

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO  
AMAZONAS

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**  
OUVIDORIA MATERNIDADE BALBINA  
MESTRINHO

ANO: 2025

Manaus/AM





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## **OUVIDORIA MATERNIDADE BALBINA MESTRINHO**

Av. Duque de Caxias, 1142, Praça 14 de Janeiro  
Manaus/AM CEP: 69020-140  
E-mail: [mbm-ouvidoria@saude.am.gov.br](mailto:mbm-ouvidoria@saude.am.gov.br)

Alessandra dos Santos  
**Direção Geral**

Kimberlly de Melo Cintra  
Marly Façanha Costa  
**Ouvidoras Maternidade Balbina Mestrinho**

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Rua Duque de Caxias, 1142 –  
Praça 14 de Janeiro. Manaus/AM  
Fone: 92-3182-4547/4534

**MATERNIDADE  
BALBINA  
MESTRINHO**



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Maternidade Balbina Mestrinho, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pela Maternidade Balbina Mestrinho.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 2. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A principal competência da Ouvidoria é atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a Gestão da Unidade, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.





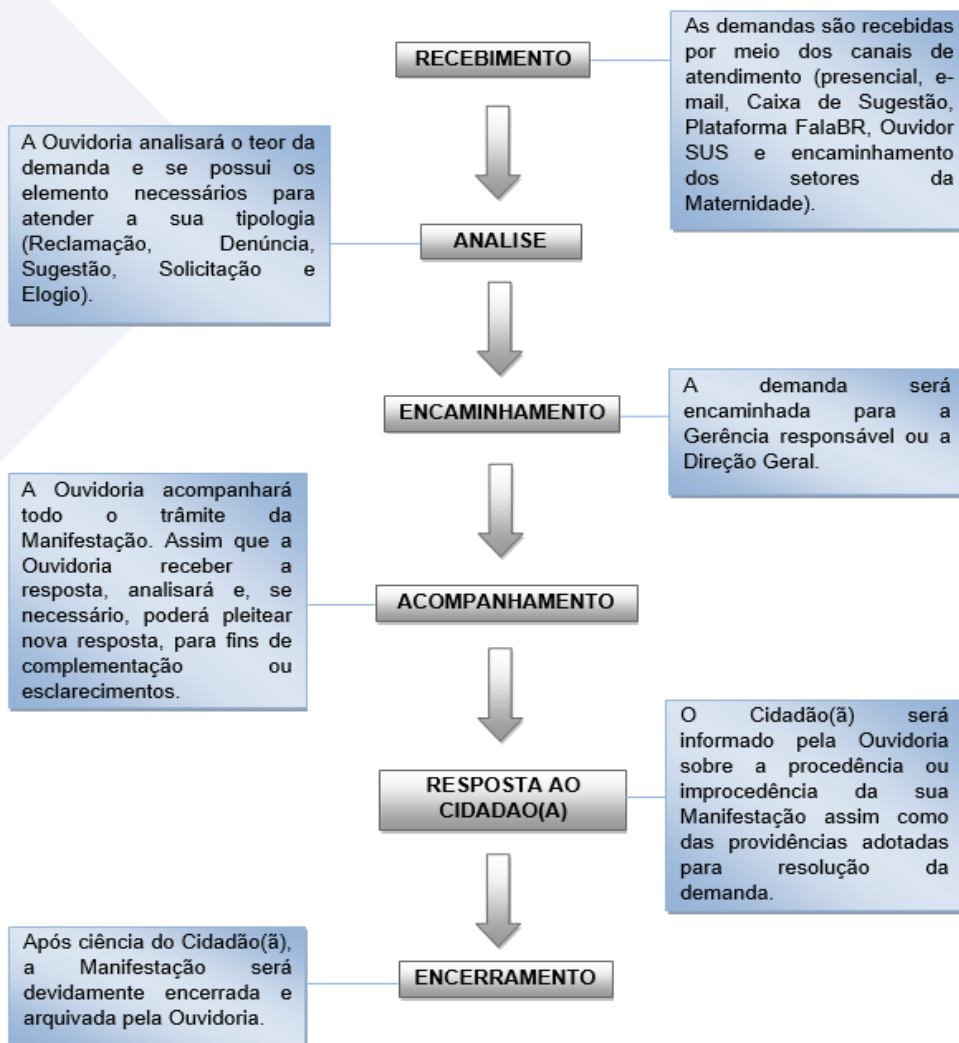
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

