



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO

# Carta de Serviços



- SESAP -

# Apresentação



A Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte – SESAP/RN, fundada em 1964, através da Lei nº 3.088, de 17/02/1964, tem a sua missão estabelecida no âmbito da Administração Estadual, estando a sua linha de competência atrelada à responsabilidade de coordenar e implementar a Política Estadual de Saúde em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde, na perspectiva da promoção à saúde, atenção integral à saúde, promovendo a melhoria da qualidade de vida da população norterio-grandense.

# Identidade organizacional



## Denominação:

Secretaria de Estado da Saúde Pública  
do Rio Grande do Norte – SESAP/RN

## Missão:

Formular, coordenar e implementar, de forma regionalizada e participativa, a política estadual de atenção à saúde, assegurando à população ações de promoção, vigilância em saúde e o acesso integral, humanizado e resolutivo, conforme princípios e diretrizes do SUS.

## Visão:

Instituição gestora de um sistema que contribui para assegurar à proteção à saúde da população e à promoção de uma vida saudável.

## Dados cadastrais da Instituição:

CNPJ: 08.241.754/0001-45

CNPJ FES: 14.031.955/0001-10

ENDEREÇO: Av. Deodoro da Fonseca,  
730 – Cidade Alta – 8º andar.

CEP: 59025-600 – Natal/RN

## Contatos:

- ❖ Gabinete:  
(84)3232 2548  
E-mail: gs.sesap@gmail.com
- ❖ Adjunto:  
(84)3232 7320  
E-mail: adjuntosesap@gmail.com
- ❖ Subsecretaria de Gerenciamento de Regiões e Redes de Atenção -SUGRRA:  
(84) 3232 9411  
E-mail: subplansaudern@gmail.com

**Site:** [www.saude.rn.gov.br](http://www.saude.rn.gov.br)

## Secretário:

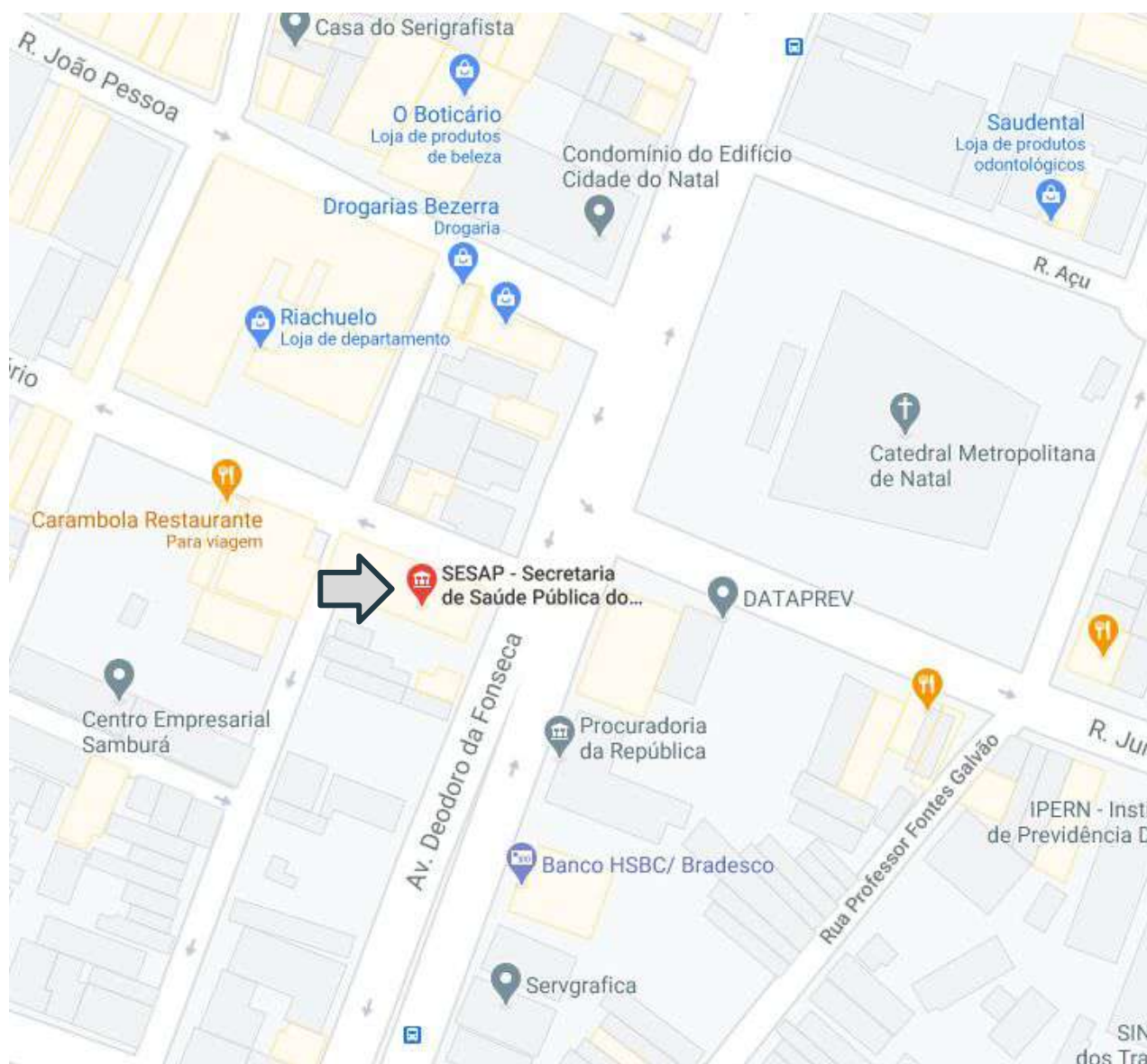
Cipriano Maia de Vasconcelos

## Secretária Adjunta:

Lyane Ramalho Cortez

# Como chegar

Av. Deodoro da Fonseca, 730 – Cidade Alta – CEP: 59025-600 - Natal/RN



# Organograma





# SERVIÇOS



# Ouvidoria SUS/SESAP

## SERVIÇO:

Somos uma via de comunicação, legítima e oficial, que dá voz aos anseios da população e os transmite ao gestor de saúde. Trata-se de um rico instrumento para a administração, visto que gera informações baseadas na necessidade da população, podendo orientar a tomada de decisão e ações direcionadas, melhorando, dessa forma, a qualidade dos serviços ofertados.

A função das Ouvidorias do SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo comunicação de qualidade entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, fortalecendo o conceito de cidadania, e ofertando subsídios para tomada de decisão.

É papel da Ouvidoria SUS SESAP/RN efetuar o registro, o encaminhamento e o fechamento das demandas, bem como fazer o acompanhamento da mesma até o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

## REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)

Qualquer cidadão pode acionar a Ouvidoria SUS/ Sesap apresentando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

## PRAZO MÁXIMO :

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, conforme art.16 da Lei n.º 13.460, de 26.06.17.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Basta o cidadão entrar em contato com nossos canais de atendimento e relatar a manifestação que será registrada no sistema do Ouvidor SUS, após isso será encaminhado para unidade ou setor da saúde competente para responder o questionamento/informação. Em seguida, ocorrerá a devolutiva ao setor da Ouvidoria para o envio a resposta ao (a) usuário (a)final.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

### Canais de comunicação:

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria SESAP/RN, o cidadão dispõe dos seguintes canais:

-Telefones da Ouvidoria SUS (SESAP):

(84) 3232 6505 / (84) 3232 3536 /  
0800 084 2020.

-E-mail: [ouvidoriasus@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus@rn.gov.br) /  
[ouvidoriasus.rn@gmail.com](mailto:ouvidoriasus.rn@gmail.com)

-Presencialmente na sede da Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte (12º andar).

-Disque Saúde 136 – Tridígito gratuito do Ministério da Saúde que registra manifestações no Sistema Ouvidor SUS e encaminha à rede de Ouvidorias do Brasil.

-Site do Ministério da Saúde – Formulário Web – Contatos 136.

Sistema “FALA BR” – site  
[www.sistema.ouvidorias.gov.br](http://www.sistema.ouvidorias.gov.br)

-E-SIC – Lei de Acesso à informação – Site  
[www.esic.cgu.gov.br](http://www.esic.cgu.gov.br)



# Ouvidoria SUS/SESAP

(continuação)

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria pelas Sub-redes (Unidades de saúde/ SESAP):

## -HOSPITAL GISELDA TRIGUEIRO

E-mail: [ouvidoriahgtrn@gmail.com](mailto:ouvidoriahgtrn@gmail.com)

Telefone: 3232-7969

## -HOSPITAL WALFREDO GURGEL

E-mail: [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com)

Telefone: 84 3232-7502

## -HOSPITAL DR JOÃO MACHADO

E-mail: [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

## -HOSPITAL POLICIA MILITAR

E-mail: [ouvidoriahccpg@rn.gov.br](mailto:ouvidoriahccpg@rn.gov.br)

## -HOSPITAL TARCÍSIO MAIA - MOSSORÓ

E-mail: [ouvidoriasus.hrtm@yahoo.com.br](mailto:ouvidoriasus.hrtm@yahoo.com.br)

## -HOSPITAL RAFAEL FERNANDES - MOSSORÓ

E-mail: [ouvidoriahrf@gmail.com](mailto:ouvidoriahrf@gmail.com)

## -HOSPITAL REGIONAL SERIDO - CAICÓ

E-mail: [ouvidoriahrsrn@gmail.com](mailto:ouvidoriahrsrn@gmail.com)

Telefone: 84 9 8184-2042

## -HOSPITAL REGIONAL DEOCLÉCIO MARQUES DE LUCENA - PARNAMIRIM

E-mail: [hrdmlouvidoriasus@gmail.com](mailto:hrdmlouvidoriasus@gmail.com)

Telefone: 3644-3768 / 9 9952 0331

## -HOSPITAL SANTA CATARINA

E-mail: [ouvidoriahjpb@gmail.com](mailto:ouvidoriahjpb@gmail.com)

Telefone: 9 9903-2876

## -HOSPITAL REGIONAL ALFREDO MESQUITA - MACAÍBA

E-mail: [ouvidoria.hramf@gmail.com](mailto:ouvidoria.hramf@gmail.com)

## -HOSPITAL REGIONAL SÃO PAULO DO POTENGI

E-mail: [hrsppouvidoria@gmail.com](mailto:hrsppouvidoria@gmail.com)

## -HOSPITAL REGIONAL LINDOLFO GOMES - SANTO ANTÔNIO

E-mail: [ouvidoriahrlgv@gmail.com](mailto:ouvidoriahrlgv@gmail.com)

## -HOSPITAL REGIONAL MARIANO COELHO - CURRAIS NOVOS

E-mail: [hrmc.ouvidoria@gmail.com](mailto:hrmc.ouvidoria@gmail.com)

## -HOSPITAL REGIONAL MONSENHOR ANTÔNIO BARROS - SÃO JOSÉ DE MIPIBU

E-mail: [ouvidoria.mab@gmail.com](mailto:ouvidoria.mab@gmail.com)

Telefone: 9 9145-1081

## -HOSPITAL REGIONAL CLEODON CARLOS DE ANDRADE - PAU DOS FERROS

E-mail: [ouvidoriahcca@gmail.com](mailto:ouvidoriahcca@gmail.com)

## -LACEN - LABORATÓRIO CENTRAL

E-mail: [ouvidorialacenrn@gmail.com](mailto:ouvidorialacenrn@gmail.com)

Telefone: 3232-6203

Celular: 9 9965-1874

## -HEMONORTE - NATAL

E-mail: [ouvidoriahemonorte@gmail.com](mailto:ouvidoriahemonorte@gmail.com)

## -HEMONORTE - MOSSORÓ

E-mail: [ouvidoriahemocentromossoro@gmail.com](mailto:ouvidoriahemocentromossoro@gmail.com)

## -UNICAT

E-mail: [ouvidoria.unicat@rn.gov.br](mailto:ouvidoria.unicat@rn.gov.br)

## -I URSAP - S.J.MIPIBU

E-mail: [sinam1ursap@rn.gov.br](mailto:sinam1ursap@rn.gov.br)

## -II URSAP - MOSSORÓ

E-mail: [ouvidoriasusmossoro@yahoo.com.br](mailto:ouvidoriasusmossoro@yahoo.com.br)

## -III URSAP - JOÃO CÂMARA

E-mail: [equipetecnica3ursap@gmail.com](mailto:equipetecnica3ursap@gmail.com)

## -IV URSAP - CAICÓ

E-mail: [ouvidoria4ursap@gmail.com](mailto:ouvidoria4ursap@gmail.com)

## -V URSAP - SANTA CRUZ

E-mail: [5ursap@rn.gov.br](mailto:5ursap@rn.gov.br)

Telefone: 32914057

## -VI URSAP - PAU DOS FERROS

E-mail: [ouvidoriasus6ursap@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus6ursap@rn.gov.br)

## -VII URSAP - NATAL

E-mail: [viiursap@gmail.com](mailto:viiursap@gmail.com)

## -VIII URSAP - ASSU

E-mail: [ouvidoriasusassu@yahoo.com](mailto:ouvidoriasusassu@yahoo.com)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Pelos canais acima citados.



# Assessoria de Imprensa - ASCOM

## SERVIÇO:

Assessorar todas as unidades, coordenadorias e subcoordenadorias da Sesap nas questões relativas às demandas de imprensa;

- Preparar releases (textos) para divulgar as ações da secretaria;
- Enviar notas para imprensa quando necessário;
- Preparar e enviar diariamente o clipping para os setores/unidades da Sesap;
- Manter o mailing atualizado;
- Organizar coletivas de imprensa;
- Alimentar com conteúdo específico o site institucional e as redes sociais digitais da Sesap.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Releases;
- Notas;
- Mailing list;
- Clipping;
- Site Institucional;
- Redes Sociais Digitais (Facebook, Twitter, Instagram e Youtube) da Sesap

## PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

-Em relação às demandas da imprensa, os veículos de comunicação devem entrar em contato através do número (84) 3232- 2618 / 3232-2630 ou pelo e-mail [ascomsesap@gmail.com](mailto:ascomsesap@gmail.com) e solicitar respostas para suas demandas;

-Quanto à divulgação das ações da secretaria, as unidades, setores, coordenadorias e subcoordenadorias da Sesap devem requerer através de contato fornecido anteriormente ou ainda pelo sistema SEI!.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

O serviço é prestado mediante solicitação dos setores/unidades/coordenadorias da Sesap, quando há necessidade de realizar a divulgação de alguma ação da secretaria,

ou quando os veículos de imprensa solicitam alguma demanda;

- Deve ser solicitado através dos contatos fornecidos anteriormente;

-O horário de atendimento é das 8h às 18h (flexível quando houver demandas).

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Avaliação contínua;

-Através da Ouvidoria da Sesap.

# Coordenação de Vigilância em Saúde - CVS

Subcoordenadoria de Vigilância em Saúde Ambiental (SUVAM)

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Vigilância em Saúde Ambiental (SUVAM).

Compreende um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção e prevenção de qualquer mudança em fatores determinantes e condicionantes do meio ambiente que interferem na saúde do homem com o intuito de orientar a execução de ações de controle de fatores ambientais que contribuem para a ocorrência de doenças e agravos e interferem na saúde da população.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

A Subcoordenadoria de Vigilância em Saúde Ambiental não realiza atendimento diretamente ao usuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

---

## PRAZO MÁXIMO:

---

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

---

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

# Coordenadoria de Vigilância em Saúde - CVS

Subcoordenadoria de Vigilância Epidemiológica - SUVIGE

Sistemas de Informação sobre mortalidade e nascidos vivos- SIM/SIN

## SERVIÇO:

1. Segunda via de declarações de óbito e de nascidos vivos dos anos de 1999 a 2005
2. Informações epidemiológicas sobre óbitos e nascidos vivos no RN (Dados públicos)
3. Informações epidemiológicas NOMINAIS sobre óbitos e nascidos vivos no RN (Dados Restritos)

## REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)

### Referente ao serviço 1:

- Solicitação: Parente direto (ascendente ou descendente) do falecido/nascido
- Boletim de ocorrência de perda da primeira via (amarela) da declaração
- Documento de identificação com foto (original e cópia) ou Procuração com reconhecimento em cartório para este fim.

### Referente ao serviço 2:

- Solicitação:Qualquer pessoa/instituição
- Informar as variáveis desejadas dos bancos de dados

### Referente ao serviço 3:

- Solicitação: Instituição ou órgão público ou privado.
- Instituições educacionais: Necessário parecer do comitê de ética em pesquisa.
- Assinatura do termo de sigilo de dados.
- Informar variáveis desejadas dos bancos de dados

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO/ PRAZO MÁXIMO :

### Referente ao serviço 1:

Solicitar diretamente no setor SIM/SINASC ou SEI. Prazo máximo: 72 horas.

### Referente ao serviço 2:

Solicitar por telefone, e-mail ou pessoalmente no setor. Prazo máximo: 5 dias úteis.

### Referente ao serviço 3:

Envio de Ofício protocolado via SEI! Prazo máximo: 10 dias úteis.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

### Referente ao serviço 1:

Cópia do espelho da declaração informada ao Sistema de Informação.  
Retirada pessoal no setor para assinatura de protocolo.

### Referente ao serviço 2 e 3:

Planilhas eletrônicas ou impressas com os dados solicitados.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Por telefone 84 3232 2564 ou por e-mail [simsinascrn@gmail.com](mailto:simsinascrn@gmail.com) ou via ouvidoria SESAP

Horário de Funcionamento ao público:  
Segunda a Sexta das 08h às 13h.

# Coordenadoria de Atenção à Saúde - CAS

Subcoordenadoria de Atenção Hospitalar - SUAHS/SESAP

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Atenção Hospitalar  
SUAHS/SESAP.

- Coordenar, acompanhar e aplicar os planos de ação/estratégico nas unidades hospitalares e de referência sob a égide da SESAP/RN;
- Assessorar nas implementações, reestruturações e adequações dos espaços físicos e de propostas de governo;
- Parcerias com os demais serviços da rede de saúde por meio dos termos de compromissos/contratualizações.

## REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)

- Visitas técnicas com aplicação do instrumento – Chek List/devolutiva com relatório e plano de ação;
- Instrumento de acompanhamento e avaliação através dos POAs;
- Contratualizações nos diversos ramos da qualidade da assistência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- Visitas mensais;
- Atualizações dos POAs anualmente;
- Revisão/pactuação e repactuação.

## PRAZO MÁXIMO :

- Anual;
- Mensal;
- Quadrienal

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Direta a população por meio dos serviços ofertados nas unidades hospitalares e de referência.
- Contatos: 3232-6720 /  
3232 5968
- Endereço eletrônico:  
equipetecnica.cohur@gmail.com  
equipetecnica1.cas@gmail.com

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- Avaliação contínua; ouvidoria.

# Coordenadoria de Atenção à Saúde - CAS

Subcoordenadoria de Atenção Especializada e Apoio Diagnóstico -SAEAD  
HOME CARE

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Atenção Especializada e Apoio Diagnóstico -SAEAD /HOME CARE.

O HOME CARE é um serviço de suporte à vida, cuja assistência é realizada por equipe multiprofissional, em domicílio, proporcionando a desospitalização precoce dos pacientes. Essa forma de assistência garantirá o tratamento ao usuário do SUS, de acordo com a complexidade de sua patologia e quadro clínico, evitando-se assim, a reospitalização, excetuando-se os casos de agravamento ou que extrapolem a capacidade instalada desse serviço. Ressalta-se que os usuários atendidos nesse serviço não são elegíveis para outros da Rede de Atenção à Saúde - RAS, tais como SAD ou ESF, que também prestam assistência domiciliar (baixa, média e alta complexidade - AD<sup>1</sup>, AD<sup>2</sup>, AD<sup>3</sup>).

As equipes são compostas por fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista, médico, enfermeiro, A. Social, psicólogo, terapeuta ocupacional, de acordo com a demanda de saúde do usuário/paciente e a terapia instituída de acordo com a sua demanda de saúde.

A presença do técnico de enfermagem no domicílio se dará em regime de 12 ou 24 horas.

Atualmente há uma empresa prestadora dessa modalidade de assistência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Através de processo judicial.

## PRAZO MÁXIMO :

A alta se dará por melhora do quadro clínico do paciente (mudança do perfil) ou óbito.

## REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)

Todo usuário do SUS poderá ter acesso ao serviço, desde que apresente perfil de elegibilidade (de acordo com o seu quadro clínico). Esses critérios estão expressos nos instrumentos usados pelas equipes multiprofissionais do SAD/HOME CARE/COHUR/SESAP , que são a tabela da ABEMID (Associação Brasileira de Empresas de Medicina Domiciliar) e da NEAD (Núcleo Nacional das Empresas de Atenção Domiciliar). Atualmente esse processo se dá por via judicial.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Prestado de forma presencial, na residência do usuário, com técnico de enfermagem em regime de 12 ou 24 horas/dia.

