

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

2025



1. Apresentação

A Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa atua como um canal estratégico de comunicação entre usuários, familiares, profissionais e a gestão hospitalar. Sua função é acolher manifestações, dar encaminhamentos adequados e propor melhorias contínuas no atendimento, garantindo transparência, humanização e qualidade na assistência materno-infantil.

A Ouvidoria em Saúde da Maternidade constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o gestor da unidade, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria, como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Maternidade segue um fluxo de atendimento aos clientes que procuram a Ouvidoria dentro de um espaço que oferece informações sobre as ações e serviços de saúde registrando suas sugestões, elogios reclamações e denúncias, assegurando a devolutiva com respostas ágeis e resolutivas as suas manifestações, visando a melhoria do atendimento prestado.

O processo de escuta do cidadão se dá individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.



2. Objetivos da Ouvidoria

- Ampliar o acesso do usuário à gestão.
- Garantir a escuta qualificada e a resposta adequada às demandas.
- Identificar fragilidades e propor soluções.
- Fortalecer a humanização e a segurança do paciente.

3. Estrutura e Funcionamento

- Localização: hall principal da maternidade, próximo à recepção.
- Canais de acesso: presencial, e-mail (ouvidoria@maternidadeab.gov.br), 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):

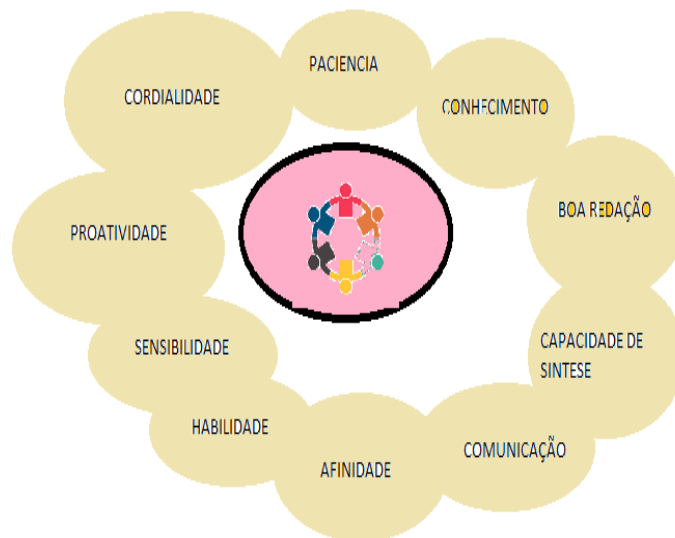
FISICA

JURIDICA

RECURSOS HUMANOS



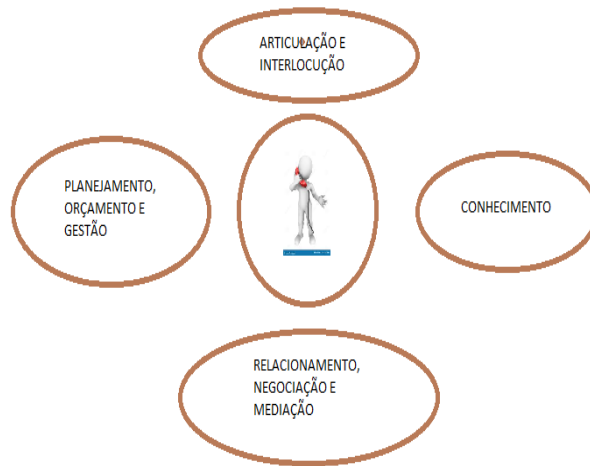
CARACTERÍSTICAS DA EQUIPE



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.

