



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## **PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA**

**2026/2027**

[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 Prof. Lea Alencar (antiga rua 07) **MATERNIDADE**  
Alvorada I, CEP 69048-500, Manaus **DR. ANTENOR BARBOSA**  
AM Telefone: (92) 3659-2800  
[mat\\_alvorada@saude.am.gov.br](mailto:mat_alvorada@saude.am.gov.br)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/1B66.62B4.90CE.0033/A185152>  
Código verificador: **1B66.62B4.90CE.0033** CRC: **A185152**

## 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

- Manter 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 Ouvidora 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 ser 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 2026/2027.

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	Manteratenção 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	Distribuircartazesefoldersdedivulgaçãoda 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
Realização da Pesquisa de Satisfação do usuário nas enfermarias.	Distribuir em locais estratégicos da maternidade a pesquisa de satisfação.	Ação contínua

## 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, 16 de janeiro de 2026.



---

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

