

# SMS - Secretaria Municipal de Saúde

## Sistema Único de Saúde - SUS

- Um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo;
- Constituição Federal 1988:  
“Saúde direito de todos e dever do Estado”;
- Gestão abrange os três entes federativos:  
União, Estado e Município;
- **Amparado em princípios:**  
Universalidade  
Equidade  
Integralidade
- **Organização:**  
Regionalização e Hierarquização  
Descentralização e Comando Único  
Participação Popular
- **Alinhada aos princípios do SUS, a SMS gerencia o sistema de saúde do município;**



Organograma conforme Decreto nº 21.315, de 29/12/2021

- **Estão sob responsabilidade direta e indireta da SMS:**

132 Unidades de Saúde

4 Unidades de Pronto Atendimento

SAMU - 192

2 Hospitais próprios (HPS e HMIPV)

Convênios e Contatos com Hospitais e Clínicas

Vigilância em Saúde \*

<https://prefeitura.poa.br/sms/servicos>

- [Unidades de Saúde \(US\) / Postos de Saúde ou UBS](#)

- [Geosaude](#)

- Acesso à Medicamentos:

## Medicamentos Básicos

## Medicamentos Especiais

- Serviços de Urgência e Emergência - UPA / SAMU 192

## Urgência e emergência

- Serviços Especializados - Regulação

US, UPA - Gercon

UPA, Hospitais - Gerint

# Ouvidoria SUS

- São unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), cuja missão é viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos, e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.
- Baseado nos princípios e diretrizes do SUS, a Ouvidoria está amparada em ideais de democracia e de participação dos usuários ; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

## A Ouvidoria do SUS - OUVSUS é o setor responsável por receber:

- reclamações,
- denúncias,
- sugestões,
- elogios

- e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.

**A manifestação deve ser registrada sempre que o (a) cidadão (ã):**

- Solicitar assistência (Ex: consultas, atendimentos, tratamentos, exames, medicamentos);
- Relatar uma insatisfação (Ex: insatisfação com algum profissional de saúde, demora no atendimento, falta de material na unidade de saúde, falta de medicamento, etc.);
- Denunciar uma irregularidade (Ex: Não cumprimento de carga horária pelo profissional de saúde, Cobrança por procedimentos cobertos pelo SUS, Negligência médica, etc.);
- Registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde (Ex: elogiar o atendimento recebido / o profissional que o atendeu, sugerir a Inclusão de medicamento no SUS / contratação de profissionais, etc.).

## **Ouvidoria SMS/POA**

- Ouvidoria recebe as manifestações através dos canais de acesso;
- Gerado um número de protocolo nos sistemas utilizados, que é informado ao cidadão;
- O protocolo é encaminhado à área demandada para manifestação; (PRAZO)
- Protocolo retorna à ouvidoria para a formatação da resposta e envio ao cidadão;
- A Ouvidoria recebe as manifestações através dos canais de acesso;
- É gerado um número de protocolo nos sistemas utilizados, que é informado ao cidadão; (prazo resposta 30 dias\*);
- O protocolo é encaminhado à área demandada para manifestação; (20 dias\*);
- O protocolo retorna à ouvidoria para a formatação da resposta e envio ao cidadão;

OBS: prazo resposta ao cidadão (ã) pode ser prorrogado uma única vez por igual período

- A Ouvidoria responde pelos sistemas 136 Ouvidor SUS e 156+POA;
- Sistema Me-Ouv (Ouvidoria Geral do Município);
- Sistema e-SIC (Solicitação Informações ao Cidadão);
- Solicitações de Negativas;

### **Cadastro do (a) cidadão (ã) - homônimos**

## Consulta/Cadastro de Cidadão e Solicitação

Dados do Cidadão: -

Busca:  Quantidade:

Exibidos 4 resultados

Nº	Marca	Telefone	Nome	Dt Cadastro	email	Endereco	Numero
75442	<input type="checkbox"/>	985905659	Joao Carlos Silva dos Santos (3)	16/09/2008 13:31:11		AC L DOIS NUCLEO ESPERANCA	49
86872	<input type="checkbox"/>	33461735	Joao Carlos Silva dos Santos (1)	07/11/2008 11:35:20		AC GUTO PEREIRA	255
551821	<input type="checkbox"/>	35082185 985792185	Joao Carlos Silva dos Santos (1)	19/12/2013 12:52:59	jc_cno@yahoo.com.br	VA SETE CEFER UM	359
723359	<input type="checkbox"/>	985519932	Joao Carlos Silva dos Santos (1)	23/10/2015 15:30:21		R AFONSO MOACIR CERIOLI	25

