

# SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO – SPA SÃO RAIMUNDO

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA (2025)

**MANAUS – AMAZONAS**

Praça Ismael Benigno, 155 – São Raimundo  
Fone: (92) 3672-3250  
E-mail: spa\_sraimundo@saude.am.gov.br  
Manaus-AM | CEP 69027-320

**SPA São  
Raimundo**



**Diretor Geral da Unidade**

Alexandre José Santos Cabral dos Anjos

**Gerência de Enfermagem**

Tatiane Lima Viana

**Gerência de Administrativa e Financeira**

Maria Fernanda Moreira Caldas

**Equipe Técnica de Elaboração do Relatório**

Samara Silveira dos Passos

Silvani Vieira Cardoso

Praça Ismael Benigno, 155 – São Raimundo  
Fone: (92) 3672-3250  
E-mail: [spa\\_sraimundo@saude.am.gov.br](mailto:spa_sraimundo@saude.am.gov.br)  
Manaus-AM | CEP 69027-320

**SPA São  
Raimundo**





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	5
4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	6
5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS .....	6
6. DESEMPENHO DA OUVIDORIA .....	8
6.1. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE .....	9
6.2. TEMPO RESPOSTA .....	9
7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2026 .....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	11

Praça Ismael Benigno, 155 – São Raimundo  
Fone: (92) 3672-3250  
E-mail: spa\_sraimundo@saude.am.gov.br  
Manaus-AM | CEP 69027-320

**SPA São  
Raimundo**



## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar as manifestações registradas na Ouvidoria do **Serviço de Pronto Atendimento São Raimundo (SPA São Raimundo)** ao longo do ano de 2025, bem como registrar as os resultados alcançados e os principais desafios enfrentados no período. O documento expressa o compromisso da instituição com a transparência, a melhoria contínua dos serviços ofertados e, sobretudo, com a escuta qualificada das demandas e expectativas dos usuários.

As informações, análises e considerações apresentadas neste relatório demandam especial atenção, no sentido de fortalecer o papel da Ouvidoria enquanto instrumento essencial de comunicação entre a instituição e a sociedade, além de seu caráter estratégico como agente de aprimoramento dos processos e práticas institucionais. Dessa forma, o presente documento configura-se como subsídio para o fortalecimento do diálogo institucional e para a promoção do aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

## 2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do **SPA São Raimundo** integra a Rede de Ouvidorias do Amazonas, atuando dentro do âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu papel é fundamental no processo de ampliação do acesso dos usuários à avaliação dos serviços públicos de saúde prestados pela rede.

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.

Assim, as Ouvidorias do SUS são canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania. Além de ser instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos cidadãos no que concerne às reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações.

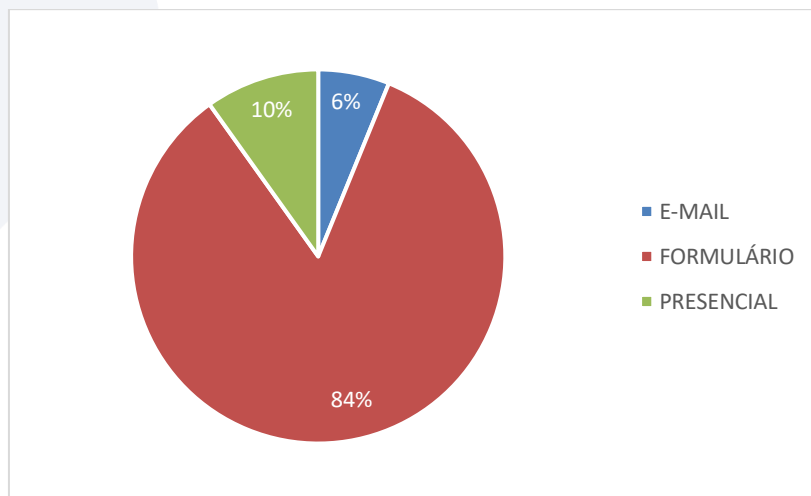


### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para garantir que os cidadãos tenham amplo acesso à Ouvidoria do SUS, é recomendada a disponibilização de diversos canais ativos de comunicação e interação. Nesse contexto, a Ouvidoria da PGGM oferece os seguintes meios de atendimento e relacionamento com os cidadãos: atendimento presencial (realizado de 9h às 15h, em dias úteis), formulário próprio para manifestações (disponível a todo tempo na recepção da unidade), e-mail e Plataforma Fala.Br.

O gráfico abaixo apresenta que as demandas da Ouvidoria são em sua maioria provenientes de formulário próprio disponibilizado pelo SPA São Raimundo seguidos de atendimento por e-mail. Ressalta-se que a plataforma Fala.Br foi implementada apenas no segundo semestre de 2025 e a Ouvidoria não possui número próprio para receber demandas e manifestações por aplicativo de mensagens como WhatsApp.