O contato entre os contribuintes/cidadãos e a Ouvidoria da Maternidade Balbina Mestrinho poderá ser realizado por meio de:

- E-mail institucional: [mbm-ouvidoria@saude.am.gov.br](mailto:mbm-ouvidoria@saude.am.gov.br)
- Caixa de Sugestão: uma localizada em frente a sala da Ouvidoria e outra na Recepção.
- Atendimento presencial: segunda à sexta-feira de 8h às 16h
- Sistema Informatizado Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acessos à Informação).
- Sistema informatizado Ouvidor SUS.

O Fluxo de atendimento da Ouvidoria funciona em 06 etapas:



[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

Rua Duque de Caxias, 1142 –  
Praça 14 de Janeiro. Manaus/AM  
Fone: 92-3182-4547/4534

MATERNIDADE  
**BALBINA  
MESTRINHO**



As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias:

**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.

Dessa forma, Verificou-se que o total de manifestações efetivas recebidas em 2025 foram 171.

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no Gráfico 01.

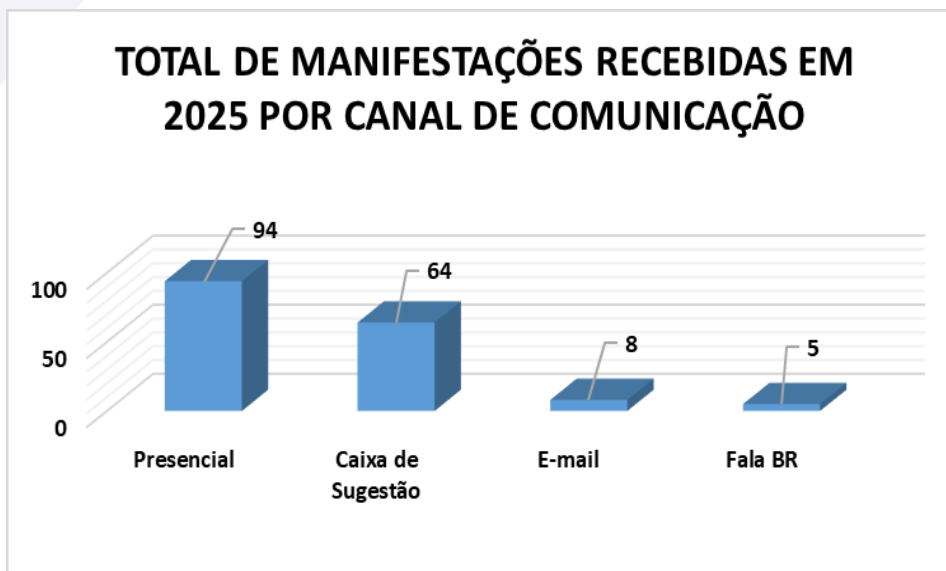


Gráfico 01 – Total de Manifestações por canal de comunicação



A título de construirmos um histórico sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano, é possível observar no Gráfico 01 que os canais de comunicação mais utilizados pelos usuários foram o atendimento presencial, com 94 pessoas atendidas, assim como também 64 demandas recebidas pela Caixa de Sugestão. Outro canal de comunicação utilizado foi o e-mail (08 atendimentos), seguido da Plataforma Fala BR com 05 atendimentos.

