

MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



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

Susie Imbiriba Augusto



Secretaria de
Saúde



SUMÁRIO

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



Secretaria de
Saúde



TRABALHO QUE TRANSFORMA



Apresentação

Em 1º de setembro de 1998 foi inaugurada a Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou. É um hospital-maternidade público especializado em obstetrícia e neonatologia, que atende toda a capital do Amazonas, cujo público principal são pacientes das zonas norte e leste de Manaus. A unidade é credenciada pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e pela Organização Mundial de Saúde (OMS) com o selo Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC), tendo como objetivos promover, proteger e apoiar o aleitamento materno; participa da Rede Cegonha, que consiste numa rede de cuidados que visa assegurar à mulher o direito ao planejamento reprodutivo e à atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério, bem como à criança, o direito ao nascimento seguro e ao desenvolvimento saudável. Tem como principal objetivo a implantação de novo modelo de atenção à saúde da mulher e da criança, com foco na atenção ao parto e nascimento e ao desenvolvimento da criança de zero aos vinte e quatro meses, reduzindo a mortalidade materna e infantil.

A Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou dispõe de assistência hospitalar multiprofissional, oferecendo linhas de cuidado específicas na atenção à saúde de gestantes de risco habitual e recém-nascidos para tratamento clínico, pediátrico, prematuros de alta complexidade e a termo. Atua ainda na formação de profissionais especializados na área de atenção à saúde materna, sendo campo de formação de alunos de graduação, curso técnico e de residência médica e multiprofissional das principais instituições de ensino do Estado do Amazonas, sob a supervisão de professores e equipe de profissionais das unidades.

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



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0017-64



Email: mat_ndaou@saude.am.gov.br



CNES: 2017318



Telefone: (92)3649-2650



Canais de Atendimento



Atendimento presencial

Endereço: Av. Camapuã, 108 - Cidade Nova, Manaus - AM,

CEP 69097-720

Horário: 24 horas.

Segunda - Domingo.

