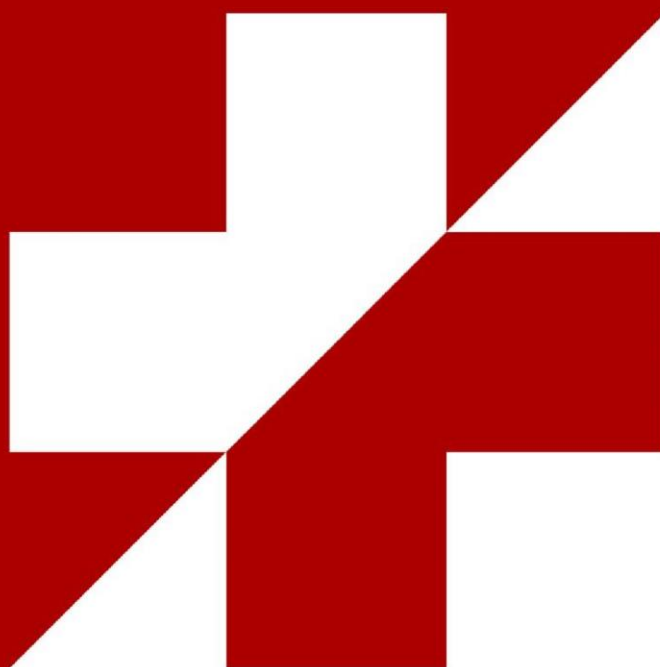


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ

Universidade Federal
do Rio de Janeiro



IPPMG

Instituto de Puericultura e
Pediatria Martagão Gesteira

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é o instrumento que define as prioridades e expressa o compromisso do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG/UFRJ) com a qualidade e eficiência dos serviços prestados ao cidadão, conforme as exigências do Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. Esse documento serve de fonte de informação sobre quais serviços são prestados neste hospital de ensino, além de esclarecer as maneiras de acessar e obter esses serviços, como também, firmar os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. Essa carta é uma proposta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Ela serve de parâmetro tanto para essa instituição pública, quanto para a sociedade no aperfeiçoamento contínuo da qualidade da gestão pública.

Coordenação Geral

Ouvidoria da UFRJ

Cristina Ayoub Riche

Grupo de Trabalho das Instituições Hospitalares da UFRJ

Ana Maria Vergueiro Borralho

Izabel Cristina Dos Santos

Hermengarda Patrícia De Mello Santoro

Neide Angélica Rufino

Sergio Coelho Gomes

Aída Mirian Miranda Pereira

Luís André Dos Santos

Fátima De Maria Masson

José Augusto Pereira De Carvalho

Lucineide Fernandes Moraes

Marcos Benilson Gonçalves Maldonado

Equipe de elaboração no IPPMG

Maria da Penha Silva Rocha dos Santos

Leda Carvalho da Fonseca

Regina Tirre Carnevale Mercadante

Sergio Coelho Gomes

Breno Rodrigues

Mensagem da Direção

Essa Carta de Serviços ao Cidadão pretende ser um documento que expressa os principais compromissos da instituição no atendimento aos seus diversos públicos, visando facilitar o acesso aos serviços e produtos do IPPMG. O IPPMG e seu corpo social estão cientes da sua responsabilidade e se mantêm empenhados na busca contínua e efetiva do aperfeiçoamento dos serviços prestados e convictos dos compromissos permanentes com a excelência da gestão pública para a construção do bem comum.

Sumário

1) Introdução	pg 6
1.1) Eficiência e qualidade na atenção ao cidadão	pg 6
1.2) A serviço da vida, da promoção de saúde e da dignidade humana	pg 6
2) Missão, Visão e Valores do IPPMG/UFRJ	pg 7
3) Compromissos do IPPMG /UFRJ no atendimento ao cidadão-usuário	pg 8
4) Horário de funcionamento do IPPMG/UFRJ	pg 9
5) Organograma	pg 10
6) Direção	pg 10
6.1) Órgãos de assistência à Direção	pg 12
7) Programas, Serviços e Ações	pg 13
7.1) Serviços de saúde para o usuário-cidadão	pg 13
7.2) Compromisso de Atendimento do IPPMG/UFRJ ao Cidadão	pg 13
7.3) Como chegar no IPPMG	pg 14
8) Referências	pg 16

1) Introdução

1.1) Eficiência e qualidade na atenção ao cidadão

O rápido processo de transformação das sociedades contemporâneas tem se traduzido em mudanças de necessidades e expectativas da população, exigindo a revisão de saberes e práticas no âmbito da administração pública. O desafio reside na construção de um Estado “inteligente” e eficiente, constituído por organizações capazes de atender a sociedade, com maior participação cidadã na formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.

