permitido acompanhantes aos menores de 18 anos, a partir de 60 anos, portadores de deficiência e quando houver necessidade, após avaliação da equipe multiprofissional.

## Visitantes

O Serviço de Pronto Atendimento Alvorada por ser uma Unidade de Urgência e Emergência, não é aberto para visitantes, porém exceções são avaliadas pelo Serviço Social.



# Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_saude\\_3ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)



# Serviços e Procedimentos

## **ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Horário de atendimento:** 24 horas

## **OUIDORIA DA UNIDADE:**

**Horário de atendimento:** 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

**OBS:** Para qualquer cidadão, servidor ou entidade que deseje registrar denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitar esclarecimentos relacionados à saúde.

**Onde:** Administração.

## **FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO:**

**Horário de atendimento:** 7h às 19h, todos os dias

**OBS:** apresentar documento de identificação

**Onde:** Serviço Social

**Requisito:** o requerimento deve ser feito pelo paciente ou representante legal

## **INTERNAÇÃO:**

**Horário de atendimento:** 24 horas

# Serviços e Procedimentos

## **TRIAGEM**

**Onde:** Recepção principal

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de Emergência, quando a identificação poderá ser posterior.

## **EXAMES LABORATORIAIS**

**Onde:** Laboratório

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** solicitação médica do exame.

Somente para pacientes em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

## **ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS INJETÁVEIS**

**Onde:** Posto de medicação adulto e infantil.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Conclusão de terapia medicamentosa, receita médica obtida Unidade.

## **COLETA DE EXAME RT – PCR (COVID-19)**

**Onde:** Sala de coleta de RT-PCR.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** paciente apresentando sintomas gripais, após atendimento e recomendação médica.

# Serviços e Procedimentos

## **CONTROLE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Onde:** Posto de Administração de Medicamentos, Sala de Observação, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** paciente em atendimento no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.

## **CURATIVO E RETIRADA DE PONTOS**

**Onde:** Sala de Sutura e Sala de Drenagem.

**Horário:** finais de semana e feriados das 8 às 17h.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **NOTIFICAÇÃO DE DOENÇAS COMPULSÓRIAS**

**Onde:** Triagem, Sala do Enfermeiro, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, estar apresentando sintomas de Doenças de Notificação Compulsória.

## **TROCAS DE SONDAS NASOGÁSTRICA E NASOENTERAL**

**Onde:** Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 8 às 17h, exceto emergências.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

# Serviços e Procedimentos

## **TROCA DE SONDA VESICAL**

**Onde:** Sala de Emergência.

**Horário:** 24 horas, conforme necessidade.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

## **DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS**

**Onde:** Área interna administrativa.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Atende a demanda interna e dispensa medicamentos para malária e PEP.

## **CLÍNICA CIRÚRGICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CIRÚRGICA**

**Onde:** Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **CLÍNICA MÉDICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CLÍNICA**

**Onde:** Consultórios Médicos 3 a 5, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

# Serviços e Procedimentos

## **CLÍNICA PEDIÁTRICA: ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA**

**Onde:** Consultórios 1 e 2, localizados no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, idade de 0 a 14 anos, 11 meses e 29 dias

## **ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL**

Exclusiva para pacientes em observação e internados.

**Onde:** Sala de Emergência e Enfermarias.

**Horário:** 7h às 13h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** paciente internado.

## **SERVIÇO DE ODONTOLOGIA/ ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Onde:** Consultório Odontológico, localizado no corredor principal, última sala do lado direito.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.

## **SERVIÇO DE RADIOLOGIA/ RAIOS X**

**Onde:** Sala de Radiologia, localizada no corredor principal.

**Horário:** 24h, todos os dias.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, exceto em situações de emergência.

Somente para pacientes atendidos no Serviço de Pronto Atendimento Alvorada.



# Serviços e Procedimentos

## **SERVIÇO SOCIAL/ ASSISTÊNCIA A PACIENTES E FAMILIARES**

**Onde:** Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal, Sala de Emergência e Enfermarias

**Horário:** 7h às 00h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

## **SERVIÇO SOCIAL/ FORNECIMENTO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO**

**Onde:** Sala do Serviço Social, localizada no corredor principal.

**Horário:** 7 às 00h, segunda a sexta-feira.

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS, somente para o paciente ou responsável legal (apresentar procuração).