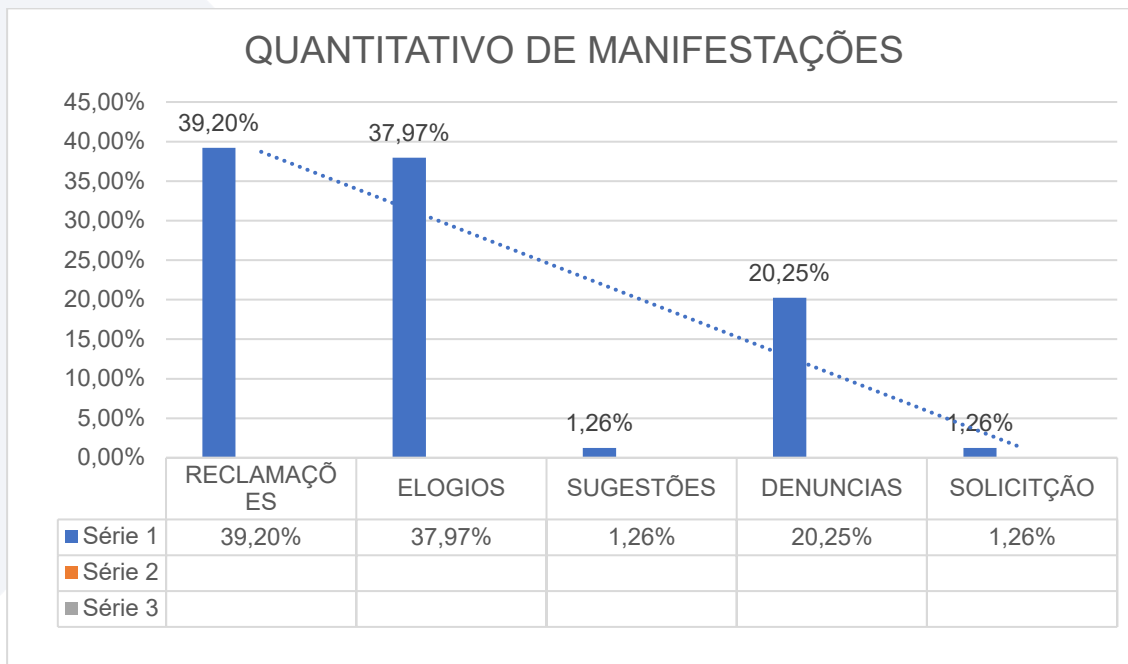
Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória significa atendimento.



4. Dados Quantitativos

4.1. Total de Demandas Recebidas:

- Total: 79 manifestações
- Reclamações: 31 (39,20%)
- Elogios: 30 (37,97%)
- Sugestões: 01 (1,26%)
- Denúncias: 16 (20,25%)
- Solicitação – 01 (1,26%)



Justificativa para o aumento das manifestações na Ouvidoria em 2025

Observa-se um aumento significativo no número de manifestações registradas na Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa no ano de 2025, quando comparado ao ano anterior. Esse



crescimento não representa, necessariamente, aumento de insatisfações, mas sim o fortalecimento da cultura de participação, transparência e controle social dentro da instituição.

Ao longo de 2025, foram intensificadas ações de divulgação e sensibilização junto aos usuários e colaboradores sobre a importância da Ouvidoria como canal legítimo de escuta, orientação, registro de sugestões, elogios, solicitações e reclamações. Essas ações incluíram orientações presenciais, materiais informativos, esclarecimentos durante atendimentos e incentivo das equipes para utilização do serviço.

