



# CARTA DE SERVIÇOS

**Secretaria da Saúde**

**OUVIDORIA SUS**

**Guarulhos**

**2022**



## **OUVIDORIA SUS**

### **O que é?**

A Ouvidoria do SUS Guarulhos é um canal oficial de comunicação direta entre o cidadão e os gestores de saúde, com escuta qualificada aos usuários e aos profissionais vinculados ao sistema de saúde, com o objetivo de fortalecer o controle social, promovendo a cidadania e a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pelo SUS de Guarulhos.

### **Quando é necessário?**

Diante de sua necessidade, o usuário do Sistema Único de Saúde poderá através da Ouvidoria do SUS Guarulhos, registrar e acompanhar suas manifestações relativas aos serviços públicos da Saúde prestados pela Prefeitura Municipal de Guarulhos, que podem ser: denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão, cuja resposta será emitida pela área técnica ou setor competente.

### **Forma de Atendimento**

Os meios de acesso à Ouvidoria SUS Guarulhos são:

- Telefone: 0800-7722986.
- E-mail: [ouvidoriasusguarulhos@gmail.com](mailto:ouvidoriasusguarulhos@gmail.com)
- Presencialmente: Rua Iris, 300 – Gopoúva
- Internet: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>
- Telefone:136 (Ministério da Saúde)

**Observação:** Horário de atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00h.

### **Prazo Execução:**

O atendimento é imediato.

Após o registro da manifestação, o prazo para encerramento, com a resposta do serviço responsável é de 30 dias.

**Observação:** No modo presencial, o atendimento será por ordem de chegada, respeitando as Leis de Atendimento Prioritário.

## **Legislação:**

Lei Federal nº 13.460/2017.

Portaria Municipal nº 151/2017.

## **Documentos necessários:**

Preferencialmente: CPF ou Cartão Nacional do SUS.

O sigilo da identidade será preservado, se expressamente manifestado

## **Informações Complementares**

Após receber as manifestações dos usuários através dos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas com encaminhamento ao serviço responsável para que este responda diretamente ao cidadão. A Ouvidoria realiza o encerramento da manifestação após a resposta do serviço com posterior arquivamento pelo Ministério da Saúde.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação das informações, sob pena de arquivamento da manifestação, caso não sejam fornecidas.

## **Taxas Cobradas**

Isento

## **Pré-Requisitos**

Isento