**Nota:** Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.



## SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

## SECRETARIA EXECUTIVA

Liege Maria do Nascimento Rodrigues

## DIREÇÃO DA UNIDADE

Francisco da Cunha Araújo

### Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

### Elaboração:

Francisco da Cunha Araújo

### Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

### Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/ABF2.6F41.58DD.9B1F/40EFB3FC>  
Código verificador: **ABF2.6F41.58DD.9B1F** CRC: **40EFB3FC**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017128.000394/2025-81

Em: 17/06/2025

À Gerência de Urgência e Emergência,

Encaminho a Carta de Serviços do SPA Alvorada, conforme orientação do Despacho de fl. 7, no processo 01.01.017101.019999/2025-44.

Atenciosamente,

FRANCISCO DA CUNHA ARAÚJO

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Rua Loris Cordovil, s/n - Alvorada I,  
CEP  
69043-010, Manaus - AM Telefone:  
(92)  
3659-4100  
[spa\\_alvorada@cauda.am.gov.br](mailto:spa_alvorada@cauda.am.gov.br)

 SPA ALVORADA





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017128.000394/2025-81

Em: 18/06/2025

À ASSESSORIA DE SAÚDE DIGITAL - AS DIGITAL,

Versam os autos acerca da Carta de Serviço do SPA Alvorada atualizada.

Considerando o objetivo inicial da demanda é viabilizar a devida inserção e divulgação do conteúdo no sítio eletrônico desta Secretaria de Estado da Saúde, garantindo transparência e acesso adequado aos usuários do sistema público de saúde.

Considerando a análise da carta de serviço encaminhada pela unidade, no qual a mesma encontra-se no modelo atualizado (fls. 20-35), com as informações devidamente preenchidas.

Ante o exposto, esta Gerência encaminha os autos para conhecimento e demais tratativas que o caso requer.

Ana Luiza Ferreira/Apoio Técnico/Estagiária - GUE

**CLÁUDIA CRISTINA CORRÊA DA SILVA**  
Gerente de Urgência e Emergência

De acordo:

**NORMANIA SOUSA MENEZES**  
Chefe de Departamento de Assistência à Saúde

**MÔNICA LIMA DE MELO E MELO**  
Secretária Executiva Adjunta de Assistência

**LIEGE MARIA MENEZES RODRIGUES**  
Secretária Executiva de Assistência

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo  
Fone: (92) 3643-6300  
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado  
da Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/C3E2.C749.71B4.3988/CC63097D>  
Código verificador: **C3E2.C749.71B4.3988** CRC: **CC63097D**

SPA ALVORADA

# CARTA DE SERVIÇOS

JUNHO/2025



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2969.37FB.1411.EC1A/F33086BA>  
Código verificador: **2969.37FB.1411.EC1A** CRC: **F33086BA**

**Governador do Estado**  
Wilson Miranda Lima

**Vice-Governador do Estado**  
Tadeu de Souza Silva

**Secretária de Estado de Saúde**  
Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

**Secretária Executiva de Assistência**  
Liege Maria Menezes Rodrigues

**Direção da Unidade**  
Francisco da Cunha Araújo



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2969.37FB.1411.EC1A/F33086BA>  
Código verificador: **2969.37FB.1411.EC1A** CRC: **F33086BA**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
<b>DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
LOCALIZAÇÃO .....	6
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>7</b>
ORGANOGRAMA .....	8
<b>DÚVIDAS FREQUENTES .....</b>	<b>9</b>
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS .....	11
<b>SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>12</b>



# Apresentação

Em 14 de março de 1972, teve início o atendimento de saúde no bairro Alvorada, sob a gestão do governador João Valter de Andrade, por meio da criação de uma Unidade Sanitária. Essa unidade prestava serviços à população em geral, com atendimento médico (pediatria, clínica geral e ginecologia/obstetrícia), odontológico, além de parteiras, visitantes e acompanhamento de agravos.

