

**FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E
VENEREOLOGIA “ALFREDO DA MATTA” – FUHAM**

**OUVIDORIA DO SUS,
RELATÓRIO ANUAL - 2025**

MANAUS/AM 2025

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Geral da Ouvidoria da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta (FUHAM) tem por objetivo apresentar o consolidado das manifestações registradas no período de julho a dezembro de 2025, em conformidade com o disposto na **Lei nº 13.460/2017**, que institui o Código de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público.

Nos termos dos artigos 14 e 15 da referida Lei, compete às Ouvidorias **Públicas receber, analisar e responder às manifestações dos usuários**, bem como elaborar **relatórios de gestão** que indiquem, de forma clara e transparente, as manifestações recebidas, as providências adotadas, os resultados alcançados e a análise da qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, este relatório constitui instrumento estratégico de apoio à gestão, ao controle social e ao aprimoramento contínuo dos serviços ofertados pela FUHAM, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a escuta qualificada e a participação do usuário no processo de melhoria da assistência em saúde.

2. INSTITUCIONALIDADE

A saúde é direito de todos e dever do Estado, conforme estabelecido nos artigos 196 a 198 da Constituição Federal, sendo operacionalizada por meio do Sistema Único de Saúde (SUS), que tem como diretrizes a universalidade, integralidade e participação da comunidade.

Nesse contexto, a Fundação Hospitalar Alfredo da Matta, enquanto unidade integrante da rede estadual de saúde, reconhece a Ouvidoria como instância essencial de participação social, mediação institucional e fortalecimento da governança pública, atuando como canal legítimo de comunicação entre o cidadão e a gestão.

A Ouvidoria da FUHAM tem como finalidade assegurar ao usuário o direito de manifestação, contribuindo para o monitoramento da qualidade dos serviços, a identificação de fragilidades nos fluxos assistenciais e administrativos e o aperfeiçoamento das práticas institucionais.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Ouvir, acolher, analisar e responder às manifestações dos usuários, atuando como canal de comunicação entre o cidadão e a gestão, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Fundação Hospitalar Alfredo da Matta.

Visão

Ser reconhecida como instrumento de referência em escuta qualificada, transparência e fortalecimento da cidadania, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde.

Valores

- Ética
- Transparência
- Imparcialidade
- Responsabilidade social
- Compromisso com o usuário

4. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As atividades da Ouvidoria da FUHAM observam rigorosamente os dispositivos da **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, da **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)** e do **Decreto Estadual nº 48.999/2024**, assegurando a confidencialidade, a proteção dos dados pessoais e o tratamento adequado das informações recebidas.

As manifestações são tratadas de forma sigilosa, com acesso restrito às informações sensíveis, preservando a identidade do manifestante sempre que solicitado, especialmente nos casos de denúncias.

5. COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Ouvidoria da FUHAM disponibiliza múltiplos canais de atendimento, garantindo amplo acesso da população aos serviços de escuta institucional, incluindo:

O atendimento é realizado por meio dos canais eletrônicos, incluindo as plataformas Ouvidor SUS e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala BR, além de atendimentos pelo telefone (92) 3632-5894, de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Também é possível entrar em contato pelo e-mail institucional ouvidoria@fuham.am.gov.br, e presencialmente na sede da FUHAM, localizada na Avenida codajás, 24 – Cachoeirinha, Manaus/AM, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 07h às 15h30.

- Atendimento presencial;
- Atendimento por e-mail;
- Atendimento telefônico;
- Sistema Ouvidor SUS (versão 2)
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – **Fala.BR**.

O atendimento é realizado com base nos princípios da linguagem simples, clareza, objetividade e acolhimento, respeitando os prazos legais e institucionais para resposta.

6. MANIFESTAÇÕES

No período de julho a dezembro de 2025, foram registradas manifestações classificadas nas seguintes modalidades:

- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Denúncia
- Pedido de informação

Todas as manifestações foram devidamente registradas, categorizadas e encaminhadas aos setores competentes para análise e providências, com acompanhamento da Ouvidoria até sua conclusão.

7. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

No período analisado, foram contabilizados:

- **87 atendimentos presenciais;**
- **11 manifestações registradas por meio da plataforma Fala.BR;**

- **33 atendimentos realizados por e-mail**, envolvendo esclarecimentos, orientações e encaminhamentos diversos.

Os dados demonstram a relevância da Ouvidoria como canal de escuta ativa e mediação institucional, bem como a utilização crescente dos meios formais de comunicação pela população usuária dos serviços da FUHAM.

8. AÇÕES DESENVOLVIDAS

Destaca-se que, no período de referência, foram realizadas ações educativas em parceria com o **Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização (NEPSUH)**, incluindo palestras sobre **assédio moral e assédio sexual no ambiente de trabalho**, contribuindo para a promoção de um ambiente institucional ético, seguro e respeitoso.

Adicionalmente, foi aplicada a **Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria**, no período de novembro de 2025, cujos resultados apontaram avaliação predominantemente positiva dos serviços, ao mesmo tempo em que indicaram oportunidades de melhoria para o fortalecimento do atendimento e dos fluxos institucionais.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório evidencia o papel estratégico da Ouvidoria da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta como instrumento de participação social, transparência e apoio à gestão.

As informações consolidadas contribuem para o planejamento interno, a tomada de decisões gerenciais e a implementação de ações voltadas à melhoria contínua dos serviços, ao aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e ao fortalecimento da relação entre usuário e instituição.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a ética, a escuta qualificada, a transparência e a promoção de uma gestão participativa, reconhecendo o usuário como elemento central no processo de aprimoramento dos serviços públicos de saúde.