SMS - Secretaria Municipal de Saude

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;

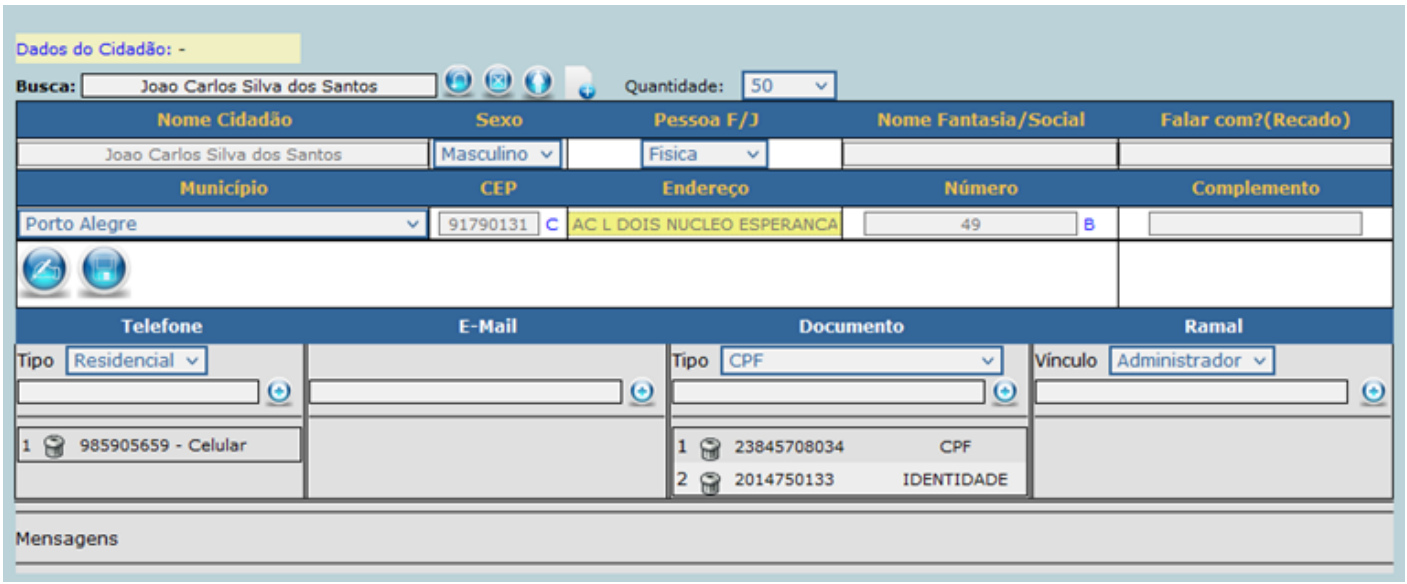
OBS: prazo resposta ao cidadão (ã) pode ser prorrogado uma única vez por igual período

- 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



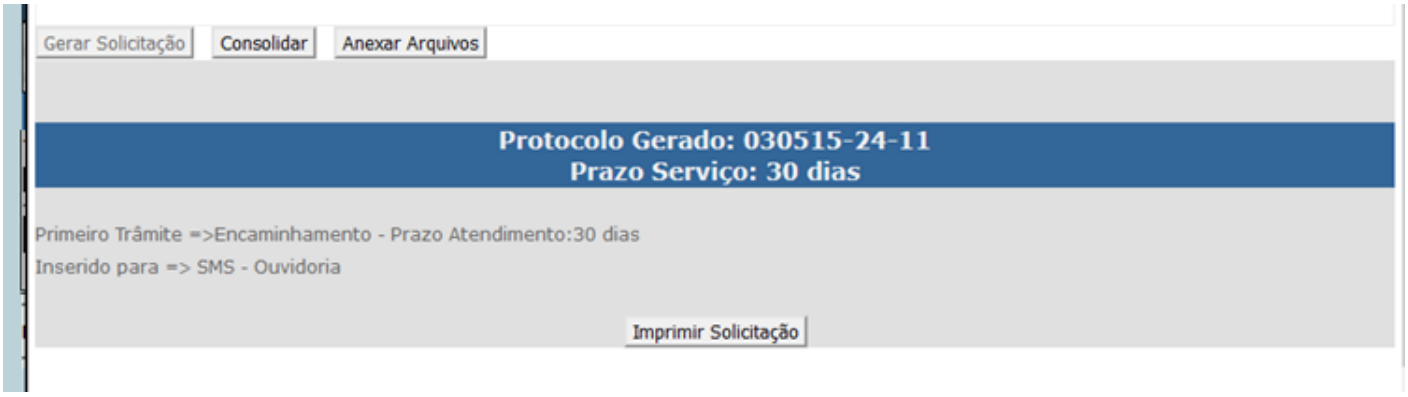
Cadastro do (a) cidadão (ã) - dados completos



