



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

MATERNIDADE DE REFERÊNCIA DA ZONA LESTE ANA BRAGA-MAB



**RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO DA
OUVIDORIA MAB**
Conforme Lei 13.460/2017

2025



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
3. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES	5
4. STATUS DE RESPOSTAS	6
5. MELHORIAS	7
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	9
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



APRESENTAÇÃO

Ouvidoria da Maternidade Ana Braga apresenta Relatório de Gestão, com os respectivos resultados do exercício de 2025, em conformidade com o disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Os requisitos mínimos a Lei estabelece que, além das informações quantitativas das manifestações recebidas o ano anterior e de seus motivos, o relatório de gestão deverá contemplar uma análise de pontos recorrentes trazidos pelos usuários, conjugados com as providências adotadas pelo órgão ou entidade.

Ademais, avaliação possibilitará apontar possíveis problemas nos serviços públicos prestados no âmbito da Maternidade e indicar possibilidade de melhoria ao gestor máximo. Nesse sentido, tem por base o planejamento e acompanhamento das metas pactuadas nos instrumentos de gestão para implementação de mudanças para melhoria dos serviços prestados pela Maternidade Ana Braga.

A Maternidade de Referência da Zona Leste Ana Braga - MAB, é uma unidade de referência no atendimento de urgência e emergência obstétrica e neonatal, sendo o público alvo gestantes de risco habitual e de alto risco, atendimento SAVVIS e Planejamento Familiar. Possui uma grande representatividade pois, abriga um Banco de Leite Humano o qual faz parte de uma estratégia para a redução da mortalidade Neonatal no Estado.

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados pela Maternidade Ana Braga, tem investido na ampliação e qualificação de seus canais de escuta para facilitar o acesso dos cidadãos. Tem como objetivo assegurar ao cidadão usuário da Unidade de Saúde o direito e a oportunidade de participar da gestão pública, através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações, informações e elogios, comprovando que todas as demandas recebidas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas aos setores responsáveis e outros órgãos.



2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA - MAB

Os dados apresentados nessa etapa do relatório buscaram trabalhar a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurarem a ouvidoria da MAB. Para tanto, objetivo é sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e serviços da Maternidade, identificando suas principais satisfações ou insatisfações em relação aos serviços prestados. A Ouvidoria da Maternidade Ana Braga recebeu um total de 162 manifestações, dos canais de acesso, os mais utilizados pelos cidadãos foram o atendimento presencial, o sistema Fala.BR, e-mail institucional.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	78
DENÚNCIA	37
ELOGIO	27
INFORMAÇÃO	15
SUGESTÃO	5
TOTAL GERAL	162

Tabela 1. Classificação das manifestações.