**Contatos:** 3232-6720 /  
3232 5968

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Através do e-mail [sadsesap@gmail.com](mailto:sadsesap@gmail.com) ou [hcsesap@gmail.com](mailto:hcsesap@gmail.com).

# Coordenadoria de Atenção à Saúde- CAS

Subcoordenadoria de Atenção Especializada e Apoio Diagnóstico - SAEAD

Serviço de Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada (ODP)

## SERVIÇO:

O Serviço de ODP da CAS/SEAD -SESAP/RN integra o elenco de serviços da Coordenadoria de Operacionalizações de Hospitais e Unidades de Referência (COHUR) desde setembro de 2013, é regido pela portaria GS - nº 244/2014 e funciona como um serviço de suporte para a desospitalização dos pacientes dependentes de oxigenoterapia complementar, por meio de fornecimento de equipamentos de oxigenoterapia e de ventilação não invasiva (VNI), diminuindo assim o tempo de internação hospitalar e o risco de infecção hospitalar. Além de melhora da qualidade de vida destes pacientes que seguem seus tratamentos à nível ambulatorial junto com seus familiares, evitando então possíveis reinternações. Esta Secretaria tem contrato vigente com empresa especializada no fornecimento de equipamentos de oxigenoterapia e de ventilação mecânica não invasiva, facilitando o acesso a tal tratamento sem ser necessário a intervenção do Poder Judiciário, demandando maior custo ao Estado e demora no atendimento à necessidade do paciente.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Todo usuário do SUS poderá ter acesso ao serviço, desde que apresente perfil de elegibilidade, de acordo com o quadro clínico e requisitos básicos segundo as Diretrizes Brasileiras de Ventilação Mecânica, de Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada e Consenso Brasileiro sobre Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica,

de acordo com a Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia, e que tenha acompanhamento por equipe de saúde.

1. Cadastro para VNI - Prescrição médica com diagnóstico clínico; parâmetros pressóricos do VNI (IPAP/EPAP e FR, se necessária); e tipo de interface se máscara nasal ou oronasal (equipamento é entregue ao paciente programado para pronto uso e futuro acompanhamento pela equipe médica assistente do paciente); - Cópia de RG, CPF, cartão SUS e comprovante de residência do paciente e do responsável, telefones de contato.

2. Cadastro para Oxigenoterapia - Prescrição médica com diagnóstico clínico; fluxo de oxigênio (L/min) de acordo com a necessidade para correção da HIPOXEMIA; - Gasometria arterial atual mostrando presença de HIPOXEMIA justificando a necessidade de oxigenoterapia suplementar; e - Cópia de RG, CPF, cartão SUS e comprovante de residência do paciente e do responsável, telefones de contato.



# Coordenadoria de Atenção à Saúde- CAS

Subcoordenadoria de Atenção Especializada e Apoio Diagnóstico - SAEAD

Serviço de Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada (ODP)

(continuação)

OBS.: Critérios para indicação de Oxigenoterapia suplementar:

I \_ O2 contínuo: PaO2 < 55mmHg ou SaO2 < 88%, ou PaO2 entre 56 e 59 mmHg ou SaO2 89%, com evidência de insuficiência cardíaca, cor pulmonale ou eritrocitose (hematócrito > 55%);

II \_ O2 durante exercício: SaO2 < 88% ou PaO2 < 55mmHg durante atividade física, ou aumento da tolerância ao exercício com O2 durante programa de reabilitação pulmonar; e

III \_ O2 noturno: SaO2 < 88% ou PaO2 < 55mmHg durante o sono com evidência de cor pulmonale, eritrocitose ou outro distúrbio físico ou mental atribuído a hipoxemia, ou hipoxemia relacionada ao sono corrigida ou melhorada pelo O2 suplementar.

OBS.: Este Serviço não é responsável por traçar o plano de tratamento, determinar parâmetros de equipamentos, fluxo de oxigênio ou dar continuidade ao plano de tratamento;

OBS.: Este Serviço não disponibiliza serviço de acompanhamento médico, enfermagem, fisioterapia ou monitorização contínua.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- Familiar ou responsável ou Unidade de Saúde onde paciente está internado envia documentos listados acima para o e-mail [oxigenoterapiarn@gmail.com](mailto:oxigenoterapiarn@gmail.com), para análise pela equipe do Serviço de ODP da COHUR-SESAP/RN.

O Serviço responde o e-mail com o Termo de Cadastro e Responsabilidade contendo informativos do Serviço para assinatura pelo familiar ou responsável pelo paciente. Após devolução do Termo assinado, este Serviço conclui cadastro e envia solicitação à empresa contratada para fornecimento dos equipamentos solicitados, a qual fará contato com o paciente, familiar ou responsável para agendamento da entrega.

## PRAZO MÁXIMO :

- Após conclusão do cadastro, empresa atende a solicitação em até 5 dias úteis.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Atendimento ao público por meio do [oxigenoterapiarn@gmail.com](mailto:oxigenoterapiarn@gmail.com) e telefone **3232-2642** em horário administrativo desta Secretaria.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

### Por meio do

[oxigenoterapiarn@gmail.com](mailto:oxigenoterapiarn@gmail.com) e telefone **3232-2642**.

# Coordenadoria de Atenção à Saúde (CAS)

Subcoordenadoria de Atenção Primária à Saúde e Ações programáticas (SAPS)  
Núcleo de Estratégia da Saúde da Família (NESF)



## SERVIÇO:

Acompanhamento, monitoramento, avaliação e apoio das políticas de saúde relacionadas com a Atenção Primária à Saúde (APS), considerando como o modelo prioritário a Estratégia Saúde da Família, como definido pela Política Nacional da Atenção Básica (PNAB).

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Através da solicitação de apoio técnico institucional da gestão municipal, estadual ou federal. Por solicitação dos órgãos de controle. No caso de usuários, através de solicitação mediante ouvidoria.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Município entra em contato diretamente através do telefone **3232-2571**, e-mail **siabrn@gmail.com**, através das Unidades Regionais de Saúde Pública (URSAP) ou via apoio institucional.

Usuários do SUS podem entrar em contato através do telefone 136, na Ouvidoria do SUS, ou pela página <https://sites.google.com/view/ouvidoriarn/in%C3%ADcio>.

## PRAZO MÁXIMO :

A depender do processo ou pelos prazos legais demandados pelos órgãos de controle.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento ao público externo de terça a sexta pela manhã, através de agendamento por contato pelo telefone e e-mail: telefone **3232-2571**, e-mail **siabrn@gmail.com**.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Através da Ouvidoria do SUS.

# Comissão Permanente de Licitações - CPL/SESAP

## **SERVIÇO:**

Condução de certames licitatórios. - Prestar orientação sobre licitação e elaboração de documentos de instrução processual. - Prestar esclarecimentos ao público externo sobre os certames.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

- Documento de identificação.
- Solicitação formal de informações.
- Envio, preferencialmente, por e-mail (sesap.cpl@gmail.com).

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

A demanda deve ser encaminhada, preferencialmente, por e-mail. Todavia, a CPL também recebe documentos físicos por meio do Protocolo Geral.

## **PRAZO MÁXIMO:**

O prazo para resposta, geralmente, é determinado pelo edital. Assim, tratando em linhas gerais, a CPL tem como limite o prazo de uma semana para prestação de esclarecimentos. Neste sentido, ratifica-se que muitas vezes há necessidade de auxílio de setores de conhecimento técnico. Assim, a resposta fica condicionada ao cumprimento dos serviços destes setores.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A resposta à demanda é dada por e-mail.

Contatos: 3232 2671

Endereço eletrônico: sesap.cpl@gmail.com

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

O cidadão que deseje registrar manifestação sobre o serviço da CPL poderá utilizar o canal da Ouvidoria.

# Coordenadoria de Regulação em Saúde e Avaliação - CORSA

## SERVIÇO:

Coordenadoria de Regulação em Saúde e Avaliação - CORSA.

Regulação do acesso a assistência ambulatorial e hospitalar no RN sob gestão da SESAP e da SMS Natal:

- Regulação de leitos de UTI adulto e neonatal;
- Exames de alta complexidade;
- Regulação de Procedimentos de radioterapias, quimioterapias, iodoterapia e terapia renal substitutiva;
- Regulação de cirurgias eletivas;
- Regulação de neurocirurgias;
- Regulação de cirurgias ortopédicas,
- Regulação de cirurgias urológicas,
- Visitas e
- Treinamentos em unidades hospitalares.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Pela Deliberação nº. 1118 / 14 – CIB/RN, de 24 de julho de 2014 como regulamentada unidade específica de 24horas a partir do Decreto 30.144 de 17 de novembro de 2020
- Cadastro nos sistemas de regulação;
- Fluxos entre unidades de saúde;
- Cartão SUS, Endereço e contatos atualizados nas unidades de saúde de referência.
- Respeitar a equidade no acesso;

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Dar entrada em Secretaria Municipal de Saúde - SMS; unidade básica de saúde - UBS; Distrito Sanitário; Pronto atendimentos e hospitais.

## PRAZO MÁXIMO:

Não há como definir.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Prestação do serviço por meio de Plantão; Atendimentos via email:

[cersesap@gmail.com](mailto:cersesap@gmail.com);

[acolhecersesap@gmail.com](mailto:acolhecersesap@gmail.com);

[secsaudecersesap@gmail.com](mailto:secsaudecersesap@gmail.com)

e sistemas de informação.

Telefone: 3232-4935

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

1. Via email:

[acolhecersesap@gmail.com](mailto:acolhecersesap@gmail.com)

2. Via ouvidoria Geral do SUS – SESAP.

# Coordenadoria de Regulação em Saúde e Avaliação - CORSA

Subcoordenadoria de Regulação da Atenção e Contratualização dos Serviços de Saúde - SURACSS

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Regulação da Atenção e Contratualização dos Serviços de Saúde - SURACSS.

Esclarecemos que esta Subcoordenadoria não oferece serviços diretos à população, mas sim Serviço Administrativo Interno:

-Coordenar, aprimorar e fortalecer as estratégias de controle e avaliação no SUS;

-Processamento de produção realizada, pelos prestadores de serviços, nos Sistemas de Informação Ambulatorial, Sistema de Informação Hospitalar, gerando relatórios e arquivos de crédito para pagamento aos estabelecimentos de saúde;

-Monitorar as Autorizações de Internação Hospitalar-AIH e Autorizações de Procedimentos de Alta Complexidade/Custo-APAC

-Monitorar e fiscalizar os contratos assistenciais e a aplicação dos recursos financeiros;

-Acompanhar, controlar e avaliar a programação, a produção e o faturamento dos estabelecimentos de saúde, hospitalar e ambulatorial

-Monitoramento do Sistema de Programação Pactuada Integrada - SISPPi

-Coordenar e Monitorar o processo de cadastramento dos estabelecimentos de saúde no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde - CNES, e apoiar os municípios nessa atividade;

-Coordenar e Monitorar o Sistema de Cartão SUS, apoiar os municípios na essa atividade;

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Contrato formalizado entre o Estabelecimento de Saúde e a SESAP para que seja possível realizar o processamento mensal, o controle, o monitoramento e a avaliação dos serviços ofertados.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Para a contratação de prestadores de serviços, é necessário que o prestador seja habilitado por uma Chamada Pública e/ou Licitação e formalizar o Contrato.

Informamos que para obter o Cartão SUS, o usuário deve procurar a Secretaria de Saúde ou Unidade Básica de Saúde ou o Distrito Sanitário do seu município, portando os seguintes Documentos: CPF, RG e Comprovante de Residência

## PRAZO MÁXIMO :

Serviço Contínuo

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

O horário de funcionamento da SUPCAH de 8:00h às 17:00h.

E-mail do setor SUPCAH:

supcahsaudern@gmail.com

Telefone do setor SUPCAH: 3232-2653.

Telefone do setor CNES/Cartão SUS/  
Faturamento/Processamento:3232-2757.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Não se aplica

### **SERVIÇO:**

A Central Estadual de Transplantes do RN - CET/RN (Subcoordenadoria Estadual de Transplantes de Órgãos - SUETO) é responsável pela política de transplantes do estado do RN, desde a doação até a cirurgia de transplante de órgãos e tecidos em todo território do Estado, além de garantir que todos que necessitem de um órgão doado sejam inseridos em fila de espera para o transplante. Atualmente, o estado realiza transplante de medula óssea, córnea e rins e estamos em processo de credenciamento de transplante cardíaco. A CET também recebe notificações de mortes encefálicas, coordena as captações e a distribuição dos órgãos e dos tecidos de doadores, ininterruptamente, durante todos os dias da semana, de acordo com as normas do Ministério da Saúde e do Sistema Nacional de Transplantes - SNT. Cabe a CET, a fiscalização dos serviços do banco de olhos, OPO e CIHDOTTs, bem como ao credenciamento e treinamento de novos serviços e/ou equipes transplantadoras.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

A Central Estadual de Transplantes atende a toda população, seja vinculada ao SUS ou por convênios privados. Qualquer pessoa pode ter acesso ao atendimento na Central Estadual de Transplantes, para esclarecimento de dúvidas e/ou informações.

Contudo, para ser inscrito em lista de transplante, esse deverá ser feito pela equipe transplantadora dos hospitais públicos ou privados do estado, via Sistema Nacional de Transplantes - SNT.

E, para ser doador de órgãos e tecidos, o cidadão e/ou familiares deverão passar pelas equipes de CIHDOTTs/OPO dos hospitais credenciados e todas as etapas de cadastro e exames deverão seguir rigorosamente o preconizado pelo SNT, ficando para CET a coordenação e gerenciamento dos dados, das doações e dos transplantes realizados.

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Acessar o serviço da Central Estadual de Transplantes, de forma presencial, via contato telefônico ou por e-mail.

### **PRAZO MÁXIMO :**

A Central Estadual de Transplantes funciona em regime de plantão, 24 horas, todos os dias da semana, para suprir todas as demandas de doação, captação, transporte e transplante de órgãos.





## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

As equipes da CET/RN trabalham em regime de plantão, com funcionamento de 24 horas, distribuídas nos seguintes setores: Central de Transplantes, Banco de Olhos e Organização de Procura de órgãos - OPO.

O atendimento ao usuário pode ser realizado de que forma presencial na CET/RN (Avenida Floriano Peixoto, 550. Tirol. Prédio anexo 24 horas da SESAP, 6 andar), de segunda à sexta, das 07h às 17h; por atendimento telefônico ((84) 3232-2888) ou por email (cncdorn@gmail.com).

Para informações e/ou esclarecimentos, seguem os contatos, endereço e email da Central de Transplantes, OPO e Banco de Olhos.

**Central Estadual de Transplantes - CET/RN:**  
Avenida Floriano Peixoto, 550. Tirol. Prédio anexo 24 horas da SESAP, 6 andar.  
Telefone: (84) 3232-2888.  
Email: cncdorn@gmail.com

**Contato da OPO (Organização de Procura de Órgãos):**  
(84) 3232-7545.  
Email: oponatal@gmail.com  
**Contato do Banco de Olhos do RN:** (84) 3342-5034.  
Email: boufrn@yahoo.com.br

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

- Ouvidoria;  
- Atendimento presencial na Central Estadual de Transplantes, contato telefônico ou via email.

# Coordenadoria de Regulação em Saúde e Avaliação -

Subcoordenadoria de Regulação do Acesso - SURA

Tratamento Fora Domicílio - TFD

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Regulação do Acesso /SURA.

- Tratamento Fora Domicílio - TFD

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Passagem Aérea
- Transporte Terrestre (Recife)
- Ajuda de Custo

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Está de acordo com a Portaria 055/1999-MS e Manual de Normatização do TFD.

- Agendamento da consulta /Procedimento
- Laudo do TFD preenchido
- Carteira de Identidade
- CPF
- Cartão SUS
- Comprovante de Residência
- Conta Bancária

Obs.: O paciente deverá entrar em contato com o TFD para agendar o seu atendimento, através do fone: 3232-2641.

Os documentos exigidos são para pacientes e acompanhantes, caso o paciente necessite, e também, para dar entrada no serviço 15 (quinze) dias antes da data agendada no hospital.

Email: [cerac.tfd.rn@gmail.com](mailto:cerac.tfd.rn@gmail.com)

-Principais etapas para processamento do serviço: Recepção/ Acolhimento pelo Serviço Social/ Atendimento Técnico Administrativo/ Análise/avaliação pela Junta Médica /Prestação de contas: Bilhetes voados / Relatório Médico do hospital executor.

Obs.: Quando o paciente voltar da viagem deverá prestar contas para fechamento do processo, no máximo 03 (três) dias úteis, através do email:

[prestarcontas.tfd@gmail.com](mailto:prestarcontas.tfd@gmail.com)

## PRAZO MÁXIMO :

Previsão de prazo máximo para prestação do serviço:

Paciente de 1ª vez - Mínimo de 02 (duas) horas para orientações, anamnese social, cadastro do paciente e atendimento administrativo. Para fechamento de processo de aquisição de passagem.

Paciente que já foi admitido no Programa - Faixa de 30 (trinta) minutos.

Obs.:

- A nossa demanda é porta aberta. Só será autorizado TFD, quando não houver tratamento em Natal/RN,

- A previsão de atendimento varia, dependendo da quantidade de pacientes a serem atendidos,

- O atendimento será no dia que foi agendado, obedecendo à hora marcada.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

O serviço é prestado de forma regular observando a Normatização e o direito do paciente ao acesso de cuidado, visando o atendimento seguro e responsável.

Quanto ao paciente, exigimos respeito e compromisso com as cláusulas nomeadas no Manual de Normatização que rege o TFD.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Em caso de reclamações e elogios procurar Ouvidoria da SESAP.

# Coordenadoria de Vigilância em Saúde

Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde - CIEVS

## SERVIÇO:

O principal objetivo é o acompanhamento de um conjunto de doenças e agravos que, pelo seu elevado potencial de disseminação e/ou riscos à saúde pública, necessitam de monitoramento por parte dos profissionais da saúde dos municípios, estado e pelo MS.

Também está incluída a ocorrência de "agravos inusitados", que são casos ou óbitos de doença de origem desconhecida ou alteração no padrão epidemiológico de doença conhecida, elencadas periodicamente através de Portarias pelo Ministério da Saúde, atualmente a Portaria N° 1.061 de 18/05/20, onde cabe aos profissionais e unidades de saúde comunicar, em até 24 horas do diagnóstico inicial para que sejam tomadas as medidas cabíveis para quebra da cadeia de transmissão das doenças e agravos.

A equipe do CIEVS também faz busca de rumores diariamente (notícias de relevância epidemiológica na imprensa escrita e falada, local e nacional), verifica a veracidade, publica diariamente através do clipping CIEVS diário. As identificadas com de interesse para vigilância em saúde e as que chegam pelo Disque Notifica, pelo E-notifica serão comunicadas imediatamente as áreas afins e/ou às secretarias municipais de Saúde correspondente.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

A comunicação ao CIEVS, para notificação ou orientações aos profissionais de saúde que necessitarem, podem ser através das formas de comunicação disponíveis.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Os principais canais de comunicação com o CIEVS/RN são:

- Correio eletrônico:  
notifica@rn.gov.br / cievsrn@gmail.com  
- O Disque Notifica:  
0800 281 2801/ 3232 2801/  
por fax: 3232-8003 ou  
pelo celular e WhatsApp 98102-5948 (Vivo).

Formulários eletrônicos disponibilizados no site: [www.saude.rn.gov.br](http://www.saude.rn.gov.br).

## PRAZO MÁXIMO :

Todas as demandas de notificação seguem os prazos de acordo com cada protocolo específico.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Os plantões são de 24hs de domingo a domingo, incluindo feriados, de 07h00min às 18h00min presenciais e de 18h00min, 07h00min à distância, pelo siga-me (ligação direcionada ao celular pelo 0800).

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Centro de Informação Estratégia em Vigilância em Saúde - End.: Av. Deodoro da Fonseca, 730, 5° andar, Sl. 06, Centro - Natal/RN CEP: 59.025-600.

E-mail: [cievsrn@gmail.com](mailto:cievsrn@gmail.com) - Tel/Fax: (84) 3232-2801/3232-8003.

Além das formas de comunicação elencadas, podem ser também através do SEI.

# Coordenadoria de Vigilância em Saúde

Subcoordenadoria de Vigilância Ambiental

Centro de Informações Toxicológicas do Rio Grande do Norte-CEATOX



## SERVIÇO:

É um serviço da Secretaria Estadual de Saúde – SESAP/RN e atua como referência para suporte aos profissionais, serviços de saúde e população em caso de intoxicações exógenas e acidentes com animais peçonhentos.

