



GOVERNO DO
AMAZONAS

Saúde

Secretaria de
Estado de Saúde

MATERNIDADE AZILDA DA SILVA MARREIRO

OUVIDORIA RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

ABRIL DE 2026

Manaus – AM



Avenida Sumaúma, 630 –
Monte das Oliveiras
Manaus, AM
CEP: 69093-132



Whatsapp da Ouvidoria
(92) 98103-8854



ouvidoria.masm@gmail.com



Portal Fala.br – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Acesse: fala.br

Maternidade

**Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS

Roberto Maia Cidade Filho

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE

Luis Alberto Saraiva Santos

DIRETORA GERAL DA UNIDADE

Elcinei de Lima Sampaio

GERENTE ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Lucas de Sousa Lima

OUVIDOR

Ronaldo de Freitas Damasceno

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Ronaldo de Freitas Damasceno - Ouvidor

Maria Thamyres dos Santos Reis - Agente Administrativo

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

1. APRESENTAÇÃO	3
2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA – COMPARATIVO 2024 x 2025	4
4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	5
5. COMPARATIVO 2024 x 2025	6
6. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	7
6.1. ASSUNTO	8
7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	9
7.1. SUBASSUNTO 1	9
7.2. SUBASSUNTO 2	10
7.3. SUBASSUNTO 3	11
8. DIFICULDADES IDENTIFICADAS EM 2025	12
9. MELHORIAS IMPLEMENTADAS	13
10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	13
11. ATIVIDADES DE GESTÃO DA OUVIDORIA	14
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15



1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Maternidade Azilda da Silva Marreiro – MASM apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, com a consolidação das manifestações registradas no exercício de 2025, contemplando análise quantitativa e qualitativa dos dados, bem como comparativo em relação ao ano de 2024.

Ressalta-se que, no período analisado, houve avanços metodológicos relevantes no processo de tratamento das manifestações, com destaque para a implantação da análise prévia, o aperfeiçoamento dos critérios de classificação conforme o Manual do OuvidorSUS, a adequação à Lei Estadual nº 4.848/2019 que dispõe sobre violência obstétrica, além da estruturação e implementação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Nos termos do artigo 15 da Lei 13.460 de 2017, o relatório consolida informações sobre o número de manifestações recebidas, seus motivos, os pontos recorrentes identificados e as providências adotadas pela administração pública, configurando-se como instrumento de apoio à gestão e ao controle social.

2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

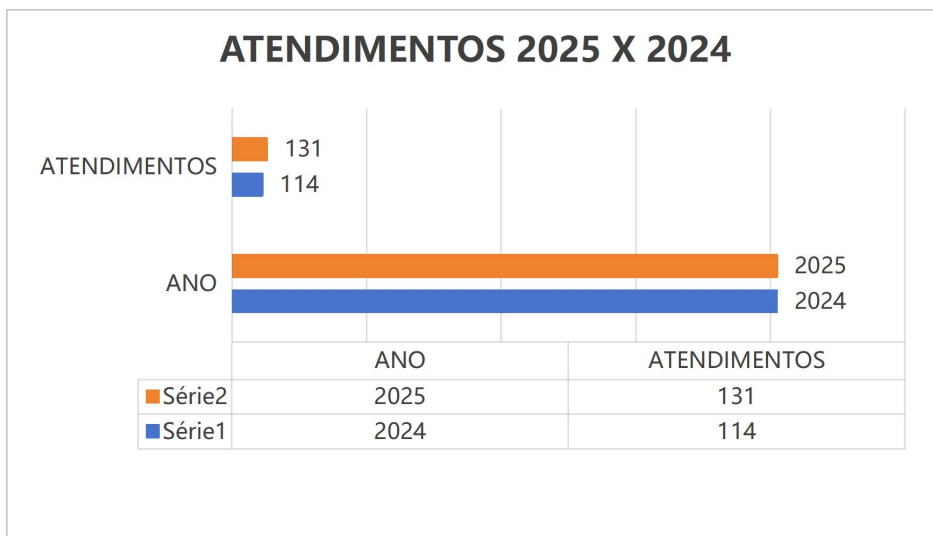
Em 2025, foram registrados 131 atendimentos, representando um aumento de aproximadamente 14,9% em relação ao ano anterior. O total de atendimentos do ano de 2024 foi 114. Esse crescimento deve ser analisado sob a perspectiva da ampliação dos canais de acesso, fortalecimento institucional da Ouvidoria e maior qualificação no processo de escuta e registro.

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**



3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA – COMPARATIVO 2024 x 2025

Observa-se que, no ano de 2025, houve significativa diversificação e descentralização dos canais de acesso à Ouvidoria, com destaque para a implantação do WhatsApp, que se consolidou como o segundo principal canal de atendimento. Verifica-se, ainda, o aumento dos registros formais, especialmente por meio de carta e e-mail, ao passo que se observa redução proporcional na utilização de redes sociais, como o Instagram.

Ressalta-se que o atendimento presencial permanece como a principal porta de entrada das manifestações, evidenciando características do perfil da população atendida, bem como a necessidade de escuta direta no contexto assistencial.

