

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA**

**2024**

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa atua como um canal estratégico de comunicação entre usuários, familiares, profissionais e a gestão hospitalar. Sua função é acolher manifestações, dar encaminhamentos adequados e propor melhorias contínuas no atendimento, garantindo transparência, humanização e qualidade na assistência materno-infantil.

A Ouvidoria em Saúde da Maternidade constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o gestor da unidade, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria, como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Maternidade segue um fluxo de atendimento aos clientes que procuram a Ouvidoria dentro de um espaço que oferece informações sobre as ações e serviços de saúde registrando suas sugestões, elogios reclamações e denúncias, assegurando a devolutiva com respostas ágeis e resolutivas as suas manifestações, visando a melhoria do atendimento prestado.

O processo de escuta do cidadão se dá individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.

## 2. Objetivos da Ouvidoria

- Ampliar o acesso do usuário à gestão.
- Garantir a escuta qualificada e a resposta adequada às demandas.
- Identificar fragilidades e propor soluções.
- Fortalecer a humanização e a segurança do paciente.

## 3. Estrutura e Funcionamento

- Localização: hall principal da maternidade, próximo à recepção.
- Canais de acesso: presencial, e-mail (ouvidoria@maternidadeab.gov.br), formulário online (Fala.br) e caixa de sugestões com formulários.
- Equipe responsável: 01 ouvidora, 01 assistente administrativo.
- Funcionamento: no período de 24 horas.

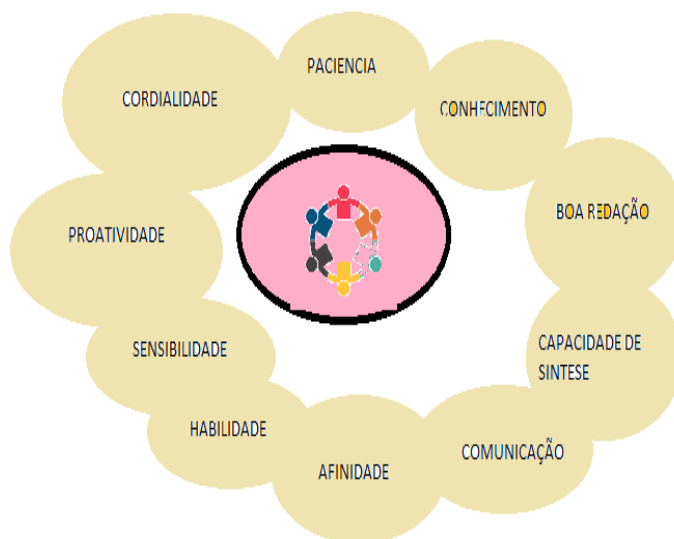
**Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho):**

**FISICA**

**JURIDICA**

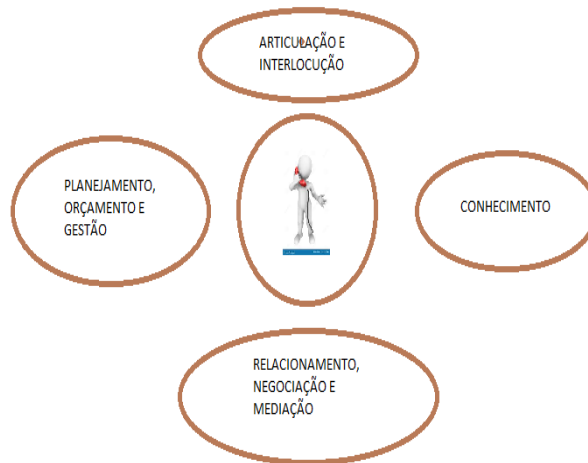
**RECURSOS HUMANOS**

## CARACTERÍSTICAS DA EQUIPE



A equipe que compõe a ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa mantém uma estrutura apropriada para acolher os cidadãos com o objetivo de manter a qualidade do atendimento ao cliente com os requisitos obrigatórios preconizado pelo Sistema Único de Saúde.

## CARACTERÍSTICAS DO OUVIDOR



O fluxo de trabalho da Maternidade Dr. Antenor Barbosa envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente e externamente à Ouvidoria.

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.

## FLUXOGRAMA DE TRABALHO INTERNO – OUVIDORIA



As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros.

O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual o local deverá ser encaminhada.

Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.

A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação.