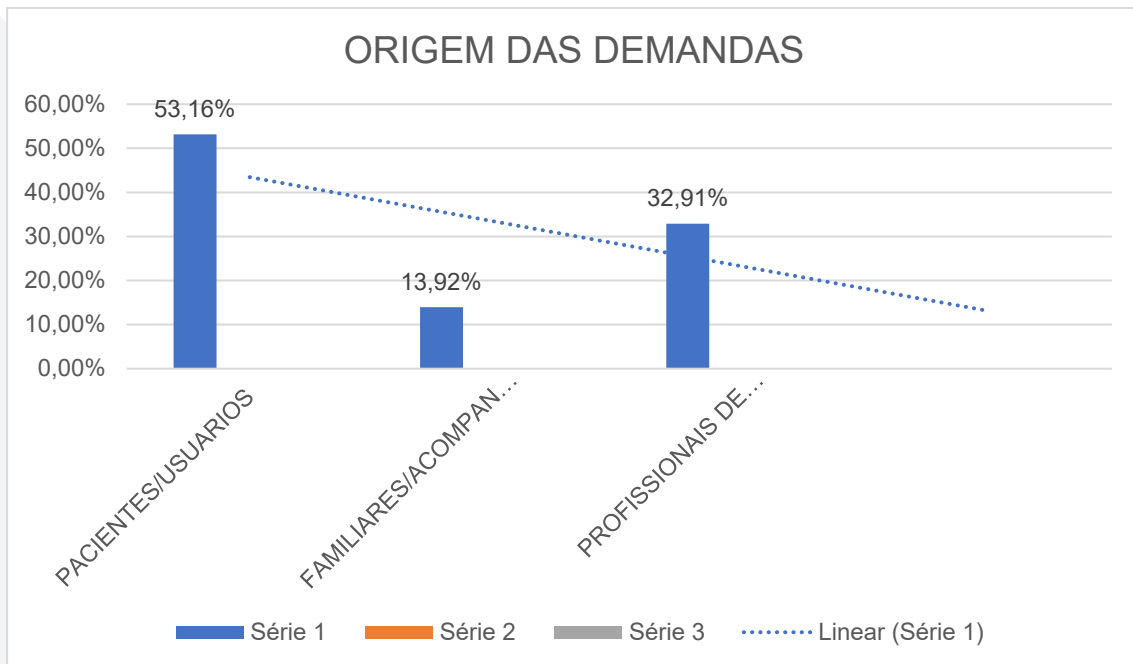
A maior visibilidade da Ouvidoria ampliou o conhecimento da população sobre seus direitos e sobre os fluxos de acesso ao serviço, favorecendo o aumento da confiança no canal e estimulando a participação ativa dos usuários e dos profissionais. Como resultado, houve maior adesão ao registro de manifestações, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria, fortalecimento da qualidade assistencial, humanização do atendimento e aprimoramento dos processos internos.

Portanto, o crescimento da demanda na Ouvidoria em 2025 reflete o êxito das estratégias de comunicação institucional, educação em saúde e fortalecimento da gestão participativa, consolidando a Ouvidoria como ferramenta essencial para a qualificação contínua dos serviços prestados pela Maternidade Dr. Antenor Barbosa.