Com o passar do tempo e o progresso contínuo no atendimento, ocorreram diversas mudanças na nomenclatura e na estrutura dos serviços oferecidos. Em 15 de março de 1993, a unidade passou a ser oficialmente denominada Serviço de Pronto Atendimento do Alvorada (SPA Alvorada), com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços prestados por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível os modos de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações da população, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.



# SPA ALVORADA

## Dados da Unidade



**CNPJ:** 00.697.295/0093-15



**Email:**  
[spa\\_alvorada@saude.am.gov.br](mailto:spa_alvorada@saude.am.gov.br)



**CNES:** 2017873



**Telefone:** (92) 3659-4100



## Canais de Atendimento



### Atendimento presencial

Av. Loris Cordovil, s/n - Alvorada,  
Manaus - AM, CEP 69043-010  
**Horário:** 24 horas todos os dias.

### Ouvidoria SUS

**Whatsapp:** (92) XXXXX-XXXX.

**Horário:** 08h às 17h.

**Segunda - Sexta.**

**2 canais de atendimentos através do link:**  
[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/](https://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/)

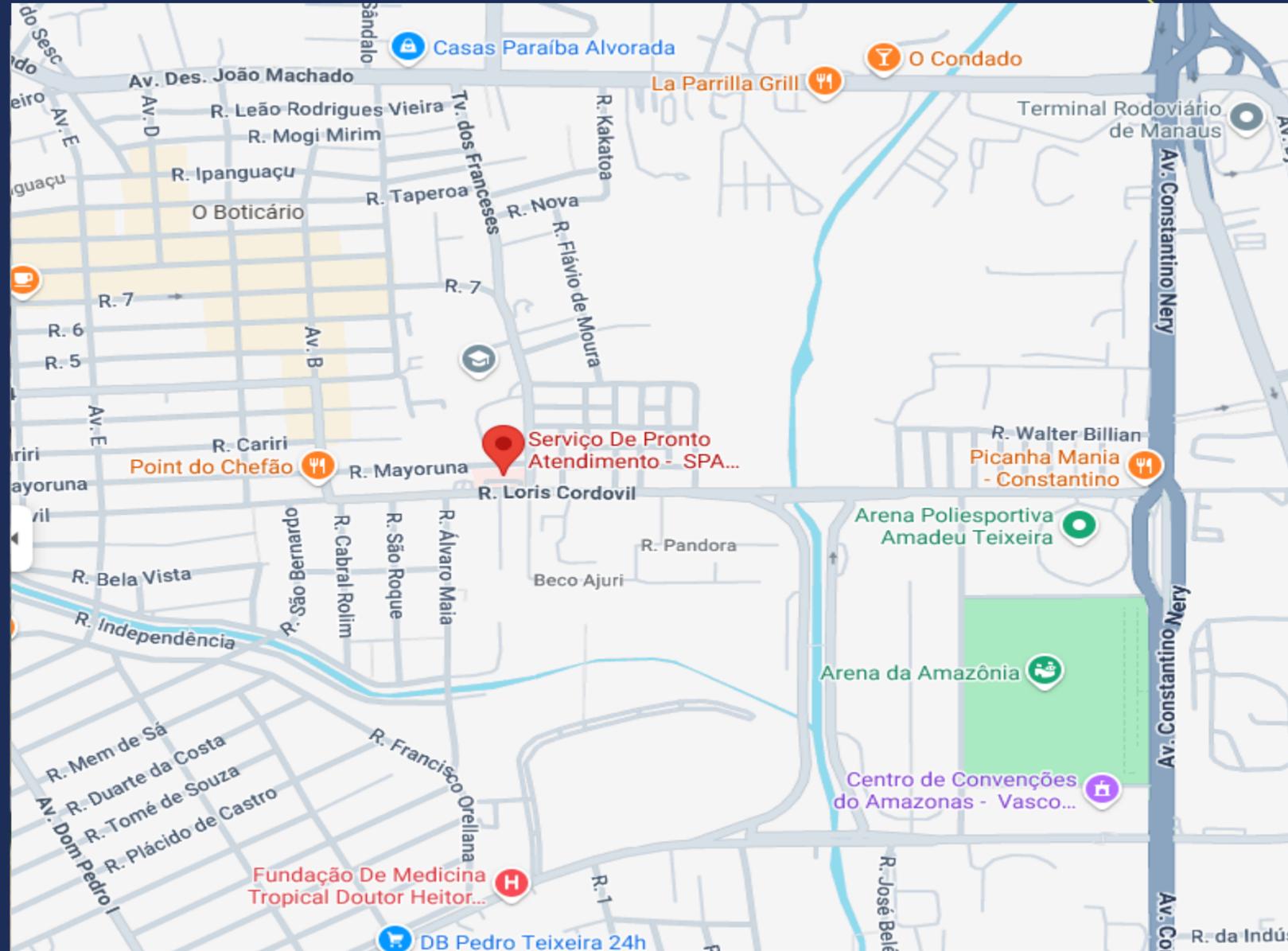


# SPA ALVORADA

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Secretaria de Saúde



Av. Loris Cordovil, s/n – Alvorada CEP 69043-010

Linha de ônibus: 213, 219, 222, 227, 225





# Identidade Organizacional

## MISSÃO

Garantir assistência humanizada e qualificada aos casos de urgência e emergência, de baixas e médias complexidades, proporcionando atendimento em tempo integral, especializado, com tecnologias adequadas e profissionais comprometidos com o cuidado de maneira integrada com a comunidade. Além de oferecer retaguarda às Unidades básicas de saúde, diminuir a sobrecarga dos hospitais e prontos-socorros de maior complexidade.

## VISÃO

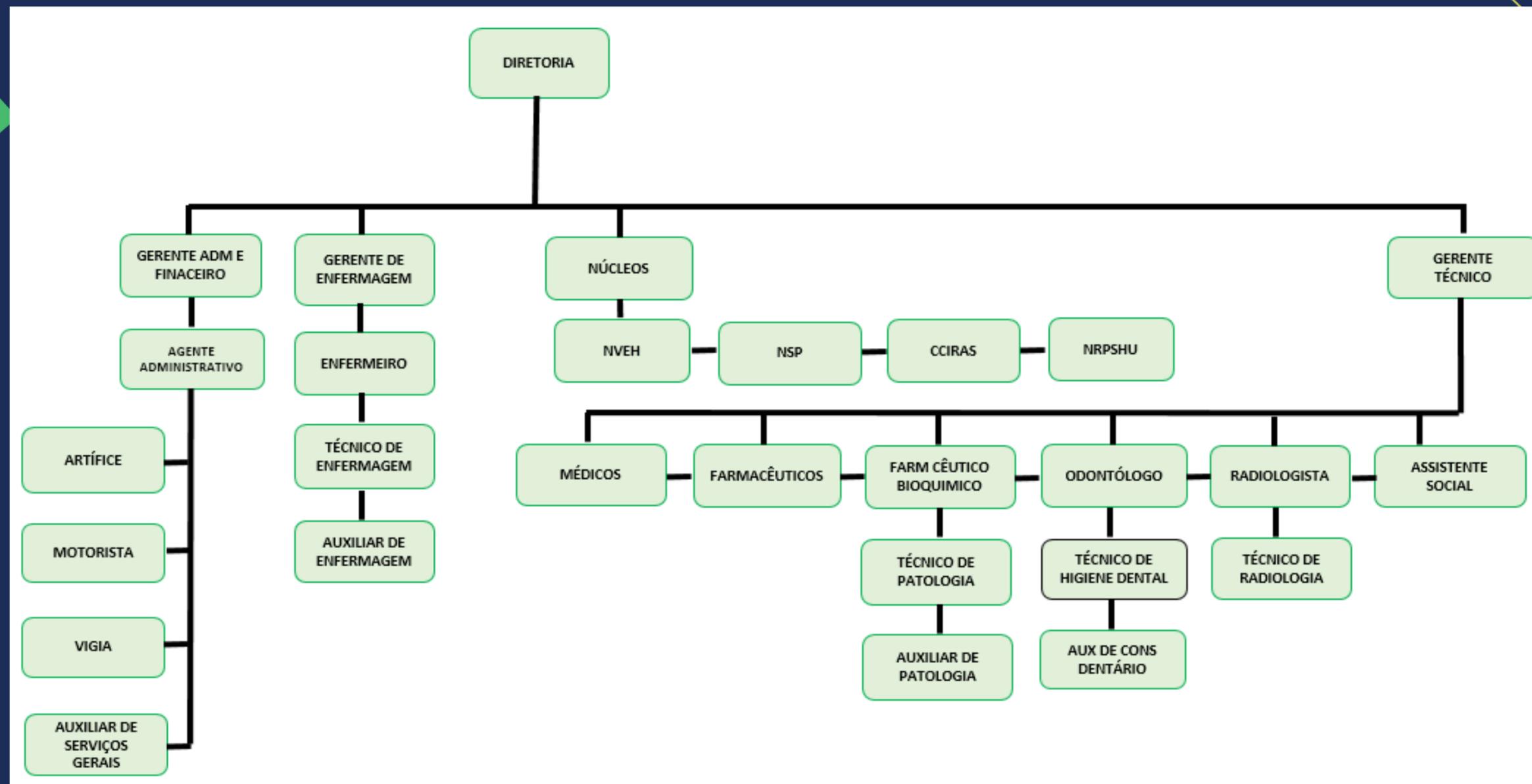
Ser referência no atendimento de baixa e média complexidade em urgência e emergência até 2023 com a comunidade usuária saudável onde o SUS seja reconhecido por sua excelência, tornando-se uma referência na assistência ao paciente oferecendo resolutividade, assim como na gestão em saúde e no ensino com foco no aprimoramento dos processos operacionais.