**GRÁFICO 1: CANAIS DE ATENDIMENTO**



Praça Ismael Benigno, 155 – São Raimundo  
Fone: (92) 3672-3250  
E-mail: spa\_sraimundo@saude.am.gov.br  
Manaus-AM | CEP 69027-320

**SPA São  
Raimundo**



#### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com base na **Lei nº 13.460/2017** (Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), as **ouvidorias públicas** devem receber e tratar os seguintes **tipos de manifestações**:

- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação relativa à prestação de um serviço público, à atuação ou omissão do agente público ou ao descumprimento de normas e padrões de qualidade.
- **Denúncia:** Comunicação de prática irregular, ilegal ou de indício de ilícito cometido na administração pública ou por agente público. Pode envolver, por exemplo, corrupção, assédio, fraude ou abuso de poder.
- **Solicitação:** Pedido de adoção de providências, prestação de um serviço, esclarecimento, orientação ou informação (desde que não se trate especificamente de pedido com base na Lei de Acesso à Informação).
- **Sugestão:** Proposta de melhoria de políticas públicas, serviços, processos ou atendimento, visando ao aperfeiçoamento da administração pública.
- **Elogio:** Manifestação de reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ou com a atuação de agentes públicos.

#### 5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Refere-se a toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em encaminhamento para conhecimento, análise e providências das áreas técnicas pertinentes, com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações.

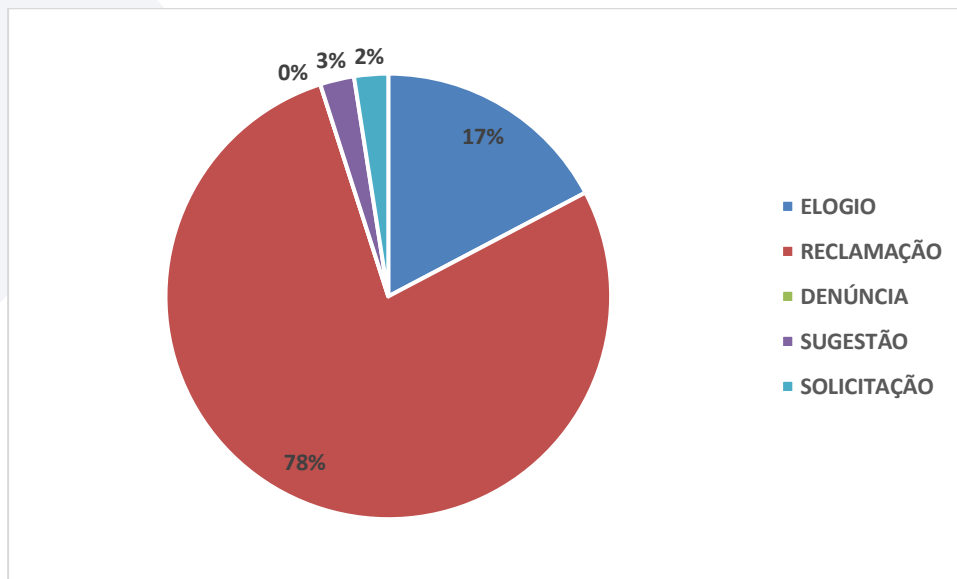


**TABELA 1: MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO – ANO 2025**

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ELOGIO	0	0	0	0	2	2	0	0	0	6	4	0
RECLAMAÇÃO	6	11	3	4	8	8	3	1	2	7	3	7
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Total Mensal</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

O SPA São Raimundo recebeu o total de 81 manifestações, sendo 14 elogios (17%), 63 reclamações (78%), 0 denúncias, 02 sugestões (3%) e 02 solicitações (2%), conforme gráfico abaixo.

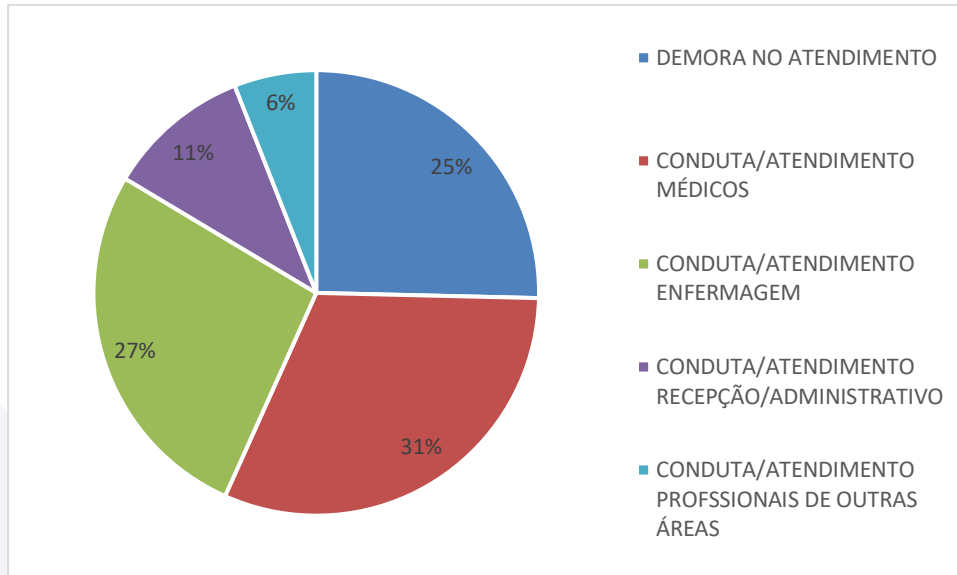
**GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES POR PROPORÇÃO/2025**