O IPPMG/UFRJ, por meio dessa Carta de Serviços ao Cidadão, vem ratificar o seu compromisso histórico de prestação adequada e eficiente de serviços públicos prestados à sociedade brasileira, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento. Pretende-se com essa Carta definir as prioridades e expressar o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão, de acordo com as exigências do Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público.

Seu primordial propósito é facilitar o acesso aos serviços e produtos do IPPMG/UFRJ, com foco na necessidade do conjunto de seus cidadãos-usuários. Neste documento, os usuários diretos dos serviços e produtos, os gestores de saúde e as instituições de saúde, de assistência, de ciência e tecnologia e de ensino, assim como os alunos e profissionais da UFRJ terão disponíveis informações relevantes para facilitar o acesso aos serviços e produtos do IPPMG/UFRJ.

Esse instrumento tem o intuito de responder à complexidade e à dinâmica institucional, assumindo compromisso com a população e instituições, orientando-os de forma adequada, promovendo a visibilidade, clareza, transparência das ações dessa instituição, maior aproximação com a sociedade, qualidade dos serviços e produtos ofertados à população, bem como a oferta de um atendimento ético e resolutivo.

Para o sucesso e continuidade desse instrumento, sua participação como usuário/cidadão é fundamental na contribuição, envolvimento e controle, com efetiva participação nos canais de comunicação com o cidadão, constituídos formalmente pelo IPPMG/UFRJ para viabilizar o acesso e facilitar o recebimento de suas manifestações – críticas, elogios ou sugestões.

1.2) A serviço da vida, da promoção da saúde e da dignidade humana

O IPPMG/UFRJ é uma instituição de ensino, pesquisa, assistência e extensão em saúde, vinculada ao Ministério da Educação, tendo como objetivos produzir, disseminar e compartilhar conhecimentos e tecnologias voltados, também, para o fortalecimento e consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) que contribuam para a melhoria da saúde e da qualidade de vida da população brasileira, para a redução das desigualdades sociais e para a dinâmica nacional de inovação, tendo a defesa do direito à saúde, à dignidade humana e à cidadania ampla como valores centrais.

Criada em 1953, essa instituição nasceu com a missão de promover a saúde e o bem estar da criança e do adolescente, contribuindo para a formação de pessoal qualificado na área de saúde, com vistas a combater e tratar os grandes problemas da saúde pública.

O IPPMG/UFRJ abriga atividades que incluem o desenvolvimento de pesquisas; a prestação de serviços hospitalares e ambulatoriais de referência em saúde; o ensino e a formação de recursos humanos; a informação e a comunicação em saúde, ciência e tecnologia; o controle da qualidade de produtos e serviços; a implementação de programas sociais e parcerias técnicas.

2) Missão, visão e valores

Missão

Desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão articuladas à proteção da saúde e à assistência especializada a crianças e adolescentes do Rio de Janeiro, com excelência técnica, ética e humanizada, em consonância com os princípios do SUS.

Visão

Estar entre as melhores instituições de ensino, pesquisa e cuidado à criança e ao adolescente do Brasil, produzindo atividades acadêmicas relevantes às necessidades da sociedade brasileira, ligadas à assistência hospitalar e ambulatorial humanizada e de alta qualidade, adotando um modelo de gestão focado na sustentabilidade e participando ativamente da formulação das políticas públicas.

Valores

O IPPMG tem como valor maior a *“proteção e salvação da criança brasileira - Futurum Patriae.”* Considerando o interesse de preservar a história e os valores institucionais, reafirma-se nesta Carta de Serviços ao Cidadão a validade do Ex-Libris, conforme a definição do Regimento Interno do Instituto de Puericultura de 1957:



Temos também como valores institucionais: a INTEGRIDADE, buscando a verdade em nossas ações; a RESPONSABILIDADE, entendendo a consequência de nossos atos; o RESPEITO ÀS PESSOAS, aceitando as

diversidades; a QUALIDADE, buscando uma excelência sem limites; a ÉTICA, pois estaremos sempre em busca do modo mais correto de agir.