## VALORES

Ética, qualidade, humanização, dedicação, eficiência, valorização à vida, responsabilidade social e ambiental, transparência e cooperativismo.



# Organograma



SPA Alvorada



# Dúvidas Frequentes:

## Quando devo procurar o SPA Alvorada?

Em casos de Urgência e Emergência Médica ou Odontológica:

**Urgência** refere-se a situações que não representam risco imediato à vida, como dores, febres, viroses e picos hipertensivos.

**Emergência** envolve situações em que há ameaça imediata à vida, como ferimentos por arma de fogo ou arma branca, queimaduras, cortes profundos, acidentes, parada cardíaca, crises convulsivas, entre outras.

## O que preciso para ser atendido na unidade?

O usuário deve comparecer, preferencialmente, acompanhado de um familiar ou responsável próximo que conheça o caso. Além disso, é necessário apresentar documento de identificação oficial com foto, Cartão Nacional de Saúde (CNS), ser morador da zona centro oeste de Manaus. Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação. Pacientes menores de 18 (dezoito) anos devem estar acompanhados de um responsável legal, e ambos devem portar documento de identificação.

## Qual o tempo médio de espera?

O serviço de triagem consiste em uma avaliação prévia à consulta, na qual serão verificados os sinais vitais do paciente. As queixas apresentadas serão analisadas para determinar a prioridade do atendimento, podendo ser imediato ou mediato, de acordo com a gravidade de cada caso. A classificação das urgências será feita da seguinte forma: **Vermelho**: emergências com risco de vida — atendimento imediato; **Laranja**: urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; **Amarelo**: urgências — atendimento em até 60 minutos; **Verde**: pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; **Azul**: não urgentes — atendimento em até 240 minutos.

# Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



[https://bvsm.sau.de.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_sau.de\\_3ed.pdf](https://bvsm.sau.de.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_sau.de_3ed.pdf)



# Serviços e Procedimentos

## **ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**Onde: Sala de emergência e consultórios**

**Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS**

## **CLÍNICO GERAL**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**OBS: a partir de 15 anos de idade;**

**Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência**

**Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS;**

## **CIRURGIA GERAL:**

**Horário de atendimento: : 24h, todos os dias, exceto Drenagem (8h às 12h e 14h às 17h).**

**OBS: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, drenagem e sutura;**

**Onde: Consultório Cirúrgico/Sala de Sutura, Sala de Drenagem Sala de Emergência e Enfermarias**

**Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.**

## **PEDIATRIA**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**OBS: até 17 anos, 11 meses e 29 dias;**

**Onde: Consultório, enfermaria e sala de emergência**

**Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS**

# Serviços e Procedimentos

## **RAIO-X:**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**OBS: Não há emissão de laudo ou impressão de imagens.**

**Onde: Sala de Raio-x**

**Requisito: Necessário requisição médica**

## **LABORATÓRIO:**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**Onde: Sala de coleta**

**Requisito: Solicitação médica do exame a realizar**

## **ODONTOLOGIA**

**Horário de atendimento: 24h, todos os dias**

**Onde: Consultório odontologia**

**Requisito: Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS.**

## **OBSERVAÇÃO/INTERNAÇÃO:**

**Horário de atendimento: 24 h, todos os dias**

**OBS: pacientes elegíveis para seguimento de tratamento dentro da unidade de saúde**

**Onde: Enfermaria masculina, feminina e pediátrica**

**Requisito: Atendimento médico e solicitação de internação**



# Serviços e Procedimentos

## **CURATIVO:**

**Horário de atendimento:** sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

**OBS:** serviços realizados pela equipe de enfermagem

**Onde:** sala de curativo

**Requisito:** Documento Oficial com foto e Cartão Nacional do SUS

## **TROCA DE SONDA ENTERAL OU VESICAL:**

**Horário de atendimento:** sábado, domingo e feriados, de 08h as 12h

**OBS:** Troca apenas em caso de urgências e emergências. Sonda enteral tipo Dobb-hoff, para adultos; Sonda vesical para todas as idades.

**Onde:** Sala de curativo.

**Requisito:** Atendimento e avaliação médica, e liberação para realização do procedimento.

## **OUVIDORIA:**

**Horário de atendimento:** 24 h, todos dias;

**OBS:** Acesso via FalaBR, formulário próprio da unidade, ou FORMS no link do aplicativo

**Onde:** Sala da Ouvidoria, e site: <https://falabr.cgu.gov.br>

**Requisito:** Manifestação individual e voluntária do usuário do serviço, profissionais de saúde e comunidade.

*Nota: Os serviços e horários de atendimentos poderão eventualmente sofrer alterações de acordo com o volume demandado ou outras variáveis.*



## SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

## SECRETARIA EXECUTIVA

Liege Maria Menezes Rodrigues

## DIREÇÃO DA UNIDADE

Francisco da Cunha Araújo

### Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

### Elaboração:

Francisco da Cunha Araújo  
Michele da Silva Soares

### Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

### Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de  
**Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/2969.37FB.1411.EC1A/F33086BA>  
Código verificador: **2969.37FB.1411.EC1A** CRC: **F33086BA**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº: 01.01.017128.000394/2025-81  
Interessado (a): SPA ALVORADA  
Assunto: 1388 - DOCUMENTOS DIGITAIS DO SETOR

## SOLICITAÇÃO DE DESENTRANHAMENTO

Ao DAS\_URGEM.

Solicito o desentranhamento dos documentos: Carta [constante às folhas 40 a 57], tendo em vista a justificativa: Correção da carta de serviços.

Manaus, 26 de Junho de 2025.

**NORMANIA SOUSA MENEZES**

DAS\_URGEM

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo  
Fone: (92) 3643-6300  
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado  
da Saúde**





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº: 01.01.017128.000394/2025-81  
Interessado (a): SPA ALVORADA  
Assunto: 1388 - DOCUMENTOS DIGITAIS DO SETOR

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DESENTRANHAMENTO

AUTORIZEI o desentranhamento, do processo, do documento: Carta [constante às folhas 40 a 57], conforme solicitação presente na fl. 72.

Manaus, 26 de Junho de 2025.

**NORMANIA SOUSA MENEZES**

DAS\_URGEM

Avenida André Araújo, 701 - Aleixo  
Fone: (92) 3643-6300  
Manaus, AM CEP: 69060-000

**Secretaria de Estado  
da Saúde**