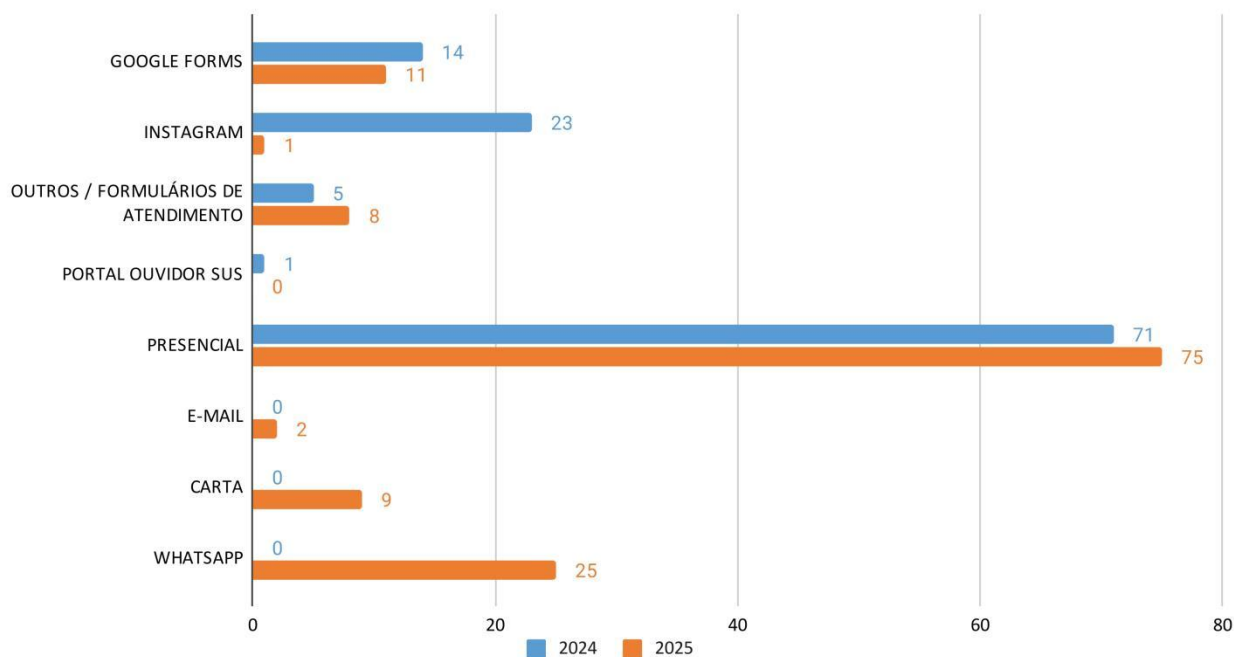
Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



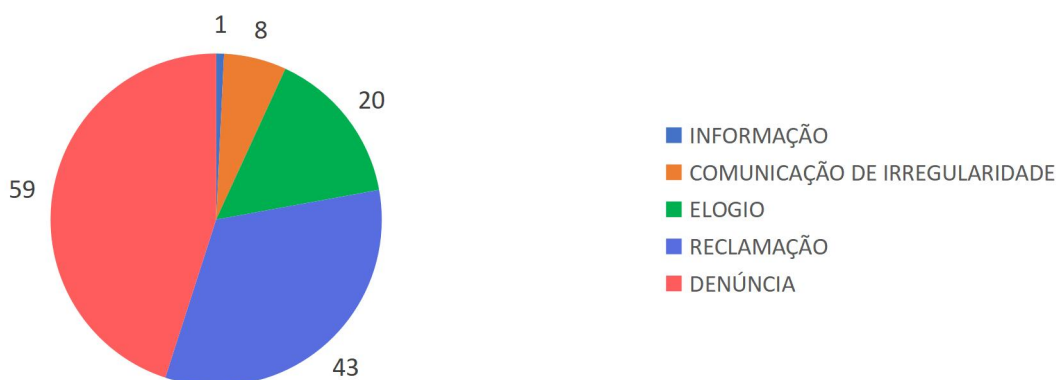
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

CANAIS DE ACESSO 2024 X 2025



4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 2025



Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

5. COMPARATIVO 2024 x 2025

Observa-se crescimento expressivo das denúncias em 2025 e redução significativa dos pedidos de informação, indicando mudança no perfil das manifestações.

O aumento proporcional das denúncias e das manifestações tipificadas como suposta violência obstétrica em 2025 está relacionado, principalmente, ao aperfeiçoamento dos critérios técnicos de análise e classificação adotados pela Ouvidoria, em conformidade com o Manual do OuvidorSUS e com a Lei Estadual nº 4.848/2019, que ampliou o entendimento de violência obstétrica, passando a incluir situações de natureza verbal, psicológica e institucional, anteriormente classificadas como reclamação.

Ressalta-se que todas as denúncias registradas possuem caráter suposto, uma vez que a Ouvidoria não se configura como instância apuratória ou resolutória, limitando-se ao recebimento, registro, análise prévia e encaminhamento das manifestações, quando atendidos os pressupostos mínimos legais.

