

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA

2025/2026

1 APRESENTAÇÃO

Na Maternidade Dr. Antenor Barbosa, a Ouvidoria foi instituída com a finalidade de gerenciar as demandas provenientes de reclamações, denúncias, comunicação de irregularidades, sugestões, elogios e solicitações de informações.

A Ouvidoria é o órgão responsável por aproximar a instituição do cidadão objetivando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Maternidade, de modo preventivo e corretivo, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos do usuário do Sistema Único de Saúde – SUS.

Nossa Ouvidoria acolhe, analisa e encaminha as manifestações recebidas aos setores competentes, aguarda as respostas e repassa ao manifestante através de contato telefônico a conclusão de sua manifestação e também publica através da Plataforma Fala.BR para ciência do manifestante.

2 OBJETIVOS

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa é um meio de comunicação das opiniões, sugestões, reclamações, elogios e problemas manifestados pelo usuário, é uma atividade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações não concluídas por outros meios de atendimento para análise e atuação na busca de soluções.

Serve para defender os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Diante disso, o presente plano de ação tem como objetivos:

1. Objetivo Geral

- Fortalecer a comunicação entre usuários, familiares, colaboradores e a gestão da Maternidade Dr. Antenor Barbosa, promovendo a melhoria contínua da qualidade do atendimento e a humanização da assistência à saúde materno-infantil.

2. Objetivos Específicos

- Garantir um canal acessível, sigiloso e acolhedor para manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias).
- Identificar pontos de melhoria nos serviços assistenciais e administrativos.
- Monitorar a satisfação dos usuários e familiares.
- Apoiar a gestão na tomada de decisão baseada em evidências.
- Promover a cultura de escuta ativa, respeito e humanização no atendimento.

3. Público-Alvo

- Usuárias (gestantes e puérperas).
- Recém-nascidos (representados por seus responsáveis).
- Familiares e acompanhantes.
- Profissionais da maternidade.

3 PROPOSTA DE TRABALHO

O presente plano de ação elenca um rol de ações a serem desenvolvidas com vistas ao aumento da eficiência e da prestação de serviços da Ouvidoria.

Frise-se que o plano ora proposto poderá ser alterado durante o seu período de vigência devido à necessidade de adaptação a novos cenários, exigências da legislação e alterações na estrutura organizacional da Maternidade.

Finalidades da Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa

De um modo geral as finalidades almejadas pela Ouvidoria têm como ponto de partida as orientações da Lei nº 13.460/17, podendo serem sintetizadas e agrupadas como: finalidade de facilitação social, finalidade informacional, finalidade de aprimoramento da gestão pública, finalidade de controles preventivo e corretivo.

Neste aspecto, a ouvidoria visa propor soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões a entidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de projetos e iniciativas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela gestão ao cidadão se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, pois, ao auxiliar na identificação de pontos a serem

aprimorados, ela contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

A participação aqui é entendida no sentido mais generalizado do termo: participação que envolve a todos, em todos os momentos da construção e implementação do plano de ação da Ouvidoria.

Boas Práticas de Gestão da Ouvidoria

São ainda requisitos que colaboram com uma boa gestão:

- Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;
- Não se fecharem suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais unidades da instituição, bem como os outros órgãos e ouvidorias e outras instituições de participação social; e
- Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

4 PROGRAMAÇÃO

Este plano de ação tem como princípios básicos a participação ativa, a cooperação e a realidade como ponto de partida da construção do conhecimento e a capacitação, quando realizada pela Ouvidoria, como meio e não como fim em si mesma.

Apresenta-se a seguir, no quadro abaixo, as principais ações a serem desenvolvidas ao longo dos anos 2025/2026.

Objetivo	Ação	Prazo
Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, exceto as informações sigilosas previstas na legislação vigente.	Disponibilizar meios de acesso <i>online</i> para o registro das manifestações no sistema<Fala.BR>	Ação contínua
	Fazer triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes para a oferta de respectivas respostas.	Ação contínua
	Reduzir a termo e inserir no, Fala.BR, as manifestações oriundas de e-mails.	Ação contínua
	Responder dentro do prazo legal as manifestações com a devida fundamentação.	Ação contínua
	Reduzir, os prazos estabelecidos por leis, para ofertar as devidas respostas às manifestações.	Ação contínua
Atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.	Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e Eficiência pública.	Ação contínua
	Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.	Ação contínua
	Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado.	Ação contínua

Apoiar o Relacionamento com a Sociedade	Manter a atenção constante no relacionamento da Maternidade com o usuário e com os setores organizados da sociedade local.	Ação contínua
Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Encaminhar relatório anual da Ouvidoria a Direção da Maternidade.	Dez. 2025 Dez. 2026
Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Distribuir cartazes e folders de divulgação da Ouvidoria na Maternidade.	Ação contínua
	Fazer palestras nas Enfermarias da Maternidade	Ação contínua
Contribuir com ações que visem o aperfeiçoamento da Gestão Pública na MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA	Sugerir à Direção da Maternidade medidas de aprimoramento na organização e no Funcionamento da Unidade.	Ação contínua
Implantação da Pesquisa de Satisfação do usuário	Distribuir em locais estratégicos da maternidade a pesquisa de satisfação.	Set/2025

5 RESULTADOS ESPERADOS

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa espera que com este plano de ação se consiga alcançar os seguintes resultados:


- Melhorar o desempenho e a imagem da Maternidade;
- Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela Maternidade;
- Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a Maternidade;

- e) Proporcionar maior transparência das ações da Maternidade;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da Maternidade;
- g) Incentivar a participação social na modernização dos processos e procedimentos da Maternidade;

Acreditamos que a Ouvidoria esteja relativamente estruturada na Maternidade, tendo a tradição de servir bem a comunidade interna e a externa, seja pela celeridade de suas ações, seja pelo seu zelo em melhorar os procedimentos internos.

Com isso, o objetivo deste plano de ação é contribuir para que se elevem ainda mais os índices de satisfação dos usuários, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização do cidadão, seja ele usuário externo ou interno.

Manaus, AM, 15 de setembro de 2025.



Jucélia Magalhães Taveira
Mat. 180.438-3B
Ouvidora Maternidade Dr. Antenor Barbosa