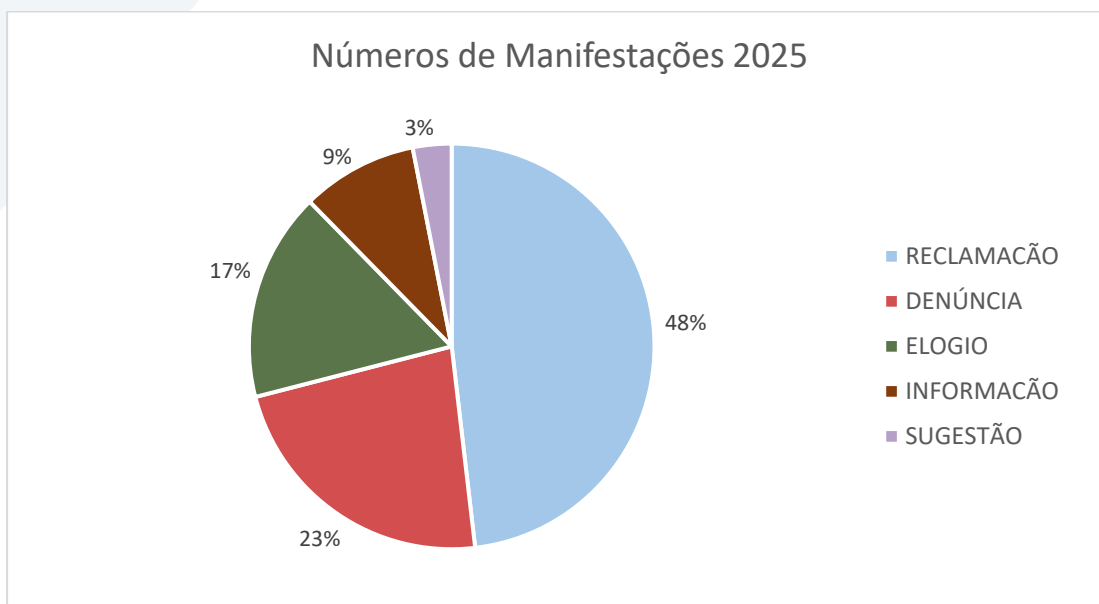


Gráfico 1 – Demanda registradas categoria



3. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Nesse relatório, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia e sugestão serão trabalhadas de forma conjunta, uma vez que todas tratam de assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos. Neste sentido, observou-se mais recorrentes as reclamações ao atendimento e tratamento dos servidores da MAB durante o ano de 2025.

ASSUNTO	QUANTIDADE
Consulta/Atendimento/Tratamento	40
Demora de exames Solicitados	15
Falha no Diagnóstico da Ultrassonografia	4
Falta de aparelho de Fototerapia	20
Negligência Médica/atendimento	10
Violência Obstétrica	16
Falta de Materiais e Limpeza	15
Total Geral	120

Tabela 2. Motivos das manifestações.

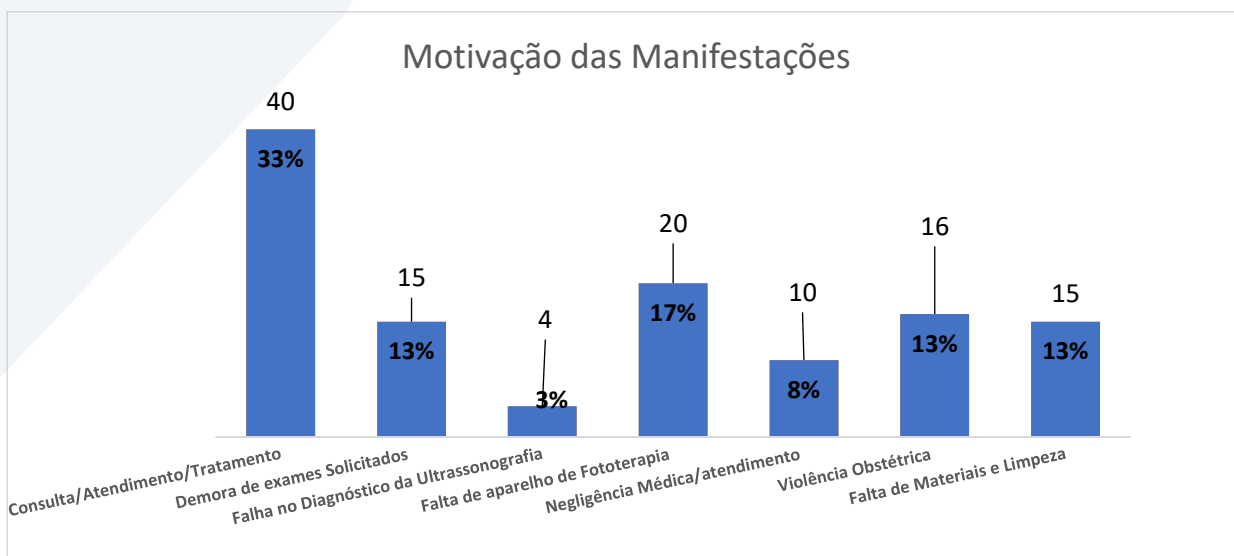


Gráfico 2 – Demanda registradas categoria

Diante dos dados apresentados a resolução da gestão adotou medidas e providências para obter mudanças para melhoria e qualidade dos serviços prestados, representando uma agilidade no tempo de resposta ao interessado, devido ser uma unidade de referência no atendimento de urgência e emergência obstétrica e neonatal é



fundamental a celeridade dos servidores, para resolver as manifestações do usuário do serviço da Maternidade.