## Cadastro do (a) cidadão (ã) - dados completos

Dados do Cidadão: -

Busca:  Quantidade:

Nome Cidadão	Sexo	Pessoa F/J	Nome Fantasia/Social	Falar com?(Recado)
Joao Carlos Silva dos Santos	Masculino	Fisica		
Município	CEP	Endereço	Número	Complemento
Porto Alegre	91790131	AC L DOIS NUCLEO ESPERANCA	49	
Telefone	E-Mail	Documento	Ramal	
Tipo: Residencial		Tipo: CPF	Vínculo: Administrador	
1 985905659 - Celular		1 23845708034 CPF		
		2 2014750133 IDENTIDADE		

Mensagens

## Cadastro do (a) cidadão (ã) - dados completos

Sua Secretaria=>SMS  
Sua Unidade=>SMS  
Sua Origem=>

## Abrir Solicitação

Nome Cidadão:

Serviço:  Secretaria:  Recarregar:

Tipo Retorno	Urgência	Sigilo	Tipo Assunto	Tipo Solicitação
<input type="text" value="Sem retorno"/>	<input type="text" value="Não"/>	<input type="text" value="Não"/>	<input type="text" value="Solicitação"/>	<input type="text" value="156+POA"/>

Dados da Solicitação	Observações do Atendente
Logradouro: <input type="text" value="AC L DOIS NUCLEO ESPERANCA"/> Nº: <input type="text" value="49"/> Complemento: <input type="text"/> Processo: <input type="text"/>	<div> <div>Nome do paciente:</div> <div>Data de nasc. (paciente):</div> <div>Nome da mãe:</div> <div>Unidade de Saúde de Referência:</div> <div>Número do cartão SUS (15 dígitos):</div> <div>Descrever principal demanda:</div> </div>

## Tipo de retorno e prazo de resposta:

**Protocolo Gerado: 030515-24-11**  
**Prazo Serviço: 30 dias**

Primeiro Trâmite =>Encaminhamento - Prazo Atendimento:30 dias  
Inserido para => SMS - Ouvidoria

# Registro ou não ?

- Não consegue agendar consulta na US
- Demora no atendimento na UPA
- Falta de medicamento XXX
- Informações sobre consulta com dermatologista
- Previsão do agendamento de RX
- Elogio à funcionário de US
- Mau atendimento Hospital XXXX
- Falta de Médico na US
- Não atendimento SAMU
- Falta de Médico na UPA de Viamão
- Demora atendimento no Hospital XXXX
- Denúncia de funcionário chefia do Hospital YYY
- Reclamação de resposta da Ouvidoria

- Informações vacinas

# Principais Serviços abertos para SMS

Serviço	Secretaria/Prazo	Descrição/Script Atendente
<b>72070 SMS - Mosquito / Dengue - Orientação</b>	SMS/SMS 60 (dias)	Diz respeito às orientações de prevenção e controle com relação ao mosquito transmissor da dengue no município de Porto Alegre. Gerar protocolo desse código quando as informações no site <a href="http://www.ondeestaoaedes.com.br">www.ondeestaoaedes.com.br</a> não forem o suficientes para sanar a dúvida do cidadão.
<b>72331 SMS - Mosquito / Dengue - fiscalização / denúncia</b>	SMS/SMS 60 (dias)	Fiscalização de áreas particulares ou públicas, que tenham locais com foco de água parada. Vistoria em piscinas residenciais, inclusive de prédios, sem cuidado / tratamento; vistoria para cuidados contra proliferação do mosquito da dengue. A fiscalização deve ser em local específico não sendo possível fiscalizar o bairro ou quadra, por exemplo. Não usar este serviço quando for visualização de mosquito, em caso positivo de Dengue, por exemplo.
<b>72071 SMS - Desratização</b>	SMS/SMS 45 (dias)	Aplicação de raticida (veneno) nos bueiros de vias públicas e nas tocas de canteiros e calçadas no trecho de 100 metros, tendo como centro o endereço da ocorrência, ou aplicação no entorno de praças e junto aos arroios.
<b>72075 SMS - Roedores - ação fiscal</b>	SMS/SMS 80 (dias)	Estabelecimentos comerciais, particulares, públicos onde há presença de ratos, sem a presença de lixo. Se houver presença de lixo, é com DMLU, NÃO CADASTRAR NESTE SERVIÇO!