Após a realização da análise prévia, constatou-se que apenas 25% das denúncias apresentaram elementos suficientes para encaminhamento às instâncias apuratórias competentes, enquanto as demais foram tratadas por meio de orientação, mediação ou arquivamento técnico, conforme o caso.

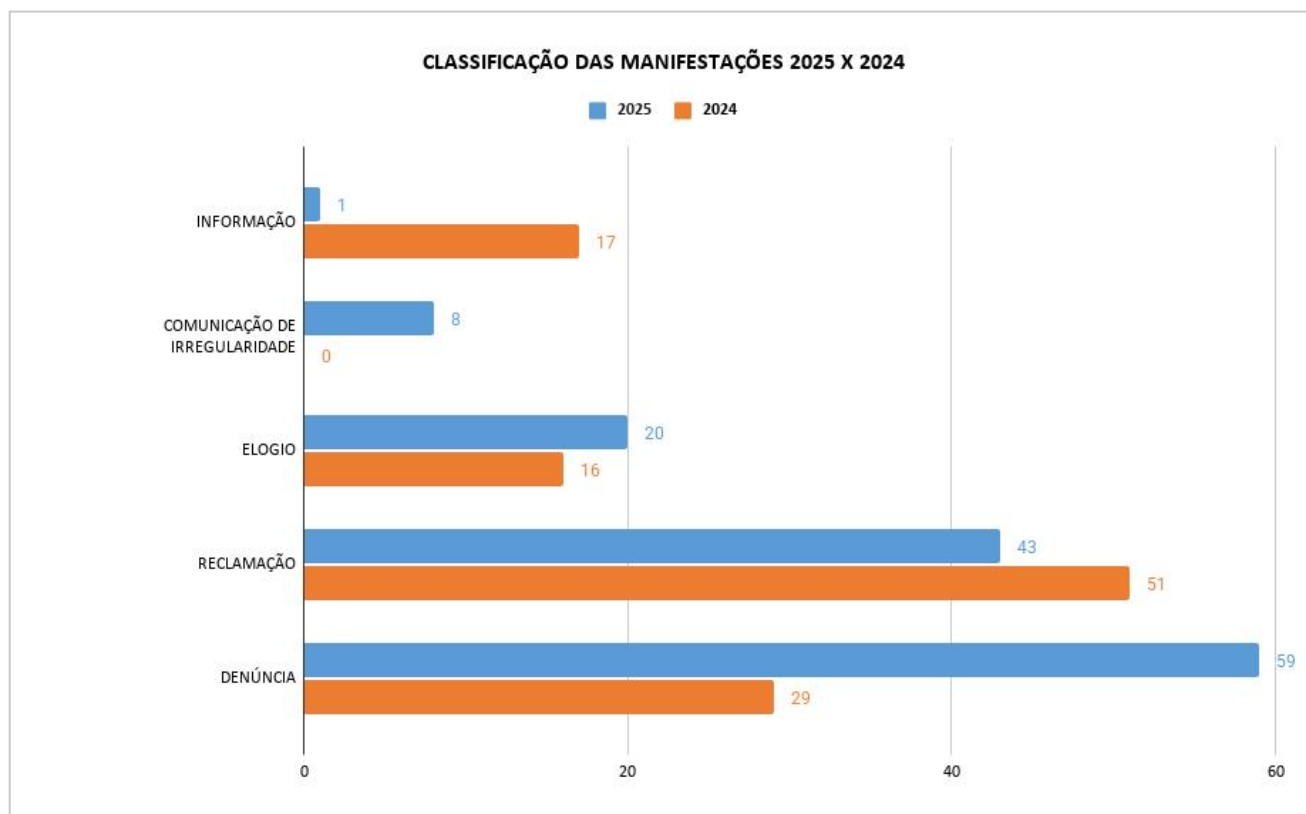
Dessa forma, os dados evidenciam maior aderência normativa, qualificação dos processos de trabalho e maturidade institucional da Ouvidoria, não podendo ser interpretados, isoladamente, como indicativo de aumento de supostas irregularidades na unidade.

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**



6. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A tipificação das manifestações constitui etapa fundamental para a organização e análise das informações no âmbito da Ouvidoria. Trata-se de processo que classifica as demandas conforme seu assunto, permitindo o agrupamento por categorias e subsidiando a elaboração de relatórios gerenciais. No contexto do Sistema Único de Saúde, a diversidade e complexidade dos temas apresentados pelos usuários representam um desafio adicional, exigindo análise criteriosa para identificação do cerne de cada manifestação.

Ressalta-se que, em diversos casos, já nos níveis iniciais de subassunto (nível 1 ou 2), é possível realizar a adequada categorização da demanda, sem necessidade de maior detalhamento, o que não compromete a qualidade da análise.