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/

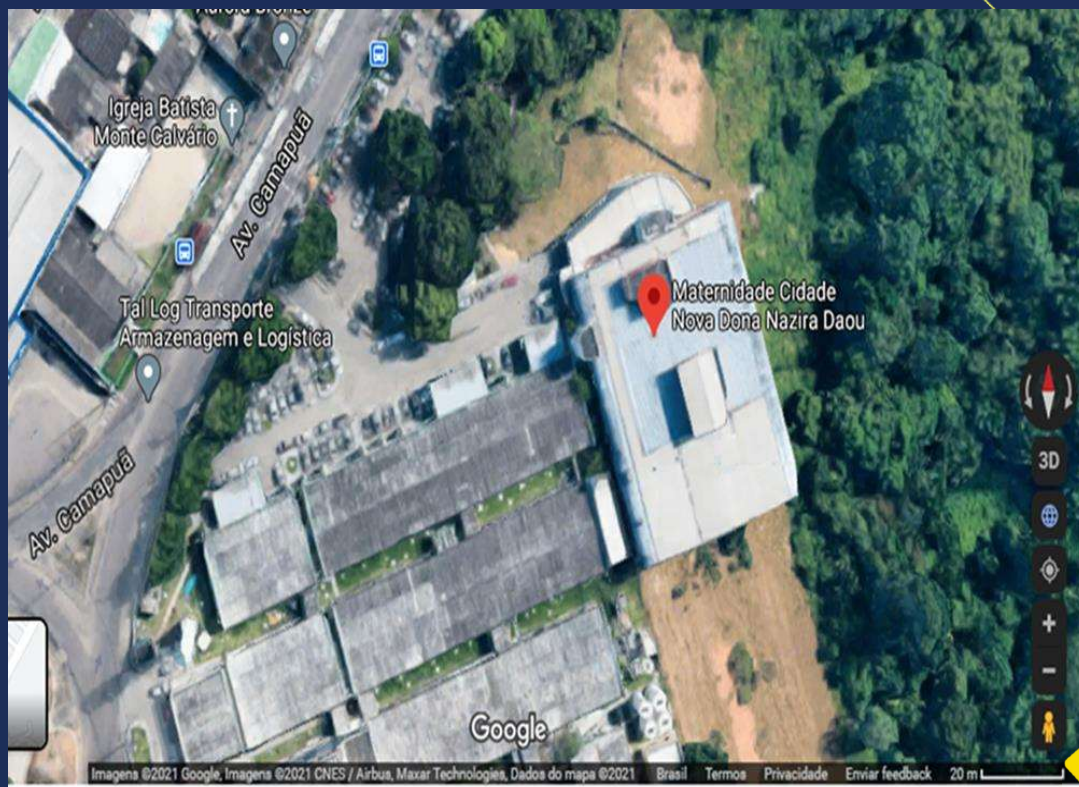


MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

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



Secretaria de
Saúde



Av. Camapuã, 108, Núcleo 09 - Quadra 316. Bairro Cidade Nova II. CEP 69097-720

Linhas de ônibus: Linhas 640, 448, 054, 048, 418, 352 e 422





Identidade Organizacional

MISSÃO

Prestar o melhor atendimento de forma humanizada, individualizada, com profissionalismo, em ambiente afetuoso e assim proporcionar boa recuperação e acolhimento para o binômio mãe-filho e para as mulheres em quaisquer circunstâncias de agravo obstétrico.

VISÃO

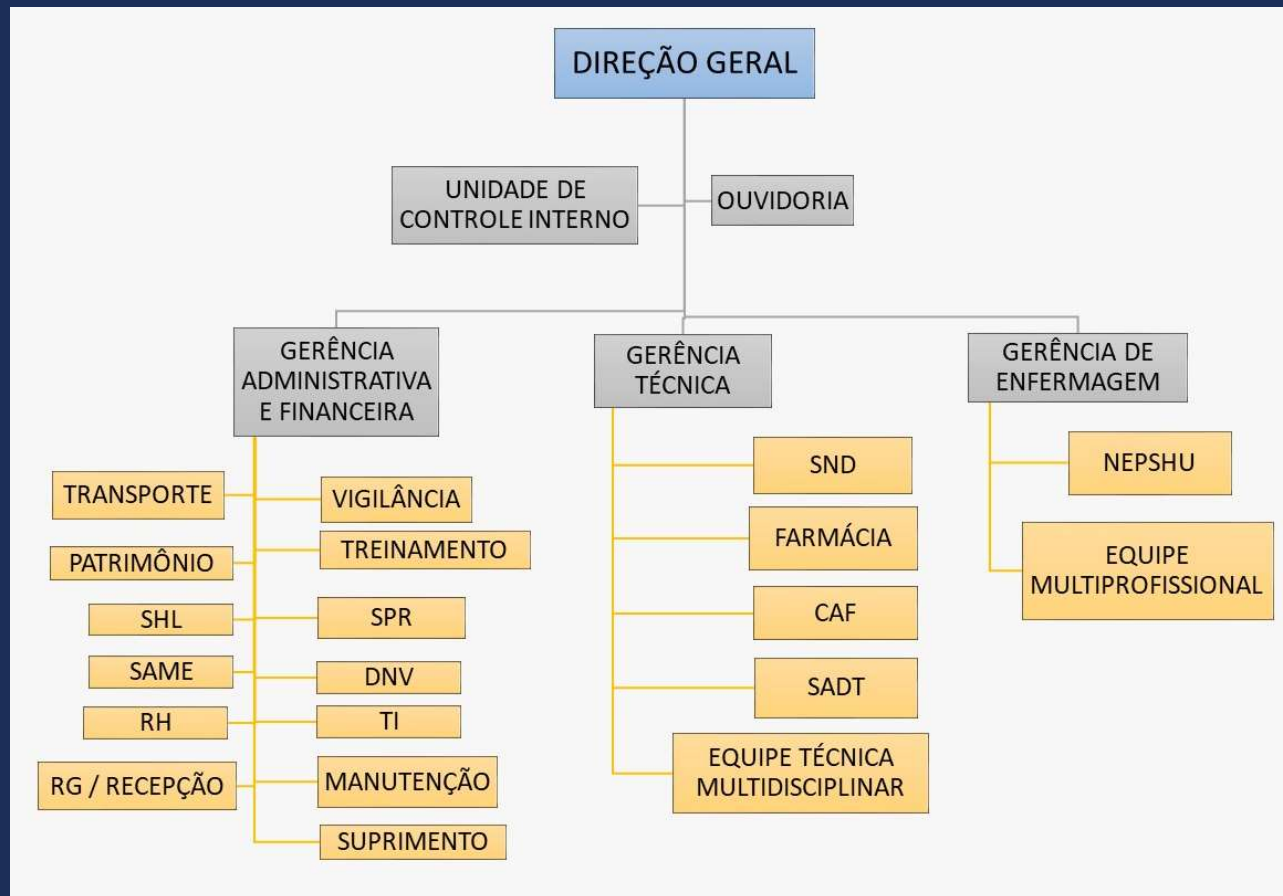
Tornar-se referência em atendimento ginecológico e obstétrico no Amazonas, mantendo, acima de tudo, o fortalecimento do elo maternidade - sociedade amazonense.

