



CARTA DE SERVIÇOS

Unidade de Controle Interno Setorial
Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



PREFEITURA DE NITERÓI

SECRETARIA
DE SAÚDE



CARTA DE SERVIÇOS

Unidade de Controle Interno Setorial
Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

SECRETARIA
DE SAÚDE

Equipe

**Secretaria Municipal de Saúde de Niterói
Anamaria Carvalho Schneider**

**Superintendente Executiva da FMS
Adriane Fablício**

**Responsável pelo Controle Interno da FMS
Maristela Teixeira Moreira**

Elaboração

Ana Lucia de Almeida Espindola

Revisão e Fluxograma

**Assessor Núcleo de Controle Interno
Thiago Barbosa de Luna**

Revisão Textual e Edição Gráfica

**Fernanda Cantarino O'Dwyer
Paulla Guanabarino Santos
Simone Regina de Azevedo Ferreira**

Edição

Rafael Barboza Louza

SUMÁRIO

1 . CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA.....	5
2 . O QUE É A OUVIDORIA DA SAÚDE.....	5
3 . OBJETIVOS DA OUVIDORIA DA SAÚDE.....	5
4 . SERVIÇOS OFERECIDOS.....	6
5 . REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO.....	7
6 . PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO.....	7
7 . PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A RESPOSTA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	8
8 . FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	8
9 . LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SAÚDE DE NITERÓI.....	8
10 . PRIORIDADES NO ATENDIMENTO.....	9
11 . PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.....	9
12 . MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.....	10
13 . LOCAIS DE ABRANGÊNCIA DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE.....	11

1 . CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário do SUS sobre os serviços prestados pela Fundação Municipal de Saúde de Niterói, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2 . O QUE É A OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria da Saúde atua como instrumento de gestão e cidadania para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde-SUS. É um mecanismo institucional onde o usuário do SUS participa da gestão, por meio de registro de denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio e informação. Assim, fortalece a participação social, a transparência e a defesa dos direitos à saúde.

3 . OBJETIVOS DA OUVIDORIA DA SAÚDE

- a) Proporcionar ao cidadão, usuário do SUS, um instrumento de defesa e comunicação dos seus direitos com a Fundação Municipal de Saúde do Município de Niterói;
- b) Auxiliar a Gestão, por meio de relatórios gerenciais anuais, informações que subsidiem o processo de mudanças e melhorias na qualidade dos serviços prestados, conforme a percepção do usuário do sistema;
- c) Garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, atuando com ética, transparência e imparcialidade;
- d) Manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, preservando aspectos

- éticos de prioridade e confiabilidade em todas as etapas no processo das informações;
- e) Contribuir no combate a corrupção e atos de improbidade administrativa;
- f) Contribuir na melhoria dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde no Município de Niterói;
- g) Implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

4 . SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Saúde recebe manifestações dos cidadãos sobre o Sistema Único de Saúde e solicitações de acesso à informação, por meio da Lei de acesso à informação. As manifestações são classificadas quanto ao seu conteúdo, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, a seguir:

DEMANDA	DESCRIÇÃO
Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
Solicitação	Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
Elogio	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
Informação	Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

5 . REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Os documentos necessários para registros das manifestações são: Cartão SUS, CPF, data de nascimento, endereço completo, contato por telefone e/ou e-mail.

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento. Após a conclusão do registro da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo e uma senha para acompanhar a manifestação.

Nas manifestações registradas como elogios e de acesso à informação, não é permitido o anonimato.

Exceto em manifestações anônimas, faz-se necessária a identificação do manifestante, endereço completo e meios disponíveis para contato (telefone, e-mail).

Demandas sob estado de anonimato, somente serão aceitas se registradas com conteúdo que possibilite a averiguação dos fatos e/ou acompanhada de prova documental.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

6. PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- 1) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios realizados por cidadãos;
- 2) Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- 3) Proceder as respostas conclusivas aos usuários acerca das manifestações.

7 . PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A RESPOSTA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta, após recebida a manifestação, é de 20 (vinte dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa ao cidadão.

8 . FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

E-mail, plataforma SUS, Fala.BR, e-SIC, telefônico e presencial.

9 . LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SAÚDE DE NITERÓI

- **Ouvidoria SUS:** <http://ouvidor.saude.gov.br> ou telefone 136. A Ouvidoria da Saúde tem por finalidade receber, registrar, apurar e enviar resposta às reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios dos cidadãos em relação aos serviços de saúde prestados pelo SUS.
- **Portal Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Plataforma Integrada de Ouvidoria da CGU. Destinada para pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.
- **E-SIC:** <http://esic.niteroi.rj.gov.br/sistema/site/continua.html>. O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Município de Niterói.
- **Telefone/ Whatsapp:** (21) 96955-7808
- **Presencial:** Rua Visconde de Sepetiba, 987, 8º andar - Centro - Niterói/RJ, de 10 às 15h.
- **E-mail:** ouvidoria@saude.niteroi.rj.gov.br

10 . PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

No atendimento presencial - Por ordem de chegada e se necessário atendida conforme LEI Nº 10.048/2000.