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



Tipo de retorno e prazo de resposta:



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
72070 SMS - Mosquito / Dengue - Orientação	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 www.ondeestaoaedes.com.br não forem o suficientes para sanar a dúvida do cidadão.
72331 SMS - Mosquito / Dengue - fiscalização / denúncia	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.
Controle de Roedores	SMS/SMS 45 (dias)	Aplicação de raticida (veneno) nos bueiros de vias publicas 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.
72075 SMS - Roedores - ação fiscal	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!

72125 SMS - Piscina de uso COLETIVO - Vistoria	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.)
72126 SMS - Caixa / Reservatório de água	SMS/SMS 110 (dias)	Fiscalização em Reservatórios (caixas dágua) em situação precária (ex.: caixa dágua sem tampa, sem limpeza, rachada, etc.), fiscalização de empresas que realizam limpeza em reservatórios de água (alvará).
72127 SMS - Fonte de água	SMS/SMS 20 (dias)	Diz respeito a qualquer fonte de água que seja pública: TODAS são consideradas impróprias para consumo humano. É agua 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).
72859 SMS - Informações Diversas DVS	SMS/SMS 30 (dias)	Informações dos serviços oferecidos ou executados pela Vigilância em Saúde.
73086 SMS - Alimentos - Fiscalização	SMS/SMS 45 (dias)	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, refeitorios, praças de alimentação, lanchonetes, pizzarias, food trucks, hipermercados, mercados, etc. >> NÃO UTILIZAR para alimentos com data de validade expirada - nesses casos, encaminhar usuário para o PROCON/PMPA. >> NÃO UTILIZAR no caso de consumo/ingestão de alimentos e consequente sintomas - nesses casos, utilizar o código 73231 - SMS - Alimentos - Fiscalização - SURTO.

73231 SMS - Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO	SMS/SMS 15 (dias)	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.
73098 SMS - Criação de animais (falta de higiene)	SMS/SMS 105 (dias)	Falta de higiene na criação de animais (ex.: mau cheiro, moscas, presença de grande quantidade de fezes em criações de animais - SUÍNOS, AVES, etc.) >>NÃO se refere à cães e gatos!<<
SMS - Fiscalização em serviços de geriatrias, saúde mental, escolas de educação infantil)creches),salões de beleza,tatuagem e piercing, academias, home care.	SMS/SMS 30 (dias)	Qualquer demanda recorrente dos serviços de geriatrias, saúde mental, escolas de educação infantil, salões de beleza, tatuagem e piercing
SMS - Fiscalização de farmácias,drogarias,distribuidoras e transportadoras de medicamentos, produtos para saúde, saneantes (produtos de limpeza), cosméticos , empresas de controle de pragas, uso de formol em salão de beleza/estética	SMS/SMS 35 (dias)	Manifestação que se refere a vigilância, fiscalização e licenciamento de estabelecimentos que comercializam medicamentos (farmácias e drogarias), produtos para a saúde (próteses, órteses, material médico), saneantes (produtos de limpeza) e comésticos e que produzem saneantes e cosméticos, além de empresas especializadas em controle de vetores e pragas urbanas (desinsetização e descupinização), uso de Formol em salões de beleza/estéticas. >> NÃO usar esse serviço para outras reclamações referentes a condições sanitárias de salões de beleza, neste caso usar o serviço acima.

73195 SMS - Recolhimento de Morcego Morto / Moribundo	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.
73218 SMS - Pombos - fiscalização	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.
73097 SMS - Criação de abelhas	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.
73729 SMS - Escorpiões	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).

73821 SMS - CEREST - Centro de Referência de Saúde do Trabalhador	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: https://www.cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/202010/26142005-nota-tecnica-01-2020-notificacao-de-agravos.pdf
73940 SMS - Recolhimento de Macaco Morto	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.
72073 SMS - Esgoto - notificação	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.

Revisão #8
Criado 20 March 2024 19:32:35 por Pablo Boanova
Atualizado 20 March 2026 11:41:48 por Pablo Boanova