Prestamos orientação acerca da prevenção e educação em saúde bem como apoio para condução e tratamento dos casos agudos atendidos nos serviços de saúde.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Não informado.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

As demandas são atendidas mediante chamada telefônica para números fixos e para celular.

## PRAZO MÁXIMO :

Não trabalhamos com protocolos de prioridades para atendimento e, em geral, as chamadas são atendidas de imediato.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Somos um serviço que funciona em regime de plantão 24 horas e, para isso, contamos com equipe multiprofissional capacitada.

Contatos: 0800 2817005, 3232 4295  
(84) 9 8803 4140 /  
(84) 9 8125 1247).

Endereço eletrônico:  
[ceatoxrn@yahoo.com.br](mailto:ceatoxrn@yahoo.com.br)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Os contatos emergenciais são realizados via telefone e outras consultas podem ser encaminhadas através do email [ceatoxrn@yahoo.com.br](mailto:ceatoxrn@yahoo.com.br).

# Central de Demandas Judiciais - CDJ / SESAP



## SERVIÇO:

A Central de Demandas Judiciais, enquanto setor de gerenciamento de processos judiciais cuja responsabilidade sobre o cumprimento recai sobre a Secretaria de Estado da Saúde Pública do RN, oferece ao cidadão consulta à tramitação de tais processos e fornecimento de informações correlatas.

## REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá consultar a CDJ em busca de informações de processos nos quais seja parte interessada. Para tanto, basta fornecer nome e número do processo judicial sobre o qual deseja informar-se.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O cidadão deverá entrar em contato diretamente com a CDJ por telefone, ou, ainda, comparecer ao setor.

## PRAZO MÁXIMO :

As consultas são realizadas tão logo a parte interessada realize a solicitação.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

As informações solicitadas são fornecidas por meio dos telefones 84 98118 8749 e 84 3232 8165 ou presencialmente das 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, no Prédio Anexo da SESAP, localizado na Avenida Marechal Floriano Peixoto, 550, Tirol, 4º andar, setor Central de Demandas Judiciais.

E-mail: [cdjsesrn@gmail.com](mailto:cdjsesrn@gmail.com)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---



## SERVIÇO:

Tem como atribuições o apoio técnico-jurídico aos serviços da Sesap, elaborando estudos e pareceres jurídicos, prestando assistência e consultoria Jurídica, de acordo com as diretrizes fixadas pela Procuradoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte. Providencia o atendimento de requisições das demandas judiciais e prepara as informações a serem prestadas em ações judiciais ou para defesa judicial da Pasta. Promove averiguações preliminares, quando determinadas pelo titular da Sesap e auxilia na instrução dos procedimentos disciplinares em geral. Tem como função também aprovar as minutas de editais de licitação, bem como as dos contratos, acordos, convênios e ajustes firmados. Mantém controle gerencial dos contratos, acordos, ajustes e convênios, acompanhando e orientando a atuação dos representantes incumbidos de fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas.

**REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

---

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O cidadão deverá entrar em contato diretamente com a ASSEJUR por e-mail.

## PRAZO MÁXIMO :

---

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

As informações solicitadas são fornecidas por meio do e-mail:

[assejur.sesap@gmail.com](mailto:assejur.sesap@gmail.com)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---



# Unidade de Controle interno – UCI/SESAP

## **SERVIÇO:**

A UCI/SESAP têm como objetivo exercer os controles no que tange a atividades institucionais ou administrativas, objetivando a observância a legislação, a salvaguarda do patrimônio e a busca da eficiência operacional; exercer o controle interno sobre o uso e guarda de bens públicos; exercer o controle sobre a execução dos contratos, convênios e instrumentos congêneres, bem como realizar Tomada de Contas Especial, quando determinado pela Controladoria-Geral do Estado; comunicar à Controladoria-Geral do Estado sobre irregularidades ou ilegalidades de que tenha conhecimento; contribuir com as funções de auditoria, corregedoria, ouvidoria e prevenção da corrupção, sempre que solicitado pela Controladoria-Geral do Estado; acompanhar a implementação das recomendações emitidas pelos órgãos de controle interno e externo; requerer as informações, processos e documentos necessários às ações de controle; e exercer as demais ações demandadas pela Controladoria-Geral do Estado, no âmbito de suas competências.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Qualquer pessoa física ou jurídica, colaboradores poderão consultar a UCI/SESAP em busca de informações de processos nos quais seja parte interessada. Para tanto, basta fornecer nome e número do processo sobre o qual deseja informações e orientações.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

O cidadão deverá entrar em contato diretamente com a UCI por telefone, ou, ainda, comparecer ao setor e se apresentar na janelinha de atendimento.

## **PRAZO MÁXIMO :**

As consultas são realizadas tão logo a parte interessada realize a solicitação.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

As informações solicitadas são fornecidas por meio dos telefones **84 9 8132 5441** e **84 3232 2629** ou presencialmente das 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, no 8º andar da SESAP, localizado na Avenida Deodoro da Fonseca, 730, Tirol, CEP: 59225-600, setor Unidade de Controle Interno da SESAP.

# Diretoria do Fundo Estadual de Saúde do Rio Grande do Norte - FES



## SERVIÇO:

Diretoria do Fundo Estadual de Saúde do Rio Grande do Norte - FES.  
Esclarecimentos e informações sobre a execução orçamentária e financeira do FES.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Informação disponibilizada a qualquer usuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Através de solicitação por documento externo no SEI, via email: [cofsesaprn@gmail.com](mailto:cofsesaprn@gmail.com), por telefone: 3232-2699 ou presencialmente (mediante agendamento).

## PRAZO MÁXIMO:

Imediata, se presencial ou por telefone e em até 72 horas por outros meios.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Das 8h às 17h  
Outros contatos:  
3232-6165/ 3232-2692

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria SUS SESAP

# Diretoria de Políticas Intersectoriais de Promoção à Saúde - DPIPS -



## SERVIÇO:

Diretoria de Políticas Intersectoriais de Promoção à Saúde - DPIPS.

Promove articulações interinstitucionais no âmbito regional; Constrói estratégias intersectoriais de promoção à saúde que assegure o direito à qualidade de vida e cidadania. Incentiva atitudes de proteção, prevenção contra riscos que ameaçam a vida; Incentiva ações e articula políticas de proteção e promoção à saúde respeitando a diversidade étnica – raciais religiosas e culturais; Estimula estratégias que promovam as práticas saudáveis em Saúde nos municípios; Promove políticas intersectoriais.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Não realizamos atendimento diretamente ao usuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Não realizamos atendimento diretamente ao usuário.

Processo formalizado via SEI e/ou email: rnsaudavel@gmail.com

## PRAZO MÁXIMO:

Não realizamos atendimento diretamente ao usuário.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Não realizamos atendimento diretamente ao usuário. Horário de expediente: Segunda a Sexta de 08:00 às 17:00.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Não realizamos atendimento diretamente ao usuário.

# Coordenadoria de Administração e Infraestrutura

Subcoordenadoria de aquisições e suprimentos - SAS

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de aquisições e suprimentos - SAS.

- Encaminhamento dos processos de dispensa de licitação;
- Prestar esclarecimentos sobre dispensa de licitação e elaboração de documentos de instrução processual.
- Prestar esclarecimentos ao público externo sobre os certames.

A dispensa de licitação só pode ocorrer em situações excepcionalíssimas, devidamente comprovadas, vez que, de acordo com o preceito contido no artigo 37, inciso XXI da Constituição Federal, a regra é a via licitação pública. Nesse contexto, por via de excepcionalidade, pode haver a contratação direta, através de dispensa ou inexigibilidade de licitação, institutos peculiares. (Lei nº 8.666/93).

A SUAM realiza os processos do tipo dispensa de licitação em caráter emergencial das demandas judiciais, baseando-se: IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos; (Redação dada pelo Art 24, inciso IV, da Lei nº 8.666/93)

Este inciso também é base para diversos processos emergenciais, quando a “situação possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança das pessoas.” Os processos de inexigibilidade, a licitação quando houver inviabilidade de competição, também passa pela SUAM.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

O serviço de compra ocorre via processo administrativo com fase interna e externa, sendo que a etapa de divulgação das compras ocorre via publicação em Diário Oficial. Acaso uma pessoa física ou jurídica possua dúvidas, poderão ser resolvidas via e-mail com a indicação do número do processo administrativo. Solicita-se um documento de identificação e a solicitação formal das informações, preferencialmente por e-mail.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Convém informar que o processo não inicia neste setor. Recebemos os processos de compra dos setores demandantes, os quais possuem competência técnica para definir a própria necessidade e detalhar o objeto de compra.

A rotina das dispensas consta de:

- Conferência do processo, o qual necessita de Memorando inicial; justificativa

técnica; Termo de Referência; Aprovação do ordenador de despesa Sr Secretário;

Despacho do setor de Gerenciamento de Registro de Preço - GRP, acusando ausência

de ATA de Registro de Preço vigente.

- Pesquisa Mercadológica segundo Instrução normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020;

- Abertura do ofício;

- Publicação do ofício em diário oficial;

- Modalidade da dispensa: "Convite", o qual é regido pela LEI 8666/93, e

em sua alteração na 8883/1994, constando de um prazo de cinco dias pra recebimento de proposta;

- Recebimento de propostas;

- Realização de mapa de apuração constando dos preços encontrados na pesquisa mercadológica anterior à dispensa. Acrescido dos preços das propostas

recebidas através de chamamento.

- Encaminhamento à CPPT (Comissão Permanente de Parecer Técnico) para emissão do parecer dos ganhadores quanto à técnica.

- Retorno à SUAM para Declaração do vencedor com a soma dos valores da dispensa.
- Emissão de minuta do Termo de Dispensa;

- Processo segue para análise jurídica;

- Após aprovação jurídica, retorna para realização de Termo de Dispensa, publicação

do Termo em diário oficial;

- Emissão de Recibo TCE;

- Encaminhamento ao setor financeiro para dotação orçamentária, empenho e posterior liquidação de despesa.

## PRAZO MÁXIMO:

A depender da complexidade do objeto.

## FORMA DE PRESTAÇÃO /

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Será realizado de forma presencial, por atendimento telefônico (3232-7647), email ([suamsaudern@gmail.com](mailto:suamsaudern@gmail.com))

Atendimento: Seg - Sexta (08h às 14h).

## REGISTRAR MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Informações podem ser obtidas por meio do e-mail: [suamsaudern@gmail.com](mailto:suamsaudern@gmail.com)

# Coordenadoria de Administração e Infraestrutura

Subcoordenadoria de Aquisições e Suprimentos

Grupo Auxiliar de Compras - GAC

## SERVIÇO:

Subcoordenadoria de Aquisições e Suprimentos - Grupo Auxiliar de Compras - GAC.

- Pesquisa mercadológica para futura compra por licitação
- Pesquisa mercadológica para compra por dispensa de licitação
- Pesquisa mercadológica para adesão de ATA
- Pesquisa mercadológica para realinhamento de preço
- Pesquisa mercadológica para troca de marca
- Publicação de compras por dispensa de licitação do diário oficial
- Informação ao TCE
- Termo de Dispensa
- Termo de adesão a ATA
- Responder diligências da PGE
- Prestar esclarecimentos ao público externo sobre Compras.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

O serviço de compra ocorre via processo administrativo com fase interna e externa, sendo que a etapa de divulgação das compras ocorre via publicação em Diário Oficial. Acaso uma pessoa física ou jurídica possua dúvidas, poderão ser resolvidas via e-mail com a indicação do número do processo administrativo. Solicita-se um documento de identificação e a solicitação formal das informações, preferencialmente por e-mail.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Convém informar que o processo não inicia neste setor. Recebemos os processos de compra dos setores demandantes, os quais possuem competência técnica para definir a própria necessidade e detalhar o objeto de compra.

## PRAZO MÁXIMO:

A depender da complexidade do objeto

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Segunda a sexta feira - 08h às 17h

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Telefone: 3232-6967

e-mail: [gacsaudern@gmail.com](mailto:gacsaudern@gmail.com)



# Coordenadoria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - CGTES

Subcoordenadoria de Administração de Pessoal -SUAP/SESAP

## SERVIÇO:

Atua como elaborador da folha de pagamento de todos os servidores lotados na Secretaria de Saúde do Estado do RN - SESAP;

-Planilhas de Pagamento, relacionada com vantagens e gratificações, e indenizações. Adicional Noturno, insalubridade, periculosidade, eventuais, GAE, Jornada Especial, Jeton, produtividade, adequação salarial, abono de permanência.

-Orientações com relação ao pagamento do servidor, ficha financeira, colaborando com a solução dos problemas nas diversas unidades administrativas ou assistências de saúde no Estado do RN.

-Inclusão do servidor em Fora de Exercício - FEX;

-Implantação de gratificações; Férias, Jornada, GAE, Adicional Noturno, eventuais, auxílio transporte, Localização Geográfica, pagamento de atrasado, adicional por tempo de serviço.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

-Documentos de identificação pessoal;

-Matrícula;

-Nº de processo, para verificação da solicitação;

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- virtualmente por meio do Requerimento do Servidor via Sistema SEI, aberto no RH da unidade;

Encaminhando conforme assunto para:

-SUAFP - Subcoordenadoria de Administração e folha de pagamento;

-GAP - Grupo auxiliar de pagamento;

-PLANTÕES - plantões CRH/SESAP;

E pelos endereços eletrônicos:

E-mail: suafpsaudern@gmail.com;

Telefone: 3232-2739;

## PRAZO MÁXIMO:

Permanente e contínuo;

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

As informações solicitadas são fornecidas por meio eletrônico ou presencial, no horário de funcionamento de segunda a sexta, das 8h às 17h.

- Presencialmente na SESAP

Avenida Deodoro da Fonseca, 730 - 2º andar - Cidade Alta, Natal - RN, 59025-600.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria SUS.

# Coordenadoria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - CGTES

## Comitê de Contratos

### **SERVIÇO:**

Coordenadoria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - CGTES Comitê de Contratos.

- Gestão de contratos de empresas e/ou cooperativas médicas e de fisioterapia.

I - Elaboração de Termos de Referência;

II - Elaborar a formalização de contratos, termos aditivos, apostilamentos e demais instrumentos jurídicos;

III - Realizar a gestão administrativa dos contratos;

IV - Subsidiar a Coordenadoria de Recursos Humanos nas tomadas de decisões quanto à economia, redução de custos e racionalização na utilização dos recursos;

V - Subsidiar a interlocução entre a SESAP e as empresas contratadas;

VI - Instruir os processos administrativos de contratos;

VII - Acompanhar sistematicamente os contratos de empresas e/ou cooperativas de prestação de serviços de assistência à saúde;

VIII - Instruir os processos de penalidade em face das empresas contratadas;

IX - Acompanhar o período de vigência contratual;

X - Participar de reuniões e audiências que se relacionem com os contratos;

XI - Acompanhar os prazos de vigência e de validade das garantias contratuais;

XII - Acompanhar os processos de pagamento;

XIII - Verificar a documentação apresentada para composição dos processos de pagamento;

XIV - Emissão de notificações às contratadas;

XV - Prestação de informações aos gestores de contratos.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá consultar o Comitê de Contratos em busca de informações de processos nos quais seja parte interessada. Para tanto, basta fornecer nome e número do processo SEI sobre o qual deseja informar-se.

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

O cidadão deverá entrar em contato diretamente com o Comitê de Contratos por telefone ou comparecer ao setor de Dimensionamento, na Coordenadoria de Recursos Humanos.

### **PRAZO MÁXIMO :**

As consultas são realizadas tão logo a parte interessada realize a solicitação.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

As informações solicitadas são fornecidas por meio do telefone **84 3232-2563** ou presencialmente das 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, no Prédio do nível central da SESAP, localizado na Avenida Marechal Deodoro da Fonseca, 730, Centro, 2º andar, setor de Dimensionamento, na Coordenadoria de Recursos Humanos.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Apenas através do SEI, acesso externo.

# Coord. de Gestão do Trab. e da Educação na Saúde - CGTES

Subcoordenadoria de Gestão do Trabalho - SGT

Grupo Auxiliar de Direitos e Vantagens - GADV

## SERVIÇO:

Grupo Auxiliar de Direitos e Vantagens-GADV/SGT/SGTES.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Recebimento de documentação e Posse aos nomeados para provimento de cargo efetivo, comissionados, funções gratificadas e contratos temporários;
- Elaboração de listagem para nomeação/convocação de pessoal aprovado em concurso público ou contrato temporário;
- Emissão de declarações funcionais diversas;
- Emissão de Certidão de Tempo de Serviço para ex-servidores e para os que estão dando entrada na aposentadoria;
- Averbação e desaverbação de tempo de contribuição, licença prêmio e de tempo trabalhado em condições insalubres;
- Elaboração e encaminhamento de atos administrativos para publicação no Diário Oficial do Estado-DOE, concedendo ao servidor licenças, vantagens, averbações;
- Alimentação da listagem de aposentados/exonerados/falecidos para formar o quadro de vacância a ser preenchido por pessoal nomeado para cargo efetivo;
- Elaboração de demonstrativo de tempo de serviço para abono de permanência;
- Cálculos de períodos para concessão de Licença Prêmio;
- Despacho de processos administrativos diversos (ADTS, afastamentos diversos, insalubridade, acumulação de cargos, anistia e abono de faltas, entre outros) e decisões judiciais.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- Por meio do Requerimento do Servidor via Sistema SEI;
- A partir de mensagens recebidas em nosso email [gadvcrh@gmail.com](mailto:gadvcrh@gmail.com), inclusive para recebimento de documentação do pessoal nomeado para cargo/função comissionada;
- Através de demandas repassadas pelo Setor de Atendimento ao Servidor ([atservidor.rn@gmail.com](mailto:atservidor.rn@gmail.com)), o qual repassa para nosso email acima citado;
- Para os nomeados para cargo efetivo recebemos a documentação através do email [efetivosesaprn@gmail.com](mailto:efetivosesaprn@gmail.com);
- Para os convocados mediante aprovação em contrato temporário, recebemos a documentação através do Sistema de Recrutamento <https://selecao.saude.rn.gov.br/selecao/> e em casos específicos por meio dos email's: [temporariosesaprn@gmail.com](mailto:temporariosesaprn@gmail.com) e [sesaprntemporarios@gmail.com](mailto:sesaprntemporarios@gmail.com).

## PRAZO MÁXIMO :

Atendimento presencial (quando há): imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Entretanto, em tempos normais, nosso atendimento tende a ser presencialmente, no 2º andar da SESAP-RN, situada na Av. Deodoro da Fonseca, 730, Cidade Alta, Natal-RN, 59025-600  
**Telefone: 84 98137-4229**

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria SUS  
Email

# Coord. de Gestão do Trab. e da Educação na Saúde - CGTES

Subcoordenadoria de Gestão do Trabalho - SGT / CAD

## Avaliação de Desempenho Individual dos Servidores da Saúde-ADISS

### SERVIÇO:

Avaliação de Desempenho Individual dos Servidores da Saúde (ADISS).

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Ser servidor da SESAP (estável ou não; efetivo ou função gratificada); Ter, pelo menos, 150 dias de efetivo exercício no SUS.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Acordo, Acompanhamento, Autoavaliação, Avaliação do avaliador Qualificação profissional e Produção Intelectual.

### PRAZO MÁXIMO:

Ano civil Acordo: 20/01 à 31/03  
Acompanhamento: 01/06 à 15/07 Demais etapas: 15/11 à 31/12.

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

-Atendimento presencial - Ir a Comissão de Avaliação de Desempenho ou participar das capacitações sobre a ferramenta nas unidades de saúde e referência da SESAP. Contato presencial no setor CAD, com nome e matrícula. Prazo máximo: conforme demanda e encaminhamentos. Presencialmente no prédio da, sito à Av. Deodoro da Fonseca, 730- 2º andar.

-Atendimento virtual - Enviar e-mail para equipe da CAD. Enviar e-mail com explicitação da demanda, nome e matrícula.

E-mail: [cad-sesap@rn.gov.br](mailto:cad-sesap@rn.gov.br) ou [cadese desempenho@gmail.com](mailto:cadese desempenho@gmail.com) Prazo máximo: conforme demanda e encaminhamentos.

-Atendimento telefônico - Ligar ou mandar whatsapp para CAD. Telefonar explicitando a demanda, com nome e matrícula. Fone: **98103-1579**. Prazo máximo: conforme demanda e encaminhamentos.

-Processos administrativos - Solicitar etapa avaliativa com prazo perdido, restituição de nota após abono de falta, análise de direito a nível conforme avaliação de desempenho. Enviar processo via SEI para a CAD. Prazo máximo: Até 60 dias para resposta (art. 49 da Lei 9.784).