11 . PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

1 . RECEBIMENTO - Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, gera-se um número de protocolo que é informado ao manifestante;

2 . ANALISE - O ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, verifica se é caso de sigilo e qual o setor responsável pela resposta;

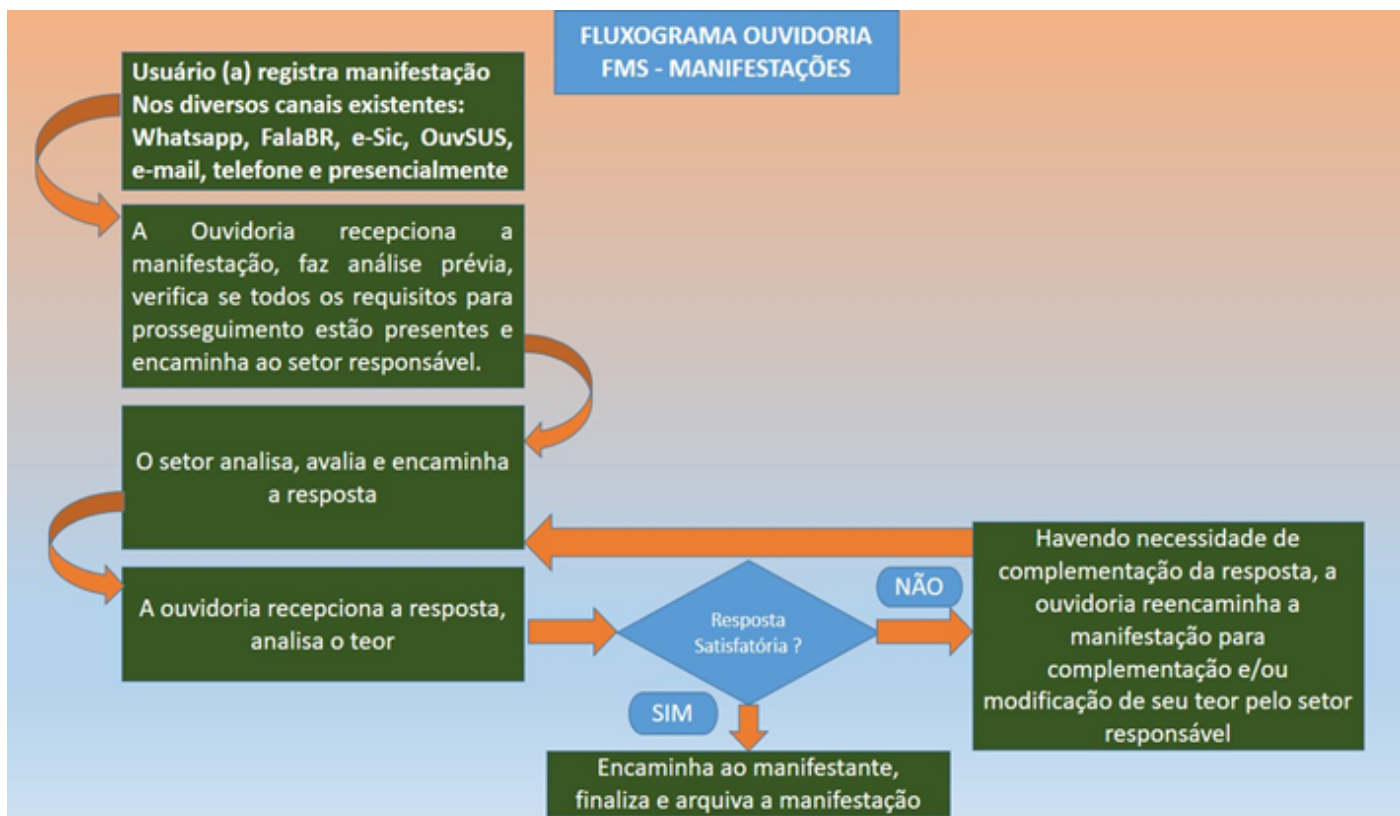
3 . COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

4 . ENCAMINHAMENTO - A demanda é transferida para o setor responsável para que apresente sua resposta;

5 . MONITORAMENTO - A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

6 . RESPOSTA AO DEMANDANTE - Após validar a resposta enviada pelo setor responsável, a Ouvidoria encaminha ao demandante a resposta recebida, informando os procedimentos adotados no tratamento da sua demanda;

7 . CONCLUSÃO - Na resposta ao manifestante, a Ouvidoria zelar pela celeridade e igualdade das respostas às demandas dos seus usuários.



12 . MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

A consulta e o acompanhamento das manifestações ocorrem por meio dos Sistemas descritos no item 9 ou através dos protocolos recebidos, em caso de atendimento presencial, por telefone ou e-mail.

13 . LOCAIS DE ABRANGÊNCIA DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE

A Fundação Municipal de Saúde de Niterói – FMS, tem como missão oferecer aos cidadãos de Niterói e região Metropolitana II, um atendimento na área da saúde pública, promovendo uma rede de serviços de fácil acesso, hierarquizada, integral, com acolhimento e atenção adequada aos usuários do SUS.

Os locais abrangidos são os Hospitais de Urgências/Emergências, Policlínicas, Unidades Básicas de Saúde, vacinação, medicamentos, saúde do trabalhador.

CARO USUÁRIO, Esta Carta de Serviços é um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços. Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, através dos meios mencionados nesta carta, afinal, ela é muito importante para o aprimoramento do trabalho da Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