<b>72125 SMS - Piscina de uso COLETIVO - Vistoria</b>	SMS/SMS 65 (dias)	Vistoria em Piscinas Coletivas onde verifica-se que a piscina está sem tratamento (ex.: piscina verde, com foco de larvas, clubes e escolas de natação, etc.)
<b>72126 SMS - Caixa / Reservatório de água</b>	SMS/SMS 110 (dias)	Fiscalização em Reservatórios (caixas d'água) em situação precária (ex.: caixa d'água sem tampa, sem limpeza, rachada, etc.), fiscalização de empresas que realizam limpeza em reservatórios de água (alvará).
<b>72127 SMS - Fonte de água</b>	SMS/SMS 20 (dias)	Diz respeito a qualquer fonte de água que seja pública: TODAS são consideradas impróprias para consumo humano. É água não-potável que não está contemplada no sistema de abastecimento. São soluções de abastecimento contra indicados pela Vigilância em Saúde, provenientes do lençol freático aflorado ou manacial superficial (bicas e vertentes - Ex. fonte de Glória).
<b>72270 SMS - Reclamações Diversas</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Reclamações Diversas relacionadas à Secretaria Municipal de Saúde - SMS
<b>72271 SMS - Solicitações diversas</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Solicitações diversas relacionadas a Secretaria Municipal de Saúde - SMS
<b>72272 SMS - Denúncias Diversas</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Denúncias Diversas - SMS
<b>72273 SMS - Informações Diversas</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Informações Diversas relacionadas à Secretaria Municipal de Saúde - SMS
<b>72274 SMS - Elogio / Agradecimento</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Elogio/Agradecimento - SMS
<b>72859 SMS - Informações Diversas DVS</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Informações dos serviços oferecidos ou executados pela Vigilância em Saúde.

<p><b>73086 SMS - Alimentos - Fiscalização</b></p>	<p>SMS/SMS 45 (dias)</p>	<p>Denúncia que se refere aos alimentos de estabelecimentos COMERCIAIS, tais como: alimentos estragados, mal acondicionados, sem procedência, com falta de higiene, etc. Exemplos: açougues, minimercados, padarias, lancherias, bares, restaurantes, escolas, refeitórios, praças de alimentação, lanchonetes, pizzarias, food trucks, hipermercados, mercados, etc. &gt;&gt; NÃO UTILIZAR para alimentos com data de validade expirada - nesses casos, encaminhar usuário para o PROCON/PMPA. &gt;&gt; NÃO UTILIZAR no caso de consumo/ingestão de alimentos e consequente sintomas - nesses casos, utilizar o código 73231 - SMS - Alimentos - Fiscalização - SURTO.</p>
<p><b>73231 SMS - Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO</b></p>	<p>SMS/SMS 15 (dias)</p>	<p>Denúncias referentes à ingestão de alimentos, havendo sintomas como: diarreia, náusea, vômito, distensão abdominal, cefaléia (dor de cabeça), febre, etc. ATENÇÃO! Está demanda NÃO pode ser registrada como anônima (mas pode SIM ser sigilosa - OBRIGATÓRIO perguntar para o denunciante se ele quer sigilo). Também é OBRIGATÓRIO ter telefone para contato registrado no cadastro do denunciante - NÃO registrar no campo Assunto do protocolo.</p>
<p><b>73098 SMS - Criação de animais (falta de higiene)</b></p>	<p>SMS/SMS 105 (dias)</p>	<p>Falta de higiene na criação de animais (ex.: mau cheiro, moscas, presença de grande quantidade de fezes em criações de animais - SUÍNOS, AVES, etc.) &gt;&gt;NÃO se refere à cães e gatos!&lt;&lt;</p>