-Tutoria do processo avaliativo - Ser membro da Comissão de Avaliação de Desempenho. Ser servidor, avaliador ou validador do sistema ADIS. Prazo máximo: durante todo ano avaliativo. Forma de prestação: Presencial, telefônico ou virtual.

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Em caso de reclamações e elogios: Ouvidoria SUS SESAP.



## SERVIÇO:

Elabora relatórios, estudos, estimativas e impactos financeiros para subsidiar as ações da gestão, frente às tomadas de decisões;

- Auxilia os setores da Coordenação nas situações que exijam estudos específicos através de levantamento de informações, cálculos e análise de dados;
- Desenvolvimento de sistemas voltados à Gestão do Trabalho e da Educação;
- Manutenção e programação do PortalRh;
- Assessoramento do setor da folha de pagamentos em relação aos lançamentos dos eventos de Gratificação de Incentivo à Produtividade;
- Assessoramento às Comissões de Recrutamento e Seleção da SESAP nas demandas referentes ao Sistema de Seleção.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Reuniões de requisitos;
- Planilhas eletrônicas;
- Sistema Ergon
- Portal Rh

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

As unidades, setores, coordenadorias e subcoordenadorias da Sesap devem requerer os serviços através do e-mail [sigtesaudern@gmail.com](mailto:sigtesaudern@gmail.com) ou ainda pelo sistema SEI!.

## PRAZO MÁXIMO:

Personalizado de acordo com o serviço solicitado.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- O serviço é prestado mediante solicitação dos setores / unidades / coordenadorias da; Sesap, de acordo com a necessidade;
- Deve ser solicitado via SEI!, em reuniões ou através do e-mail já citado;
- O horário de atendimento é das 8h às 17h (flexível quando houver demandas).

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- Avaliação contínua;
- Através do Atendimento ao Servidor;
- Através da Ouvidoria da Sesap.





### **SERVIÇO:**

Atua de maneira estratégica na Gestão de pessoas e nas relações do trabalho, promovendo a mediação de conflitos, prezando pelo acolhimento humanizado e distribuição eficiente de profissionais, sempre com foco na saúde do trabalhador e na qualidade de vida no trabalho. Realiza recrutamento, seleção, contratação, dimensionamento e monitoramento de pessoal e desenvolvimento de toda a carreira no âmbito da SESAP.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

- Realizar diagnósticos da situação dos trabalhadores de saúde da Secretaria de Estado;
- Apontar as necessidades quantitativas e qualitativas de trabalhadores de saúde para suprir as necessidades das diversas unidades administrativas ou de saúde da Secretaria do Estado;
- Coordenar as ações desenvolvidas pelo Núcleo de Gestão de Carreira e Núcleo de Dimensionamento e Monitoramento da Força de Trabalho, promovendo a valorização dos trabalhadores;
- Coordenar a gestão de políticas de cadastro, movimentação, licenças, aposentadorias, vantagens e direitos;
- Construir coletivamente os instrumentos de planejamento institucional e desenvolver ações para cumprimento das metas pactuadas nos instrumentos de planejamento;
- Desenvolver estratégias que garantam a oferta de trabalhadores da saúde da Secretaria de Estado nos diferentes tipos de vínculos e contratações;

- Desenvolver coordenar as ações para desenvolvimento das ferramentas de Avaliação de Desempenho por meio da Comissão de Avaliação por Desempenho da SESAP;

- Desenvolver ações para acompanhamento e gestão do PCCR SAÚDE para os trabalhadores de saúde do Estado do RN;

- Colaborar com os demais gestores do SUS para a solução dos problemas de pessoal nas diversas unidades administrativas ou assistenciais de saúde no Estado do RN;

- Coordenar as ações de Saúde do Trabalhador da SESAP e Qualidade de Vida dos Trabalhadores da SESAP;

- Gerenciar a utilização dos sistemas de ponto eletrônico e dimensionamento e monitoramento de pessoas.

- Coordenar as contratações de pessoal efetivos e temporários, de plantões de profissionais de saúde e mão-de-obra terceirizada para as unidades da SESAP;



## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

De acordo com assunto, enviar o requerimento para:

- ◆ SGT – Subcoordenadoria da Gestão do Trabalho (sugrtsaudern@gmail.com);
- ◆ CAD – Comissão de Avaliação de Desempenho (cadesempenho@gmail.com);
- ◆ Dimensionamento – Dimensionamento/Monitoramento (dimensionamentocrh@gmail.com);
- ◆ CRH-Contratos (crhcontratos@gmail.com);
- ◆ GAMC – Grupo Auxiliar de Movimentação e Cadastro (gamcsesap@gmail.com);
- ◆ GADV – Grupo Auxiliar de Direitos e Vantagens (gadvcrh@gmail.com);
- ◆ Nasst Central – Núcleo de Atenção à Segurança e à Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora do Nível Central (gt.nasst@gmail.com);
- ◆ Nesst – Núcleo Estadual de Atenção à Segurança e à Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (sesapnesst@gmail.com);
- ◆ QVT – Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho da SESAP (gqvtsaberviver@gmail.com);
- ◆ PCCR – Comissão de Acompanhamento do Plano de Cargos, Carreiras e Remunerações (pccrsaudern@gmail.com)

## PRAZO MÁXIMO:

Permanente e contínuo.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

O horário de funcionamento é de segunda-feira à sexta-feira, das 8:00h às 17:00h.

- Presencialmente na SESAP RN Av. Deodoro da Fonseca, 730 – 2º Andar - Cidade Alta, Natal - RN, 59025-600  
Telefone: 84 3232.4723
- Virtualmente por meio do Requerimento do Servidor via Sistema SEI

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria SUS.

# Gerenciamento de Registro de Preços - GRP / SESAP



## SERVIÇO:

- Gerenciamento de Atas de Registro de Preços (RP)
- Autorizações de compras e serviços de RP
- Instrução processual para cancelamentos de itens, troca de marca, notificações, realinhamento de preços e adesão à Ata de RP.
- Condução de certames processuais.
- Prestar informações sobre o andamento processual.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Carta comercial dos fornecedores
- Solicitação formal de informações
- Envio por e-mail:  
cgrp.sesap@yahoo.com.br

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Preferencialmente por e-mail ou pelo Protocolo Geral.

## PRAZO MÁXIMO :

A depender da complexidade do objeto ou 15 dias.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Por atendimento telefônico 3232-2715.  
De seg a sex, horário das 8 às 14 hs.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O cidadão que deseje registrar manifestação sobre o serviço do GRP poderá utilizar o canal da Ouvidoria.

# Diretoria de Planejamento

## Unidade de Planejamento dos Instrumentos de Gestão do SUS

### SERVIÇO:

Unidade de Planejamento dos Instrumentos de Gestão do SUS.

Serviço Administrativo: Esclarecemos que esta Subcoordenadoria não oferece serviços diretos à população, mas sim Serviço Administrativo Interno.

- Coordenação da elaboração do Planejamento Regional Integrado e integração dos produtos desse processo, incluindo os Planos de Ação Regional das Redes de Atenção à Saúde, os planos de aplicação de recursos da promoção e vigilância à saúde, da assistência farmacêutica, da gestão do trabalho e da gestão da saúde dos entes federados na Região;

- Coordenação, acompanhamento e avaliação da formulação dos instrumentos de gestão, tais como: o Plano de Saúde e as respectivas Programações Anuais de Saúde; Termos de Compromisso de Gestão; Plano Diretor de Investimento e os Relatórios Quadrimestrais e Anuais de Gestão;

- Auxílio técnico para a implantação, monitoramento e avaliação da Programação Geral das Ações e Serviços de Saúde (PGASS);

- Orientação às unidades da Secretaria quanto à formulação dos instrumentos de planejamento em saúde;

- Acompanhamento da demonstração do quantitativo de recursos financeiros próprios aplicados no setor saúde, bem como das transferências recebidas de outras instâncias do SUS;

- Adequação dos mecanismos e instrumentos de gestão;

- Compatibilização dos instrumentos de planejamento da saúde com os instrumentos de planejamento e orçamento do governo, de acordo com os prazos estabelecidos na Constituição e Lei Orgânica Estadual e em consonância com a Lei 141/2012;

- Promoção da integração entre as unidades envolvidas com o planejamento em saúde;

- Realização de estudos técnicos para subsidiar a tomada de decisões da Secretaria;

- Fornecer subsídios para compreensão dos processos de implementação do COAP (Contrato Organizativo de Ação Pública) e para a construção de novos métodos de acompanhamento e monitoramento das mudanças introduzidas pela reconfiguração da gestão regional do SUS;

- Qualificação e fortalecimento dos espaços de negociação e pactuação do SUS;

- Prestar apoio técnico aos municípios para a construção de seus instrumentos de planejamento e gestão;

- Implementação dos processos de planejamento, monitoramento e avaliação da regionalização da saúde.

# Diretoria de Planejamento

## Unidade de Planejamento dos Instrumentos de Gestão do SUS

(continuação)

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

- Instrumentos de Planejamento e Gestão do SUS (PAS, RDQA, RAG, PCEP, LDO, LOA);
- Ferramentas de monitoramento e avaliação dos instrumentos de gestão e planejamento do SUS;
- Termos de Compromissos de Gestão;
- DigiSUS Gestor - Módulo Planejamento;
- Solicitação e recebimento de informações por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI-SESAP/RN), em face das demandas internas do Gabinete do Secretário e Áreas Técnicas, bem como por meio eletrônico (e-mail) externo no apoio institucional aos municípios;

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

- Os instrumentos de gestão e planejamento devem ser elaborados por todas as esferas de governo dos entes federados, segundo prerrogativas da Lei 141/2012, lei 8080/1990 e Resoluções do CNS. A nível interno estes instrumentos são elaborados por esta Subcoordenadoria e a nível externo apenas como apoio institucional na perspectiva de apoio técnico das normas técnicas vigentes a esta elaboração;
- As ferramentas de monitoramento e avaliação a nível interno são definidas por esta Subcoordenadoria em articulação com a Coordenadoria de Planejamento e Controle do Sistema de Saúde.

As ferramentas de monitoramento e avaliação a nível externo, mediante apoio institucional é definida por cada município;

- Os termos de Compromissos de Gestão são firmados entre os entes de interesses com atividades fins específicas;
- O DigiSUS Gestor é de acesso as Secretarias de Saúde de todos os entes federados, cabendo a esta Subcoordenadoria ser responsável pelo acesso a nível interno, bem como o acompanhamento das informações nele inseridas e referindo apoio institucional a nível externo, no que tange aos municípios desta unidade federada (RN).

### **PRAZO MÁXIMO :**

- Serviço contínuo.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

- O horário de funcionamento da SUDEAPS compreende das 08:00h às 17:00h;
- E-mail: sudeapssaudern@gmail.com
- Telefone: 3232-2717.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Não se aplica.

# Diretoria de Planejamento - DPLAN

Unidade de Gestão e Projetos e Convênios - UGPC

## SERVIÇO:

Unidade de Gestão e Projetos e Convênios - UGPC.

Ressalta-se que esta Subcoordenadoria não oferece serviços diretos à população. Faz parte do escopo de suas funções o apoio técnico aos municípios e aos demais setores em relação aos convênios e projetos especiais, estando sob sua responsabilidade as seguintes ações:

- a) Consolidar, revisar e atualizar o Plano Plurianual da Secretaria;
- b) Acompanhar a execução dos orçamentos anual e plurianual da Secretaria e suas reformulações;
- c) Gerenciar e monitorar a carteira de projetos prioritários;
- d) Cadastrar e acompanhar as propostas de projetos e convênios junto ao Ministério da Saúde e aos demais Sistemas de Convênios (SICONV);
- e) Orientar e acompanhar os convênios junto aos municípios, bem como a execução do plano de trabalho;
- f) Coordenar a elaboração do Plano Plurianual (PPA), bem como gerenciar sua execução junto aos demais setores da Secretaria, fazendo a interlocução das informações sobre o monitoramento e avaliação do referido Plano junto à Secretaria de Estado de Planejamento e Finanças (SEPLAN);
- g) Apoiar a elaboração da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA), juntamente com a Unidade de Planejamento Orçamentário;
- h) Fornecer subsídios para elaboração do Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA), de forma articulada com as demais Coordenadorias.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Não se aplica. Os instrumentos utilizados no setor são os convênios, contratos de repasse e termos de cooperação entre os entes públicos e privados.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Não se aplica. Para obtenção do serviço é necessário firmar projetos, convênios ou contratos de repasse. As etapas são correspondentes a elaboração desses documentos.

## PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica. Prazo de vigência dos convênios, contratos de repasse e termos de cooperação (geralmente 12 meses).

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

A Subcoordenadoria funciona das 8h às 17h.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Contato por e-mail ou telefônico.

E-mail: [sucopesaudern@gmail.com](mailto:sucopesaudern@gmail.com)

Telefone: (84) 3232-2661

# Coordenação de Vigilância em Saúde - CVS

## SERVIÇO:

Coordenação de Vigilância em Saúde - CVS é o núcleo da Secretaria de Estado da Saúde Pública que coordena a Política de Atenção Primária e de Vigilância em Saúde do Rio Grande do Norte, integrada com as Unidades Regionais de Saúde Pública - URSAP.

**Missão:** Promover a integração entre essas políticas nos territórios de produção do cuidado, estimulando a reorientação do modelo de organização ainda centrado na doença e no hospital, para um cuidado centrado no indivíduo e sua família e organizado a partir da promoção de hábitos e estilos de vida mais saudáveis, tendo a vigilância em saúde, a epidemiologia - análise de situação de saúde - como sua principal ferramenta de monitoramento das condicionalidades e determinantes sociais dos processos saúde-doença e norteia a Política Nacional de Promoção da Saúde

Dispõe em sua estrutura organizacional cinco subcoordenadorias e um Centro de Referência Estadual em Saúde do Trabalhador (Cerest), além de fazer interface com o Laboratório Central Dr. Almino Afonso (LACEN) e o Serviço de Verificação de Óbito (SVO). Tem seu núcleo administrativo funcionando atualmente no 5º andar do edifício-sede da Sesap, em Natal, capital do Rio Grande do Norte.

Apoia tecnicamente as seis Unidades Regionais de Saúde Pública (URSAP's), referências da SESAP nas cidades sedes das Regiões de Saúde do RN, que são:

São José de Mipibú (I Ursap), Mossoró (II Ursap), João Câmara (III Ursap), Caicó (IV Ursap), Santa Cruz (V Ursap) e Pau dos Ferros (VI Ursap), além das Secretarias Municipais de Saúde no processo de descentralização das ações de promoção da saúde. Realiza também intercâmbio e cooperação técnico-científica com instituições congêneres, locais, nacionais e internacionais de ensino e pesquisa, buscando a atualização permanente e a troca de experiências.

A **Coordenação de Promoção à Saúde**, no novo organograma estrutural, passa a ser "Coordenação de Vigilâncias em Saúde" e em sua estrutura estão as subcoordenadorias: SUVIGE - Subcoordenadoria de Vigilância Epidemiológica, a SUVISA - Subcoordenadoria de Vigilância Sanitária, a SUVAM - Vigilância Ambiental e pelo CEREST - Centro de Referência Estadual em Saúde do Trabalhador.

**REQUISITOS:** *(documentos, formas e informações necessárias)*

**ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

**PRAZO MÁXIMO :** Serviço contínuo.

**FORMA DE PRESTAÇÃO /**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO/**

**ENDEREÇO:-** O horário de funcionamento da CPS compreende das 08:00h às 17:00h;

**REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

E-mail: cpssaude rn@gmail.com

Telefone: 3232-2587



# Almoxarifado Central da SESAP/RN



## SERVIÇO:

Recebimento e entrega de materiais para atender as unidades da sesap/rn.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Qualquer pessoa física ou jurídica, órgãos de controle, outros entes e poder judiciário poderão ter acesso aos quantitativos recebidos e entregues nas unidades, desde que envie e-mail para: [almoxarifadocentralsesap@gmail.com](mailto:almoxarifadocentralsesap@gmail.com) solicitando à informação.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

---

## PRAZO MÁXIMO :

No mínimo 24 horas.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

De segunda a sexta.

08:00h às 15:00h. Pode ser por e-mail:  
[almoxarifadocentralsesap@gmail.com](mailto:almoxarifadocentralsesap@gmail.com)

Telefone:

3232-7218 /3232-7290/3232-7292

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Não possuímos sistema de registro de consulta, mas o interessado receberá uma confirmação por e-mail com o prazo para atendimento.

Agora, se a informação já estiver disponível enviaremos imediatamente.

# Unidade Central de Agentes Terapêuticos - UNICAT

Componente especializado de assistência farmacêutica (CEAF)

## SERVIÇO:

O Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF) é o setor da UNICAT responsável pelo acesso de usuários portadores de doenças crônicas a medicamentos no âmbito do Sistema Único de Saúde. O Componente é regulamentado a partir da Portaria de Consolidação no 2, de 28 de setembro de 2017 e dos Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas, publicados pelo Ministério da Saúde que definem quais doenças podem ser atendidas pela assistência farmacêutica especializada. O CEAF possui unidades nas localidades de: Natal (central), Hospital João Machado, Mossoró, Assú, Pau dos Ferros, Caicó, Currais Novos.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Para ter acesso aos medicamentos do CEAF é necessário que o usuário verifique, no atendimento, se seu medicamento é contemplado pelo SUS para sua doença, se for contemplado, o usuário deve fazer seu cadastro através de uma das unidades do CEAF. Os documentos básicos para o cadastro são:

- Cópia e original da Identidade (quando for menor apresentar também a do responsável);
- Cópia e original do CPF (quando for menor apresentar também a do responsável);
- Cópia do Comprovante de residência;
- Cópia do Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS);
- Prescrição médica atualizada (para medicamentos não controlados a validade da receita é de 60 dias contados de quando foi datada e para medicamentos

controlados a validade é de 30 dias contados de quando foi datada);

-Termo de Responsabilidade;

-Critérios de inclusão (para medicamentos controlados);

-Laudo Médico Especializado (LME). Além dos documentos citados acima, para cada medicamento é necessário apresentar exames específicos que são requeridos pelo Ministério da Saúde para cada doença. A listagem desses exames também pode ser consultada no atendimento das unidades. O medicamento só é liberado para o paciente que apresenta seu documento original com foto no atendimento. Se este quiser autorizar um terceiro a pegar a medicação, o terceiro deverá possuir uma declaração autorizadora preenchida e assinada pelo paciente, com cópia da identidade do paciente e portando seu documento original.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento presencial. O atendimento é, preferencialmente, presencial. Entretanto, informações a respeito da disponibilidade de medicamentos podem ser obtidas por meio dos **6860/(84)3232-6861** e através do site <http://www.unicat.rn.gov.br/>.

Os usuários podem acessar o site da Unicat para consultar mais informações e emitir o Laudo Médico Especializado (LME): <http://www.unicat.rn.gov.br/>

# Unidade Central de Agentes Terapêuticos - UNICAT

Componente especializado de assistência farmacêutica (CEAF)

(continuação)

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Depois do deferimento do cadastro, se o medicamento estiver disponível, o paciente começa a recebê-lo de forma mensal. Após recebimento do primeiro, segundo e terceiro mês, consecutivos, no quarto mês o usuário tem que fazer o processo de renovação, apresentando a receita e LME atualizados. Em alguns casos específicos, nesse processo de renovação, é necessário que o usuário apresente exames. Se o usuário, por qualquer razão deixar de pegar o medicamento em um prazo de três meses ou mais, o sistema solicita a apresentação de exames atualizados como em novo cadastro.

Em processos de adequação/ mudança de dosagem de medicamentos é necessário que o usuário apresente exames atualizados como em novo cadastro.

Em casos de mudança de residência e de localidade, caso o usuário necessite pegar o medicamento em outra unidade, é necessário que este verifique em qual mês está de dispensação, se este tiver pego o último mês de dispensação, poderá efetuar o processo de renovação na unidade mais próxima a sua nova residência, caso contrário é necessário que este solicite o encerramento da APAC na unidade que está cadastrado e faça um novo cadastro na unidade mais próxima de sua nova residência, salvo se estiver encerrada, por ter transcorrido o seu prazo normal de três meses, quando este poderá renovar o processo na nova unidade na qual irá residir.

## PRAZO MÁXIMO:

O prazo máximo para o paciente saber se seu cadastro foi aprovado é em média de 3 a 5 dias úteis, tempo este em que o processo passa pelo médico auditor e é analisado. Após esse prazo, o usuário obtém o resultado do deferimento ou indeferimento do cadastro, a partir da avaliação do médico. A depender do medicamento e da disponibilidade deste, o usuário, após o deferimento, já começa a receber o medicamento.

Salvo em casos específicos de medicamentos.

