

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUVIDORIA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Índice

O que é?	2
Serviços oferecidos	2
Atendimento presencial	2
Canais de atendimento	3
Requisitos e documentos	4
Sigilo e anonimato	4
Etapas, prazos e acompanhamento	5
Compromisso com o cidadão	5

O que é?

A Ouvidoria Municipal de Saúde de Itaguaí possibilita a comunicação entre o cidadão e a Secretaria Municipal de Saúde para a apresentação, o encaminhamento e a resposta de manifestações relacionadas aos atendimentos e aos serviços disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS).

Serviços oferecidos

A Ouvidoria acolhe manifestações contendo:

- Reclamação.
- Solicitação.
- Elogio.
- Sugestão.
- Denúncia.

Atendimento presencial

A Ouvidoria Municipal de Saúde recebe manifestações relativas às demandas da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e/ou do Hospital Municipal São Francisco Xavier (HMSFX).

Endereço: Rua Protógenes Guimarães, 106 f - Centro - Itaguaí (Posto Centro).

Dias e horários: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Canais de atendimento

O cidadão pode acessar o serviço pelos seguintes canais:

Presencial

Na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) ou no Hospital Municipal São Francisco Xavier (HMSFX). O endereço informado para o atendimento da Ouvidoria é Rua Protógenes Guimarães, 106 f - Centro - Itaguaí (Posto Centro).

Telefone

136 - Sistema OUVSUS / Ouvidoria Geral do SUS.

Canal Saúde

Formulário disponível no link da Saúde, no site da Prefeitura Municipal de Itaguaí:
www.itaguai.rj.gov.br.

Fale Conosco Itaguaí

E-mail: faleconosco@itaguai.rj.gov.br

Caixas de sugestões

Disponíveis nas Unidades de Saúde onde haja atendimento ao usuário do SUS.

QR Code

Disponível em cartazes afixados nas Unidades de Saúde.

Requisitos e documentos

As manifestações deverão conter, primordialmente:

- Nome.
- CADSUS.
- CPF.
- Endereço.
- Telefone.
- E-mail.

Para o registro da manifestação, serão solicitados os comprovantes necessários referentes ao pedido de acesso ao serviço, receituários ou protocolos relativos à demanda.

Apresente o máximo possível de informações sobre o local do evento, as pessoas envolvidas e o objetivo da demanda.

Registro por familiares

A manifestação também poderá ser registrada por familiares diretos, como pai, mãe, esposo(a), filhos ou parentes próximos, desde que apresentem identificação.

Sigilo e anonimato

A manifestação poderá ser realizada de forma sigilosa ou anônima, de acordo com seu conteúdo e com o interesse do manifestante.

Etapas, prazos e acompanhamento

- 1. Acolhimento e registro.** A Ouvidoria recebe a demanda pelos canais disponíveis, analisa a manifestação e registra as informações necessárias à sua tramitação.
- 2. Protocolo.** É emitido um protocolo para que o cidadão possa acompanhar o andamento da manifestação junto à Ouvidoria.
- 3. Encaminhamento.** A demanda é encaminhada à Diretoria, Coordenação ou setor responsável, com solicitação de análise e resposta.
- 4. Acompanhamento.** A Ouvidoria acompanha o retorno do setor. Se o prazo não for cumprido, sinaliza a pendência e solicita uma breve resposta.
- 5. Resposta ao cidadão.** Após receber a resposta definitiva, a Ouvidoria entra em contato e informa, de forma integral, clara e precisa, a resolução apresentada pela Secretaria de Saúde.

Prazo informado para o serviço

O documento da Ouvidoria informa o prazo de **20 dias**, podendo ser prorrogado por igual período de **20 dias**, mediante justificativa, conforme a necessidade apresentada pelo setor envolvido na tramitação.

Contestação da resposta

Caso não esteja satisfeito com a resposta recebida, o cidadão poderá apresentar uma nova manifestação contestando-a. Nesse caso, será estabelecido novo prazo idêntico para a tramitação da resposta à contestação.

Compromisso com o cidadão

A Ouvidoria da Saúde preza pela equidade do atendimento, pelo compromisso com o cidadão e pela manutenção de um atendimento humanizado, buscando qualidade e resolutividade nas respostas.