VALORES

Humanização, Empatia, Acolhimento, Profissionalismo, Técnica, Segurança e Ética.



Organograma



MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Maternidade Dona Nazira Daou?

Grávidas em trabalho de parto, sangramento, abortamento em curso, perda de líquido, perda do tampão mucoso, ausência dos movimentos fetais, aumento da pressão arterial durante a gestação (SHEG), grávidas com sintomas de covid-19, quadro clínico com suspeita de apendicite, hiperêmese gravídica, com encaminhamento da APS, quadro clínico de infecção urinária grave e demais urgências obstétricas. Recém-Nascidos até 28 dias de nascido: com sinais de icterícia, com infecção do coto umbilical, com infecção ocular.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Precisa estar grávida ou mulheres com sinais e/ou sintomas de gravidez. Portar documento de Identidade com foto, cartão de Pré-natal e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Recém-Nascidos até 28 dias de nascido apresentar Certidão de Nascimento, Caderneta da criança e Cartão Nacional de Saúde (CNS). Casos urgentes serão atendidos independentemente da documentação. Obs.: Pacientes menores de 18 (dezoito) anos deverão estar acompanhados do responsável, ambos munidos de documentos pessoais.

Qual o tempo médio de espera?

Unidade dispõe do setor de Acolhimento e Classificação de Risco - ACR que estipula o tempo de espera pelo grau de prioridade da gestante. Vermelho: emergências com risco de vida — atendimento imediato; Laranja: urgências muito graves — atendimento em até 10 minutos; Amarelo: urgências — atendimento em até 30 minutos; Verde: pouco urgentes — atendimento em até 120 minutos; Azul: não urgentes — atendimento em até 240 minutos.



Dúvidas Frequentes:

Acompanhantes

De acordo com a Lei Federal nº 11.108/2005, a gestante tem direito a um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. A presença de um acompanhante também é autorizada e garantida para pacientes menores de 18 (dezoito) anos, maiores de 60 (sessenta) anos e para aquelas com necessidades especiais. No caso de pacientes menores de idade, é obrigatória a presença do responsável legal.

Conforme a Portaria nº 2.068/2016 - GM/MS, o recém-nascido deve ser acompanhado pela mãe no alojamento conjunto, onde deve ser estimulada e facilitada a presença do pai sem restrição de horário, inclusive do genitor sócio-afetivo.

Para vítimas de violência sexual, atendidas pelo SAVVIS, e para mulheres que buscam prevenção de gravidez por meio do planejamento familiar, é permitido o acompanhamento de uma pessoa de sua escolha.

Visitantes

O visitante deve ser maior que 18 (dezoito) anos, permitindo 02 (dois) visitantes, 01 (um) por vez, sendo realizada somente no horário determinado: 15:00 às 16:00h. O Pai não será visita, tendo livre acesso ao acompanhamento.

Visitantes em UTI Neonatal

É garantido o livre acesso e a permanência durante 24 horas da mãe e do pai do recém-nascido que necessite de cuidados especializados e/ou que esteja nos alojamentos conjuntos. A mesma garantia se estende ao responsável legal do recém-nascido, nos casos especiais de tutela com poder familiar, conforme a Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente) e a Portaria nº 930/2012 - GM/MS.



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



Serviços e Procedimentos

SERVIÇO DE OBSTETRÍCIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias, demanda espontânea.

OBS: Atendimento exclusivo para gestantes, puérperas e em situação de abortamento.

Onde: ACR, Consultório, enfermaria, PPP, CPNI, Centro cirúrgico e sala de emergência, UTI Materna.

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

NEONATOLOGIA

Horário de atendimento: 24h, todos os dias

OBS: RN na faixa etária de 0 (ZERO) à 28 dias que estejam internados na unidade de saúde e/ou demanda espontânea.