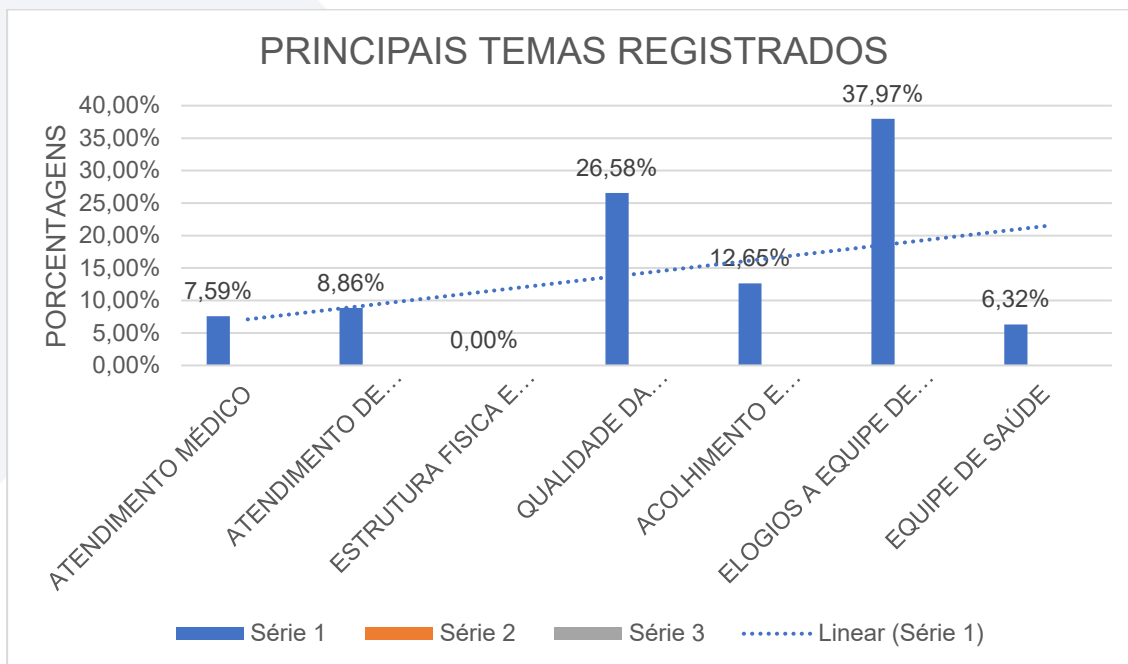
4.2. Origem das Demandas:

- Pacientes/usuárias: 42 (53,16%)
- Familiares/acompanhantes: 11 (13,92%)
- Profissionais de saúde: 26 (32,91%)



4.3. Principais Temas Registrados:

- Atendimento médico: 06 (7,59%)
- Atendimento de enfermagem: 07 (8,86%)
- Estrutura física, equipamentos: 0 (0,00%)
- Qualidade da Alimentação: 21 (26,58%)
- Acolhimento e humanização: 10 (12,65%)
- Elogios a equipe de saúde: 30 (37,97%)
- Equipe de Saúde: 05 (6,32%)



4.4. Indicadores de Gestão:

- Tempo médio de resposta: 15 dias úteis, prorrogado por mais 15 dias, se necessário.
- Percentual de manifestações resolvidas: 100 %

4.5 Índice de Resolutividade

79/79*100=100%

4.6 Índice de Atendimento dos Prazos de Resposta

48/79*100= 60,75%

Justificativa

O índice de atendimento dos prazos de resposta não atingiu 100% no período avaliado em razão da troca da direção da Maternidade Dr. Antenor Barbosa, o que ocasionou ajustes nos fluxos administrativos, redefinição de responsabilidades e período de adaptação da nova gestão.

Esse processo impactou temporariamente a agilidade na análise e validação das devolutivas das manifestações da Ouvidoria, resultando em atrasos pontuais no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Ressalta-se que, após a estabilização da nova gestão e reorganização dos fluxos internos, estão sendo adotadas medidas para fortalecer a comunicação entre os setores, garantir maior celeridade nas respostas e assegurar o cumprimento integral dos prazos nos próximos períodos

5. 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, alimentação e acolhimento e humanização.



- Denúncia: as denúncias foram feitas entre os próprios funcionários, pacientes direcionadas à médicos específicos da obstetrícia e a equipe de saúde.
- Sugestões: melhoria na qualidade da assistência em saúde pelos profissionais da equipe de saúde principalmente a parte obstétrica e enfermagem.

6. 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.

8. Desafios e Perspectivas

- 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.

9. Conclusão

O ano de 2025 consolidou a Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa como um espaço de diálogo, escuta e mediação, trazendo resultados concretos na melhoria da qualidade assistencial. Os desafios para 2026 estão voltados à modernização dos canais de atendimento e à intensificação das ações de humanização, reafirmando o compromisso da maternidade com a excelência no cuidado materno-infantil.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Manaus, 16 de janeiro de 2026

Jucélia Magalhães Taveira

Mat. 180.438-3B

Ouvidora Maternidade Dr. Antenor Barbosa

