

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA MATERNIDADE DR. ANTENOR BARBOSA

2023



1. Apresentação

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa constitui um importante instrumento de gestão participativa, promovendo a comunicação entre os usuários, os profissionais de saúde e a administração da instituição. Sua atuação está voltada ao acolhimento das manifestações dos cidadãos, assegurando o direito à participação social e contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria desenvolveu suas atividades em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, ética, transparência e humanização, fortalecendo o controle social e a participação do cidadão na avaliação dos serviços públicos de saúde.

As manifestações recebidas por meio dos canais oficiais foram analisadas, registradas, encaminhadas aos setores competentes e acompanhadas até a conclusão, possibilitando a identificação de oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e administrativos da maternidade.

Este Relatório de Gestão apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo de 2023, os resultados alcançados, os indicadores de desempenho, as principais demandas registradas e as recomendações propostas para o aprimoramento contínuo da assistência prestada pela Maternidade Dr. Antenor Barbosa.



2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Objetivo Geral

Fortalecer a participação social por meio do acolhimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade da assistência e da gestão da Maternidade Dr. Antenor Barbosa.

Objetivos Específicos

- * Receber, registrar, analisar e tratar as manifestações dos usuários, compreendendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informação.
- * Garantir resposta às manifestações dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.
- * Atuar como canal permanente de comunicação entre a população e a gestão da maternidade.
- * Produzir informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisão da administração.
- * Identificar oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e administrativos.
- * Incentivar a cultura da humanização, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados.



* Promover o fortalecimento do controle social no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

* Contribuir para a implementação de ações corretivas e preventivas, visando à redução das recorrências das manifestações.

* Estimular a melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários e seus familiares.

* Elaborar relatórios gerenciais que permitam monitorar os indicadores da Ouvidoria e subsidiar o planejamento institucional.

3. MISSÃO

Garantir ao cidadão um canal democrático, transparente, ético e acessível para o exercício do direito de manifestação, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Maternidade Dr. Antenor Barbosa.

4. VISÃO

Ser reconhecida como um instrumento estratégico de gestão, referência em acolhimento, transparência, participação social e melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde materno-infantil.

5. VALORES

* Ética;

* Humanização;



- * Transparência;
- * Respeito ao cidadão;
- * Eficiência;
- * Compromisso com a qualidade;
- * Responsabilidade;
- * Imparcialidade;
- * Sigilo;
- * Participação social.

6. Estrutura e Funcionamento

- Localização: hall principal da maternidade, próximo à recepção.
- Canais de acesso: presencial, e-mail (ouvidoria.mat@gmail.com), formulário online (Fala.br) e caixa de sugestões com formulários.
- Equipe responsável: 01 ouvidora, 01 assistente administrativo.
- Funcionamento: no período de 24 horas.

Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho):

