AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA ANUAL – 2025

Diretora Geral: GEYSE DA SILVA MIRANDA

Ouvidora: Ocineide Regina F. Porto

Avenida Codajás, s/n – Cachoeirinha
Manaus – AM – CEP: 69065-001
Telefone (92) 3612-4627/ 3612-4629
E-mail: icam@saude.am.gov.br

Secretaria de Saúde

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

O presente Relatório de OUVIDORIA foi elaborado com a finalidade de apresentar os resultados das atividades praticadas, de acompanhamento, orientação, de facilitação ao acesso a saúde e a informação âmbito da gestão ICAM em 2025.

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM foi revitalizada estruturalmente e reinaugurada em maio/2022, em cumprimento ao art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional da ouvidoria no Sistema Único de Saúde. A Ouvidoria é um instrumento de gestão e canal de comunicação entre o cidadão usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores. Representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções efetivas, sendo mecanismo de defesa do cidadão concretiza-se a partir das demandas da sociedade, por meio de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, no intuito de aperfeiçoar as ações e os serviços de saúde, bem como possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais, contendo a real situação da saúde na localidade ou região.

- **MISSÃO**

" Ser o elo entre a gestão e o usuario que demandam pelos serviços de saúde , sendo a ouvidoria uma atividade institucional de cunhor neutro e imparcial, agindo de forma pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe e trata as manifestações dos cidadãos, analisa e fornece informações aos gestores, visando a promoção da melhoria contínua e a busca desoluções efetivas."

- **OBJETIVOS**

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao consumidor; analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas. (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

PAPEL DA OUVIDORIA

- Mediar demandas resultantes de conflitos que dificultam o acesso ao serviço de saúde.
- Fornecer e disseminar informações de saúde;

- **ESPAÇO DE CIDADANIA;**

- Instrumentalizar a gestão do SUS;

- Registrar, encaminhar, acompanhar e dar retorno as demandas dos usuários do SUS;

- Garantir à comunidade o recebimento de suas manifestações, bem como possibilitar sua participação na avaliação dos resultados obtidos a partir da leitura das demandas, que impliquem em regulação e/ou modificação das políticas públicas de saúde.

- **PAPEL DO OUVIDOR**

- Preservar os valores e os princípios éticos que norteiam as ouvidorias e as instituições.

- Exercer a função com competência e dignidade e respeito ao usuário.

- Representar os legítimos interesses dos cidadãos.

- Representante da sociedade na instituição com o compromisso de compartilhar informações e as colocar a serviço do interesse coletivo, colaborando para a ética na sociedade e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a cidadania e a consolidação do processo democrático.

2 – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- O serviço prestado na Ouvidoria do ICAM: acolhimento, analise, encaminhamento, resposta e fechamento do manifesto do cidadão interno e externo que demandam por atendimento de: solicitação, elogios, denuncias, sugestões e reclamações mediante aos serviços prestados no ICAM.

Presencialmente: Sala da Ouvidoria - De segunda a sexta-feira, das 07h às 15h , no prédio administrativo.

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

3.CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Secretaria/Direção Geral:
Fone: 92 3612-4627
Horário: 08h às 17h, dias úteis.
E-mail: icam@saude.am.gov.br

Ouvidoria do SUS:
Fone: 92 98418-5011; 08000921603;
E-mail: ouvidoria.sus@saude.am.gov.br

Ouvidoria:
Fone 92 3612-4631
Horário: 07h às 15h, dias úteis

PRESENCIAL - ICAM

4. ATIVIDADES EXERCIDAS PELA OUVIDORIA NO PERIODO DE 2025.

- Participação 2º seminário de ouvidoria 2025 pela ouvidoria da CGU e SEFAZ.
- Treinamento em atendimento em ouvidoria serviço de escuta, informação e viabilização dos serviços, palestras as genitoras dos usuários e servidores ICAM.

5. METAS A SER ATINGIDA PELA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2026.

• Criar o Projeto Amigos ICAM que consiste em um grupo coordenado pela ouvidoria que procura através deste projeto aproximar a comunidade e a unidade para ação solidaria em datas comemorativas com o objetivo de conscientizar a importância de ser solidário com o próximo tanto funcionário quanto usuário, reconhecendo assim a importância das boas ações para vida.

• Continuar em 2026 a prática de Certificado/ICAM de Elogio para agradecer de alguma forma a colaboração da melhoria no atendimento do colaborador que recebe um elogio na Ouvidoria e o certificado anual de honra ao mérito ao setor que não teve nenhuma reclamação e ao colaborador-ICAM que teve mais de 5 elogios na ouvidoria durante o ano.

• Participar de cursos para Ouvidoria para atualização de capacitação.

• Instalação de linha telefônica na sala ouvidoria.

• Continuar em 2026 realizando Palestras de orientações aos usuários/clientes ICAM.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

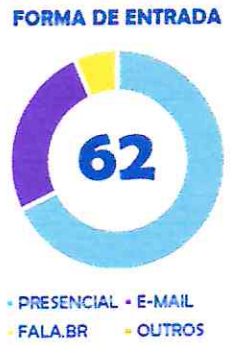
6. PLANILHAS QUANTITATIVAS DAS DEMANDAS OUVIDORIA EM 2025.