4. STATUS DE RESPOSTAS

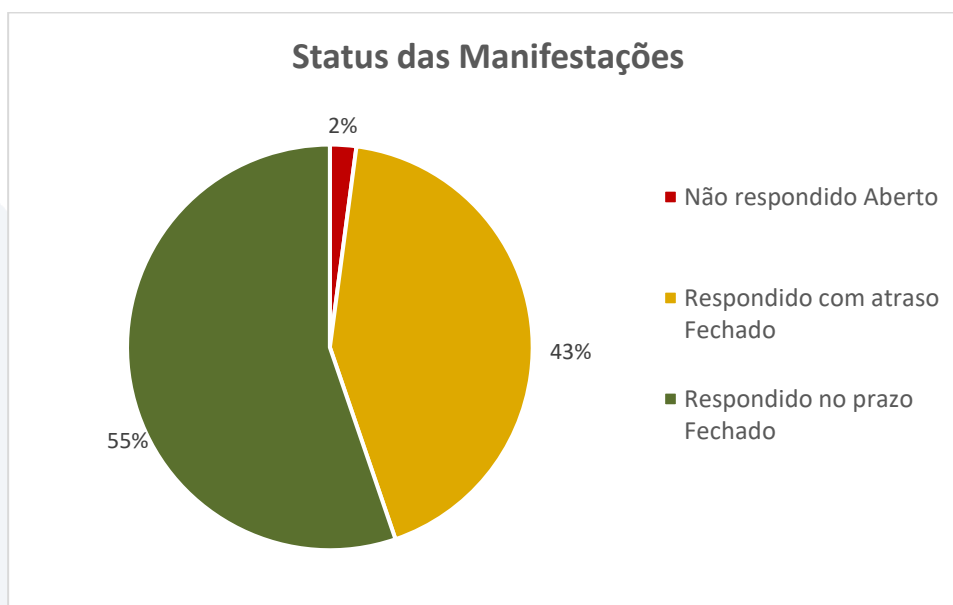


Gráfico 3 – Demanda registradas categoria

No período de **01/01/2025 a 31/12/2025**, a Ouvidoria conseguiu cumprir de forma efetiva o seu papel no acolhimento, registro, acompanhamento e encaminhamento das manifestações dos usuários às áreas internas competentes, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta.

Nesse intervalo, foi alcançado o índice de **98% de manifestações respondidas**, demonstrando o comprometimento da instituição com a transparência, a escuta qualificada e a resolutividade das demandas apresentadas pelos cidadãos. Os **2% restantes** encontram-se em fase de análise e tratamento pelos setores responsáveis, dentro dos fluxos institucionais definidos.

Ressalta-se que uma manifestação somente é considerada encerrada após o envio de uma resposta de qualidade, em tempo hábil e de forma satisfatória. Tal resposta não implica, necessariamente, o atendimento integral ao pleito do usuário, mas deve ser



clara, objetiva e esclarecedora, direcionada ao cidadão, evitando o uso de siglas, abreviações e estrangeirismos, fundamentada na legislação do Sistema Único de Saúde (SUS) e contendo a indicação das providências adotadas.

5. MELHORIAS

Com base nas manifestações registradas junto à Ouvidoria, identificou-se a necessidade de aprimoramentos nos serviços prestados pela Maternidade. Recomendou-se, entre outras ações, a ampliação da equipe multiprofissional para reduzir o tempo de espera no atendimento, a melhoria das condições de conforto e privacidade para as gestantes e acompanhantes, a revisão dos protocolos de acolhimento e triagem e a intensificação de programas de humanização do parto e do pós-parto. Tais medidas visam assegurar um atendimento mais ágil, humanizado e de qualidade as pacientes e seus recém-nascidos.

Visando o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe Multiprofissional, realizou-se no exercício de 2025, a participação nas diversas capacitações e Treinamentos de acolhimento humanizados, oferecidas pela Maternidade Ana Braga. A Ouvidoria da MAB também impulsionou um *café com prosa* no Auditório com Servidores e acompanhantes das Pacientes, para esclarecimentos e direitos do cidadão em relação aos serviços Prestados.

A Ouvidoria da Maternidade Ana Braga promove a divulgação dos canais de comunicação destinados ao recebimento de manifestações dos usuários em todos os seus setores, garantindo transparência e fácil acesso às informações.





Busca ativa da ouvidoria, foi realizada pesquisa de satisfação com as pacientes que estavam internadas. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

Ademais, no elemento estrutural foram realizados reparos na recepção central e outros setores da Maternidade, visando garantir um espaço mais confortável para atender os usuários e acompanhantes, inclusive reparos na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) neonatal, que recebeu móveis novos, banheiro, ar condicionado e computadores. Iniciativa essa que proporciona um espaço mais organizado, garantindo melhor fluxo de servidores, pacientes e acompanhantes. O laboratório da unidade, também foi reformado e ainda recebeu novas máquinas, um exame que demorava duas horas para sair o resultado, hoje, sai com quarenta minutos. Além disso, o auditório da unidade onde são realizadas palestras e reuniões, também foi revitalizado. Todas as cadeiras foram trocadas e uma nova pintura foi realizada no local.