Onde: UTIN, UCINCA, UCINCO, ALCON, PPP, CPNI, Centro cirúrgico e Sala de emergência.

Requisito: Documento Oficial do responsável, Cartão Nacional do SUS e/ou caderneta da criança e certidão de nascimento.

CIRURGIA GERAL:

Horário de atendimento: : 24h, todos os dias (atendimento interno).

OBS: Atendimento médico de cirurgia geral, de urgência e emergência, por complicação obstétrica ou puerperal.

Onde: Centro cirúrgico.

Requisito: Estar internada na unidade de saúde, com indicação para serviço da cirurgia geral.

TRIAGEM NEONATAL

Horário de atendimento: 07H – 17H, todos os dias (atendimento interno).

OBS: Teste do pezinho (pode ser agendado externo), da orelhinha, da língua, do olho e do coração (realizado na unidade de nascimento do neonato).

Onde: ALCON, UTIN, UCINCO, UCINCA, CPNI.

Requisito: RN de 0 a 28 dias, 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.

ULTRASSONOGRAFIA:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Laudo ou impressão de imagens, integrado ao prontuário eletrônico.

Onde: Sala de USG, UTIN e UTI Materna.

Requisito: Necessário requisição médica.

LABORATÓRIO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Não há impressão de resultados de exames, resultados integrados ao sistema de prontuário eletrônico.

Onde: Sala de coleta e serviços de internação.

Requisito: Solicitação médica do exame a realizar.

PRÉ-NATAL DE ALTO RISCO (PNAR):

Horário de atendimento: 07h – 17h, segunda a sexta-feira, exceto feriados.

OBS: Gestante estratificada para pré-natal de alto risco. Serviço regulado via SISREG.

Onde: Ambulatório de alto risco.

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante, encaminhamento.

PLANEJAMENTO REPRODUTIVO:

Horário de atendimento: 07h – 17h, segunda a sexta-feira, exceto feriados.

OBS: Serviço regulado via SISREG. Manifestação de interesse individual.

Onde: Ambulatório de planejamento reprodutivo.

Requisito: Cartão SUS, Documento de identificação oficial com foto, Caderneta da Gestante (em caso de gestante), encaminhamento.



Serviços e Procedimentos

POSTO DE COLETA DE LEITE MATERNO:

Horário de atendimento: 24h, todos os dias.

OBS: Serviços realizados pela equipe de enfermagem, orientação acerca da amamentação, relactação e traslactação, extração de leite humano, orientação para doação de leite.

Onde: Alojamento Conjunto, Sala de Pré-Parto, Parto e Pós Parto – PPP e Posto de Coleta de Leite Humano, térreo.

EMISSION DE CERTIDÃO DE NASCIMENTO:

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h e Sábado de 8h às 12h.

Onde: Cartório instalado na unidade de saúde.

Requisito: Declaração de Nascido Vivo (DNV/via amarela, fornecida pela maternidade), RG (identidade) do responsável pelo registro (pai ou mãe), presença obrigatória do pai ou da mãe e certidão de casamento (se pais casados em cartório); Pais menores de 16 anos - DNV/via amarela, fornecida pela maternidade, RG (identidade) dos pais, presença obrigatória do pai e da mãe, e dos responsáveis legais dos pais da criança, com documento de identificação com foto.

OUIVITORIA:

Horário de atendimento: 08h as 17h, de segunda a sexta-feira (presencial).

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.

SERVIÇOS MULTIPROFISSIONAIS:

Horário de atendimento: 07h as 19h, todos os dias.

OBS: Fonoaudiologia, Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social.

Onde: Na unidade de saúde.

Requisito: Exclusivos para pacientes internadas na unidade de saúde.

Nota:

1. Todas as pacientes tem direito a pelo menos 01 acompanhante durante todo o processo de atendimento na unidade de saúde;
2. 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 DE ASSISTÊNCIA

Liege Maria Menezes Rodrigues

DIREÇÃO DA MATERNIDADE DONA NAZIRA DAOU

Susie Imbiriba Augusto

Expediente:

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

Elaboração:

Susie Imbiriba Augusto

Antônio Vinícius Rodrigues de Albuquerque

Thais Thaís da Costa Mota

Vivian Patrícia Lima Pinheiro

Milena de Oliveira Lacerda

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM



Secretaria de
Saúde