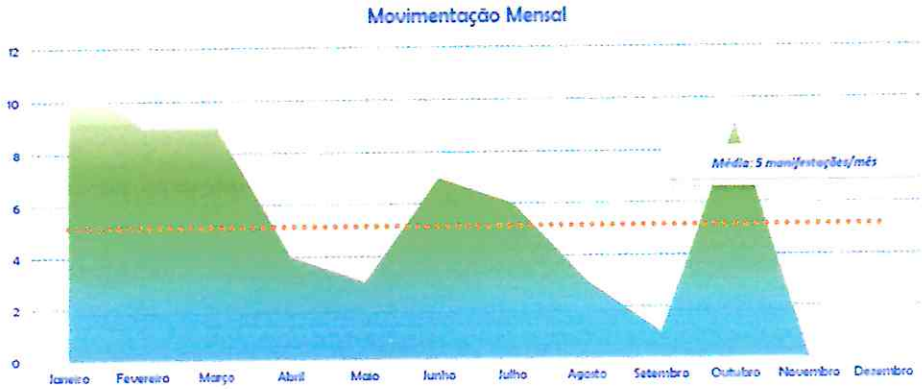
AMAZONAS

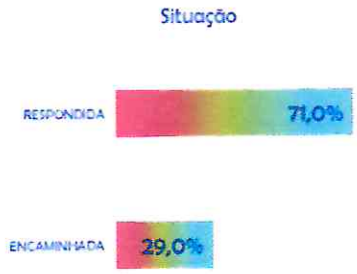
INSTITUTO DE SAÚDE DA CRIANÇA DO AMAZONAS

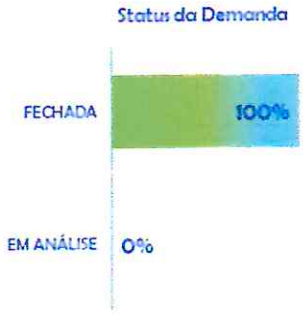
OUVIDORIA

Anuário de Manifestos - 2025









Fonte: Ouvidoria/ICAM
Resp.: Ouvidora Ocineide Porto

13/02/2026

Estatística/SAME
Resp.: Econ. Eliane Raymar

O Anuário de Manifestação de ouvidoria – 2025 do ICAM, apresenta:

Total de manifestação: 62

Média mensal: cerca de 5 manifestações/mês.

Sistema com alta taxa de resolução - 100% fechadas.

Movimentação mensal: Picos entre janeiro e outubro/2025.

Formas de Entradas: Predominância de canais digitais (especialmente e-mail), presencial, plataforma Fala.BR aparece, mas não é dominante.

Situação das demandas: Respondidas: 71%, Encaminhada: 29%.

Status das demandas: Fechadas 100%, em análise 0%.

Avenida Codajás, s/n – Cachoeirinha
Manaus – AM – CEP: 69065-001
Telefone (92) 3612-4627/ 3612-4629
E-mail: icam@saude.am.gov.br

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

7. GRÁFICO COMPARATIVO DE QUANTITATIVOS DE DEMANDAS OUVIDORIA - 2025 E 2024.

O gráfico mostra um comparativo das manifestações de ouvidoria do INSTITUTO DE SAÚDE DA CRIANÇA – ICAM entre 2024 (azul) e ano 2025 (vermelho).

O comparativo apresenta uma queda nos números de manifestações em 2025 em comparação com 2024.

1. **A categoria Reclamação:**
   - Domina em ambos os anos, com grande diferença para as demais categorias.
   - Apresenta significativamente diminuição em 2025, indicando assim, melhoria nos serviços ou menor registro por parte da população.

2. **Solicitação:**
   - Categoria mais frequente, apresentado queda em 2025.

3. **Elogio:**
   - Apresenta baixo volume nos anos 2024 e 2025.

Avenida Codajás, s/n – Cachoeirinha
Manaus – AM – CEP: 69065-001
Telefone (92) 3612-4627/ 3612-4629
E-mail: icam@saude.am.gov.br

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

- Em 2025 mostra ligeiramente maior em comparação aos outros anos, indicando possível aumento na satisfação do usuário.

4. Denuncia:

- Redução em 2025, podendo significar menos irregularidades percebidas ou menos engajamento em denunciar.

5. Comunicado:

- Apresenta pequena variação, sem impacto relevante no período.

6. Informação:

- Categoria praticamente estável, com leve redução.

7. Principais Conclusão 2025 -2024:

- Sistema eficiente e resolutivos, Oscilação mensal significativas e Predomínio de canais digitais.

Instituto de Saúde da Criança do Amazonas
Geyse da Silva Miranda
Diretora Geral

GEYSE DA SILVA MIRANDA
DIRETORA GERAL – ICAM

Ocineide Regina F. Porto
OUVIDORA – ICAM

N.A.S.A

Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: GEYSE DA SILVA MIRANDA:828******* em 26/03/2026 às 14:56 utilizando assinatura por login/senha.
Documento C589.8329.3408.01C7 assinado por: MERCEDES MARTINS SANTOS:163******* em 26/03/2026 às 14:50 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/C589.8329.3408.01C7/F4ED9138
Código verificador: **C589.8329.3408.01C7** CRC: **F4ED9138**