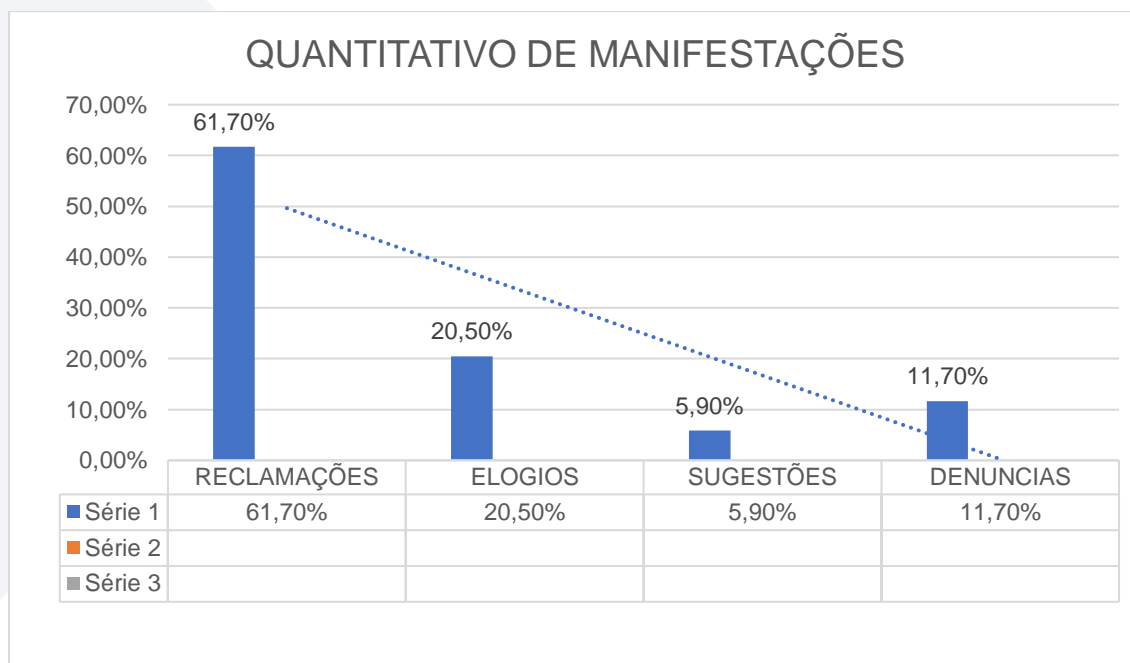
Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Instituição estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.

Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória significa atendimento.

## 4. Dados Quantitativos

### 4.1. Total de Demandas Recebidas:

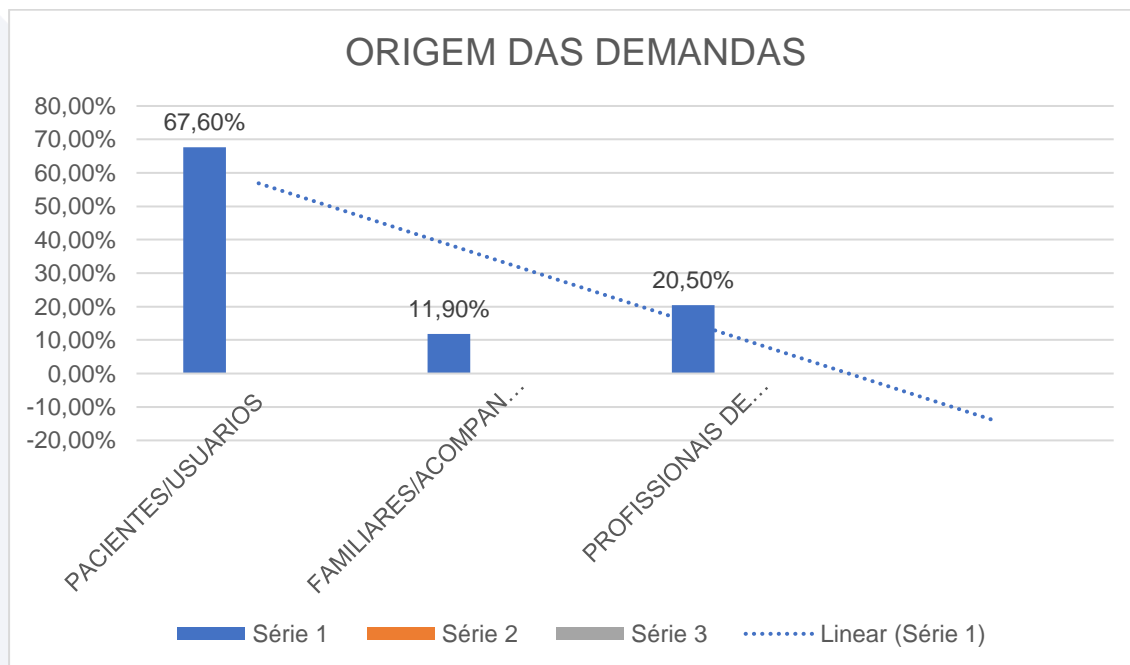
- Total: 34 manifestações
- Reclamações: 21 (61,7%)
- Elogios: 07 (20,5%)
- Sugestões: 02 (5,9%)
- Denúncias: 04 (11,7%)