3) Compromissos do IPPMG/UFRJ no atendimento ao cidadão-usuário

O corpo funcional do IPPMG/UFRJ deverá executar suas atribuições e competências com base nos valores da instituição, da promoção da dignidade humana, favorecendo o acesso do cidadão-usuário aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito;

O atendimento aos cidadãos-usuários será feito de maneira digna, acolhedora, dialogada, informativa, clara e objetiva, respeitando a privacidade, confidencialidade, a equidade, a moralidade, a legalidade e o código de ética do servidor público federal;

O atendimento preferencial ocorre conforme legislação vigente e nos serviços de assistência à saúde e respeitará a classificação de risco à saúde;

Todos os servidores do IPPMG/UFRJ são identificados por meio de crachás que deverão conter nome, foto, número de matrícula funcional e unidade;

A recepção de cada unidade deve fornecer informação ao cidadão-usuário para garantir o seu atendimento célere e efetivo;

No atendimento, inclusive via telefone, o trabalhador se identificará de modo cortês, fornecendo o nome da unidade e respondendo à informação solicitada.

O IPPMG/UFRJ se compromete a aprimorar e manter atualizada:

- A identificação e sinalização das unidades e dos setores do IPPMG/UFRJ;
- As instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais;
- A acessibilidade geográfica e de comunicação, para facilitar o acesso de usuários prioritários;
- Os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, os quais devem ser limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

O IPPMG/UFRJ disponibiliza as seguintes formas de comunicação com os cidadãos-usuários:

- Caixas de críticas e sugestões localizadas, principalmente, nos setores que prestam serviços diretamente ao cidadão:
 - Unidade de Pacientes Internos (UPI) - Enfermarias
 - Unidade de Pacientes Externos (UPE) - Ambulatórios