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**

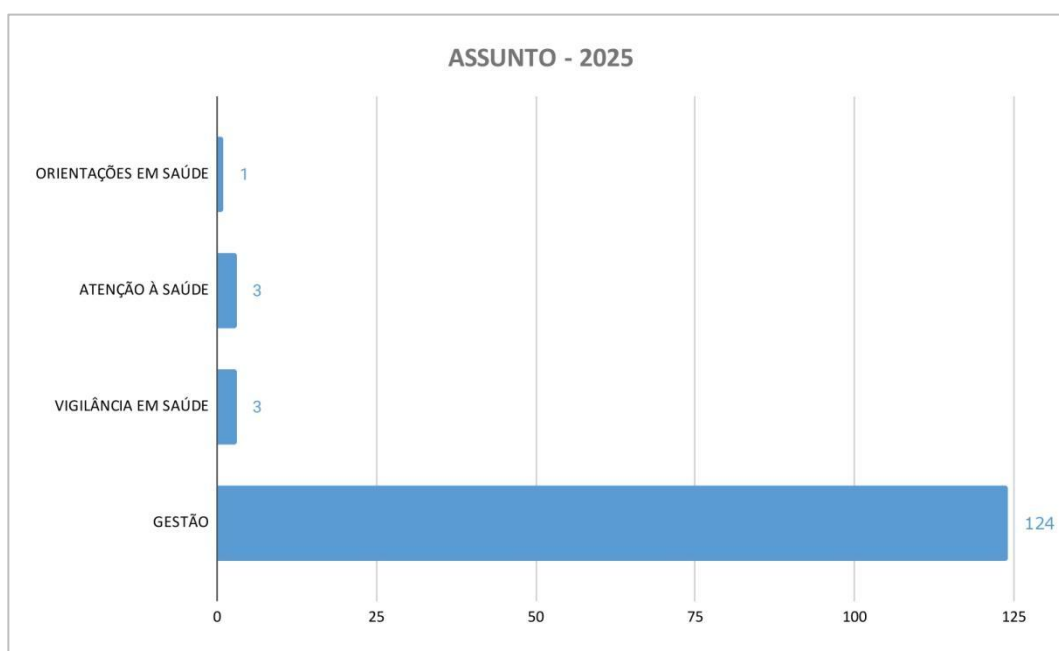


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

6.1. ASSUNTO

Em 2025, o assunto predominante foi Gestão, com 124 registros, seguido por Atenção à Saúde (3), Vigilância em Saúde (3) e Orientações em Saúde (1).

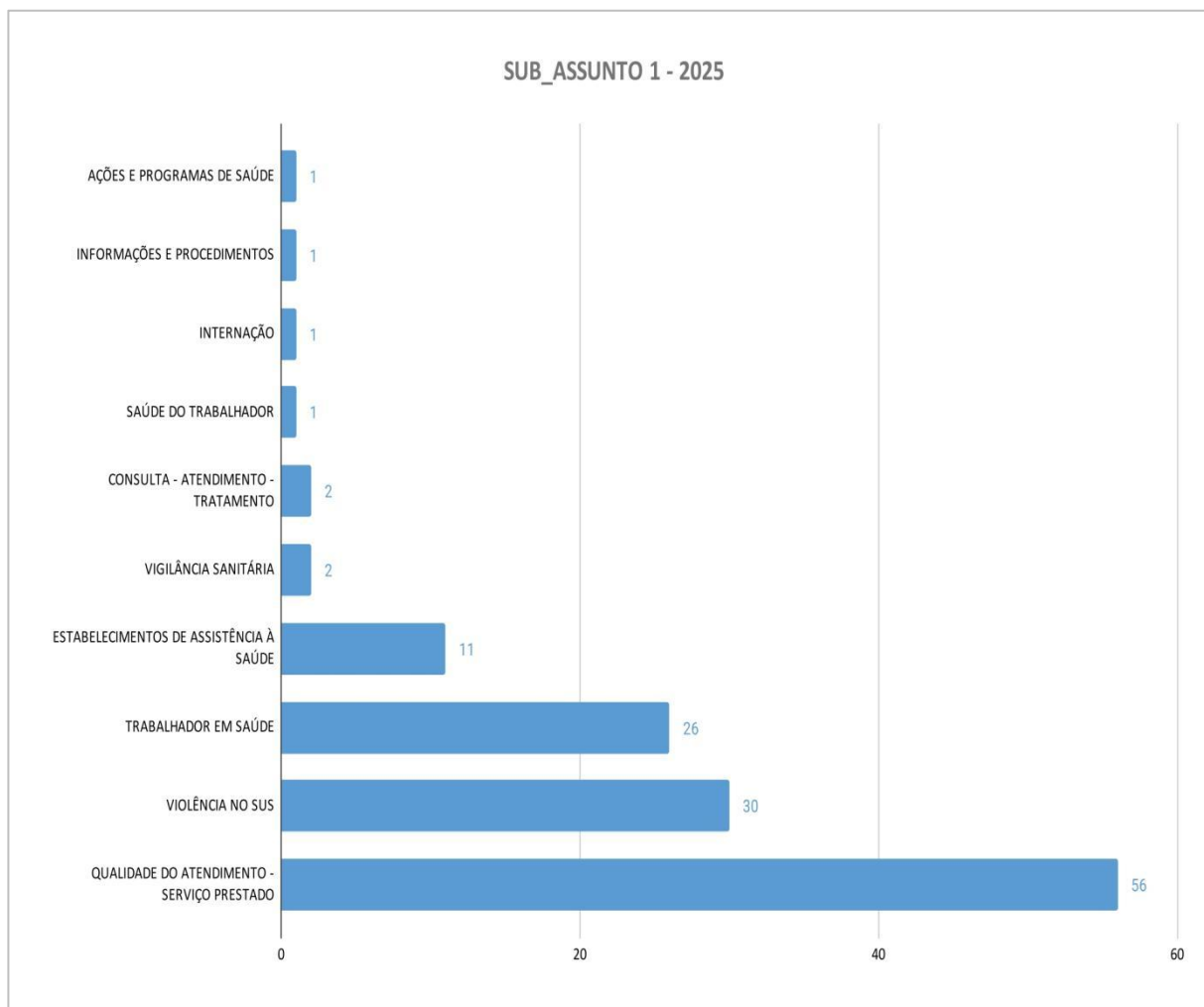
Observa-se predominância de manifestações relacionadas à temática de gestão, indicando que os pontos de atenção identificados pelos usuários não se restringem ao ato assistencial direto, mas abrangem aspectos relacionados à organização dos serviços, aos fluxos internos, à conduta das equipes e às condições estruturais e administrativas. Esses elementos refletem a complexidade do funcionamento institucional e a multiplicidade de fatores que influenciam a experiência do usuário no âmbito da assistência à saúde.