Informamos que no ano de 2025, não recebemos nenhuma demanda pelo Sistema Ouvidor SUS.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Das 171 Manifestações registradas na Ouvidoria da Maternidade Balbina Mestrinho, 13 foram elogios, esses, direcionados ao atendimento dos profissionais nos mais diferentes setores da Unidade que foram encaminhadas para ciência da Gestão e dos envolvidos.

Do total de Manifestações recebidas, 45 se referiam aos mais diversos assuntos administrativos e foram encaminhadas à Gerência Administrativa Financeira; 71 que se tratavam sobre profissionais da Equipe de Enfermagem e assuntos pertinentes a esta área, foram encaminhadas à Gerência de Enfermagem; 39 que se relacionavam à Equipe Médica e assuntos referentes a esta pasta, foram encaminhadas à Gerência Técnica, que na ausência de um gerente responsável, eram diretamente direcionados à Direção Geral da Maternidade; por fim, 03 manifestações que, em teor, não se encaixavam em nenhuma das Gerências, foram encaminhadas à Direção para resolução. Conforme é demonstrado no Gráfico 02.



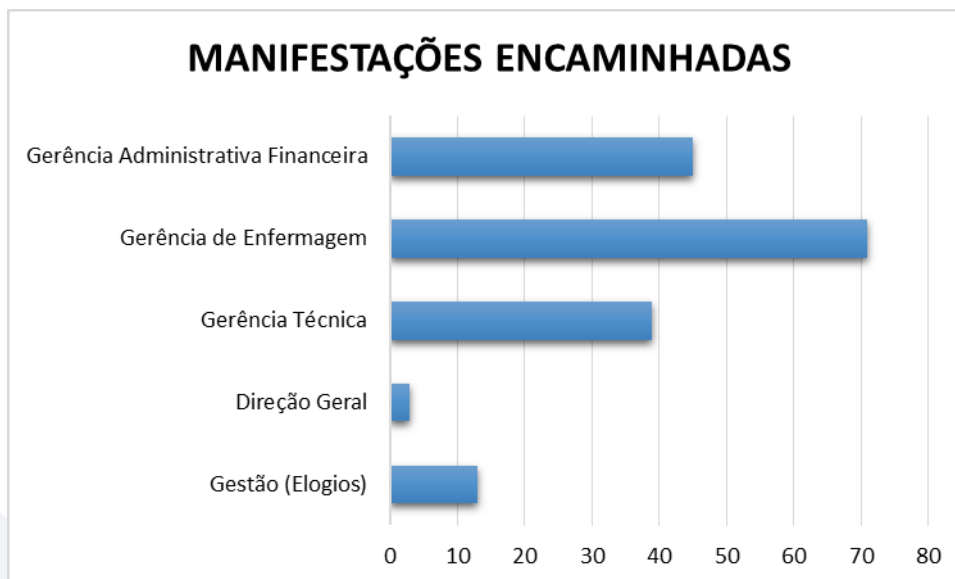


Gráfico 02 – Total de Manifestações Encaminhadas por Gerência

#### 4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 28 pontos mais recorrentes durante o ano de 2025, em ordem de mais para menos quantidade de frequência demandada mensalmente pelo cidadão/contribuinte, foram os seguintes: Problemas de comunicação entre profissionais (51), atendimento da Equipe de Enfermagem (15), atendimento Médico (10), atendimento geral dos profissionais (09), comportamento inadequado de acompanhantes e pacientes (09), negligência médica (08), suspeita de Violência Obstétrica (07), demora no atendimento (07), limpeza (06), alimentação (05), erro em procedimentos da Equipe de Enfermagem (04), perda de documentos (03), falta de materiais e equipamentos (03), solicitação de material e equipamento (03), demora na troca de lençol (02), erro na comunicação de informações (02), atraso nas medicações (02), negligência da Equipe de Enfermagem (02), Manutenção Predial e Manutenção da Refrigeração (01), Furto (01), atraso em procedimentos (01), troca de leito inadequada (01),





ato irregular de servidor (01), falta de funcionários (01), sobrecarga de servidores (01), solicitação de funcionários (01), solicitação de atendimento (01) e assédio moral (01).