Nesse sentido, inaugurou a nova sala de emergência obstétrica, completamente equipada para melhor atender todas as pacientes



(FOTO: Divulgação /SES-AM)

Os investimentos são da Rede Cegonha, um recurso que vem através da própria Maternidade. Para esta revitalização, também foram usados recursos oriundos de emendas parlamentares.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado, realizamos pesquisas de satisfação com os(as) cidadãos(ãs) que entram em contato com a unidade, seja por meio do formulário eletrônico implementado em dezembro de 2024 pela Ouvidoria e das caixas de sugestões estrategicamente disponibilizadas nas dependências da Unidade de saúde.

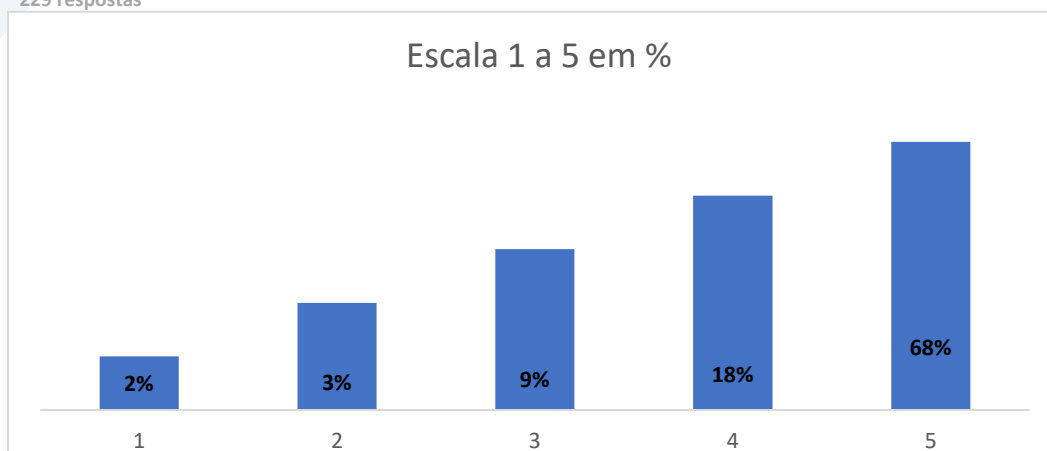




Os gráficos apresentados, obtidos por meio de formulário digital, evidenciam os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários referente aos serviços prestados por esta Maternidade. A avaliação considerou os principais aspectos do atendimento, os quais foram mensurados por meio de uma **escala de 1 a 5**, sendo: 1 – Péssimo; 2 – Ruim; 3 – Regular; 4 – Bom; e 5 – Excelente. Os dados coletados, totalizando **229 respostas**, possibilitam o monitoramento sistemático da qualidade dos serviços prestados e orientam o aprimoramento contínuo das ações assistenciais e administrativas.

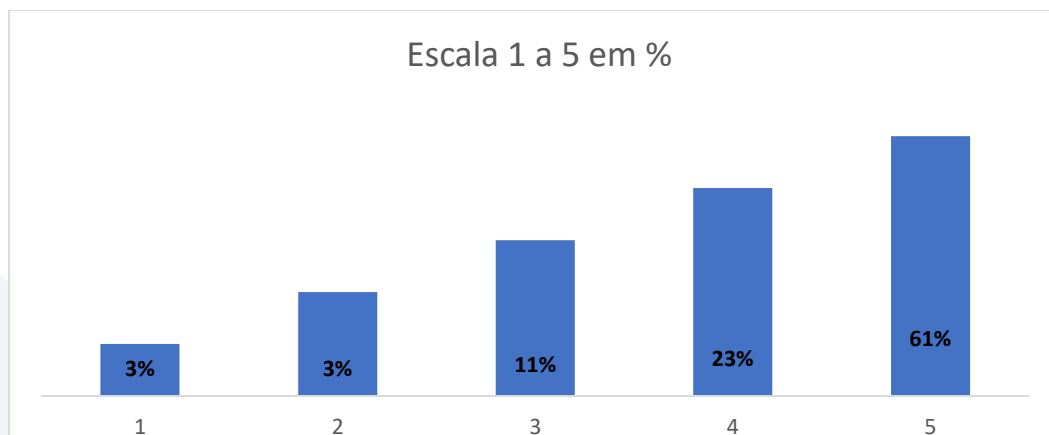
Como você avalia seu acolhimento na recepção, no atendimento Médico e da Enfermagem durante sua entrada na Maternidade?