<b>73161 SMS - Fiscalização em Serviços de Interesse à Saúde - Condições sanitárias</b>	SMS/SMS 45 (dias)	Manifestação que se refere a estabelecimentos de saúde e de interesse à saúde, tais como: Hospitais, Clínicas e Consultórios (odontologia, medicina, fisioterapia, psicologia, nutrição, etc), Geriatrias, Escolas de Educação Infantil, Tatuagem e Piercing, Laboratórios, Ambulâncias, Saúde Mental, Ópticas, Transporte de Material Biológico Humano, Estéticas, Transtorno Mental (exceto deficiência mental, física, abrigos, albergues, etc., que devem encaminhar para FASC). Não inclui problemas ou danos estruturais como: risco de desabamento, rachaduras, comprometimento do prédio. Se for serviços de radiações ionizantes (RX, Tomografia, Ressonância, Mamografia, etc.), usar o código 73880.
<b>73195 SMS - Recolhimento de Morcego Morto / Moribundo</b>	SMS/SMS 10 (dias)	Recolhimento de morcego(s) morto e/ou moribundo (s) (doente, com comportamento alterado): EM DIAS ÚTEIS EM HORÁRIO COMERCIAL, PEDIR PARA CIDADÃO LIGAR PARA A EVAntropo-SMS PELO Nº (51) 3289-2450. Obs.: No caso do morcego morto, não pode ultrapassar 24 horas da morte pois não servirá mais para análise de raiva. Sobre colônia ativa de morcegos (presença vários morcegos vivos em locais específicos como: forros das residências, caixas de persianas, chaminés, etc) pedir para usuário ligar para FAUNA-SMAMS pelo nº (51) 3289-7517.
<b>73218 SMS - Pombos - fiscalização</b>	SMS/SMS 80 (dias)	Fiscalização de pessoas que alimentam pombos. Não é permitido a alimentação de pombos pois transmitem doenças para as pessoas. Não é realizada a retirada de pombos, nem a eliminação.
<b>73097 SMS - Criação de abelhas</b>	SMS/SMS 50 (dias)	Fiscalização de CRIAÇÃO de abelhas que não é permitido em zona urbana. Se for na zona rural da cidade, encaminhar para Agricultura Estadual. NÃO É RETIRADA DE ENXAMES.
<b>73711 SMS - Solicitações Diversas SAMU</b>	SMS/SMS 30 (dias)	Manifestação que se refere ao atendimento do SAMU (reclamações, elogios, informações, denúncias)

<b>73729 SMS - Escorpiões</b>	SMS/SMS 65 (dias)	Informações, registro de acidentes (picadas) e em caso de visualização de escorpiões. Em caso de acidentes com escorpião amarelo, a pessoa que sofreu a picada deve ser encaminhada ao HPS (hospital referência para acidentes com escorpião).
<b>73821 SMS - CEREST - Centro de Referência de Saúde do Trabalhador</b>	SMS/SMS 50 (dias)	Atende denúncias relativas aos agravos/doenças que já estão impactando em populações expostas em ambientes de trabalho inadequados nas questões sanitárias e relativas à exposição à riscos de acidentes. Vistoria inicial em 30 dias. Procedimentos: orientação Verbal, Notificação, Auto de Infração e/ou encaminhamento da denúncia à SRTE-RS/MTE (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego). Pode ser consultada uma lista compilada pelo Estado RS: <a href="https://www.cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/202010/26142005-nota-tecnica-01-2020-notificacao-de-agravos.pdf">https://www.cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/202010/26142005-nota-tecnica-01-2020-notificacao-de-agravos.pdf</a>
<b>73940 SMS - Recolhimento de Macaco Morto</b>	SMS/SMS 10 (dias)	Recolhimento de macaco (s) morto: EM DIAS ÚTEIS EM HORÁRIO COMERCIAL, PEDIR PARA CIDADÃO LIGAR PARA A EVAntropo-SMS PELO Nº (51) 3289-2450. Obs.: No caso do macaco morto, o recolhimento deve ser o mais breve possível a fim de viabilizar a análise. No caso de macacos moribundos (doentes) pedir para usuário ligar para FAUNA-SMAMS pelo nº (51) 3289-7517.
<b>72073 SMS - Esgoto - notificação</b>	SMS/SMS 110 (dias)	Fiscalização de esgoto cloacal a céu aberto de residencia para o passeio e/ou via pública. Fiscalização da caixa de gordura de estabelecimentos comerciais do ramo alimentício. ATENÇÃO: PROBLEMAS DE VAZAMENTO DE ESGOTOS ENTRE VIZINHOS NÃO É REALIZADA FISCALIZAÇÃO, NESTE CASO, NÃO ABRIR PROTOCOLO, PROCURAR JUSTIÇA DE PEQUENAS CAUSAS. Não registrar neste serviço problemas no coletor de fundos, ligação clandestina, rompimento na rede de esgoto - encaminhar ao DMAE.