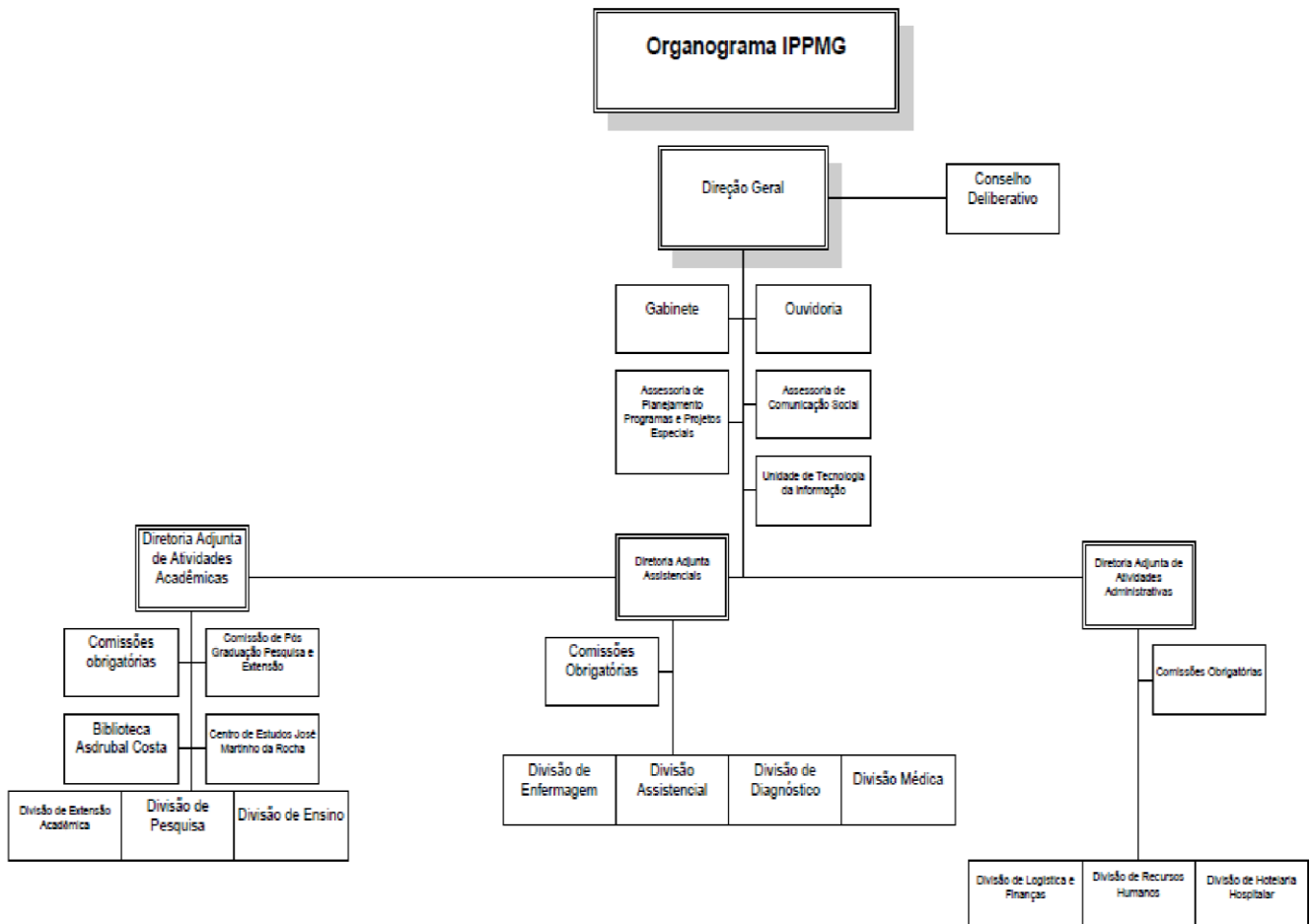
- Emergência
- Laboratório
- Raio X

- Pesquisas de satisfação do usuário feitas periodicamente pelos próprios serviços
- Sala da Ouvidoria localizada próxima ao Acolhimento da UPE (entrada de pacientes) e ao Serviço de Documentação Médica
- Telefone da Ouvidoria: (21) 3938-4722
- Contatos por via eletrônica:
 - Ouvidoria do IPPMG – ouvidoria@ippmg.ufrj.br
 - Ouvidoria-Geral da UFRJ - www.ouvidoria.ufrj.br

4) Horário de funcionamento do IPPMG/UFRJ

Das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, com exceção dos serviços hospitalares e de emergência, que funcionam ininterruptamente, todos os dias da semana, incluindo feriados.

5) Organograma do IPPMG/UFRJ



6) Direção do IPPMG

Diretor

Bruno Leite Moreira

São atribuições da Direção:

- Dirigir técnica e administrativamente o Instituto;
- Zelar pelo cumprimento do Plano Diretor, do Programa de Ação Anual e do Planejamento Financeiro Básico Anual do Instituto;
- Escolher e designar os Diretores Adjuntos após homologação das escolhas pelo Conselho Deliberativo;

- Escolher e indicar o Chefe de Gabinete, secretários e assessores técnicos;
- Adotar os meios e os processos para avaliação contínua da qualidade institucional do IPPMG, tendo em vista as suas finalidades;
- Indicar o Ouvidor do IPPMG;
- Representar o Instituto em atos públicos e nas relações com os outros setores da administração pública, instituições científicas e corporações particulares;
- Representar o Instituto em juízo e fora dele;
- Tomar parte do Conselho de Centro do Centro de Ciências da Saúde;
- Propor admissão, exoneração ou transferência de componentes do Corpo Social do IPPMG ao Conselho Diretor, respeitadas as legislações vigente;
- Executar e fazer cumprir as decisões dos órgãos administrativos da Universidade;
- Fiscalizar o emprego das verbas autorizadas de acordo com os preceitos da legislação vigente;
- Assinar certificados dos cursos realizados no Instituto;
- Assinar portarias de elogio a componentes do Corpo Social do IPPMG;
- Determinar a instauração de processo administrativo disciplinar e outras sindicâncias que se fizerem necessárias;
- Delegar poder, quando necessário para o desempenho de suas atribuições, obedecida a legislação vigente;
- Zelar pelo cumprimento do Estatuto e do Regimento Geral da UFRJ, das legislações e normas emanadas pelo Poder Público, bem como deste regimento.

A Direção do IPPMG conta com o apoio do Conselho Diretor e do Conselho Deliberativo em suas decisões.

Horário de funcionamento: segunda-feira a sexta-feira de 08:00 às 17:00.

Local: Prédio do IPPMG, 3º andar

Rua Bruno Lobo, 50 – Cidade Universitária.

CEP: 21941-912

Telefone: (21) 2590-4640

e-mail: direcao@ippmg.ufrj.br

6.1) Órgãos de assistência à Direção

Auditoria Interna

A Auditoria tem como missão zelar pelo cumprimento das normas estabelecidas previamente, ou seja, averiguar se as atividades desenvolvidas estão de acordo com o que foi planejado e se foram implantadas com eficácia, ou mesmo se estão adequadas para alcançar os objetivos a que foram propostas.