A presença significativa de reclamações é um ponto de atenção para a gestão e devem ser consideradas com seriedade pois representam áreas de insatisfação dos ou preocupações que podem necessitar de intervenção ou correção visto que impactam diretamente no atendimento ao usuário.



### GRÁFICO 3: TÓPICOS RECORRENTES DE INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



A análise dos dados acima revela que os principais fatores de insatisfação dos usuários são a conduta/atendimento dos profissionais médicos (31%), seguidos por reclamações referentes à conduta e ao atendimento do corpo de enfermagem (27%) e demora no atendimento (25%).

## 6. DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços, a administração pública deve controlar seus próprios atos. Nesse sentido, os indicadores são ferramentas essenciais, pois permitem o monitoramento das informações e a quantificação do trabalho realizado. Os resultados obtidos podem ser divulgados à sociedade e utilizados para subsidiar a tomada de decisões.



## 6.1. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Este indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas no ano de 2025.

**TABELA 2: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE/2025**

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDA	RESPONDIDA	NÃO RESPONDIDA	ÍNDICE
ELOGIO	14	14	0	100%
RECLAMAÇÃO	63	47	16	75%
SUGESTÃO	2	2	0	100%
SOLICITAÇÃO	2	2	0	100%

Os dados acima revelam que as manifestações recebidas nesse período foram respondidas quase que em sua totalidade. Esse é um indicador positivo de eficiência e resolutividade por parte da instituição. Essa taxa elevada sugere uma eficiente capacidade de resposta da ouvidoria, comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas.

## 6.2. TEMPO RESPOSTA

Este indicador representa o tempo médio de dias em que o usuário recebe a solução do seu problema. Trata-se de um importante índice para a 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, considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde. Portanto, quanto menor o prazo de solução das demandas, maior será o nível de resolubilidade.



**TABELA 3: TEMPO DE RESPOSTA**

CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA DE DIAS
ELOGIO	2 DIAS
RECLAMAÇÃO	25 DIAS
SUGESTÃO	5 DIAS
SOLICITAÇÃO	7 DIAS

Os dados acima revelam que o tempo médio de resposta ao cidadão foi de 10 dias, configurando-se como um importante indicador de eficiência na gestão das demandas.

## 7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2026

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 2026:

- Aumentar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria do SPA São Raimundo, principalmente à plataforma Fala.Br, que permite resposta direta ao cidadão e registro da tratativa das manifestações.
- Analisar a criação de um programa de reconhecimento profissional, a fim de fomentar uma cultura organizacional centrada na qualidade e na busca constante pela excelência.
- Treinamento e capacitação da equipe de saúde, ampliando a divulgação dos cursos oferecidos pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, considerando que a Unidade não dispõe de orçamento para este fim.
- Comunicar às cooperativas médicas sobre as repetidas manifestações referentes a detrato e tempo de espera para as devidas providências, visando a humanização do atendimento.



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SPA São Raimundo, por meio de suas atividades diárias, atua como um espaço de exercício da cidadania, no qual usuários, profissionais de saúde, prestadores de serviço e cidadãos em geral podem registrar necessidades, demandas e percepções sobre o atendimento. Ao buscar nossos serviços, essas pessoas depositam sua credibilidade na instituição e contribuem com informações essenciais para o aprimoramento da gestão em saúde.

Quanto aos assuntos mais recorrentes nas manifestações de reclamações e solicitações, observa-se que a maior parte se relaciona aos processos de assistência, com predominância de temas ligados à urbanidade no atendimento e à demora para ser atendido. Além disso, foram registrados elogios, que devem ser valorizados como estímulo e referência para o fortalecimento das boas práticas e a melhoria contínua dos serviços.

Dessa forma, os dados apresentados neste relatório evidenciam que os indicadores fornecem informações relevantes e estratégicas que, analisadas em conjunto com as metas estabelecidas, podem subsidiar as decisões do ouvidor e do gestor, contribuindo para o aperfeiçoamento da prestação do serviço, com maior qualidade, efetividade e resolutividade.