- Prioridade de atendimento:

Transplantado, Paciente renal, PcD, Idosos com 80 anos ou mais, idoso abaixo de 80, Obeso, Gestante/ com criança de colo, pessoas com crianças de colo e lactantes.

-Previsão de tempo de espera para atendimento:

Normalmente, de 30 a 45 minutos, a depender da quantidade de usuários na Unidade.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

As reclamações e manifestações sobre a prestação do serviço devem ser feitas através da ouvidoria.

e-mail: [ouvidoria.unicat@rn.gov.br](mailto:ouvidoria.unicat@rn.gov.br)

# Unidade Central de Agentes Terapêuticos - UNICAT

## Setor de Nutrição

### **SERVIÇO:**

- Dispensação de fórmulas especiais para crianças com APLV (alergia à proteína do leite de vaca).
- Dispensação de dietas e produtos de Nutrição Enteral/Oral para as demandas judiciais do Estado do Rio Grande do Norte.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

#### **TAC - APLV**

- Para cadastro da criança no programa TAC
- APLV e primeira retirada das fórmulas:
  - Parecer do gastropediatra, Cartão do SUS, Certidão de nascimento, Documento de identidade do pai e da mãe e Comprovante de residência em nome do pai ou da mãe (originais e cópias).
  - Apenas o pai ou a mãe pode retirar as fórmulas pela primeira vez.
- Para retiradas posteriores das fórmulas:
  - Parecer do gastropediatra (renovado a cada 3 meses), Documento de identidade do responsável pela retirada (pai, mãe ou avós).
- Terceiros podem retirar as fórmulas mediante autorização preenchida e assinada de próprio punho pelo pai ou mãe da criança. Junto com a autorização deve ser entregue cópia do Documento de identidade do responsável pela retirada, além de apresentar o Documento de identidade original.

A autorização pode ser retirada pessoalmente no Setor de Nutrição Enteral da UNICAT ou através do link:

<http://www.adcon.rn.gov.br/ACERVO/unicat/DOC/DOC000000000201330.PDF>

### **DEMANDAS JUDICIAIS**

Para cadastro da Demanda judicial e primeira retirada das dietas e produtos de Nutrição Enteral/Oral: Receita médica ou de Nutricionista, Cartão do SUS, Documento de identidade, Comprovante de residência (originais e cópias). Apenas a Demanda judicial pode retirar as dietas e produtos de Nutrição Enteral/Oral. Terceiros podem fazer a retirada mediante procuração e apresentando o Documento de identidade original.

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Para retirada das fórmulas especiais e produtos de Nutrição Enteral/Oral, o usuário deverá comparecer a esta UNICAT (Rua Dr. Nilo Bezerra Ramalho, 1691 - Tirol, natal/RN, 59015-300), no horário das 8h às 13h, e retirar a ficha para o setor de Nutrição na recepção da Unidade.

### **PRAZO MÁXIMO :**

Para o TAC - APLV o parecer do gastropediatra tem validade de 3 meses. E a retirada das fórmulas é mensal.

Para as Demandas judiciais a receita médica ou de Nutricionista tem validade de 6 meses. E a retirada é trimestral.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Atendimento presencial. Das 8h às 13h. De segunda a sábado, incluindo feriados

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Ouvidoria SESAP:

(84) 3232-6505 / 3232-3536 ; Disque 136.

E-mail: [ouvidoriasus@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus@rn.gov.br) /

[ouvidoria.unicat@rn.gov.br](mailto:ouvidoria.unicat@rn.gov.br)

# Unidade Central de Agentes Terapêuticos - UNICAT

Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF)

## SERVIÇO:

O Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF) é o setor da UNICAT responsável pelo acesso de usuários portadores de doenças crônicas a medicamentos no âmbito do Sistema Único de Saúde. O Componente é regulamentado a partir da Portaria de Consolidação no 2, de 28 de setembro de 2017 e dos Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas, publicados pelo Ministério da Saúde que definem quais doenças podem ser atendidas pela assistência farmacêutica especializada. O CEAF possui unidades nas localidades de: Natal (central), Hospital João Machado, Mossoró, Assú, Pau dos Ferros, Caicó, Currais Novos,

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Para ter acesso aos medicamentos do CEAF é necessário que o usuário verifique, no atendimento, se seu medicamento é contemplado pelo SUS para sua doença, se for contemplado, o usuário deve fazer seu cadastro através de uma das unidades do CEAF. Os documentos básicos para o cadastro são: Cópia e original da Identidade (quando for menor apresentar também a do responsável); Cópia e original do CPF (quando for menor apresentar também a do responsável); Cópia do Comprovante de residência; Cópia do Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS);

Prescrição médica atualizada (para medicamentos não controlados a validade da receita é de 60 dias contados de quando foi datada e para medicamentos controlados a validade é de 30 dias contados de quando foi datada); Termo de Responsabilidade;

Critérios de inclusão (para medicamentos controlados); Laudo Médico Especializado (LME). Além dos documentos citados acima, para cada medicamento é necessário apresentar exames específicos que são requeridos pelo Ministério da Saúde para cada doença. A listagem desses exames também pode ser consultada no atendimento das unidades. O medicamento só é liberado para o paciente que apresenta seu documento original com foto no atendimento. Se este quiser autorizar um terceiro a pegar a medicação, o terceiro deverá possuir uma declaração autorizadora preenchida e assinada pelo paciente, com cópia da identidade do paciente e portando seu documento original.

## PRAZO MÁXIMO :

O prazo máximo para o paciente saber se seu cadastro foi aprovado é em média de 3 a 5 dias úteis, tempo este em que o processo passa pelo médico auditor e é analisado. Após esse prazo, o usuário obtém o resultado do deferimento ou indeferimento do cadastro, a partir da avaliação do médico. A depender do medicamento e da disponibilidade deste, o usuário, após o deferimento, já começa a receber o medicamento. Salvo em casos específicos de medicamentos



# Unidade Central de Agentes Terapêuticos - UNICAT

Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF)

(continuação)

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Depois do deferimento do cadastro, se o medicamento estiver disponível, o paciente começa a recebê-lo de forma mensal. Após recebimento do primeiro, segundo e terceiro mês, consecutivos, no quarto mês o usuário tem que fazer o processo de renovação, apresentando a receita e LME atualizados. Em alguns casos específicos, nesse processo de renovação, é necessário que o usuário apresente exames. Se o usuário, por qualquer razão deixar de pegar o medicamento em um prazo de três meses ou mais, o sistema solicita a apresentação de exames atualizados como em novo cadastro. Em processos de adequação/mudança de dosagem de medicamentos é necessário que o usuário apresente exames atualizados como em novo cadastro. Em casos de mudança de residência e de localidade, caso o usuário necessite pegar o medicamento em outra unidade, é necessário que este verifique em qual mês está de dispensação, se este tiver pego o último mês de dispensação, poderá efetuar o processo de renovação na unidade mais próxima a sua nova residência, caso contrário é necessário que este solicite o encerramento da APAC na unidade que está cadastrado e faça um novo cadastro na unidade mais próximo de sua nova residência, salvo se estiver encerrada, por ter transcorrido o seu prazo normal de três meses, quando este poderá renovar o processo na nova unidade na qual irá residir.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento presencial.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

As reclamações e manifestações sobre a prestação do serviço devem ser feitas através da ouvidoria.

Obs.:

- a) Prioridade de atendimento: Transplantado, Paciente renal, PcD, Idosos com 80 anos ou mais, idoso abaixo de 80, Obeso, Gestante/ com criança de colo, pessoas com crianças de colo e lactantes.
- b) Previsão de tempo de espera para atendimento: Normalmente, de 30 a 45 minutos, a depender da quantidade de usuários na Unidade.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: O atendimento é, preferencialmente, presencial. Entretanto, informações a respeito da disponibilidade de medicamentos podem ser obtidas por meio dos **6860/(84)3232-6861** e através do site <http://www.unicat.rn.gov.br/>.
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: As manifestações dos usuários podem ser encaminhadas ao e-mail: **ouvidoria.unicat@rn.gov.br**
- e) Outros mecanismos de consulta, por parte dos usuários: Os usuários podem acessar o site da Unicat para consultar mais informações e emitir o Laudo Médico Especializado (LME): <http://www.unicat.rn.gov.br/>





## **SERVIÇO:**

Dispensação de Medicamentos que fazem parte do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica – CEAF.

## **REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)**

Para cadastro de primeira vez: Documentação pessoal do paciente; RG, CPF, CNS, Comprovante de residência. Documentação pessoal do responsável que vai receber a medicação; RG, CPF e Comprovante de residência. Requisitos médicos: LME preenchida e assinada pelo médico especialista, receita, termo de esclarecimento e responsabilidade; critérios; todos os exames solicitados (quando necessário, dependendo de cada medicação).

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Após o primeiro cadastro, aguardar a avaliação médica e a chegada do medicamento (prazo médio de 1 semana) Para retiradas posteriores: Apresentar a carteirinha do usuário e o documento de identificação de quem vai retirar.

## **PRAZO MÁXIMO:**

A retirada é mensal e tem validade de 3 meses, necessitando assim, de nova receita médica para renovação do cadastro.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Das 7h às 12h.

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Disque 136;

Ouvidoria SESAP: (84) 3232-6505 /  
3232-3536;

E-mail: [ouvidoriasus@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus@rn.gov.br).

# Hospital Giselda Trigueiro - HGT



## SERVIÇO:

Internações hospitalares para pessoas com doenças infectocontagiosas.

Atendimentos às vítimas de acidentes com animais peçonhentos

Atendimento ambulatorial para pessoas com doenças infectocontagiosas.

Aplicação de vacinas especiais (Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais)

## REQUISITOS : (*documentos, formas e informações necessárias*)

O serviço funciona como porta regulada, ou seja, através da Central Metropolitana de Regulação. O documento necessário é o Cartão Nacional de Saúde (cartão SUS), que pode ser feito no momento do atendimento, em caso do usuário não o possuir.

## PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O serviço funciona como porta regulada, ou seja, através da Central Metropolitana de Regulação. Assim sendo, necessita que um serviço de saúde solicite a vaga para internação.

Para os atendimentos ambulatoriais, basta agendar a consulta pelo telefone **84 9 8132 6220**.

Para as vacinas especiais, é necessário apenas um encaminhamento médico com a justificativa para o caso.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento presencial, por 24h.

Endereço: R. Cônego Monte, 110 - Quintas, Natal/RN

Informações sobre licitação CPL/HGT:  
-Envio e troca de informação sobre certames, preferencialmente, por e-mail [comissaolicitacaohgt@gmail.com](mailto:comissaolicitacaohgt@gmail.com).

Contatos: 3232-7915/3232-7970

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Contatos da Ouvidoria:

E-mail: [ouvidoriahgt@trn.gov.br](mailto:ouvidoriahgt@trn.gov.br)

Telefone: 9 81325173

# Hospital Giselda Trigueiro - HGT

## Serviço de verificação de óbito de Natal - SVO

### SERVIÇO:

Serviço de verificação de óbito de Natal - SVO - Natal - SESAP/RN.

1. Diagnóstico de doença que levou a pessoa a óbito por MORTE NATURAL, falecida em residência e sem assistência médica ou atendida pelo SAMU, com liberação de documento de Declaração de Óbito (DO), para fins de sepultamento.
2. Casos de pessoas falecidas em estabelecimentos de atendimento médico (Hospitais, UPA e outros), excepcionalmente serão atendidos, porém apenas em casos onde o diagnóstico não foi definido em vida.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

1. Exige-se que familiar de 1º, 2º ou até 3º grau do morto compareça ao serviço, portando documentos de identidade e comprovante de residência, bem como tenha em mãos documento de identificação do morto com foto e, de preferência, também a certidão de nascimento ou casamento. O parentesco tem que ser comprovado através de documentos.
2. Em caso de pessoas que não comprovem parentesco, a família será encaminhada à Defensoria Pública a fim de iniciar pedido de Alvará Judicial para autorização da necropsia no SVO, liberação e sepultamento do corpo.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

#### ETAPAS DO ATENDIMENTO ANTES DA COVID-19:

- a) A família ou o responsável pelo morto é recebida por Recepcionista (durante o dia) ou pelo Técnico de Necropsia (à noite) para registro da entrada do corpo no serviço.
- b) Em seguida, há o acolhimento à família, conferência da documentação e entrevista com a Assistente Social.
- c) O usuário é encaminhado para o Médico Patologista, que realiza entrevista médica com familiares do morto e solicita a assinatura em Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para autorização do exame.
- d) O Médico Patologista realiza a necropsia, com ajuda de Técnicos de Necropsia, elabora um laudo necroscópico e preenche o DO, com diagnósticos colhidos durante o exame cadavérico.
- e) O resultado de casos definidos pelo exame cadavérico é imediato e será entregue à família ou responsável o documento de declaração de óbito, devidamente preenchido, onde constam os diagnósticos da causa da morte.
- f) Em casos excepcionais, caso o diagnóstico imediato não seja definido, o Médico Patologista colhe amostras de tecidos para realização de exames complementares de microscopia.
- g) Em casos de suspeita de viroses, as amostras colhidas serão enviadas, através do LACEN, para laboratório de referência para identificação do agente infeccioso (Instituto Evandro Chagas, Belém - PA).

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

#### ETAPAS DO ATENDIMENTO ANTES DA COVID-19: (continuação)

h) O usuário, em casos a esclarecer, será orientado como proceder e retornar ao serviço quando o diagnóstico final for liberado.

i) No caso acima, tendo sido feito o registro do óbito, a família deverá ir novamente ao cartório para que seja reoficado, fazendo constar este diagnóstico definitivo com a causa do óbito, em substituição do diagnóstico a esclarecer, na certidão de óbito.

j) Constatado indício de morte por causas externas, o médico patologista encaminha a família para a Assistente Social, que a orienta a realizar Boleão de Ocorrência (BO) policial com dois encaminhamentos médicos:

(a) ao delegado - Guia de Solicitação de Realização do Exame Cadavérico por médicos do IML e;

(b) - ao médico legista, informando o motivo da transferência ao IML. A partir de então, um processo criminal é aberto e o diagnóstico final será entregue ao delegado pelo IML.

#### ETAPAS DO ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA POR SARS-COV2:

Desde 23/03/2020 que o Ministério da Saúde suspendeu a realização de exames cadavéricos em todo território nacional, em decorrência da epidemia de covid-19 e do risco de transmissibilidade maior, bem como a inexistência de segurança biológica nas salas de necropsia dos Serviços de Verificação de Óbito.

1. RECOMENDA-SE O NÃO ENVIO DE CORPOS SUSPEITOS OU COM DIAGNÓSTICO DEFINITIVO DE COVID-19, EVITANDO-SE TRANSLADO DO CORPO CONTAMINADO.

2. Para corpos de morte natural sem suspeita de covid-19, segue-se a mesma rotina anteriormente descrita.

3. A família ou o responsável pelo morto é recebida por Recepcionista (durante o dia) ou pelo Técnico de Necropsia (à noite) para registro da entrada do corpo no serviço.

4. Em seguida, há o acolhimento à família, conferência da documentação e entrevista com a Assistente Social.

5. O usuário é encaminhado para o Médico Patologista, que realiza entrevista médica com familiares do morto e solicita a assinatura em Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para autorização da Autópsia Verbal, sem abertura do cadáver.

6. O Médico Patologista realiza a entrevista e o exame externo do corpo, com ajuda de Técnicos de Necropsia, elabora um laudo e preenche o DO, com diagnósticos colhidos durante o questionário e baseado em resultados de exames laboratoriais e de imagens, se houver, além de exame cadavérico externo.

7. O resultado de casos definidos pelo exame cadavérico é imediato e será entregue à família ou responsável o documento de declaração de óbito, devidamente preenchido, onde constam os diagnósticos.

# Hospital Giselda Trigueiro - HGT

## Serviço de verificação de óbito de Natal - SVO

(continuação)

### **PRAZO MÁXIMO:**

1) Segundo o que dita o artigo 162, do Código Penal Brasileiro, a autópsia só poderá ser iniciada pelo menos seis horas após a constatação da veracidade do óbito, ou antes, caso existam sinais de certeza da morte.

2) A duração média de um exame cadavérico é de 2 horas, podendo se estender dependendo da complexidade do caso. Casos que chegam durante o expediente noturno serão examinados no plantão diurno seguinte.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Rua Cônego Monte, s/n-Quintas, no mesmo espaço do Hospital Giselda Trigueiro.

Atendimento telefônico:

3232-7977 – das 7:00 às 19:00h.

Assistente Social:

3232-7917 - das 7:00 às 19:00h.

Plantão noturno:

3232-7976 – das 19:00 às 7:00h.

e-mail: [svonatal@rn.gov.br](mailto:svonatal@rn.gov.br)

### **OBS.:**

O serviço funciona para exames de necropsia todos os dias da semana, das 7:00 às 19:00 horas. À noite não se realiza necropsia, porém existe atendimento para recepção de corpos.

### **SOBRE O SERVIÇO:**

O serviço prestado à sociedade é de fundamental importância, visando:

a) Elucidar causas de óbitos naturais mal definidas mediante a realização de exames necroscópicos ou através de autópsia verbal (durante a pandemia de Sars-Cov2).

b) Esclarecer a “causa mortis” de todos os óbitos de morte natural com diagnóstico mal definido, inclusive os casos de morte natural com assistência médica (sem elucidação diagnóstica em vida).

c) Definir políticas públicas de saúde e fidelidade estações do Sistema de Informação de Mortalidade (SIM).

d) Subsidiar a implementação de políticas de saúde pública com ênfase no desenvolvimento de ações em Vigilância Epidemiológica.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

E-mail: [ouvidoriahgtrn@gmail.com](mailto:ouvidoriahgtrn@gmail.com)

Telefone: 9 8132-5173

# Hospital Giselda Trigueiro - HGT

## Prestação de serviços laboratoriais - Laboratório

### **SERVIÇO:**

Realização de exames laboratoriais de baixa e média complexidade.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Requisição médica;  
Ficha de notificação, cartão SUS, documentos pessoais.

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Coleta de amostras dos pacientes internados neste hospital, pacientes de pronto socorro e pacientes do ambulatório do Hospital Giselda Trigueiro.

Após a realização das coletas, as amostras são conferidas e encaminhadas ao cadastro no sistema COMPILAB pela equipe de digitação.

Feito o cadastro, as amostras são identificadas com os códigos de barras e preparadas para análise pela equipe de técnicos em biodiagnóstico;

Após preparo, as amostras são enviadas para a análise pela equipe de bioquímicos do laboratório.

Os resultados das análises são digitados e conferidos para a liberação de resultados e sua posterior impressão;

Resultados de pacientes internos podem ser acessados diretamente pelo COMPILAB instalado nos setores dos hospitais e os resultados dos pacientes de ambulatórios são entregados diretamente ao paciente.

### **PRAZO MÁXIMO :**

Pacientes de pronto socorro: até 2h;  
Pacientes internados: até 4h;  
Pacientes de ambulatório: com 24 a 48h;

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Exames realizados por meio de equipamentos laboratoriais específicos, insumos e reagentes, feitos por profissionais capacitados;  
Coleta e recebimento de amostras com emissão de resultados;  
Funciona 24h por dia para pacientes internos e atendidos no pronto socorro do Hospital;  
Pacientes de ambulatório são agendados e atendidos de segunda a sexta-feira das 6h às 8h da manhã.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

E-mail: [ouvidoriahgtrn@gmail.com](mailto:ouvidoriahgtrn@gmail.com)  
Telefone: 9 8132-5173

# Hospital Regional Josefa Alves Godeiro (Hospital Regional de João Câmara) - HRJAG

## SERVIÇO:

- Internação hospitalar
- Serviço de urgência e emergência.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Cartão nacional do SUS
- Documento com foto (RG, CNH, CTPS, etc)

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O atendimento é por demanda espontânea, o usuário se dirige até a recepção para registro, logo depois, passa na triagem, em seguida atendimento médico, que pode levar a internação, transferência para outro serviço de referência, medicação ou alta.

## PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Presencial, serviço 24H
- Contatos: 3262-3604
- Endereço eletrônico: hrjc@rn.gov.br
- Endereço: R. Jerônimo Câmara, S/N  
- João Câmara - CEP: 59.550-000

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

nenhuma



# Hospital Regional Monsenhor Expedito (Hospital Regional de São Paulo do Potengi) - HRME

## **SERVIÇO:**

-Atendimento de urgência e emergência  
-Internamentos em clínicas médica e cirúrgica (estes últimos suspensos temporariamente)

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Atendimento regulados via sistemas de regulação Estadual ou via telefone  
Ocasionalmente, o atendimento é realizado por demanda espontânea.  
Documentação exigida : CNS e documento de identificação com foto.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Regulação e/ou demanda espontânea – o usuário dirige-se à recepção da unidade onde é produzido o boletim de atendimento e encaminhado à classificação de risco. Em seguida, conforme a classificação, o usuário é encaminhado ao atendimento médico que dará os devidos encaminhamentos (medicação, exames, internamento, transferência, encaminhamento a UBS ou liberação)

## **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Serviço 24 horas

Contatos: 3251 5024

Endereço eletrônico:

hospitalregionalsppotengi@rn.gov.br

Endereço: R. Manoel Marques, 296 - São Paulo do Potengi

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

E-mail: hrsppouvidoria@gmail.com

# Hospital Regional Telecila Freitas Fontes (Hospital R. do Seridó)- HRS

## SERVIÇO:

O Hospital Regional do Seridó “Telecila Freitas Fontes” é referência em urgência e emergência para a 4ª Região de Saúde, bem como referência em urgência e emergência traumato-ortopédica e para atendimento a pacientes confirmados / suspeitos de COVID -19 durante a atual situação de pandemia.

Entre os demais serviços ofertados dispomos de ambulatório de trauma; clínica cirúrgica; UTI e enfermagem para pacientes com COVID-19 contando com os setores que oferecem suporte à efetivação desses serviços, como Centro de Diagnósticos por Imagem, Serviço Social, Psicologia, Fisioterapia, Nutrição e parte administrativa da unidade.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Qualquer cidadão tem acesso livre ao atendimento desde que se enquadre a necessidade de atendimento de urgência e/ou emergência respeitando o protocolo de Classificação de Risco de acordo com as normativas do Ministério da Saúde e Política Nacional de Humanização. Para atendimento na unidade hospitalar é necessário portar documentos pessoais (RG; CPF, Cartão SUS e comprovante de residência).

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Informar dados e documentos pessoais para preenchimento do boletim de primeiro atendimento; ser atendido na Classificação de Risco, que definirá o nível de gravidade e urgência para o atendimento (vermelho, amarelo, verde e azul); seguir para atendimento médico conforme classificação e receber demais cuidados necessários.

## PRAZO MÁXIMO:

Não se aplica

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento presencial, público, gratuito 24 horas por dia todos os dias da semana.

Endereço: Estrada do Perímetro Irrigado do Sabugi s/n Paulo VI, Caicó - RN, 59300-000.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

As manifestações são registradas por meio dos canais de acesso informados.

A Ouvidoria HETFF funciona de segunda a sexta, das 07h00 às 13h00 e possui os seguintes canais de acesso para manifestação:

Disque 136;

E-mail: ouvidoriahrs@gmail.com;

Telefone/Whatsapp: (84) 98184-2042;

Telefone Ouvidoria SESAP: (84) 3232-6505 / 3232-3536;

Presencial: Estrada do Perímetro Irrigado do Sabugi s/n Paulo VI, Caicó - RN, 59300-000

# Hospital Regional Telecila Freitas Fontes (Hospital R. do Seridó)- HRS

Laboratório de Análises Clínicas do HRS - Caicó

## **SERVIÇO:**

Realização de exames laboratoriais de urgência e emergência, bem como de pacientes internados na Unidade Hospitalar.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Requisição médica;  
CPF, cartão SUS.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Coleta as amostras dos pacientes de acordo com o setor em que se encontra: Urgência (salas vermelha, amarela e verde), UTI, Clínica Médica e Clínica cirúrgica;

As amostras quando chegam ao laboratório são centrifugadas para as dosagens bioquímicas, e homogeneizadas para os hemogramas. Em seguida são processadas para realização dos exames. Após a realização dos exames os resultados são digitados e liberados pelo bioquímico/biomédico responsável.

Os resultados são entregues aos setores da unidade.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Os exames dos pacientes que estão internados na UTI, Clínica Médica e Clínica Cirúrgica entram na rotina no laboratório pela manhã sendo liberados até às 12:00h. Com relação aos exames solicitados pela urgência, a depender da sala que o paciente se encontre, temos até 2h para liberar os resultados, porém exames das salas vermelha e amarela devem ser liberados o mais rápido possível.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Exames realizados por meio de equipamentos laboratoriais específicos, insumos e reagentes, feitos por profissionais capacitados;  
Coleta de amostras com emissão de resultados;

Endereço: Estrada do Perímetro Irrigado, s/n – Paulo VI – Caicó-RN;

E-mail: [laboratório.hrs.caico@gmail.com](mailto:laboratório.hrs.caico@gmail.com)  
Funciona todos os dias 24h.

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Pelos canais de acesso da Ouvidoria do HRS:

-Disque 136;

-E-mail: [ouvidoriahrsrn@gmail.com](mailto:ouvidoriahrsrn@gmail.com);

-Telefone/Whatsapp: (84) 98184-2042;

-Telefone Ouvidoria SESAP: (84) 3232-6505 / 3232-3536;

-Presencial: Estrada do Perímetro Irrigado do Sabugi s/n Paulo VI, Caicó-RN, 59.300-000.

# Hospital Regional Telecila Freitas Fontes (Hospital R. do Seridó)- HRS

## Ouvidoria

### **SERVIÇO:**

A Ouvidoria do Hospital Estadual Telecila Freitas Fontes (HETFF) tem como missão ser um canal de comunicação direta entre os (as) usuários (as) do Sistema Único de Saúde e a gestão, promovendo a cidadania e melhorando a qualidade dos serviços do HETFF.

A Ouvidoria recebe as manifestações (denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões) e as encaminha aos setores responsáveis.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

A manifestação pode ser realizada por: usuários (as), acompanhantes, servidores (as), visitantes e outros (as);

As necessárias informações são: nome, endereço, telefone ou e-mail.

Será garantido o sigilo ou anonimato quanto à autoria da demanda quando expressamente solicitado pelo (a) demandante (a).

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Recebimento da manifestação, avaliação do conteúdo e envio para Ouvidoria SESAP para cadastro no OuvidorSUS;

Encaminhamento ao (s) setor (es) responsável (eis) para apresentar resposta; Devolutiva do (s) setor (es) à Ouvidoria; Resposta ao (a) usuário (a), informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda; Conclusão e arquivamento da demanda após resposta ao (a) usuário (a).

### **PRAZO MÁXIMO:**

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, conforme art.16 da Lei n.º 13.460, de 26.06.18.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A Ouvidoria HETFF funciona de segunda a sexta, das 07h00 às 13h00 e possui os seguintes canais de acesso para manifestação:

Disque 136;

E-mail: ouvidoriahrsrn@gmail.com;

Telefone/Whatsapp: (84) 98184-2042;

Telefone Ouvidoria SESAP:

(84) 3232-6505 / 3232-3536;

Presencial: Estrada do Perímetro Irrigado do Sabugi s/n Paulo VI, Caicó - RN, 59300-000.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

As manifestações são registradas por meio dos canais de acesso informados.

# Hospital Regional Monsenhor Antônio Barros /São José de Mipibu - HRMAB

## **SERVIÇO:**

- Atendimento emergencial à usuárias que necessitam de avaliação ginecológica e obstétrica.
- Internação hospitalar de pacientes em trabalho de parto, intercorrências pós-parto e curetagem.
- Realização de cirurgias obstétricas ( cesária ).
- Administração de vacinas em RNs ( recém nascidos ) BCG e HEPATITE B.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

- O serviço funciona como porta regulada, ou seja, através da Central Metropolitana de Regulação, (exceto para usuárias do município).
- A paciente deve trazer a carteira de identidade original e cópias dos seguintes documentos: identidade (RG),cartão SUS, CPF, comprovante de residência e cartão da gestante (páginas dos dados pessoais, consultas médicas e com enfermagem).

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

O serviço funciona como porta regulada, ou seja, através da Central Metropolitana de Regulação, (exceto para usuárias do município). Assim sendo, necessita que um serviço de saúde solicite a vaga para internação. Para os atendimentos por meio de regulação SESAP, com encaminhamento médico com justificativa para o caso.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Atendimento presencial, por 24 horas.  
Contato: 3273 5488 / 3273-4470  
Email: [hospitalregionalmab@gmail.com](mailto:hospitalregionalmab@gmail.com)  
Endereço: Rua Moizaniel de Carvalho, S/N 59162-000 , São José de Mipibu , Rio Grande do Norte RN

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Contatos da Ouvidoria:  
E-mail: [ouvidoria.mab@gmail.com](mailto:ouvidoria.mab@gmail.com)  
Telefone: 9 9145-1081

# Hospital Rafael Fernandes - HRF

## Ouvidoria

### **SERVIÇO:**

A Ouvidoria do Hospital Rafael Fernandes (HRF), tem como missão ser um canal de comunicação direta entre os (as) usuários (as) do Sistema Único de Saúde e a gestão, promovendo a cidadania e melhorando a qualidade dos serviços do referido hospital.

A Ouvidoria recebe as manifestações (denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões) e as encaminha aos setores responsáveis.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

A manifestação pode ser realizada por: usuários (as), acompanhantes, servidores (as), visitantes e outros (as);

As necessárias informações são: nome, endereço, telefone ou e-mail. No ato da demanda será garantido sigilo ou anonimato quanto à autoria da mesma, quando expressamente solicitado pelo (a) demandante (a).

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Recebimento da manifestação, avaliação do conteúdo e envio para Ouvidoria SESAP para cadastro no OuvidorSUS; Encaminhamento ao (s) setor (es) responsável (eis) para apresentar resposta; Devolutiva do (s) setor (es) à Ouvidoria; Resposta ao (a) usuário (a), informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda; Conclusão e arquivamento da demanda após resposta ao (a) usuário (a).

### **PRAZO MÁXIMO :**

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, conforme art.16 da Lei n.º 13.460, de 26.06.18.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A Ouvidoria HRF funciona de segunda a sexta, das 07h00 às 13h00 e possui os seguintes canais de acesso para manifestação:

Presencial: Avenida Prudente de Moraes, 641 - Santo Antônio - Mossoró - RN.

Disque 136; E-mail e por telefone/whatsapp.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

As manifestações são registradas por meio dos canais de acesso informados.

Disque 136;

E-mail: hrfouvidoria@gmail.com

Telefone/Whatsapp: (84) 9 8149-9217.



# Hospital Colônia Dr. João Machado - HJM

Pronto atendimento e Internação Hospitalar

## SERVIÇO:

Pronto atendimento e internação hospitalar para jovens, adultos e pessoas idosas em sofrimento mental agudo.

O compromisso é com a resolução da necessidade do usuário de forma humanizada e no menor espaço de tempo possível, articulando com a Rede.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Regulação médica de algum ponto de Atenção da RAPS (UPA, CAPS, Pronto Socorro, Hospital).

Ter no mínimo 15 anos de idade e estar em crise (agitação psicomotora, tentativa de suicídio).

Portar documentos pessoais (cartão SUS e documento com foto).

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Ser regulado para o Pronto Socorro do HJM.

Em seguida realizar avaliação médica e multiprofissional. Ter indicação para internação hospitalar.

## PRAZO MÁXIMO :

Pronto atendimento: conforme análise da equipe incluindo classificação do sofrimento e ordem de chegada.

Internação: solicitada em até 24h após atendimento no Pronto Socorro.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Leito SUS, demanda através de regulação. 24hs. Através do atendimento médico e multiprofissional.

## DADOS DA INSTITUIÇÃO:

**CNPJ:** 08.241.754/0108-84

**Localização:** Av. Alm. Alexandrino de Alencar, 1700 - Tirol, Natal - RN, 59015-350

**Telefone:** (84) 3232-7360

**E-mail:** [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

**Site:** [www.hjm.rn.gov.br](http://www.hjm.rn.gov.br)

**Redes sociais:**

-**Facebook:** Hospital Colonia Dr João Machado

-**Instagram:** @hospitaljoaomachado

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Equipe técnica de referência;

Equipe Diretiva;

Ouvidoria do Hospital de forma presencial ou pelo e-mail [ouvidoriahjm@rn.gov.br](mailto:ouvidoriahjm@rn.gov.br)

Acessar o link:

Acesse

<https://forms.gle/TYEEMM7qxpP9kzEk7>

Canais de ouvidoria do SUS.

# Hospital Colônia Dr. João Machado - HJM

Assistência Hospitalar e Internação Clínica



## SERVIÇO:

Assistência Hospitalar e Internação clínica para outras condições de saúde.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Regulação médica de hospitais, UPA e PS.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Ser regulado pelo Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel, ou de outras Unidades de Saúde, ser transferido e admitido pela equipe do Hospital.

## PRAZO MÁXIMO :

Internação imediata após aceite da regulação.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Através do atendimento médico e multiprofissional.

## DADOS DA INSTITUIÇÃO:

CNPJ: 08.241.754/0108-84

Localização: Av. Alm. Alexandrino de Alencar, 1700 - Tirol, Natal - RN, 59015-350

Telefone: (84) 3232-7360

E-mail: [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

Site: [www.hjm.rn.gov.br](http://www.hjm.rn.gov.br)

## Redes sociais:

-Facebook: Hospital Colonia Dr João Machado

-Instagram: @hospitaljoaomachado

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Equipe técnica de referência; Equipe Diretiva; Ouvidoria do Hospital; Canais de ouvidoria do SUS.

## Residência médica em Psiquiatria

## SERVIÇO:

Residência médica em Psiquiatria.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Ter diploma de conclusão de curso de medicina e obter aprovação na prova da residência médica.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Atendendo aos requisitos publicados em edital.

## PRAZO MÁXIMO :

Conforme programação para seleção de residentes publicada em edital.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Formação durante três anos com certificação final como médico psiquiatra devidamente reconhecida pela MEC e entidades médicas.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Núcleo de Educação Permanente do HJM; Equipe Diretiva; Ouvidoria do Hospital; Canais de ouvidoria do SUS.

# Hospital Colônia Dr. João Machado - HJM

## Distribuição de medicamentos de alto custo

### SERVIÇO:

Distribuição de medicamentos de alto custo via Unidade da UNICAT localizada no HJM.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Setor: Alto Custo

Horário: 7 às 16hs

Dias: Segunda à sexta-feira

Documentos: Prescrição médica válida e os demais documentos obrigatórios (laudo médico especializado, termo de responsabilidade, documento de identidade, CPF, cartão do SUS e comprovante de residência), conforme protocolos do Ministério da Saúde.

Obs.: Para o recebimento do medicamento Clozapina é necessário apresentar hemograma completo com plaquetas.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Realizar cadastro no setor e em seguida passar por auditoria médica conforme agendamento.

### PRAZO MÁXIMO:

Diariamente e preferencialmente com tempo máximo de espera de até 30 min.

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Tratamento continuado conforme orientação médica e supervisão do farmacêutico.

### DADOS DA INSTITUIÇÃO:

CNPJ: 08.241.754/0108-84

Localização: Av. Alm. Alexandrino de Alencar, 1700 - Tirol, Natal - RN, 59015-350

Telefone: (84) 3232-7360

E-mail: [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

Site: [www.hjm.rn.gov.br](http://www.hjm.rn.gov.br)

### Redes sociais:

-Facebook: Hospital Colonia Dr João Machado

-Instagram: @hospitaljoaomachado

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Equipe técnica do serviço; Equipe Diretiva; Ouvidoria do Hospital; Canais de ouvidoria do SUS.

# Hospital Colônia Dr. João Machado - HJM

Ouvidoria

## SERVIÇO:

Serviço de Ouvidoria do Hospital João Machado.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

A Ouvidoria do HJM funciona no horário das 7:00h as 16:00h, de segunda-feira a sexta-feira; excluindo-se sábados, domingos e feriados.

Para acessar a Ouvidoria basta a disponibilidade do cidadão em querer registrar sua manifestação que pode ser de forma presencial, por telefone, por e-mail, por carta ou pelo link:

<https://forms.gle/TYEEMM7qxpP9kzEk7>

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1.Acolher a demanda do cidadão
- 2.Analisar a demanda
- 3.Encaminhar a demanda aos responsáveis
- 4.receber as devidas respostas e comunicar ao cidadão

## PRAZO MÁXIMO :

Prazo máximo de 30 dias para responder ao cidadão podendo ser prorrogado por mais 30 dias. Total máximo de até 60 dias.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Ciente da resposta ao cidadão a Ouvidoria entra em contato por meio de telefone ou de forma presencial para informar o cidadão, caso esteja internado no HJM.

## DADOS DA INSTITUIÇÃO:

**CNPJ:** 08.241.754/0108-84

**Localização:** Av. Alm. Alexandrino de Alencar, 1700 - Tirol, Natal - RN, 59015-350

**Telefone:** (84) 3232-7360

**E-mail:** [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

**Site:** [www.hjm.rn.gov.br](http://www.hjm.rn.gov.br)

## Redes sociais:

-**Facebook:** Hospital Colonia Dr João Machado

-**Instagram:** @hospitaljoaomachado

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Manifestações: Reclamação, Denúncia, Elogio, Solicitação, Sugestão e Informação.

E-mail: [hjm@rn.gov.br](mailto:hjm@rn.gov.br)

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Serviço de Atenção Domiciliar - SAD/HMWG

## SERVIÇO:

O SAD oferece assistência integral a usuários do SUS, mantendo a continuidade do tratamento hospitalar no ambiente domiciliar, e que tenham perfil de elegibilidade, de acordo com a Portaria MS 825 de 25 de abril de 2016. O serviço está implantado, atualmente, nos municípios de Natal, Parnamirim, São José de Mipibú, Goianinha, Monte Alegre, Parelhas, Mossoró, Extremoz, Assu, Nova Cruz, Touros.

As atividades são desenvolvidas por 3 equipes multiprofissionais (EMAD) e 2 equipes de apoio (EMAP), com capacidade instalada de 140 leitos domiciliares.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Ter perfil de elegibilidade, de acordo com a portaria MS 825 de 25/04/16, a saber:

- Ser morador no município onde a equipe está implantada;
- Ter cuidador identificado;
- Ser portador de afecções agudas ou crônicas agudizadas, com necessidade de cuidados intensificados e sequenciais, como tratamentos parenterais ou reabilitação;
- Afecções crônicas-degenerativas considerando o grau de comprometimento causado pela doença que demande atendimento;
- Necessidade de cuidados paliativos;
- Prematuridade e baixo peso em bebês com necessidade de ganho ponderal;
- Paracentese de repetição;

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- Se paciente internado em unidade hospitalar: o médico assistente solicita avaliação para acompanhamento pelo SAD pós alta. A equipe multiprofissional avalia e se for elegível, o serviço o acompanhará;
- Se paciente estiver em domicílio: entrar em contato com unidade básica do seu distrito e este solicitará avaliação da equipe do sad, através do link <http://abre.ai/sadhmwg>.
- Por demanda judicial

## PRAZO MÁXIMO:

Após solicitação a equipe terá 72 horas para realizar a avaliação.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

As atividades são desenvolvidas em domicílio, no horário de 8:00-18:00 horas, de segunda a sexta e nos finais de semana em regime de plantão administrativo (7:00-13:00 horas).

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

[sad.hmwg@gmail.com](mailto:sad.hmwg@gmail.com)

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Divisão de Reabilitação - Assistência fisioterapêutica aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva

## SERVIÇO:

Assistência fisioterapêutica aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Admissão do paciente no setor;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: admissão do paciente no setor;
- 2ª etapa: avaliação e início do tratamento fisioterapêutico;

OBS: Prioridade para pacientes críticos em desconforto respiratório, pacientes em processo de desmame ventilatório, urgências inerentes ao serviço, pacientes com necessidade de mobilização precoce.

## PRAZO MÁXIMO :

Até 24h após a admissão no setor.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do mesmo);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Participação na visita multidisciplinar;
- Atendimento nos turnos matutino e/ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).



# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Divisão de Reabilitação - Assistência fisioterapêutica aos pacientes do Centro de Tratamento de Queimados

## SERVIÇO:

Assistência fisioterapêutica aos pacientes do Centro de Tratamento de Queimados - CTQ (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Admissão do paciente no setor;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: admissão do paciente no setor;
- 2ª etapa: avaliação e início do tratamento fisioterapêutico.

OBS: Prioridade para pacientes grande queimados, pacientes com tendência à limitação de movimento/funcional, pacientes com alguma restrição ao leito.

## PRAZO MÁXIMO :

Até 48h após a admissão no setor.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (depende do quadro clínico);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar;
- Atendimento nos turnos matutino e/ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Divisão de Reabilitação - Assistência fisioterapêutica aos pacientes internados em enfermarias

## SERVIÇO:

Assistência fisioterapêutica aos pacientes internados em enfermarias (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Solicitação mediante parecer, médico ou de outro profissional que detecte a necessidade de avaliação fisioterapêutica. O pedido precisa conter os seguintes dados: nome completo do paciente, setor, leito, diagnóstico, motivo da solicitação do parecer, data da solicitação, assinatura e carimbo do profissional solicitante;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: solicitação de parecer por profissional competente;
- 2ª etapa: direcionamento do parecer à Divisão de Reabilitação pela Central de Parecer;
- 3ª etapa: direcionamento do parecer ao profissional atribuído na enfermaria;
- 4ª etapa: resposta ao parecer mediante a avaliação, bem como preenchimento e devolução do documento ao prontuário;
- 5ª etapa: assistência ao paciente.