7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise dos pontos recorrentes fundamenta-se na tipificação das manifestações, especialmente a partir da leitura dos subassuntos nos níveis 1, 2 e 3, o que permite identificar padrões e tendências de forma estruturada. Nesse contexto, verifica-se que, no ano de 2025, os subassuntos mais recorrentes concentram-se em “Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado”, “Violência no SUS”, “Trabalhador em Saúde” e “Estabelecimentos de Assistência à Saúde”.

7.1. SUBASSUNTO 1



Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

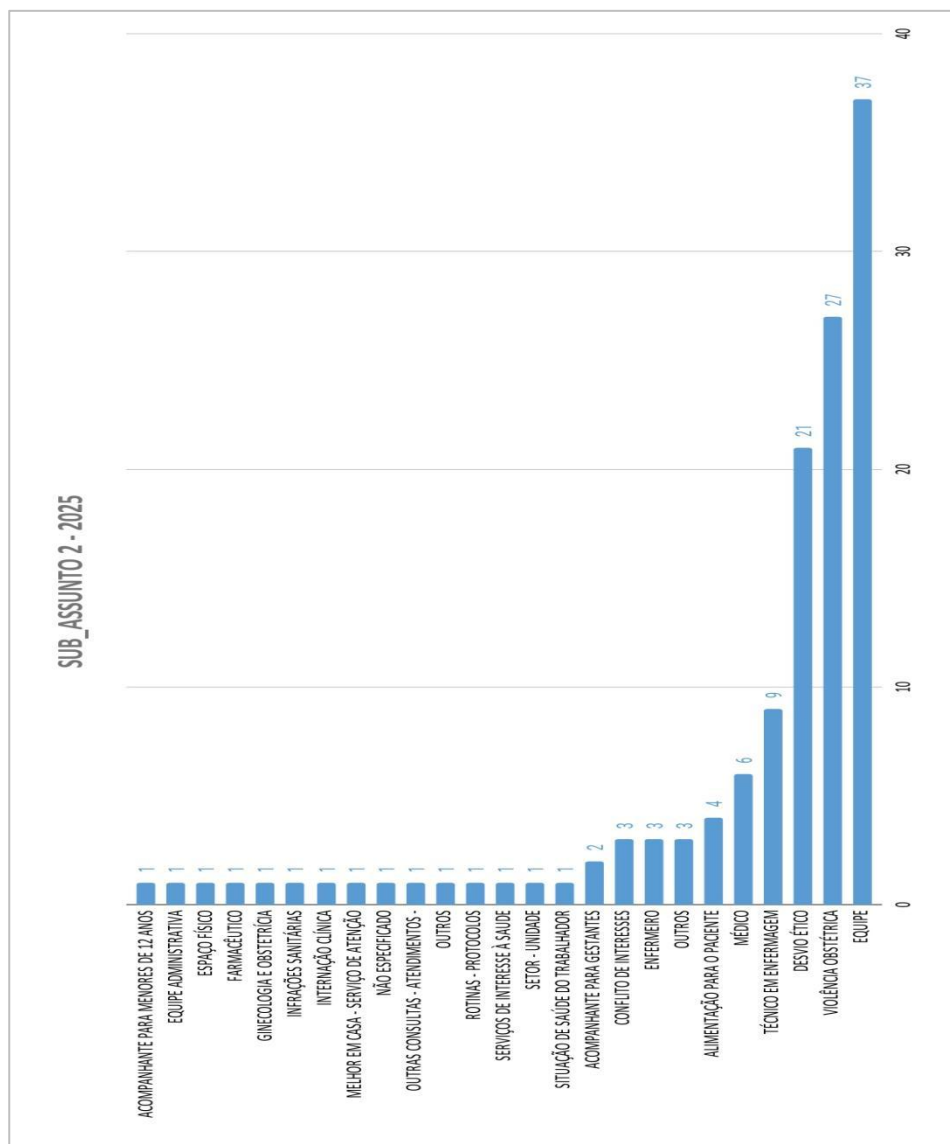
**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

No detalhamento dos níveis 2 e 3, destacam-se registros relacionados à “equipe assistencial”, incluindo profissionais “médicos” e de “enfermagem”, bem como à “violência obstétrica”. De modo geral, as manifestações apontam para percepções dos usuários relacionadas à conduta profissional, à comunicação no processo de cuidado, à experiência do atendimento e à organização dos serviços.

