



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

MATERNIDADE CIDADE NOVA DONA NAZIRA DAOU

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2025

### OUVIDORIA

MANAUS-AM  
2025



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA.....	3
2.1 A atuação da Ouvidoria.....	3
2.2 Força de Trabalho.....	4
2.3 Canais de relacionamento e atendimento.....	4
3. Gestão de serviço de ouvidoria.....	5
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	7
5. Manifestações registradas.....	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	17



## Apresentação

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da Maternidade da Cidade Nova Dona Nazira Daou referente ao ano de 2025, documentando as atividades, conquistas e desafios ao longo do ano. Este relatório reflete nosso comprometimento com a transparência, aprimoramento contínuo e, acima de tudo, a escuta atenta às demandas e expectativas dos nossos usuários.

Os dados, análises e conclusões apresentados exigem nossa atenção para fortalecer ainda mais nossa atuação como canal de comunicação e agente transformador dentro da instituição, podendo servir como guia aberto para o diálogo e aprimoramento contínuo.

## A Ouvidoria

A Ouvidoria da Maternidade da Cidade Nova Dona Nazira Daou, faz parte da Rede de Ouvidorias do SUS, atuante no âmbito do SUS integra e estimula práticas de ampliação de acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde.

## Atuação da Ouvidoria

A atuação das Ouvidorias atende ao comando da Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, parágrafo 3º que dispõe sobre a criação de serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, garantindo o controle social sobre os processos de gestão nas atividades públicas através da ampliação e fortalecimento da participação social.

Assim, as Ouvidorias do SUS são canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania. Além de ser instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos cidadãos no que concerne às reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações.



## Força de Trabalho

O trabalho da Ouvidoria foi desempenhado ao longo do ano de 2025 por dois servidores, **Helenilce Mendes Cabral** e **Ricardo Alexandre Batista Neves** para exercer a função de Ouvidores.

## Atividades Desenvolvidas

A Ouvidoria desempenha um papel crucial dentro de nossa instituição, atuando como um canal para receber, analisar e encaminhar questões por parte dos cidadãos. Suas principais atividades incluem:

1. **Recepção de demandas:** recebimento e registro de manifestações dos usuários, servidores e colaboradores.
2. **Análise e triagem:** avaliação criteriosa das informações recebidas para compreender a natureza e a gravidade das questões apresentadas.
3. **Encaminhamento adequado:** direcionamento das demandas para análise e providências dos setores competentes.
4. **Mediação e resolução de conflitos:** intermediação em situação de conflito, buscando soluções que atendam às expectativas do reclamante e estejam alinhadas com as políticas da organização.
5. **Retorno aos demandantes:** comunicação transparente com os usuários, mantendo os interessados informados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos.
6. **Identificação de tendências e melhorias:** análise de dados para identificar padrões recorrentes e oportunidades de aprimoramento nos processos internos, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados.
7. **Relatórios e recomendações:** elaboração de relatórios periódicos, apresentando métricas, tendências e sugestões de melhorias para gestão.
8. **Avaliação de Serviços:** coletar feedback dos usuários para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde.



9. **Educação em saúde:** desenvolvimento de iniciativas educativas para informar os usuários sobre prevenção, direitos e acesso aos serviços disponíveis no SUS.
10. **Capacitação contínua:** para que a Ouvidoria esteja alinhada com as melhores práticas, seja resiliente diante de desafios e possa oferecer um serviço de alta qualidade aos usuários, promovendo a confiança e eficiência do órgão.
11. **Participação em reuniões da gestão:** essa participação fortalece a integração da Ouvidoria na estrutura decisória da organização, assegurando que a voz dos cidadãos seja representada e considerada nas deliberações estratégicas.

### Canais de relacionamento e atendimento

Considerando que os cidadãos devem ter amplo acesso à Ouvidoria SUS, é recomendado a disponibilização de canais variados e ativos de interlocução ou comunicação com a ouvidoria. Nesse sentido, a Ouvidoria da Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou conta com os seguintes canais de entrada: presencial, telefone, whatsapp, e-mail, e plataforma Fala.Br.

Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria) – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

A tabela abaixo apresenta que as demandas da Ouvidoria são em sua maioria provenientes de atendimentos presenciais, seguidos de atendimento por telefone e por Whatsapp.



**TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO**

MEIO ATENDIMENTO	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	75	65,79%
TELEFONE	1	0,88%
WHATSAPP	15	13,16%
E-MAIL	18	15,79%
PLATAFORMA FALA BR	5	4,38%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

### **Gestão do Serviço de Ouvidoria**

A Ouvidoria da Maternidade Cidade Nova Dona Nazira Daou, registrou 114(cento e quatorze) manifestações durante o ano de 2025, sendo 67 de reclamações, 02 de solicitações, 32 de denúncias, 4 de informações, 01 de comunicação e 08 de elogios.