OBS: Prioridade para pacientes traqueostomizados e/ou hipersecretivos, em processo de desmame da via aérea artificial.

## PRAZO MÁXIMO:

Até 48h da data do recebimento do parecer.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do paciente);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar;
- Atendimento nos turnos matutino e/ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Divisão de Reabilitação - Assistência fonoaudiológica aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva

## SERVIÇO:

Assistência fonoaudiológica aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

-Solicitação mediante parecer, médico ou de outro profissional que detecte a necessidade de avaliação fonoaudiológica. O pedido precisa conter os seguintes dados: nome completo do paciente, setor, leito, diagnóstico, motivo da solicitação do parecer, data da solicitação, assinatura e carimbo do profissional solicitante;  
-Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

-----

## PRAZO MÁXIMO :

-----

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

A assistência fonoaudiológica nesses setores está suspensa temporariamente até que o número de profissionais aumente, possibilitando o atendimento aos pacientes.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Contatos da Ouvidoria:  
E-mail: [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com)  
Telefone: 84 3232-7502

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Assistência fonoaudiológica aos pacientes do Centro de Tratamento de Queimados - CTQ (adulto e pediátrico) do HMWG

## SERVIÇO:

Assistência fonoaudiológica aos pacientes do Centro de Tratamento de Queimados - CTQ (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Admissão do paciente no setor;
- Prescrição médica no prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: admissão do paciente no setor;
- 2ª etapa: avaliação e início do tratamento fonoaudiológico.

OBS: Prioridade para pacientes com queimaduras em região da face e pescoço, disfágicos e em processo de desmame de sonda nasoenteral.

## PRAZO MÁXIMO :

Até 48h após a admissão no setor.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar (caso necessário);
- Prestação do serviço nos turnos matutino ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Assistência fonoaudiológica aos pacientes internados em enfermarias (adulto e pediátrico) do HMWG

## SERVIÇO:

Assistência fonoaudiológica aos pacientes internados em enfermarias (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)

- Solicitação mediante parecer, médico ou de outro profissional que detecte a necessidade de avaliação fonoaudiológica. O pedido precisa conter os seguintes dados: nome completo do paciente, setor, leito, diagnóstico, motivo da solicitação do parecer, data da solicitação, assinatura e carimbo do profissional solicitante;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: solicitação de parecer por profissional;
- 2ª etapa: direcionamento do parecer à Reabilitação pela Central de Parecer;
- 3ª etapa: direcionamento do parecer ao profissional atribuído na enfermaria;
- 4ª etapa: resposta ao parecer mediante a avaliação, bem como preenchimento e devolução do documento ao prontuário;
- 5ª etapa: assistência ao paciente.

OBS: Prioridade para pacientes disfágicos e em processo de desmame de sonda nasoenteral, auxílio no processo de desmame da traqueostomia.

## PRAZO MÁXIMO:

Até 48h da data do recebimento do parecer.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do paciente);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar (caso necessário);
- Prestação do serviço nos turnos matutino ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva (adulto e pediátrico) do HMWG

## SERVIÇO:

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Solicitação mediante parecer, médico ou de outro profissional que detecte a necessidade de avaliação da terapia ocupacional. O pedido precisa conter os seguintes dados: nome completo do paciente, setor, leito, diagnóstico, motivo da solicitação do parecer, data da solicitação, assinatura e carimbo do profissional solicitante;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: solicitação de parecer por profissional;
- 2ª etapa: direcionamento do parecer à Reabilitação pela Central de Parecer;
- 3ª etapa: direcionamento do parecer ao profissional atribuído na enfermaria;
- 4ª etapa: resposta ao parecer mediante a avaliação, bem como preenchimento e devolução do documento ao prontuário;
- 5ª etapa: assistência ao paciente.

OBS: Prioridade para pacientes com necessidade de uso de órteses.

## PRAZO MÁXIMO:

Até 72h da data do recebimento do parecer.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do paciente);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Prestação do serviço nos turnos matutino ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).



# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados no Centro de Tratamento de Queimados - CTQ (adulto e pediátrico)

## SERVIÇO:

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados no Centro de Tratamento de Queimados - CTQ (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Admissão do paciente no setor;
- Prescrição médica em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- Admissão do paciente no setor;
- Avaliação e início do tratamento terapêutico ocupacional.

OBS: Prioridade para pacientes com indicativo de limitação funcional.

## PRAZO MÁXIMO :

Até 72h após a admissão no setor.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do paciente);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar (caso necessário).
- Prestação do serviço nos turnos matutino ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel - HMWG

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados em enfermarias (adulto e pediátrico) do HMWG.

## SERVIÇO:

Assistência terapêutica ocupacional aos pacientes internados em enfermarias (adulto e pediátrico) do HMWG.

## REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)

- Solicitação mediante parecer, médico ou de outro profissional que detecte a necessidade de avaliação da terapia ocupacional. O pedido precisa conter os seguintes dados: nome completo do paciente, setor, leito, diagnóstico, motivo da solicitação do parecer, data da solicitação, assinatura e carimbo do profissional solicitante;
- Prescrição em prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

- 1ª etapa: admissão do paciente no setor;
  - 2ª etapa: avaliação e início do tratamento terapêutico ocupacional.
- OBS: Prioridade para pacientes com indicativo de limitação funcional.

## PRAZO MÁXIMO:

Até 72h após a admissão no setor.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

- Assistência direta ao paciente através das diversas técnicas;
- Orientações ao paciente (varia de acordo com o quadro do paciente);
- Orientações aos demais membros da equipe quando necessário;
- Orientações gerais e específicas aos familiares;
- Encaminhamento para a continuidade do tratamento após alta hospitalar (caso necessário);
- Prestação do serviço nos turnos matutino ou vespertino.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- O profissional deve registrar todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;
- O paciente ou familiar pode manifestar-se através de contato com a Divisão de Reabilitação pessoalmente (sala localizada no 1º andar do bloco administrativo do HMWG), quanto através do telefone 3232-7436 (ramal da Reabilitação);
- O paciente ou familiar pode ainda manifestar-se através da Ouvidoria, seja pessoalmente (sala localizada no térreo do bloco administrativo do HMWG), pelo telefone 3232-7502 ou via e-mail [ouvidoriahmwg@gmail.com](mailto:ouvidoriahmwg@gmail.com).

# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

Urgência clínica pediátrica e internamento clínico



## SERVIÇO:

Atendimento de urgência clínica pediátrica e internamento clínico, psiquiátrico e vítimas de violência.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante com senha disponibilizada no momento da regulação.

Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade de pronto atendimento, ubs ou hospital.

## PRAZO MÁXIMO:

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Atendimento 24 horas

[www.regulacaorn.com.br](http://www.regulacaorn.com.br)

[www.regulacao.rn.gov.br](http://www.regulacao.rn.gov.br)

(84) 3232 5419

(84) 3232 5454 (84) 9 8132 4837

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

----

## Urgência - cirurgia pediátrica

## SERVIÇO:

Atendimento de urgência cirurgia pediátrica.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante.

Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade de pronto atendimento, ubs ou hospital.

## PRAZO MÁXIMO:

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Telefone (84) 3232 5400, (84) 3232

5454 e (84) 981324837.

Atendimento 24 horas .

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

## Atendimento odontológico pediátrico

### SERVIÇO:

Atendimento odontológico pediátrico sob anestesia aos pacientes com necessidades especiais.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante  
Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade de pronto atendimento, ub's, unidade de referência odontológica ou hospital.

### PRAZO MÁXIMO :

----

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Todas as quartas-feiras.

Manhã - avaliação

Tarde - procedimento no centro cirúrgico

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

## Atendimento ambulatorial

### SERVIÇO:

Atendimento ambulatorial com especialistas (cirurgião pediátrico, otorrinolaringologista, cardiologista, gastroenterologista, fonoaudiólogo, nutricionista, psiquiatra, neurologista).

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante.  
Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade de pronto atendimento, ub's ou hospital através do SISREG.

### PRAZO MÁXIMO :

---

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Segunda a sexta feira.

Consultas manhã e tarde.

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

## Serviços de diagnósticos

### SERVIÇO:

Serviços de diagnósticos – usg, raio x, eletrocardiografia, laboratório de análises e microbiologia.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Estar em atendimento intra hospitalar  
Baar ou fia  
Requisição médica

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado pelo setor solicitante.

### PRAZO MÁXIMO :

Imediato

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

24 horas

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

Atendimento ao paciente dependente de ventilação mecânica

### SERVIÇO:

Atendimento ao paciente dependente de ventilação mecânica e cuidados prolongados.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante  
Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade hospitalar solicitante  
Equipe da udvm irá avaliar a solicitação e disponibilizar a vaga.

### PRAZO MÁXIMO :

Imediato.

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

24 horas

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

Atendimento ao paciente pediátrico com fissura labiopalatina



## SERVIÇO:

Atendimento ao paciente pediátrico com fissura labiopalatina.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento pelo CRI - Centro de Reabilitação Infantil.

Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado pela unidade de referência - CRI

O NIR fará o agendamento do procedimento.

## PRAZO MÁXIMO :

---

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Terças feiras. À tarde.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

Atendimento lúdico ao paciente na brinquedoteca

## SERVIÇO:

Atendimento lúdico ao paciente na brinquedoteca.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Estar em atendimento intra hospitalar  
Fia

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Demanda livre

## PRAZO MÁXIMO :

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Manhã e tarde.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

O atendimento está limitado aos pacientes da clínica cirúrgica devido à pandemia da covid-19.



# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

Atendimento pedagógico ao paciente na classe hospitalar



## SERVIÇO:

Atendimento pedagógico ao paciente na classe hospitalar.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Estar em atendimento intra hospitalar  
Fia

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Demanda livre

## PRAZO MÁXIMO :

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Manhã e tarde

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

O atendimento está suspenso devido à pandemia da covid-19.

Atendimento ao paciente grave com assistência intensiva - UTIP

## SERVIÇO:

Atendimento ao paciente grave com assistência intensiva - utip.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Encaminhamento da unidade solicitante  
Cartão sus, documentos de identificação e comprovante de residência.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

O paciente será encaminhado por unidade de pronto atendimento, ubs ou hospital através do Regula RN.

## PRAZO MÁXIMO :

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

[www.regulacao.rn.gov.br](http://www.regulacao.rn.gov.br)  
(84) 3232 5412  
(84) 3232 5454 (84) 981324837  
24 horas

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Uti destinada aos pacientes com covid-19.

# Hospital Pediátrico Maria Alice Fernandes - HMAF

Atendimento multiprofissional



## SERVIÇO:

Atendimento multiprofissional -  
fisioterapia, nutrição, psicologia,  
fonoaudiologia, terapia ocupacional,  
serviço social, odontologia, farmácia.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Estar em atendimento intra hospitalar  
Fia ou baar

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Demanda livre de acordo com a avaliação  
do profissional ou solicitação médica.

## PRAZO MÁXIMO :

Imediato

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Diurno ou 24 horas de acordo com o  
profissional.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

---

# Hospital Regional Dr. Mariano Coelho -HDMC Currais Novos/RN

## SERVIÇO:

### ESPECIALIDADES MÉDICAS

Cirurgia Geral;Clínica Médica;Psiquiatria;  
Terapia Intensiva;Pediatria/Neonatologia;  
Obstetrícia.

### ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS

Enfermagem; Fisioterapia;  
Fonoaudiologia;Farmacêutico;Bioquímico;  
Nutrição; Psicologia (atendimento a  
pacientes internados);Odontologia  
(programa de tratamento de pacientes  
com necessidades especiais e pacientes  
internados em unidade de terapia  
intensiva); Assistente Social.

### PROCEDIMENTOS E EXAMES REALIZADOS

Ultrassonografia ginecológica e  
obstétrica;Ultrassonografia abdominal  
total;Exames laboratoriais;Radiografias;  
Cardiotocografia.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Para a abertura de prontuário: guia  
preenchida com o seu diagnóstico e  
autorizada pela Coordenação  
Ambulatorial e deverá se encaminhar ao  
Setor de internação, localizado na  
recepção do prédio ambulatorial (UPE)  
com os seguintes documentos originais:  
Documento de identidade com foto (RG,  
CNH ou Carteira de Trabalho). No caso de  
criança, se não tiver documento de  
identidade, apresentar a certidão de  
nascimento;CPF;Comprovante de  
residência (só serão aceitas conta de água,  
luz, gás ou telefone fixo, no nome do  
paciente);Cartão SUS; AIH preenchida  
pelo médico solicitando abertura de  
prontuário.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

----

## PRAZO MÁXIMO :

----

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Telefones: (84) 3405-3312/3260/3261  
Avenida Teotônio Freire, 813 JK Currais  
Novos - RN.

### Funcionamento:

- O atendimento aos usuários nos  
ambulatórios de cirurgia é realizado de  
segunda a sexta-feira, no horário das 7  
horas às 11 horas e 14 horas às 16 horas,  
somente com agendamento prévio por  
meio do Núcleo Interno de Regulação  
(NIR).
- atendimentos para pacientes críticos  
cirúrgicos, com indicação de internação em  
unidade de terapia intensiva ou leito  
clínico, pacientes gestantes em trabalho de  
parto ou para avaliação clínica no centro  
obstétrico, assim como internações são  
realizados durante 24h ininterruptamente.
- Setores administrativos os atendimentos  
são realizados de 08 às 17 horas.

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria do hospital Dr. Mariano Coelho -  
Currais Novos:  
hrmc.ouvidoria@gmail.com

# I URSAP (I Unidade Regional de Saúde Pública)

## São José de Mipibu

### SERVIÇO:

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

### REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)

Os serviços da I URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da I URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Não se aplica.

### PRAZO MÁXIMO:

Não se aplica.

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a I URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

#### Contatos:

Telefone: 3273-5492 /3273-5494

E-mail:1ursap@rn.gov.br

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

A I URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

#### Contatos da Ouvidoria:

E-mail: [sinam1ursap@rn.gov.br](mailto:sinam1ursap@rn.gov.br)

Telefone: 3273-5493

## II URSAP (II Unidade Regional de Saúde Pública) Mossoró

### **SERVIÇO:**

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

### **REQUISITOS: (*documentos, formas e informações necessárias*)**

Os serviços da II URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da II URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Não se aplica.

### **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a II URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07: 00h às 18:00h.

#### **Contatos:**

Telefone: 3315-3440 /3315-3506

E-mail: 2ursap@rn.gov.br

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

A II URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

#### **Contatos da Ouvidoria:**

E-mail: ouvidoriasusmossoro@yahoo.com.br

# III URSAP (III Unidade Regional de Saúde Pública) João Câmara

## **SERVIÇO:**

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Os serviços da III URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da III URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Não se aplica.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a III URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

### **Contatos:**

Telefone:3262-4195 /3262-4198

E-mail: 3ursap@rn.gov.br

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

A III URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

### **Contatos da Ouvidoria:**

E-mail: : ouvidoria3ursap@gmail.com

Telefone: 3262-3065



# IV URSAP (IV Unidade Regional de Saúde Pública) Caicó

## **SERVIÇO:**

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Os serviços da IV URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da IV URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Não se aplica.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a IV URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

### **Contatos:**

Telefone: 3421-6140 /3421-6119

E-mail: 4ursap@rn.gov.br

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

A IV URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

### **Contatos da Ouvidoria:**

E-mail: ouvidoria4ursap@gmail.com

Telefone: 3421-6111

# V URSAP (V Unidade Regional de Saúde Pública) Santa Cruz

## **SERVIÇO:**

- Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;
- Assistência às Secretarias Municipais de Saúde dos 21 municípios que compõem a 5ª Região;
- Ouvidoria SUS.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Os serviços da V URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da V URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Não se aplica.

## **PRAZO MÁXIMO:**

Não se aplica.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a V URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

A V URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

Nossas formas de contato são as seguintes:

- Endereço: Rua Manoel Cícero de Lima, 75, Centro - Santa Cruz/RN - Prestes a se mudar para Rua José Ferreira de Medeiros, sn, Centro - Santa Cruz/RN;

- Telefones:

(84) 3291-6901 (Recepção) /

(84) 3291-6902 (Direção) /

(84) 3291-4057 (Ouvidoria);

-E-mail:

5ursap@rn.gov.br /

equipetecnica5ursap@gmail.com /

5ursapouvidoria@gmail.com.

# VI URSAP (VI Unidade Regional de Saúde Pública) Pau dos Ferros

## SERVIÇO:

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Os serviços da VI URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da VI URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Não se aplica.

## PRAZO MÁXIMO:

Não se aplica.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a VI URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

### Contatos:

Telefone: 3351-9825 /3351-9820

E-mail: [6ursap@rn.gov.br](mailto:6ursap@rn.gov.br)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

A VI URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

### Contatos da Ouvidoria:

E-mail: [ouvidoriasus6ursap@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus6ursap@rn.gov.br)

Telefone: 3351-9807

# VII URSAP (VII Unidade Regional de Saúde Pública) Natal/ Extremoz/ Macaíba/ Parnamirim /São Gonçalo do Amarante

## SERVIÇO:

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Os serviços da VII URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da VII URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Não se aplica.

## PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a VII URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

### Contatos:

E-mail: [viiursap@gmail.com](mailto:viiursap@gmail.com)

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

A VII URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

Estamos localizada no 8º andar da SESAP.

### Contatos da Ouvidoria da SESAP:

E-mail: :

[ouvidoriasus@rn.gov.br](mailto:ouvidoriasus@rn.gov.br) /

[ouvidoriasus.rn@gmail.com](mailto:ouvidoriasus.rn@gmail.com)

Telefone: (84) 3232-6505 / 3232-3536  
9 8132-5413 (whatsApp) / 0800 0842020

# VIII URSAP (VIII Unidade Regional de Saúde Pública) Assú

## **SERVIÇO:**

-Orientações, monitoramento e fiscalização aos serviços ofertados pelo SUS;  
-Ouvidoria SUS.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

Os serviços da VIII URSAP podem ser acessados por toda a comunidade (pessoa física ou jurídica) de forma presencial, por telefone ou via e-mail. Havendo a necessidade do serviço algum município, a Secretaria Municipal de Saúde solicita via ofício os serviços da VIII URSAP. A solicitação também poderá acontecer via e-mail ou telefone.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Não se aplica.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Não se aplica.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A depender da necessidade do município solicitante, o atendimento é presencial com a equipe responsável pelo setor a ser orientado. Contudo, há orientações que podem ser repassadas por telefone ou via e-mail sem perder sua eficácia.

Presencialmente, a VIII URSAP funciona de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h.

### **Contatos:**

Telefone: 3315-3440 /3315-3506

E-mail: 2ursap@rn.gov.br

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

A VIII URSAP está aberta a ouvir e auxiliar a toda comunidade a respeito de todo o funcionalismo do SUS.

### **Contatos da Ouvidoria:**

E-mail: ouvidoriasusassu@yahoo.com

# Laboratório Central Dr. Almino Fernandes - LACEN/RN

Departamento de Análise de Produtos e Ambiente (DAPA)



## SERVIÇO:

O DAPA desempenha importante papel no contexto da saúde pública, realizando análises de produtos sujeitos à fiscalização, apreendidos com este fim, seja através de programas de inspeção para o cumprimento das Boas Práticas de Fabricação, seja para apuração de denúncias, ou para o monitoramento da qualidade de produtos, assim como para a vigilância da qualidade da água para o consumo humano, investigação de surtos de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar (DTHA) e procedimentos laboratoriais relacionados às funções da vigilância de portos, aeroportos e fronteiras.

## Serviços oferecidos:

Relação de serviços do departamento de análise de produtos e ambiente - amostra: água para consumo humano; águas superficiais (mananciais de sistema de abastecimento e águas destinadas a balneabilidade e classificação de qualidade); água de lastro de embarcações; efluentes de esgotos não tratados; : água de lastro de embarcações; alimentos.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

-O nosso atendimento é direcionado aos órgãos de vigilância Federal, Estadual e Municipal, no âmbito da vigilância em saúde, e aos órgãos relacionados à Defesa do Consumidor, à Justiça e outras Instituições públicas, atuando em ações conveniadas.