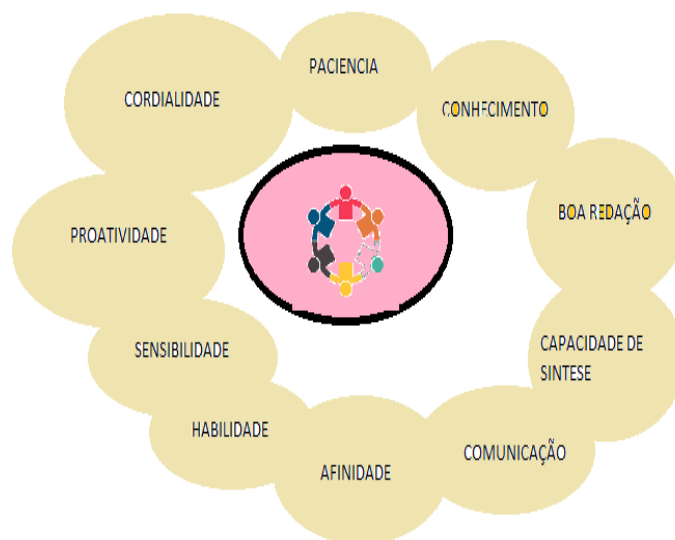
FISICA

JURIDICA

RECURSOS HUMANOS



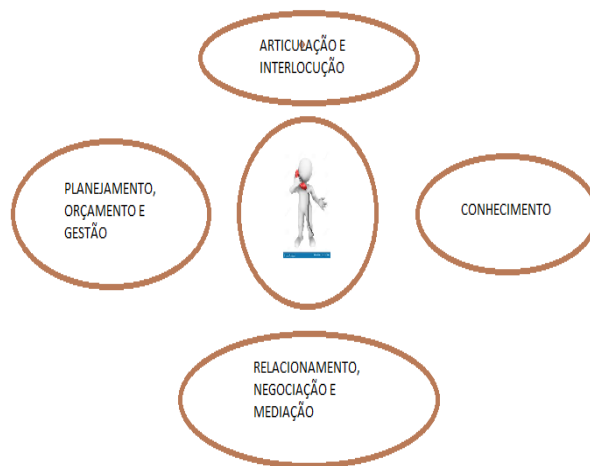
CARACTERÍSTICAS DA EQUIPE



A equipe que compõe a ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa mantém uma estrutura apropriada para acolher os cidadãos com o objetivo de manter a qualidade do atendimento ao cliente com os requisitos obrigatórios preconizado pelo Sistema Único de Saúde.



CARACTERÍSTICAS DO OUVIDOR



O fluxo de trabalho da Maternidade Dr. Antenor Barbosa envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente e externamente à Ouvidoria.

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.





FLUXOGRAMA DE TRABALHO INTERNO – OUVIDORIA



As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros.



O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual o local deverá ser encaminhada.

Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.

A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação.

Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Instituição estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.

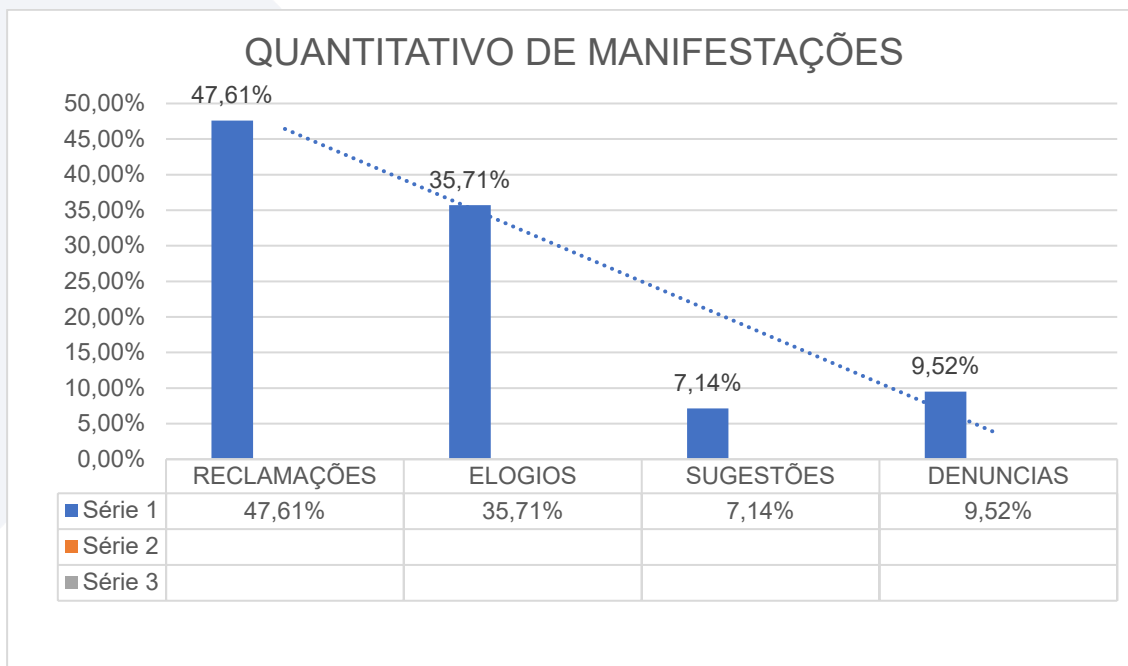
Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória significa atendimento.