Gráfico 03 – Pontos recorrentes



A maior parte das Manifestações recebidas pela Ouvidoria da Maternidade Balbina Mestrinho referem-se a situações relacionadas a problemas de comunicação entre os profissionais e atendimento dos funcionários, em que essas demandas são encaminhadas às Gerências e são resolvidas conforme cada caso.

Nesse sentido, essas manifestações poderão compor a realização de melhorias específicas das atividades desenvolvidas pela Unidade, com a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes visando melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

## 5. PROVIDÊNCIAS

Com a finalidade de promover a melhoria contínua da prestação de serviços desta Maternidade perante seus contribuintes e toda a sociedade, todas as Manifestações registradas foram devidamente encaminhadas e tratadas conforme o fluxo da Unidade. Dentre as medidas tomadas por parte dos nossos gestores, destacamos as seguintes:

- Nas questões que envolveram profissionais, as partes envolvidas foram chamadas para serem ouvidas e os casos que necessitaram de apuração foram devidamente verificados pelas Gerências ou encaminhados aos órgão responsáveis, quando houve necessidade.
- As Manifestações que envolviam serviços prestados pelas Cooperativas, conforme o teor e apuração inicial dos fatos, fundamentaram Notificações que foram encaminhadas às empresas.





- Diante dos pontos recorrentes nas Manifestações, foram realizadas reuniões com os Setores e responsáveis das Cooperativas visando apontar as situações e obter melhorias.
- O NEPSHU (Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização) realizou cursos/capacitações para os servidores.
- A Gestão também realizou pedidos de materiais, manutenção dos locais e equipamentos que necessitavam dos mesmos.
- Buscando maior resolutividade às demandas apresentadas pelos Cidadãos, a Ouvidoria da Maternidade Balbina Mestrinho encaminhou e articulou diversos casos junto à Supervisão, Serviço Social, e Psicologia para solução imediata.
- Para maior conhecimento dos Cidadãos acerca dos serviços da Ouvidoria, foram realizadas visitas às pacientes e seus acompanhante nos leitos divulgando o setor e informando sobre como poderiam se Manifestar diante de suas demandas.
- A Ouvidoria também participou de rodas de conversas organizadas pelo setor de Psicologia buscando ouvir as queixas das pacientes e explicando sobre o registro de suas manifestações.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas, de forma independente, imparcial e atendidas, quando pertinentes e exequíveis, dentro do previsto na legislação. Desta forma, tem cumprido com o seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a Gestão da Maternidade.



Entre os principais obstáculos, sobressai o não cumprimento do prazo de resposta estabelecido pela legislação vigente pelas áreas para onde são encaminhadas as manifestações. Essas situações prejudicam a eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Maternidade, a unidade tem trabalhado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação. Em observância a este processo contínuo, definimos ações que possibilitem melhorias na atuação desta Ouvidoria para o ano de 2026, tais como:

**1) Criação de novos canais de comunicação**

Disponibilizar novos canais de comunicação, como atendimento pelo Whatsapp, que possibilita o contato mais próximo da Ouvidoria com o Cidadão.

**2) Participação de treinamento em Ouvidoria**

Os servidores participarão de forma mais ativa dos cursos e treinamentos realizados pela Rede Estadual de Ouvidorias e Controladoria Geral do Estado do Amazonas para aprimorar as atividades desenvolvidas no setor.

**3) Orientação aos Cidadão para o registro de suas demandas no Fala.BR**

Serão disponibilizados informativos de fácil compreensão sobre como realizar o registro das Manifestações no Fala.BR.

Assim, para 2026, a perspectiva é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os contribuintes/cidadãos e a Maternidade Balbina Mestrinho.