-Para o recebimento das amostras é necessário que o órgão fiscalizador realize a coleta, a qual deve estar acompanhada do Termo de Coleta de Amostras (TCA) para amostras de produtos ou Solicitação de Análise de Amostra Ambiental de Água, esta última podendo estar impressa ou acessível diretamente no GAL - Módulo Ambiental;

-Nos casos de Surto de Doenças de Transmissão Hídrica e/ou Alimentar a amostra deve vir acompanhada, obrigatoriamente, do Relatório Preliminar de Surto e da Ficha de Investigação de Surto do SINAN NET.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Coleta e envio da Amostra ao laboratório; Recebimento da amostra no laboratório e caso a modalidade de análise seja fiscal a amostra deve vir lacrada e identificada;

No caso de surtos é possível receber as amostras coletadas da matéria-prima utilizadas na preparação do alimento, sobras e utensílios utilizados (colher suja, panela com resto de comida); Registro da entrada da amostra para análise; Distribuição da amostra aos laboratórios envolvidos; Análise analítica da Amostra; Emissão do Laudo; Laudos entregues diretamente na recepção do DAPA/LACEN-RN.



### **PRAZO MÁXIMO :**

Prazo de liberação de Laudos de Análise:

Amostra/ Prazo estimado

- Alimentos não perecíveis - 30 dias corridos;
- Alimentos perecíveis -12 dias corridos
- Surtos de DTHA - 12 dias corridos
- Água para consumo humano - 05 dias corridos
- Água (Balneabilidade e Classificação) - 05 dias corridos
- Água de Lastro, Águas de mananciais superficiais e Efluentes não tratados - 20 dias corridos
- Água para hemodiálise - 30 dias corridos
- Medicamentos e Cosméticos - 30 dias corridos
- Saneantes - 30 dias corridos
- Água para Uso Farmacêutico - 30 dias corridos
- Água para Fins Analíticos - 10 dias corridos

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

A prestação dos serviços do DAPA é realizada da seguinte forma:

- Endereço: Rua Cônego Monte, 410, Quintas – NATAL/RN.
- Atendimento Telefônico:  
**(84) 3232 6209**
- Serviço de e-mail:  
**produtoslacen@yahoo.com.br**

Horário de Atendimento:

O DAPA funciona de Domingo a Domingo:  
Das 07h00 às 19h00.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

-Mecanismo de consulta:

Os usuários da Vigilância Ambiental tem acesso ao andamento dos dados analíticos através de um sistema informatizado (GAL Ambiental) que é protegido por restrição de acesso através de senhas individuais.

Para os usuários da Vigilância Sanitária e outros órgãos públicos de fiscalização o acesso aos Laudos analíticos e suas cópias acontece por meio físico, de forma objetiva, inequívoca, segura e confidencial.

-Registro de Manifestação:

Ouvidoria do LACEN/RN.

E-mail: [ouvidorialacenrn@gmail.com](mailto:ouvidorialacenrn@gmail.com)

# Laboratório Regional de Caicó Dr. José Paulo Filgueira - LAREC -

## **SERVIÇO:**

Realização de exames laboratoriais de média complexidade.

## **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

-Requisição do GAL ou requisição médica;

-Ficha de notificação, cartão SUS.

## **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

Recebe as amostras encaminhadas pelos laboratórios municipais jurisdicionados a 4ª Região de Saúde, como também as demandas hospitalares;

As amostras são conferidas e encaminhadas para separação de amostras para organização das racks. Após a realização dos exames os resultados são digitados no GAL e liberados pelo bioquímico responsável.

Os resultados poderão ser entregues via laboratórios municipais, ou presencialmente diretamente na recepção do LAREC.

## **PRAZO MÁXIMO :**

Até 08 (oito) dias, dependendo da demanda.

## **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Exames realizados por meio de equipamentos laboratoriais específicos, insumos e reagentes, feitos por profissionais capacitados;

Coleta e recebimento de amostras com emissão de resultados;

Endereço: Avenida Rio Branco, 598 - Bairro Paraíba - Caicó - RN;

Telefone: 084 3421 - 6080 e 3421-6084;  
E-mail: larecrn2018@gmail.com ou larec@rn.gov.br

Funciona de segunda a sábado no horário de 07h às 19h.

## **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

Diretamente na Unidade ou através do telefone e E-mail.

# Hemocentro do RN Dalton Cunha

## - Hemonorte -

### SERVIÇO:

#### Hemoterapia

Os principais serviços são: captação de doadores, triagem clínica e hematológica, coleta de sangue, imuno-hematologia, sorologia, fracionamento e distribuição de sangue e hemocomponentes para a rede hospitalar pública, privada e filantrópica.

#### Hematologia

Os principais serviços estão concentrados no tratamento ambulatorial de pacientes com hemoglobinopatias, hemofilia e outras coagulopatias, assistência transfusional, serviços de odontologia, assistência social, nutrição, realização de exames hematológicos, captação, coleta e tipificação de exames de histocompatibilidade (HLA) para doação de medula óssea.

Laboratório de Hematologia  
Laboratório de HLA  
Laboratório Citometria de fluxo

#### Ensino e Pesquisa

Atividades permanentes de treinamentos, realização de cursos e estágios nas áreas de hematologia e hemoterapia, elaboração de projetos e incentivo à pesquisa científica.

### REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Documento oficial com foto  
Autorização para doação de menor  
Cartão Nacional de Saúde  
Ficha de referência  
Comprovante de residência  
Solicitação de exames

### PRAZO MÁXIMO :

Não se aplica.

### ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

#### Hemoterapia:

1. **Doação de sangue:** demanda espontânea, doação agendada via site: [hemonorte.rn.gov.br](http://hemonorte.rn.gov.br) e ou telefone **3232.6733**

2. **Distribuição de Hemocomponentes:** solicitação da instituição hospitalar em formulário específico.

#### Hematologia:

Regulação ou demanda espontânea.  
Regulação e/ou demanda espontânea – o usuário dirige-se à recepção da unidade – HEMATOLOGIA E OU HEMOTERAPIA, onde será encaminhado ao setor solicitado, ou produzido ficha, prontuário. Em seguida, o usuário é encaminhado ao atendimento específico (doação de sangue ou atendimento médico que dará os devidos encaminhamentos (medicação, exames, encaminhamento a outra Unidade de Saúde ou liberação).

### FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

#### Hemoterapia:

1. **Doação de sangue:**  
De 2ª a sábado, de 07:00 as 18:00 h  
(entrada do último doador)

Distribuição de hemocomponentes:  
Serviço 24 horas

Hematologia: de Segunda a sexta, das  
07:00 as 17:00h

### REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- Ouvidoria:

E-mail: [ouvidoriahemonorte@gmail.com](mailto:ouvidoriahemonorte@gmail.com)

- Caixa de sugestões e reclamações

- Redes sociais

# Hemocentro Regional de Caicó/RN

## SERVIÇO:

Hemoterapia:

- Captação de doadores de sangue;
- Coleta de Sangue;
- Triagem Clínica e hematológica;
- Testes de compatibilidade sanguínea entre doadores e receptores de sangue;
- Fracionamento e acondicionamento de hemocomponentes;
- Distribuição de hemocomponentes para os hospitais das redes pública, privada ou filantrópica;

Hematologia:

- Acondicionamento e Administração de fatores da coagulação sanguínea;
- Captação e cadastro de doadores de medula óssea;
- Ambulatório do doador de sangue (atendimento aos doadores com sorologia reagente) e hemofílicos;

Outros:

- Gerenciamento dos resíduos gerados em serviço;
- Atividades educativas sobre doação segura para a população em geral e grupos específicos (universidades, escolas, profissionais de saúde, etc);
- Capacitação em serviço;

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

- Documento oficial com foto;
- Autorização para doação de menor de idade;
- Cartão Nacional de Saúde.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Hemoterapia:

1. Doação de sangue: demanda espontânea, doação agendada via telefone (84)3421-6120.

2. Distribuição de Hemocomponentes: solicitação da instituição hospitalar em formulário específico.

Hematologia: Seguindo Procedimento Operacional Padrão da instituição.

## PRAZO MÁXIMO :

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

Hemoterapia e Hematologia:

1. Doação de sangue; cadastro para doação de medula óssea e ambulatório do doador de sangue: de segunda-feira a sexta-feira no horário das 7h as 17h e aos sábados, das 07h às 11 h

2. Distribuição de hemocomponentes: Serviço 24 horas

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

- Caixa de sugestões e reclamações
- Redes sociais

# Hemocentro Regional de Mossoró/RN

## SERVIÇO:

O Hemocentro Regional de Mossoró é pertencente à Hemorrede Pública Estadual, sendo referência em suporte hemoterápico para os municípios da Segunda Regional de Saúde Pública. O Hemocentro Regional de Mossoró é um centro de referência em hematologia e hemoterapia para a região Oeste do Estado, atualmente recebe doadores locais e de cidades circunvizinhas e realiza em média 50 atendimentos diários (coletas) entre os horários de 7:00 às 19:00 horas. As principais atividades realizadas pelo Hemocentro Regional de Mossoró são; Captação de doadores; coleta de sangue interna, processamento, armazenamento e distribuição de hemoderivados, ambulatório de hematologia, ambulatório do doador e de pacientes coagulopatas e hemoglobinopatas; testes imuno-hematologias do doador e do receptor; cadastro de candidatos de medula óssea no REDOME; coleta de sangue para HLA - parentes e aparentados; coleta de sangue por aférese, retrovigilância e vigilância epidemiológica; fornecimento de hemocomponentes e hemoderivados.

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

Para doação de sangue o doador deve ter entre 16 e 69 anos, (16 e 17 anos deve estar acompanhado do responsável), apresentar documentos originais com foto e cartão SUS. Para testes de imuno-hematologias e do doador e receptor necessita de ter realizado doação de sangue, requisição médica

preenchida corretamente com dados do receptor, amostra de sangue do receptor para testagem.

Cadastro do candidato a doador de medula óssea deve apresentar documento original com foto e cartão SUS, assinar Termo de Compromisso. Fornecimento de hemocomponentes e hemoderivados, apresentar requisição médica preenchida corretamente em formulário específico.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

Divulgação em meios de comunicação Rádio/TV, visitas a empresas, escolas, municípios, Igrejas, divulgações através de redes sociais, etc. Apresentação de documentos na recepção para cadastro no sistema HEMOVIDA, e, se apto segue o fluxo do sangue conforme determinado pela legislação vigente.

## PRAZO MÁXIMO :

Funciona em regime de plantão 24 horas para atender demanda de distribuição de sangue e hemocomponentes.

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

De segunda à sábado das 07:00 às 19:00 horas. Setor de distribuição funciona 24 horas.

R.Projetada, s/n - Aeroporto, Mossoró - RN  
CEP N° 59600971 Fone (84)33153428

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

Ouvidoria SUS.

[ouvidoriahemocentromossoro@gmail.com](mailto:ouvidoriahemocentromossoro@gmail.com)

• Telefones: 3315.0087

• 9 8631.3640

# Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU

## SERVIÇO:

Serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU / RN.

-Serviços oferecidos:

1) Atendimento pré-hospitalar móvel primário e transporte de indivíduos vítima de condições de natureza clínica, traumática, cirúrgica, obstétrica e psiquiátrica a adulto, criança e idoso. compreende-se atendimento o ato de instituir cuidados de saúde diante de condições que geram sofrimento, sequelas ou morte. Após atendimento e estabilização do doente, o serviço fará o transporte do mesmo para uma unidade de atendimento fixa.

2) Atendimento pré-hospitalar móvel secundário e transporte de pacientes atendidos em serviços de saúde de menor complexidade e que necessitam ser conduzidos a outro serviço de maior complexidade (remoção). Compreende-se atendimento o ato de instituir cuidados de saúde diante de condições que geram sofrimento, sequelas ou morte. Após o atendimento e estabilização do doente, o serviço fará o transporte do mesmo para a unidade de maior complexidade.

3) Atendimento via telefone e regulação médica de urgências através da Central de Regulação, com definição de respostas mais adequadas e envio de equipes ou acionamento de serviços múltiplos (bombeiro, polícia).

4) Atendimento com prestação de orientações médicas e esclarecimentos relacionados a cuidados de saúde à comunidade/sociedade.

5) Prestação de atividade de educação em saúde para comunidade/sociedade leiga com treinamentos coletivos e instruções relativas a primeiros socorros em praças, unidades de atenção primária à saúde, escolas e órgãos públicos.

6) Prestação de treinamentos e capacitações em SUPORTE BÁSICO DE VIDA para profissionais da área da saúde da Rede de Atenção às Urgências e Emergências do estado e profissionais das redes municipais de saúde.

7) Produção de conteúdo para plataforma AVASUS, com disponibilização em rede nacional e internacional, de cursos e vídeo-aulas durante a pandemia por COVID-19.

9) Participação e apoio em eventos sociais da comunidade norte-riograndense (nep na praça, costeira viva, corridas) e de entidades públicas (polícia estadual, polícia rodoviária federal).

10) Atendimento presencial para emissão de laudos para seguro DPVAT.

## REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)

1) *Para atendimento PRÉ-HOSPITALAR PRIMÁRIO:*

- Exige-se ligação para o tronco 192 para abertura de ficha (chamado). Para tanto, faz-se necessário estar no local do ocorrido.

2) *Para atendimento PRÉ-HOSPITALAR SECUNDÁRIO:*

- Exige-se ligação para o tronco 192 para abertura de ficha (chamado), por médico ou enfermeiro do serviço de menor complexidade, atrelada a existência vaga regulada e confirmação de recebimento do paciente no serviço de maior complexidade de destino.



## REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias) (continuação)

OBS.: Em situações excepcionais, em que se configure ausência de recursos para prestar atendimento necessário a manutenção da vida do paciente, o recurso (ambulância) será disparado (liberado) sem que haja vaga regulada em outro serviço de maior complexidade.

3) *Para demais atendimentos via telefone:*

- Exige-se ligação para o tronco 192 para abertura de ficha (chamado).

4) *Para solicitação de treinamentos, instruções e participação em eventos:*

- Solicitar formalmente através dos canais de comunicação oficial do SAMU 192 RN ou via SEI.

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

1) *Para serviços de ATENDIMENTO via telefone:*

- O solicitante, no local da ocorrência, deverá ligar 192 do seu celular ou telefone fixo.

- A chamada será atendida por um Técnico Auxiliar de Regulação Médica, que colherá informações relacionadas a natureza da ocorrência, local da ocorrência e número de vítimas.

- A ligação será encaminhada ao Médico Regulador. O mesmo prosseguirá com a regulação médica, definindo quais recursos são necessários e qual a gravidade da ocorrência.

- Em caso de necessidade de atendimento, o Rádio Operador será acionado e efetuará o disparo do recurso (ambulância) selecionado pelo Médico Regulador.

- O Rádio Operador analisa a área e define qual ambulância está mais próxima do local, acionando a equipe através de rádio ou celular.

- As equipes recebem o acionamento e seguem para suas ambulâncias, se dirigindo ao local da ocorrência.

- Após chegada no local, a equipe executa o atendimento com estabilização e transporte da

vítima para o local definido pela Central de Regulação, sob supervisão da Central de Regulação.

- A equipe de intervenção repassa as informações relativas ao quadro do paciente à Central de Regulação, que tomando como base as informações colhidas, define o destino do paciente.

- O enfermeiro da Central de Regulação, viabiliza contato com a unidade que receberá o paciente, repassando informações relativas ao estado de saúde, necessidade de suporte ventilatório, hemocomponentes, sala de cirurgia ou serviços especializados como hemodinâmica e tomografia.

- Após transporte e entrega do paciente em unidade receptora, as equipes seguem para desinfecção de ambulâncias e reposição de materiais.

2) *Para demais serviços:*

- Solicitar formalmente através dos canais de comunicação oficial do SAMU 192 RN ou via SEI.

## PRAZO MÁXIMO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU / RN 192 RN trabalha 24 horas por dia, todos os dias da semana, garantindo máxima celeridade na prestação de serviços de atendimento, respeitando às prioridades estabelecidas em protocolos nacionais.

# Centro de Reabilitação Infantil e Adulto – CRI/CRA

Centro Especializado em Reabilitação auditiva-física-intelectual

## SERVIÇO:

O CRI/CRA é a unidade de referência estadual para assistência em saúde no âmbito do SUS, às crianças, jovens, adultos e idosos com deficiência auditiva, física, intelectual, sensorial ou múltiplas deficiências, por meio de serviços médico-ambulatoriais em consultas e acompanhamentos médicos, em estimulação precoce, reabilitação neuro evolutiva, neurofuncional e sensorio-motora. Além de atendimento às pessoas com enfermidades crônicas, sequelas neurológicas, amputados, estomizados, fissurados, realização de aconselhamento genético (doenças raras), serviços de diagnóstico, concessão de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção.

## Serviço oferecido:

-Assistência em Reabilitação: Fisioterapia motora e respiratória, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Educação Física, Psicopedagogia (aos pacientes cadastrados na unidade) -Reabilitação do Paciente Amputado (pré e pós operatório; protetização de membros inferiores. -Reabilitação do Paciente com Def. Auditiva

## REQUISITOS: *(documentos, formas e informações necessárias)*

-Ficha de referência,  
-Cartão SUS,  
-Documentos pessoais,  
-Comprovante de residência; Pessoas com deficiência física, auditiva, intelectual e múltipla

## ETAPAS PARA OBTÊ-LO:

-Avaliação (global) multiprofissional;  
-Admissão com abertura de prontuário no SAME;

## PRAZO MÁXIMO :

6 meses

## FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:

-Regulação Interna (NIR) -Assistência direta ao paciente através das diversas áreas técnicas;  
-Orientações ao paciente e/ou família de acordo com cada caso;  
-Teleatendimento

Endereço:

Av. Alexandrino de Alencar, 1900, Tirol, Natal/RN

Endereço eletrônico:

<http://www.cricra.rn.gov.br>

E-mail institucional: [crirn.gov@gmail.com](mailto:crirn.gov@gmail.com)  
[ouvidoriacricra@gmail.com](mailto:ouvidoriacricra@gmail.com)

Dias de Atendimento:

Segunda a Sexta-feira

Horário de Funcionamento: 7h às 17h

## REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:

O profissional registra todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado;

O paciente ou familiar pode manifestar-se através da Ouvidoria do Centro de Reabilitação Infantil e Adulto, seja pessoalmente (sala localizada no setor administrativo do CRICRA), via e-mail.

# Centro de Reabilitação Infantil e Adulto – CRI/CRA

## Núcleo de Atendimento Interdisciplinar ao fissurado -NAIF/RN



### **SERVIÇO:**

Consulta médica com o Cirurgião Plástico e encaminhamento a cirurgia nos hospitais Maria Alice fernandes e ou Cel.Pedro Germano (Polícia); Consulta com o ortodontista e fonoaudióloga Caso necessário o paciente poderá ser encaminhado internamente para os demais serviços do CRICRA.

### **REQUISITOS: (documentos, formas e informações necessárias)**

- Ficha de referência;
- Cartão SUS,
- Documentos pessoais,
- Comprovante de residência;
- Informações pelo e-mail:  
[nfissurados.rn.gov@gmail.com](mailto:nfissurados.rn.gov@gmail.com)

### **ETAPAS PARA OBTÊ-LO:**

- Cadastro,
- Triagem: enfermagem, serviço social, psicologia, fonoaudiologia, cirurgião plástico e ortodontista

### **PRAZO MÁXIMO:**

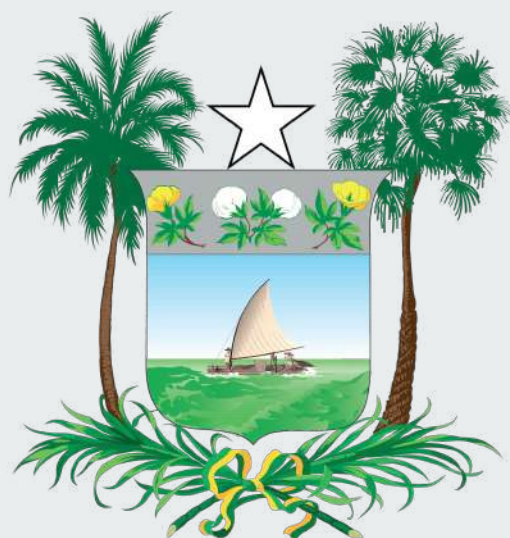
De acordo com os protocolos e rotinas do NAIF/RN.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO / HORÁRIO DE ATENDIMENTO/ ENDEREÇO:**

Demanda Regulada.

### **REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO:**

O profissional registra todos os procedimentos no prontuário do paciente, desde a admissão até a alta, devidamente datado, assinado e carimbado; O paciente ou familiar pode manifestar-se através da Ouvidoria do Centro de Reabilitação Infantil e Adulto, seja pessoalmente via e-mail.



# **RIO GRANDE DO NORTE**

---

GOVERNO DO ESTADO