7. Dados Quantitativos

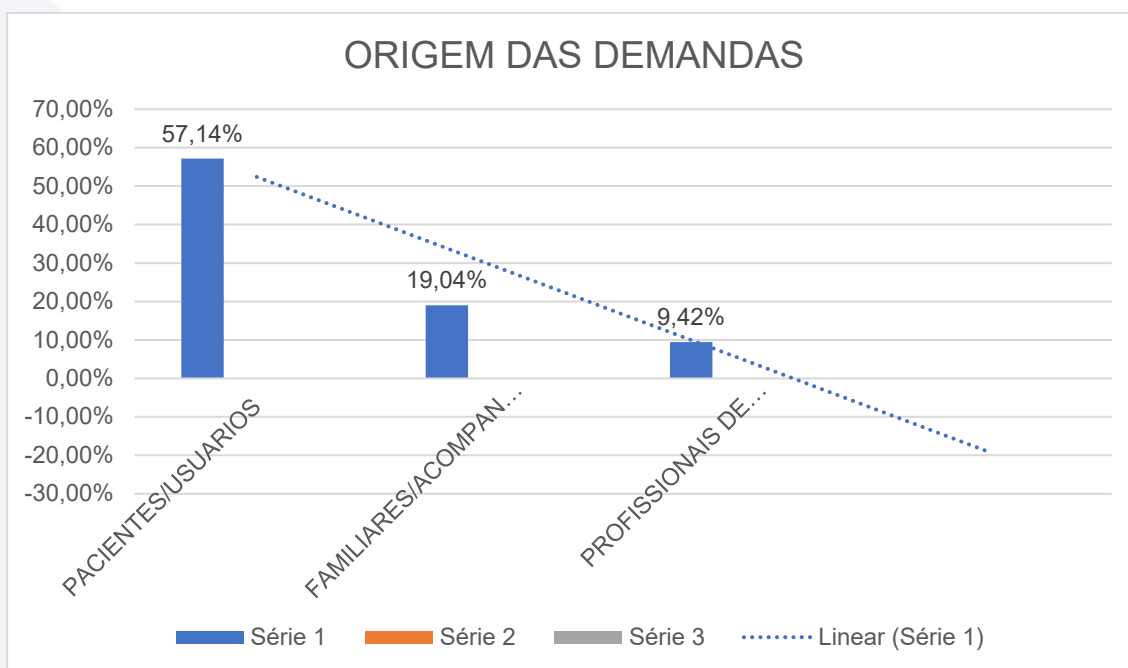
7.1. Total de Demandas Recebidas:

- Total: 42 manifestações
- Reclamações: 20 (47,61%)
- Elogios: 15 (35,71%)
- Sugestões: 03 (7,14%)
- Denúncias: 04 (9,52%)



