



**PREFEITURA DE NOVA VENÉCIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTROLE E AVALIAÇÃO**

Nova Venécia/ES, 19 de março de 2021.

Assunto: **Informações para Carta de Serviço ao Usuário.**

Em atenção ao OFÍCIO CIRCULAR Nº005/2021/SMS/GAB, encaminho descrição do Serviço de OUVIDORIA SUS ligado do Setor de Controle, Avaliação e Auditoria, porém à disposição dos usuários.

- **Serviço Oferecido:** Ouvidoria do SUS;
- **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**
Para acessar o serviço, basta procurar a Ouvidoria;
- **Principais etapas para o processamento do serviço:** O atendimento é de forma presencial, em ambiente reservado, onde o usuário realiza a ouvidoria para o profissional que atua como Ouvidor SUS na Secretaria Municipal de Saúde;
- **Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:** Ao receber, analisar e encaminhar às ouvidorias, geralmente a tramitação e prazo para resposta ao usuário é de 15 (quinze) dias.
- **Forma de prestação do serviço:** O serviço é prestado conforme legislação vigente, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** Setor de Ouvidoria, localizado na Secretaria Municipal de Saúde;
- **Prioridade de atendimento:** Casos previstos em lei;
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** O atendimento é realizado de forma imediata, salvo casos em que mais de um usuário procure o setor ao mesmo tempo para realizar Ouvidoria;

- **Mecanismo de comunicação com os usuários:** Contato direto e telefônico com o Ouvidor;
- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Através de ofício;
- **Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:** A consulta do andamento de Ouvidoria é realizada diretamente no setor.

Em atenção ao OFÍCIO CIRCULAR Nº005/2021/SMS/GAB, encaminho descrição do Serviço de **Cadastros Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES)** ligado do Setor de Controle, Avaliação e Auditoria, à disposição dos usuários.

- **Serviço Oferecido:** Cadastros Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) é um registro criado pelo Ministério da Saúde, para todos os estabelecimentos que prestam algum tipo de assistência à saúde, tais como: consultórios, clínicas e policlínicas, hospitais e outros;
- **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:** Para acessar o serviço, basta procurar o Setor de Controle e Avaliação, na Secretaria Municipal de Saúde, com os seguintes documentos: cópia da Licença Sanitária; Alvará de Funcionamento, Comprovante de Inscrição de Pessoa Física ou Jurídica, Cópia de Identidade Profissional (carteira do Conselho); Cópia do Diploma (especialização, mestrado);
- **Principais etapas para o processamento do serviço:** Após recebimento da documentação necessária, será feita análise, cadastramento e processamento onde será librado o código CNES.
- **Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço:** Os cadastros serão realizados de acordo com a demanda, após a transmissão dos dados para o site do CNES DATASUS, as informações podem demorar até 10 (dez) dias para consulta;
- **Forma de prestação do serviço:** Setor de Controle e Avaliação, localizado na Secretaria Municipal de Saúde;
- **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** Setor de Controle e Avaliação, localizado na Secretaria Municipal de Saúde;

- **Prioridade de atendimento:** Não se aplica;
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** O atendimento é realizado de forma imediata.
- **Mecanismo de comunicação com os usuários:** Contato telefônico com o Estabelecimento de Saúde;
- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** Através de ofício ou pelo e-mail: scnes.saude@novavenecia.es.gov.br;
- **Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:** Após processamento dos dados as informações podem ser consultadas através do sítio eletrônico: <http://cnes.datasus.gov.br>, do Ministério da Saúde.