

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS – SES/AM
OUVIDORIA POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2025



MANAUS/AM 2025

<http://www.saude.am.gov.br/>
facebook.com/saudeam
instagram.com/saudeam

Fone: (92) 3649-5500/ 3649-5502

Avenida Margarita, SN – Nova
Cidade, Manaus – AM
CEP: 69097-305

**Policlínica João
dos Santos Braga**





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 Adjunta de Controle Interno (SEACI)
Kamila Araújo Pinheiro

Ouvidora Estadual do SUS
Ruth Dias dos Santos

Ouvidora da Policlínica João dos Santos Braga
Lilian de Araújo Ferreira

Elaboração:
Lilian de Araújo Ferreira

<http://www.saude.am.gov.br/>
facebook.com/saudeam
instagram.com/saudeam

Fone: (92) 3649-5500/ 3649-5502

Avenida Margarita, SN – Nova
Cidade, Manaus – AM
CEP: 69097-305

**Policlínica João
dos Santos Braga**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/6652.888B.ECD0.BC08/1F7B9782>
Código verificador: **6652.888B.ECD0.BC08** CRC: **1F7B9782**



SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	4
2	INSTITUCIONALIDADE.....	5
3	MISSÃO, VISÃO E VALOR.....	5
4	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	6
5	COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO.....	8
6	MANIFESTAÇÕES.....	8
7	SISTEMAS UTILIZADOS.....	9
8	GRÁFICOS.....	9
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

<http://www.saude.am.gov.br/>
facebook.com/saudeam
instagram.com/saudeam

Fone: (92) 3649-5500/ 3649-5502

Avenida Margarita, SN – Nova
 Cidade, Manaus – AM
 CEP: 69097-305

**Policlínica João
 dos Santos Braga**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/6652.888B.ECD0.BC08/1F7B9782>
 Código verificador: **6652.888B.ECD0.BC08** CRC: **1F7B9782**



1 APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, apresenta diretrizes fundamentais para elaboração do Relatório Anual de Gestão, com o objetivo de assegurar a qualidade, a eficiência e a transparência na prestação dos serviços públicos. Nos termos dos artigos 14, incisos I e II, e 15 da referida Lei, são destacados os aspectos imprescindíveis relacionados às ouvidorias públicas e à produção de relatórios de gestão, incorporando instrumentos estratégicos para a promoção da governança e da melhoria contínua dos serviços.

No art. 14, I da Lei nº 13.460/2017, resta definido como deveres das Ouvidorias **receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos**. Essa atribuição estabelece às Ouvidorias como agentes de intermediação entre os cidadãos e os órgãos públicos, promovendo a coleta sistemática de dados e informações relacionadas às interações com os usuários, contribuindo para a eficiência operacional e a responsividade institucional.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, a elaboração e a publicação periódica de **Relatórios de Gestão das Ouvidorias** deverá indicar informações sobre:

- I. **Manifestações recebidas:** Dados quantitativos e qualitativos que permitam a análise das demandas apresentadas.
- II. **Providências adotadas:** Registros das ações implementadas para atender ou solucionar as manifestações.
- III. **Resultados alcançados:** Descrição das melhorias promovidas, decorrentes das manifestações analisadas.
- IV. **Análise dos serviços públicos:** Avaliação técnica sobre a qualidade, eficiência e adequação dos serviços prestados.

Esse fluxo informacional estabelece uma base sólida para o monitoramento de indicadores de desempenho, identificação de gargalos e planejamento de melhorias sustentadas.





2 INSTITUCIONALIDADE

A **saúde pública**, conforme estabelecido nos artigos 196 a 198 da Constituição Federal, é um direito universal e um dever do Estado:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III - participação da comunidade (...)

Esse direito é operacionalizado por meio de políticas sociais e econômicas que promovem o acesso universal e igualitário, redução de riscos à saúde e a recuperação e proteção da população.

Em âmbito estadual, a Ouvidoria do SUS no Estado do Amazonas foi implantada por meio da Portaria N° 1.297, de 20 de outubro de 2010, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, em cumprimento aos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde. Assim, a Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SES/AM, reconhecendo a importância de acompanhar e monitorar os serviços de saúde oferecidos à população, bem como disponibilizar um canal de comunicação eficiente, eficaz e transparente, integra a Ouvidoria Estadual do SUS à sua estrutura, consolidando-a como instrumento de participação e controle social, além de uma ferramenta para aprimorar a alta gestão.