7.2 SUBASSUNTO 2



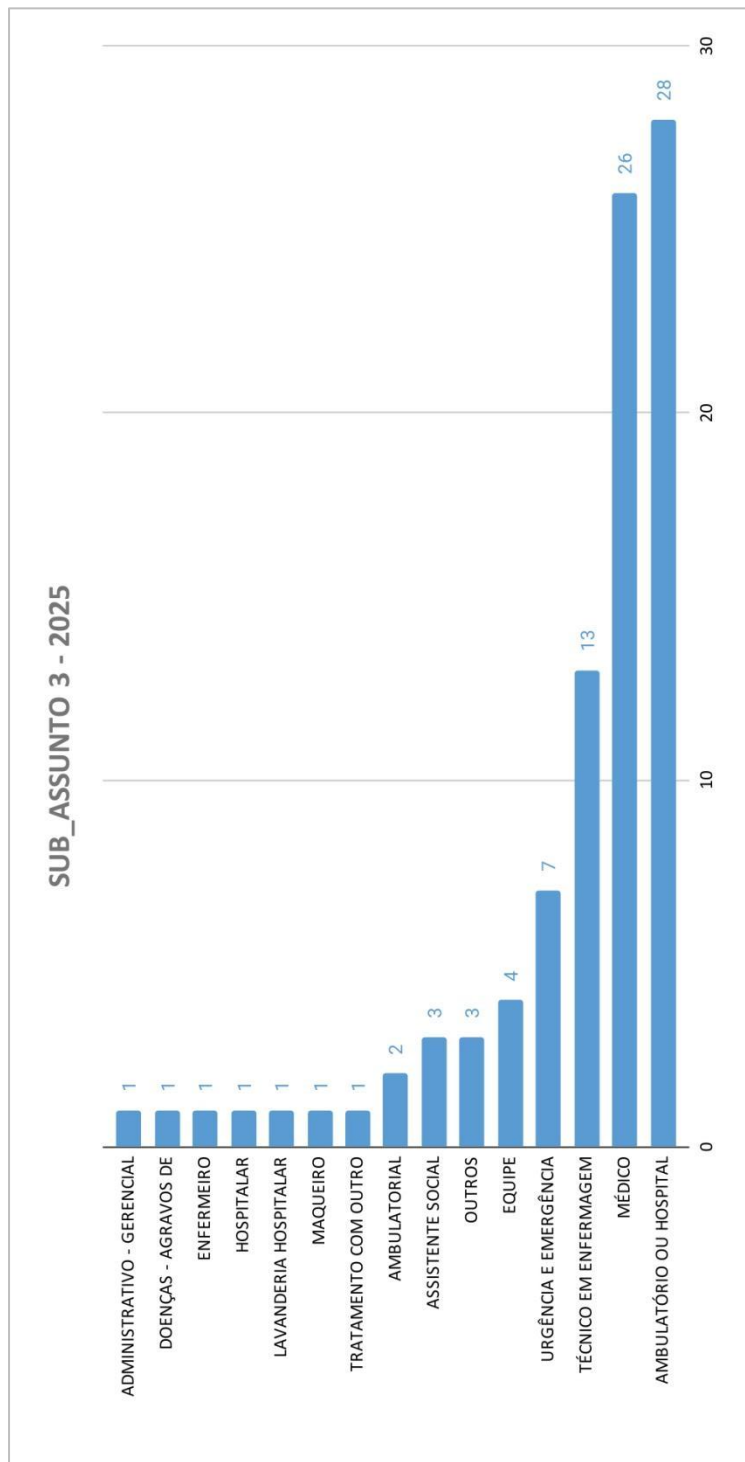
Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

7.3. SUBASSUNTO 3



Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

**Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

No eixo de “violência institucional” e “obstétrica”, observam-se registros classificados nessa temática, refletindo a ampliação do entendimento normativo e a maior sensibilidade na identificação dessas situações. Tais apontamentos reforçam a importância da qualificação contínua da assistência, especialmente sob a perspectiva do cuidado humanizado.

No que se refere à organização e dinâmica dos serviços, as manifestações relacionadas a “estabelecimentos de assistência à saúde”, bem como a aspectos como “espaço físico, rotinas, protocolos e fluxos assistenciais”, evidenciam demandas inerentes à operacionalização dos serviços em ambiente hospitalar.

De forma sintética, observa-se que as manifestações concentram-se, majoritariamente, em três eixos estruturais: a relação entre profissionais e usuários, especialmente quanto à comunicação e conduta; a percepção dos usuários acerca de situações relacionadas à violência institucional e obstétrica; e aspectos relacionados à organização e dinâmica dos serviços de saúde. Esses elementos, analisados de forma integrada, contribuem para o aprimoramento contínuo dos processos institucionais e da qualidade da atenção prestada.