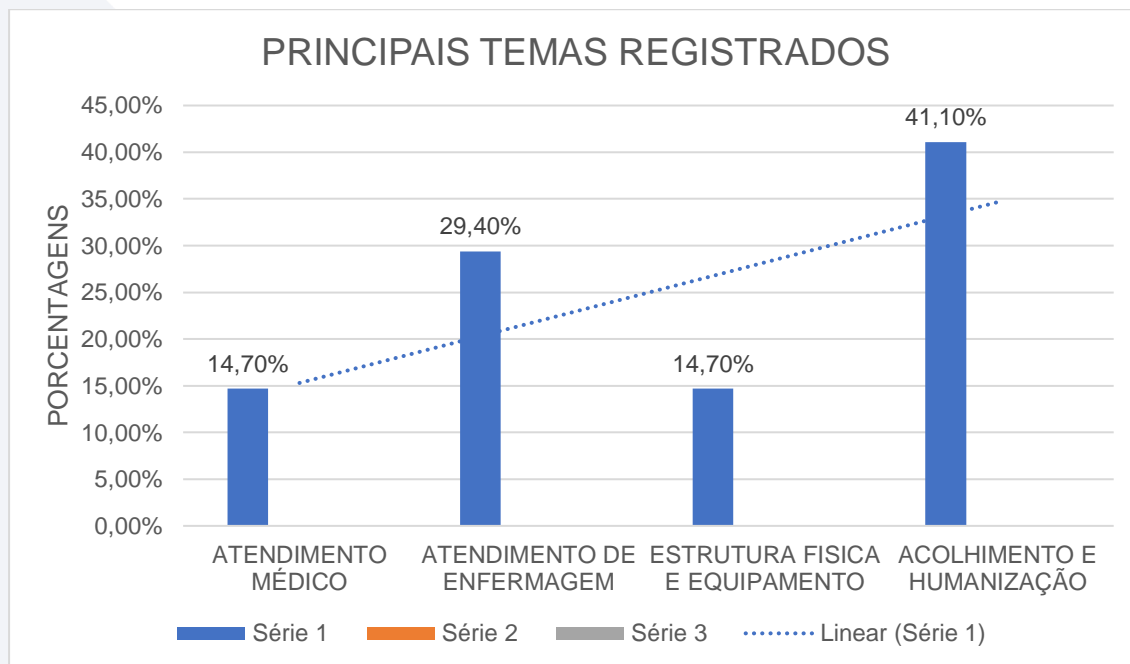
#### 4.2. Origem das Demandas:

- Pacientes/usuários: 67,6%
- Familiares/acompanhantes: 11,9%
- Profissionais de saúde: 20,5%



#### 4.3. Principais Temas Registrados:

- Atendimento médico: 14,7%
- Atendimento de enfermagem: 29,4%
- Estrutura física e equipamentos: 14,7%
- Acolhimento e humanização: 41,1%



#### 4.4. Indicadores de Gestão:

- Tempo médio de resposta: 15 dias úteis
- Percentual de manifestações resolvidas: 82,3 %

### 5. Dados Qualitativos

- Elogios: pacientes destacaram o carinho da equipe de saúde, além da atenção do setor de obstetrícia.
- Reclamações: algumas apontaram descontentamento com relação a equipe de saúde, estrutura física, alimentação e presença de acompanhante.
- Denúncia: as denúncias foram feitas entre os próprios funcionários, e de pacientes direcionadas à médicos específicos da obstetrícia.
- Sugestões: melhoria na qualidade da assistência em saúde pelos profissionais da equipe de saúde principalmente a parte obstétrica.

### 6. Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

- Reuniões mensais com coordenações de setor para análise das manifestações.
- Encaminhamento de demandas críticas diretamente à direção.
- Escuta qualificada da ouvidoria com relação as manifestações dos pacientes e servidores.
- Prestação de contas sobre as manifestações recebidas a direção da Maternidade.
- Conclusão dos processos em tempo adequado e determinado pela ouvidoria.

### 8. Desafios e Perspectivas

- Necessidade de aumentar a equipe da ouvidoria para melhor tempo de resposta.
- Implantar sistema online integrado para registro e acompanhamento de manifestações.
- Ampliar treinamentos sobre humanização para profissionais.
- Fortalecer a articulação da ouvidoria com a Comissão de Segurança do Paciente.

## 9. Conclusão

O ano de 2024 consolidou a Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa como um espaço de diálogo, escuta e mediação, trazendo resultados concretos na melhoria da qualidade assistencial. Os desafios para 2025 estão voltados à modernização dos canais de atendimento e à intensificação das ações de humanização, reafirmando o compromisso da maternidade com a excelência no cuidado materno-infantil.

Manaus, 17 de setembro de 2025



---

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