3 MISSÃO, VISÃO E VALOR

Ouvir, acompanhar e responder às manifestações dos cidadãos, atuando como instrumento de defesa de seus direitos e como canal de comunicação entre o cidadão - usuário e a gestão do SUS, facilitando o acesso e a melhoria da qualidade das ações e serviços de saúde no Amazonas.

VISÃO: Ser um instrumento de cidadania de referência consolidada, objetivando atingir a plena satisfação no atendimento aos serviços públicos de saúde do Amazonas e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde.

VALORES

I.Ética

Atuar com honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo aos princípios da administração pública.

II.Excelência

Desempenhar o trabalho, atingir resultados e cumprir as metas com qualidade.

III.Imparcialidade

Desempenhar o trabalho sem renunciar à justiça ou à dignidade, em detrimento das suas próprias convicções, agindo com exatidão, franqueza, sinceridade e transparência.

IV.Responsabilidade social

Contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais saudável.

4 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) - LEI Nº 12.527/2011

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, garante que todos têm o direito constitucional de solicitar e receber informações de órgãos públicos. Qualquer pessoa, de qualquer idade ou nacionalidade, assim como empresas e organizações, podem fazer pedidos de informação. É um direito de todos e uma responsabilidade do Estado.





LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) - LEI Nº 13.709/2018

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), promulgada pela Lei nº 13.709/2018, é uma legislação de grande importância no contexto brasileiro, estabelecendo um conjunto de normas abrangentes para regular o tratamento de dados pessoais por entidades públicas e privadas.

O objetivo da LGPD é salvaguardar os direitos fundamentais de liberdade e privacidade dos indivíduos, garantindo que suas informações sejam manuseadas de maneira transparente, segura e conforme as disposições legais vigentes.

DECRETO Nº 48.999 DE FEVEREIRO DE 2024

O Decreto Estadual nº 48.999, de 9 de fevereiro de 2024, do Estado do Amazonas, regulamenta procedimentos relacionados à **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, aplicáveis à Administração Direta do Poder Executivo Estadual, autarquias, fundações públicas, empresas e sociedades de economia mista. Seu objetivo principal é fortalecer a transparência, o acesso à informação e a eficiência na gestão pública.

O decreto visa alinhar a legislação estadual **às inovações tecnológicas e normativas**, promovendo um modelo de gestão pública mais transparente, acessível e eficiente, em consonância com os princípios da governança pública, dentre os **pontos principais**:

1. Inclusão dos Serviços Sociais Autônomos

Amplia a aplicação da LAI, submetendo explicitamente os serviços sociais autônomos ao decreto.

2. Prazos para Tramitação de Pedidos

Define prazos específicos: 7 dias prorrogáveis para tramitação interna entre órgãos ou entidades, mantendo o prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 para resposta ao solicitante, conforme previsto na LAI.

3. Estrutura Recursal

Institui um processo de análise em três instâncias:

Primeira instância: decisão do gestor máximo do órgão em até 5 dias;

Segunda instância: avaliação pela Controladoria-Geral do Estado (CGE);

Terceira instância: reavaliação por uma Comissão Mista.





4. Classificação de Informações Sigilosas

Introduz critérios para classificação de informações em três níveis: ultrassecreto, secreto e reservado, com prazos e formalização via Termo de Classificação de Informação (TCI).

5. Portal da Transparência e Fala.BR

Fortalece plataformas digitais para garantir o controle social e o acesso facilitado às informações públicas. O decreto contribui para a consolidação de um canal direto de comunicação com a sociedade, facilitando o controle social e a defesa de políticas públicas como o SUS. Essa estrutura reforça o compromisso do Amazonas com a **transparência governamental** e a **gestão da informação** como pilares do desenvolvimento sustentável e da confiança pública.

5 COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Ouvidoria do SUS deve disponibilizar, dentro da realidade de oferta de serviços de sua unidade, os meios de comunicação e atendimento ao cidadão para formalização de atendimentos. A competência da Ouvidoria Estadual do SUS, enquanto instrumento de participação e controle social e ferramenta de melhorias para a alta gestão, incube prestar essa oferta de serviço através dos dispositivos e plataformas disponibilizadas na internet. O atendimento é realizado por meio dos canais eletrônicos, incluindo

6 MANIFESTAÇÕES

As modalidades possuem o objetivo de orientar o cidadão sobre qual o tipo de manifestação que melhor atenderá a sua necessidade, no momento de procurar a Ouvidoria do SUS, de modo a esclarecer também como são classificados os assuntos no processamento interno da manifestação.