8. DIFICULDADES IDENTIFICADAS EM 2025

No exercício de 2025, a principal dificuldade identificada esteve relacionada à complexidade da análise e tipificação das manifestações, especialmente diante do aumento do detalhamento dos subassuntos e da ampliação dos critérios de classificação adotados pela Ouvidoria.

O aumento do número de manifestações registradas como denúncia demandou a estruturação de fluxos específicos para análise prévia e avaliação dos requisitos de admissibilidade, considerando aspectos como materialidade, autoria, compreensão dos fatos e competência institucional.



Também foram observadas limitações decorrentes de manifestações anônimas ou com informações insuficientes, bem como da necessidade de aguardar respostas das áreas técnicas para conclusão de determinadas demandas, fatores que podem impactar os prazos de resposta e a profundidade das análises realizadas, considerando a necessidade de articulação interna para o adequado tratamento das manifestações.

9. MELHORIAS IMPLEMENTADAS

Entre os avanços alcançados em 2025, destaca-se a ampliação dos canais de atendimento com a implantação do WhatsApp institucional, ampliando o acesso dos usuários aos serviços da Ouvidoria, fortalecendo os mecanismos de comunicação e participação social e a própria Ouvidoria como instância mediadora.

No âmbito técnico, foi implantada a análise prévia das manifestações, proporcionando maior qualificação na avaliação das demandas e maior aderência aos critérios estabelecidos pelo Manual do OuvidorSUS e pela legislação vigente. Houve, ainda, aperfeiçoamento dos processos de classificação e encaminhamento das manifestações, favorecendo maior consistência dos dados produzidos e melhor direcionamento das demandas aos setores responsáveis.

Destaca-se também a estruturação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, configurando-se como instrumento de monitoramento da qualidade dos serviços prestados e fortalecimento da escuta qualificada dos usuários. Os links da pesquisa e de seus resultados seguem juntamente com este relatório via Siged para a devida publicação.

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As manifestações recebidas foram encaminhadas sistematicamente aos setores competentes para análise e adoção das medidas cabíveis, incluindo a instauração de procedimentos de apuração nos casos em que foram identificados elementos mínimos para investigação.

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

Paralelamente, foram desenvolvidas ações de mediação e orientação aos usuários, buscando a resolução administrativa das demandas sempre que possível. Também foram promovidas iniciativas voltadas à sensibilização das equipes quanto à humanização do atendimento e ao fortalecimento das relações entre profissionais e usuários.

Como medida de aprimoramento dos processos assistenciais, destaca-se a implantação do Projeto “Acolhendo com Amor”, voltado à organização do fluxo de atendimento na porta de entrada da unidade, abrangendo os setores de Recepção, Portaria, Guarda Patrimonial, Acolhimento com Classificação de Risco e Admissão, contribuindo para a melhoria da experiência dos usuários e da dinâmica de atendimento.

11. ATIVIDADES DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Além das atividades de gestão e operacionais da Ouvidoria que incluem o atendimento ao cidadão, tratamento das manifestações, gestão da informação e do conhecimento, articulação com a rede de ouvidoria do SUS, apoio estratégico ao gestor e gestão interna da ouvidoria do SUS, participamos das seguintes ações:

- ✓ Planejamento das ações e providências das melhorias oriundas das manifestações de ouvidoria e outras ações preventivas da gestão, amplamente discutidas nas reuniões do Colegiado Gestor;
- ✓ Suporte à gestão nas respostas às demandas oriundas dos órgãos externos que envolvem a ouvidoria, como Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado e a própria Secretaria de Estado de Saúde, dentre outros.
- ✓ Participação ativa na elaboração e implementação do Projeto “Acolhendo com Amor” e ferramentas da qualidade como Hudlle e monitoramento de indicadores de desempenho;
- ✓ Somos membro consultivo no Comitê de Mortalidade Materna, Infantil e Fetal desta unidade, participando das Análises de Causa Raiz deste Comitê;

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**

- ✓ Somos membro consultivo da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e do Núcleo de Segurança do Paciente desta unidade;
- ✓ Participamos do Comitê Estadual de Enfrentamento à Violência Obstétrica, bem como dos Pré-Fóruns, Fóruns Distritais e Perinatais de Vinculação, juntamente com a Direção, Diretoria Técnica e Gerência de Enfermagem.
- ✓ Participamos de todos os encontros e treinamentos voltados à Ouvidoria realizados pela CGU, CGE, TCE, OUVSUS, ESASP e SES/AM em 2025, bem como da capacitações ofertadas pelo NEPSHU da maternidade que tenham alguma relação com melhoria de processos de trabalho, tanto assistências quanto administrativos.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 representou um importante marco no fortalecimento institucional da Ouvidoria, caracterizado pela ampliação dos canais de acesso, qualificação dos processos de análise e consolidação de instrumentos voltados à melhoria contínua dos serviços.