De acordo com a origem das demandas, das 114 manifestações, o maior número foi de demandas relacionadas a infraestrutura/refrigeração (38), em seguida limpeza (25) alimentação (4) demora no atendimento médico e procedimentos (19) e elogios (8) entre outros .

### **Classificação das demandas**

Quanto à classificação das manifestações registradas, durante o ano de 2025, a Ouvidoria registrou mais reclamações, destaque para as insatisfações referentes a falta de refrigeração em alguns setores, principalmente no que diz respeito às especificações de origem das demandas, as maiores foram infraestrutura (38), atendimento médico geral (19) e atendimento de enfermagem (11) etc...





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Estas reclamações deixam clara a insatisfação das usuárias com a falta de manutenção na infraestrutura relacionada a refrigeração, falta de banheiros, limpeza irregular, alimentação inadequada e contra os serviços de atendimento prestado pelos médicos e funcionários.

No período de análise e investigação das demandas referentes aos setores envolvidos, na maioria das vezes quando retornavam para dar respostas aos cidadãos, o prazo já havia expirado, ou seja, o setor de destino não respondia a manifestação do cidadão no prazo determinado descrito no Procedimento de Gestão do Serviço de Ouvidoria.

Com relação à situação das demandas registradas, 77,3% foram resolvidas e 22,7% não foram resolvidas.

O perfil dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria para registrarem suas manifestações contra os serviços prestados nesta unidade de saúde pelo SUS, na sua maioria são usuárias do sistema, mulheres gestantes e mulheres que procuram por atendimento ginecológico em geral, além dos seus acompanhantes quando são mal atendidos.

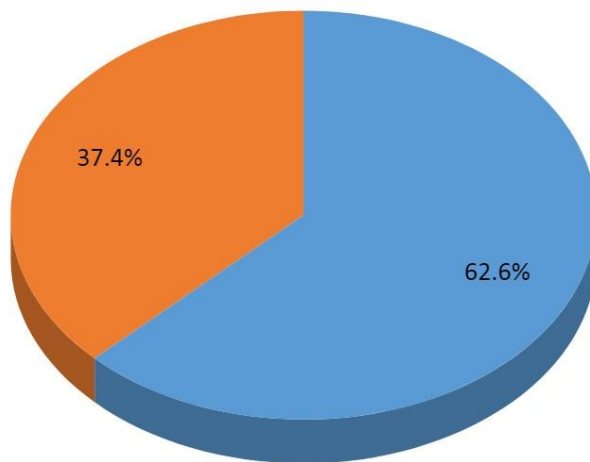




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

● REGISTRADAS ● RESPOSTA NO ATO DO ATENDIMENTO



Uma questão importante a ser analisada no gráfico acima é o quantitativo de demandas que são solucionadas na própria Ouvidoria de forma imediata, sendo revelado pelo gráfico 1, em que 37,4% das manifestações recebidas em 2025, os cidadãos receberam a resposta no ato do atendimento e 62,6% foram encaminhadas para análise e providência dos setores competentes.

Nesse aspecto, vale ressaltar que todas as manifestações passam por uma pré-análise e dependendo do conteúdo, dentro de suas competências, a Ouvidoria consegue solucionar com orientações e informações sobre determinados assuntos institucionais, atuando também numa perspectiva informativa.

### Dificuldades:

- Demandas de registros que excedem o prazo de resposta à Ouvidoria (documento físico);
- Demora na análise e averiguação das manifestações dos cidadãos;
- Falta de clareza nas respostas dos registros;

### Expectativas para 2026:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- Compromisso por parte dos setores no cumprimento do prazo estabelecido para respostas das demandas;
- Construir uma nova mentalidade do serviço público prestados pelo SUS;
- Buscar qualidade e a excelência no atendimento aos usuários no Sistema Estadual de Saúde;
- Prezar pela humanização e pelo acolhimento aos usuários no Sistema Estadual de Saúde-SUS;

### Considerações Finais

A Ouvidoria da Maternidade Da Cidade Nova Dona Nazira Daou por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, prestadores de serviço e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossos serviços, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde.

Desse modo, os dados apresentados neste relatório revelam que os indicadores conseguem fornecer informações importantes, que ao serem analisadas juntamente com as metas, poderão subsidiar as decisões do ouvidor e do gestor no sentido de aperfeiçoar a prestação de serviço com mais eficácia.

### REFERÊNCIAS

Brasil. Constituição (2008). **Constituição Federativa do Brasil**. 29. Ed. Brasília, DF: Senado, 2008.

\_\_\_\_\_. Controladoria-Geral da União. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF: CGU, 2011.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13. 460, de 26 de junho de 2017**. Diário Oficial da União, Brasília, 27 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Gestão Estratégica e Participativa. Departamento da Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

