**QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PREFEITURA DE PINDAMONHANGABA**

***ELABORAÇÃO DE CARTA DE SERVIÇOS***

Favor preencher uma ficha desta para cada serviço oferecido.

Para consultar exemplos de preenchimento consulte:

* Município de Sorocaba: <http://www.sorocaba.sp.gov.br/Carta-Servicos>
* Município de Mogi das Cruzes: <http://www.mogidascruzes.sp.gov.br/servicos/todos-os-assuntos>

**SERVIÇO:**

Ouvidoria da Saúde

**DESCRIÇÃO:**

Manifestação recebida por Telefone: realiza-se uma sondagem da manifestação, que poderá ser resolvida sem registro. A sondagem é pesquisar, investigar cautelosamente, perguntar de forma direcionada sobre a manifestação a ser registrada;

Checar quais órgãos o cidadão já procurou, pois, a Ouvidoria da Saúde nunca pode ser a primeira porta. Neste caso não se registra a manifestação, e sim orienta qual o caminho de entrada para o Sistema Único de Saúde, ou o caminho de encaminhamento;

Manifestação recebida por Carta: checar se está legível quanto a identificação dos assuntos nela contidos, dados completos e consistentes, remetente completo para posterior resposta;

Acompanhamento e Conclusão/Resposta das Demandas, o acompanhamento da demanda deve ser realizado tendo em vista o prazo estabelecido para resposta da mesma ao cidadão;

Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes. Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias;

Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

Promover a constante “publicização” de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso dos munícipes à ouvidoria da saúde e aos serviços oferecidos;

Realizar a mediação, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos munícipes, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

Informações, esclarecimentos, direcionamentos de situações que envolvem um acolhimento humanizado;

Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer; Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas;

Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Secretaria de Saúde e o munícipe/funcionário/voluntario;

Identificação das necessidades e demandas dos munícipes para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;

Atuação coordenada, integrada e horizontal entre os departamentos de Saúde;

**FORMA DE ATENDIMENTO:**

Telefone, E-mail e Presencialmente

**TELEFONE:**

(12) 3550-0605

**E-MAIL:**

[ouvidoriadasaude@pindamonhangaba.sp.gov.br](mailto:ouvidoriadasaude@pindamonhangaba.sp.gov.br)

**SERVIÇO ON-LINE**

Não possui

**LOCAL DE ATENDIMENTO:**

Centro de Especialidades Médicas (CEM)

Rua: Dr. Frederico Machado nº 179 – Centro – Pindamonhangaba - CEP. 12410.040

**DIA E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

Segunda à Sexta das 08h00 ás 17h00

**PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:**

Livre demanda

**SECRETARIAS E ÓRGÃOS ENVOLVIDOS:**

Secretaria Municipal de Saúde

**MEIOS DE CONTATO:**

E-mail, Telefone, Carta e Presencial

**QUEM PODE SOLICITAR:**

Todos os Munícipes

**REQUISITOS:**

Ocorrências relativas ao SUS.

**FLUXO:**

**Recebimento**

As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria da Saúde por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros. É importante que a Ouvidoria da Saúde observe os processos de recebimento de documentos já implantados em sua instituição (protocolo de documentos) para que os documentos da Ouvidoria da Saúde sigam os mesmos processos.

**Análise**

O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria da Saúde 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.

**Encaminhamento**

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.

**Acompanhamento**

A Ouvidoria da Saúde 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.

**Resposta ao Cidadão**

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.

**Fechamento**

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

**DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:**

Documentos pessoais e Cartão SUS

**FORMA DE ACOMPANHAMENTO:**

Via telefone.

**PRAZO:**

20 dias prorrogável para mais 10

**TAXAS:**

Não há taxas.

**Anexos:**

-

**OBSERVAÇÕES:**

“*Na Ouvidoria da Saúde recebemos denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitações de informações e elogios. É a referência na melhoria de relacionamento do cidadão com o SUS, seja ele paciente, acompanhante, funcionário, prestador de serviço ou voluntário, atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e a Gestão Pública, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria dos serviços, face os anseios da sociedade. Seguindo os princípios da ética tais como: garantia de acesso, autonomia, transparência, imparcialidade, integridade e valorização das pessoas. À Ouvidoria da Saúde é uma ferramenta indispensável ao Programa Nacional de Humanização, atuante dentro da gestão participativa e compartilhada. Seu foco estratégico é a satisfação do usuário nos serviços prestados pela instituição. A ouvidoria da Saúde tem o papel de auxiliar na contínua melhoria dos serviços públicos, o que representa uma busca incessante e incansável pela qualidade e pela excelência. A qualidade é um ideal a ser alcançado, portanto devemos admitir as nossas falibilidades e estarmos sempre dispostos a reconhecer a necessidade de avanços e aperfeiçoamentos da nossa própria conduta. ”*