Os dados demonstram que as manifestações estiveram concentradas, principalmente, em aspectos relacionados à comunicação entre profissionais e usuários, à qualidade do atendimento e às relações interpessoais no ambiente assistencial. Nesse contexto, a implantação da análise prévia permitiu maior precisão na identificação das demandas passíveis de apuração, contribuindo para o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e para a produção de informações mais qualificadas para a gestão (vide Fluxo Macro em anexo).

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento estratégico de gestão, participação social e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da escuta ativa e da humanização da assistência ofertada à população.

Considerando terem sido cumpridas as obrigações e atribuições de competência desta Ouvidoria, encaminhamos o presente relatório para conhecimento e providências que julgar cabíveis.

Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

Maternidade
Azilda da Silva
Marreiro

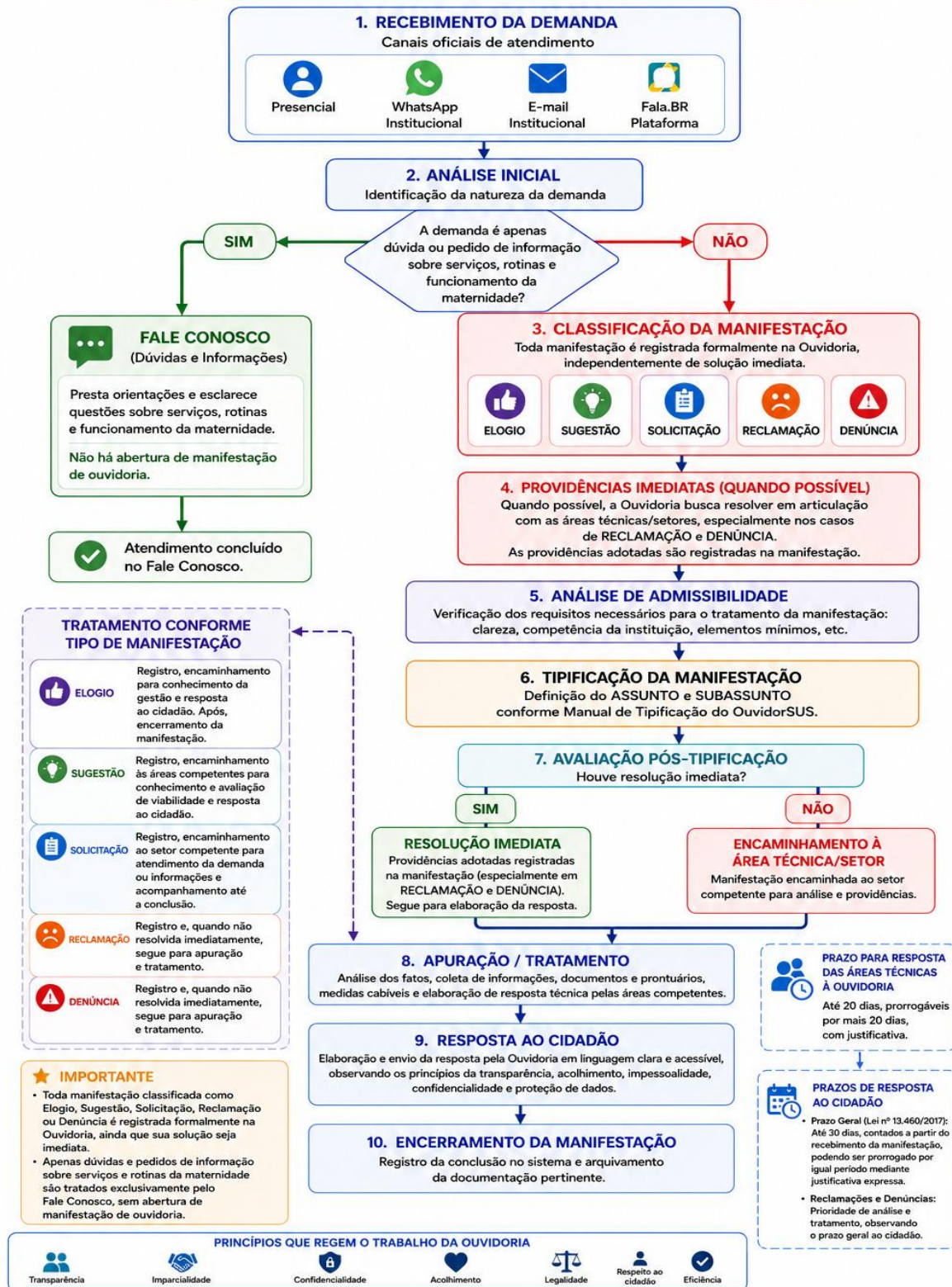


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**



FLUXO MACRO DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA DO SUS – MATERNIDADE AZILDA DA SILVA MARREIRO

Visão geral do processo – das demandas recebidas até o encerramento da manifestação



Avenida Sumaúma, 630 – Monte das Oliveiras
Fone: (92) 3643-5500 / 3643-5501
Manaus, AM CEP: 69093-132
e-mail: mat_amarreiro@saude.am.gov.br

Maternidade
**Azilda da Silva
Marreiro**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/27B0.F621.541A.C623/837F0D9D>
Código verificador: **27B0.F621.541A.C623** CRC: **837F0D9D**