- **SUGESTÃO** - Comunicações com a proposta de melhoria do trabalho individual e coletivo dos serviços prestados.
- **ELOGIO** - Demonstração de reconhecimento e satisfação com o serviço/atendimento recebido.
- **SOLICITAÇÃO** - Intermediação sobre longo tempo de espera para realização de consultas, exames, cirurgias já inseridas no Sistema de Regulação.
- **RECLAMAÇÃO** - Manifestação de desagrado e insatisfação com o serviço/atendimento recebido.





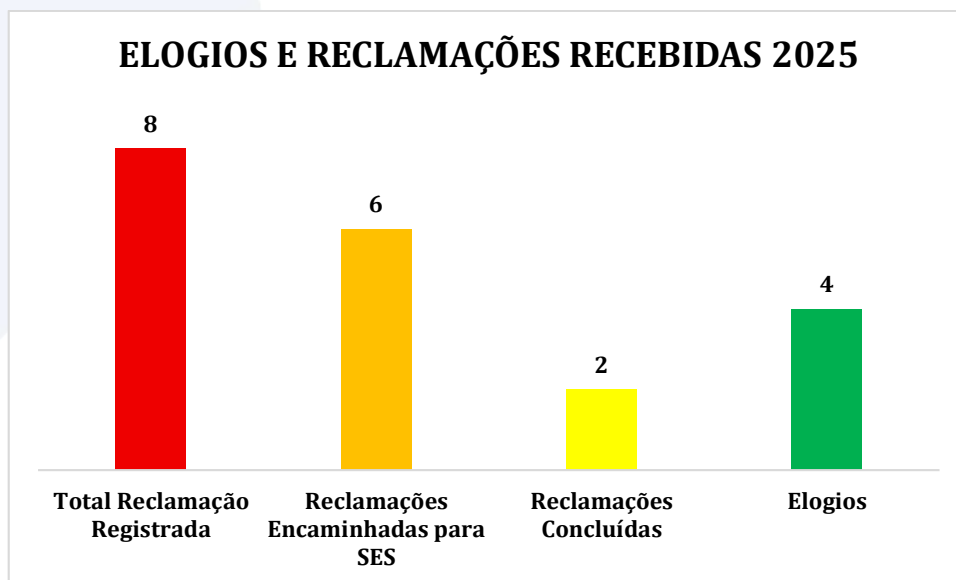
- **DENÚNCIA** - Comunicação de irregularidades, atos ilícitos, violação de direitos, negligência ou abuso de cargos e funções.
- **INFORMAÇÃO** - Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.
- **SIC** - Pedido de acesso à informação sobre serviços ofertados, que não estejam disponíveis via site ou divulgação no local de atendimento.

A Ouvidoria do SUS deve acompanhar o trâmite das manifestações nas unidades administrativas da rede, contribuindo para o controle de prazos e a devida atenção aos processos encaminhados pela Ouvidoria Estadual do SUS/SES-AM.

7 SISTEMA UTILIZADO

Em 2025, a Ouvidoria da Policlínica João dos Santos Braga enviou manifestações por meio do canal de comunicação Fala BR.

8 GRÁFICO





9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria está sempre empenhada em atingir o seu objetivo de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e os Órgãos Públicos. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, para 2026, visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social.

A perspectiva é que a Ouvidoria da Policlínica João dos Santos Braga continue avançando na melhoria do trabalho, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Secretaria Estadual de Saúde.

Manaus, 23 de março de 2026

LILIAN DE ARAUJO FERREIRA

Ouvidora da Policlínica João dos Santos Braga

<http://www.saude.am.gov.br/>
[facebook.com/saudeam](https://www.facebook.com/saudeam)
[instagram.com/saudeam](https://www.instagram.com/saudeam)

Fone: (92) 3649-5500/ 3649-5502

Avenida Margarita, SN – Nova
Cidade, Manaus – AM
CEP: 69097-305

**Policlínica João
dos Santos Braga**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/6652.888B.ECD0.BC08/1F7B9782>
Código verificador: **6652.888B.ECD0.BC08** CRC: **1F7B9782**