229 respostas



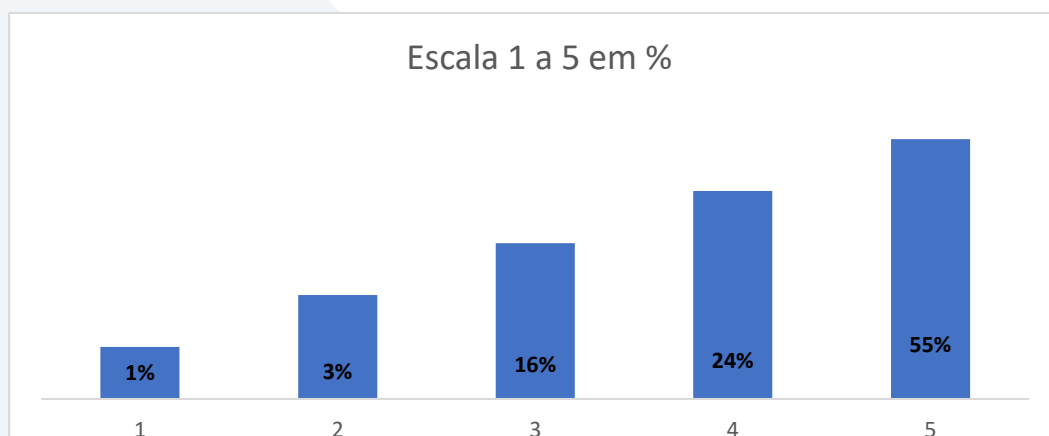
Como você avalia o cuidado e a atenção recebidos pelos funcionários da Unidade?

229 respostas



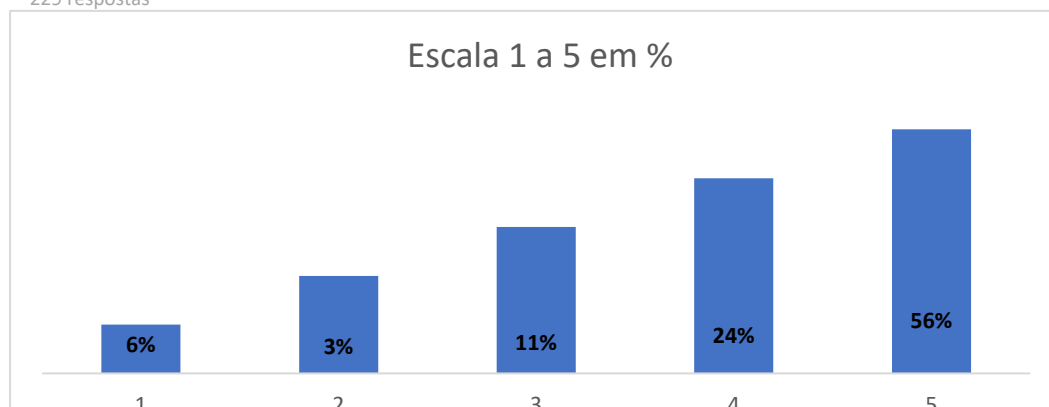
Como você avalia a qualidade da estrutura, incluindo conforto, acomodação, ambiente?

229 respostas



Você recomendaria a Maternidade Ana Braga para amigos e familiares?

229 respostas



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do setor de Ouvidoria da Maternidade Ana Braga referente ao ano de 2025 é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial. A Ouvidoria que também atua em perspectiva informativa produzindo e disseminando informações em saúde, transformam as manifestações dos usuários registrados na ouvidoria em informações aos gestores através de relatório, como forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre as nossas atividades, contribuindo efetivamente para o crescimento institucional quanto a transparência das ações, melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde e consequentemente favorecendo maior credibilidade nas ações da ouvidoria e satisfação do usuário.

A ouvidoria tem se empenhado na solução adequada dos problemas apresentados no dia a dia, com suporte no diálogo, utilizando estratégias, negociando com profissionais e setores envolvidos, analisando as necessidades sem contrariar as normas e regras da Maternidade.

Valcicleia da C. da Silva
Ouvidora – MAB/AM
Autoridade de Monitoramento

