

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA

2024/2025



1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa constitui um importante instrumento de gestão participativa, comunicação institucional e fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo o diálogo entre usuários, trabalhadores e gestão. Atua como canal permanente de escuta qualificada, recebendo, analisando, encaminhando e acompanhando manifestações, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada.

O presente Plano de Ação estabelece as diretrizes, metas e atividades a serem desenvolvidas no período de 2024 a 2025, visando fortalecer a atuação da Ouvidoria, ampliar o acesso dos usuários aos canais de manifestação e subsidiar a gestão na tomada de decisões baseadas nas necessidades identificadas.

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

2.1 - Objetivo Geral

Fortalecer a Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa como instrumento estratégico de gestão, participação social e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população.

2.2- Objetivos Específicos

- * Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários.
- * Garantir respostas tempestivas às manifestações recebidas.
- * Promover a participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados.
- * Produzir relatórios gerenciais para subsidiar a tomada de decisão da gestão.
- * Incentivar a cultura de humanização e transparência institucional.
- * Desenvolver ações educativas sobre o papel da Ouvidoria.
- * Fortalecer a integração entre os setores da maternidade.
- * Monitorar indicadores de desempenho da Ouvidoria.
- * Ampliar a divulgação dos canais de acesso da Ouvidoria.

3- PÚBLICO-ALVO

- * Gestantes;
- * Puérperas;
- * Recém-nascidos (representados por seus responsáveis);
- * Acompanhantes;



- * Familiares;
- * Visitantes;
- * Profissionais da Maternidade;
- * Prestadores de serviço;
- * Comunidade em geral.

4. PROPOSTA DE TRABALHO

A Ouvidoria atuará de forma ética, imparcial, transparente e resolutiva, oferecendo atendimento humanizado aos usuários por meio de diversos canais de comunicação.

As manifestações recebidas serão classificadas conforme sua natureza (elogios, sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e pedidos de informação), encaminhadas aos setores competentes e acompanhadas até sua conclusão, respeitando os prazos estabelecidos pela legislação vigente.

Também serão realizadas ações educativas, campanhas de divulgação da Ouvidoria, pesquisas de satisfação e reuniões periódicas com a gestão para apresentação dos indicadores e propostas de melhoria.

5. FINALIDADE DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA

A Ouvidoria tem como finalidade fortalecer o controle social, promover a cidadania, garantir o direito do usuário à participação na gestão do SUS, estimular a



melhoria contínua da assistência prestada e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos institucionais.

Sua atuação busca:

- * Promover o diálogo entre usuários e gestão;
- * Garantir transparência nas ações institucionais;
- * Identificar oportunidades de melhoria;
- * Contribuir para a humanização do atendimento;
- * Fortalecer a participação social;
- * Produzir informações estratégicas para a gestão.

6. BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DA OUVIDORIA

- * Atendimento humanizado e acolhedor.
- * Sigilo e confidencialidade das informações.
- * Respeito aos direitos dos usuários.
- * Tratamento imparcial das manifestações.
- * Transparência em todos os processos.
- * Cumprimento dos prazos legais.
- * Monitoramento permanente das demandas.
- * Elaboração de relatórios gerenciais periódicos.
- * Divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria.
- * Incentivo à cultura da melhoria contínua.
- * Realização de pesquisa de satisfação.



* Educação permanente dos profissionais sobre a importância da Ouvidoria.

* Utilização das informações para subsidiar decisões da gestão.

7. 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 2024/2025.

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	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



justiça.	Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o administrado.	Ação contínua
Apoiar o Relacionamento com a Sociedade	Manter a atenção 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.2024 Dez.2025
Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria	Distribuir cartazes e folders de divulgação da 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

8. RESULTADOS ESPERADOS

- * Ampliação do acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria.
- * Fortalecimento da participação social.
- * Maior resolutividade das manifestações.
- * Redução do tempo médio de resposta.
- * Aumento da satisfação dos usuários.



- * Aperfeiçoamento dos processos internos da maternidade.
- * Fortalecimento da cultura de humanização.
- * Produção de indicadores confiáveis para a gestão.
- * Identificação de oportunidades de melhoria dos serviços.
- * Integração entre os setores assistenciais e administrativos.
- * Consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão.
- * Maior transparência e credibilidade institucional.

9. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

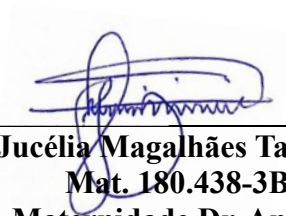
O acompanhamento do Plano de Ação será realizado por meio dos seguintes indicadores:

- * Número de manifestações recebidas;
- * Percentual de respostas dentro do prazo;
- * Tempo médio de resposta;
- * Número de elogios, reclamações, sugestões, denúncias e solicitações;
- * Índice de satisfação dos usuários;
- * Número de pesquisas de satisfação realizadas;
- * Número de ações educativas promovidas;
- * Número de reuniões com a gestão;
- * Percentual de manifestações resolvidas.



A avaliação ocorrerá de forma contínua, permitindo ajustes nas ações sempre que necessário, garantindo a efetividade da Ouvidoria como ferramenta de gestão, participação social e melhoria da qualidade da assistência.

Manaus, AM, 16 de abril de 2024.



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