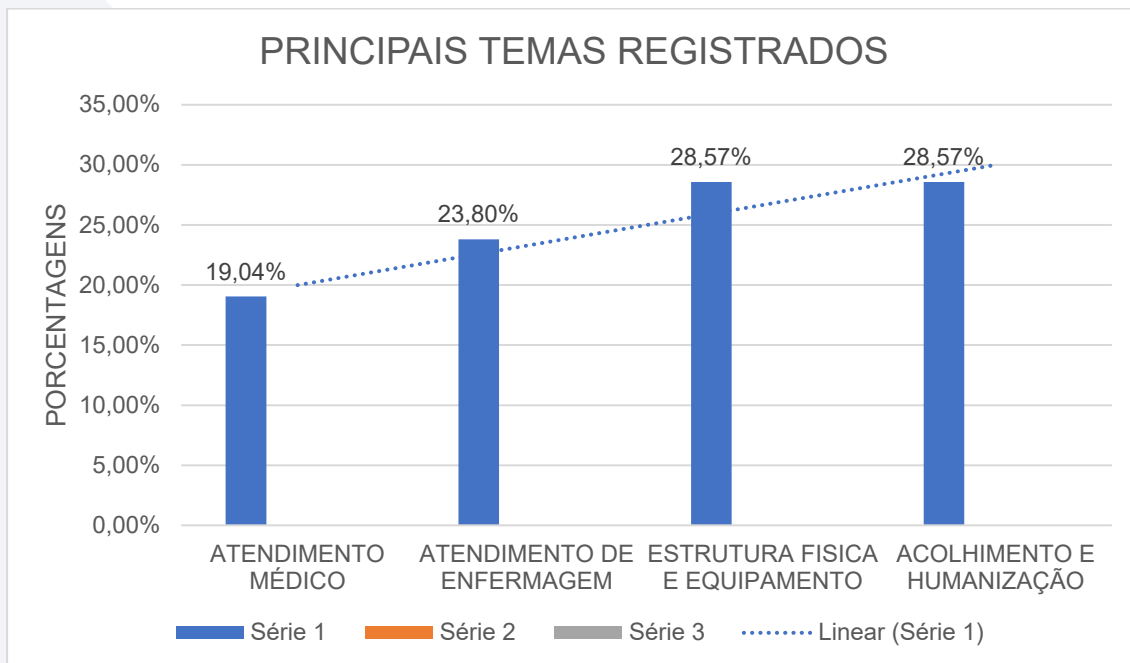
7.2. Origem das Demandas:

- Pacientes/usuárias: 57,14%
- Familiares/acompanhantes: 19,04%
- Profissionais de saúde: 9,52%



7.3. Principais Temas Registrados:

- Atendimento médico: 19,04%
- Atendimento de enfermagem: 23,80%
- Estrutura física e equipamentos: 28,57%
- Acolhimento e humanização: 28,57%



7.4. Indicadores de Gestão:

- Tempo médio de resposta: 15 dias úteis
- Percentual de manifestações resolvidas: 80,2 %

8. Dados Qualitativos

- Elogios: pacientes destacaram o carinho da equipe de saúde, além da atenção do setor de obstetrícia.
- Reclamações: algumas apontaram descontentamento com relação a equipe de saúde, estrutura física, alimentação e presença de acompanhante.
- Denúncia: as denúncias foram feitas entre os próprios funcionários, e de pacientes direcionadas à médicos específicos da obstetrícia.
- Sugestões: melhoria na qualidade da assistência em saúde pelos profissionais da equipe de saúde principalmente a parte obstétrica.

9. Ações Desenvolvidas pela Ouvidoria

- Reuniões mensais com coordenações de setor para análise das manifestações.
- Encaminhamento de demandas críticas diretamente à direção.
- Escuta qualificada da ouvidoria com relação as manifestações dos pacientes e servidores.
- Prestação de contas sobre as manifestações recebidas a direção da Maternidade.
- Conclusão dos processos em tempo adequado e determinado pela ouvidoria.

10. Desafios e Perspectivas

- Necessidade de aumentar a equipe da ouvidoria para melhor tempo de resposta.
- Implantar sistema online integrado para registro e acompanhamento de manifestações.
- Ampliar treinamentos sobre humanização para profissionais.
- Fortalecer a articulação da ouvidoria com a Comissão de Segurança do Paciente.



11. Conclusão

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa reafirma seu compromisso com a transparência, a participação social, a humanização do atendimento e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

O presente relatório demonstra que a Ouvidoria desempenha papel fundamental como instrumento estratégico de gestão, subsidiando decisões institucionais, fortalecendo o controle social e contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos assistenciais e administrativos.

A continuidade do fortalecimento da Ouvidoria, associada ao comprometimento das equipes e da gestão, permitirá ampliar a resolutividade das manifestações, aperfeiçoar os serviços ofertados e consolidar uma assistência cada vez mais humanizada, segura e de excelência para as usuárias da Maternidade Dr. Antenor Barbosa.

Manaus, 18 de março de 2024



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