A Auditoria Interna da UFRJ ajuda as unidades hospitalares, como o IPPMG, a atingir seus objetivos por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada objetivando melhorar a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança. Este órgão está sob a responsabilidade do Auditor Chefe da UFRJ: Carlos Moreira da Costa

Endereço: Av. Pedro Calmon, 550, Prédio da Reitoria – 2º andar

Cidade Universitária, Ilha do Fundão, Rio de Janeiro – RJ

CEP 21.941-901

Tel: (21) 2598-9653, fax: (21) 2598-1759 e-mail:

moreira@auditoria.ufrj.br

6.2) Ouvidoria

São atribuições da Ouvidoria do IPPMG:

- Receber, avaliar, encaminhar e monitorar reclamações, críticas, sugestões, informações, e elogios dos usuários do IPPMG, sugerindo à Direção medidas de ajuste nas atividades da instituição;
- Receber, avaliar, encaminhar e monitorar reclamações, críticas, sugestões, informações e elogios originados do Corpo Social do IPPMG, sugerindo medidas de ajuste à Direção;
- Atuar preventivamente e encaminhar para instâncias competentes, após delegação e orientação da Direção, os conflitos resultantes da interação dos usuários do IPPMG com seus ramos de atividades e da interação entre os componentes do Corpo Social.

As formas de contato com a Ouvidoria estão descritas na Sessão 3 desse documento - “Compromissos do IPPMG /UFRJ no atendimento ao cidadão-usuário”.

7) Programas, Serviços e Ações

7.1) Serviços de saúde para o usuário-cidadão

Assistência à saúde

O IPPMG é um hospital pediátrico que apresenta um setor de emergência aberto à população, internação em enfermarias (Unidade de Pacientes Internos) e Centro de Terapia Intensiva e atendimento ambulatorial em nível secundário, abrangendo todas as especialidades pediátricas. Além das atividades assistenciais, o IPPMG desempenha atividades de ensino e pesquisa, por ser um Hospital Universitário. Portanto, o IPPMG é fonte de entrada de pacientes oriundos de todo o estado do Rio de Janeiro (por ser referência para as especialidades) e porta de entrada para pacientes com uma enorme variedade de doenças, incluindo as doenças e agravos de notificação compulsória. **O IPPMG está inserido na Área Programática 3.1 (AP 3.1), cuja unidade epidemiológica de referência é o Centro Municipal de Saúde Necker Pinto.**

O atendimento no IPPMG é totalmente pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e é realizado recebendo pacientes encaminhados pelo Sistema de Regulação (SISREG). Portanto, para ser atendido pela primeira vez no IPPMG, o cidadão deve procurar uma unidade básica de saúde (Clínica da Família, Posto de Saúde) que o encaminhará para atendimento. Os agendamentos são feitos pelo SISREG.

7.2) Compromisso de Atendimento do IPPMG/UFRJ ao Cidadão

- Dar atendimento respeitoso, digno e humano.
- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome.
- Não ser identificado e tratado por números ou códigos.
- Não haverá preconceito de gênero, raça, cor, idade, orientação sexual ou nível social.
- Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde deverão ter os nomes bem visíveis no crachá para que você possa identificá-los.
- Quem estiver cuidando de você deverá respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.
- Receber informações claras sobre seu estado de saúde, seu diagnóstico e sobre seu tratamento.
- Ter acesso ao seu prontuário médico.
- Consentir ou recusar os exames ou procedimentos diagnósticos e terapêuticos, assumindo a responsabilidade por este ato.
- Receber receitas médicas de forma clara e legível.

- Ser clara e previamente informado quando o tratamento proposto estiver relacionado a projetos de pesquisa em seres humanos.
- Dar prioridade no atendimento de crianças, adolescentes e idosos, portadores de deficiência física, gestantes e aqueles pacientes em estado médico de maior gravidade.

7.3) Como chegar no IPPMG

Linhas de ônibus que trafegam no Campus Cidade Universitária (UFRJ)

LINHA	DESTINO
	Petrópolis / Cidade Universitária (ônibus executivo)
111 C	Central / Duque de Caxias
113 C	Duque de Caxias / Cidade Universitária
417 C	Vilar dos Teles / Cacua
485	Penha / Praça General Osório
485 B	Cidade Universitária / Praça General Osório
634	Saens Peña / Freguesia (via Cidade Universitária)
634 A	Del Castilho (Metrô) / Cidade Universitária
663	Méier / Praia do Dendê (via Cidade Universitária)
696 A	Del Castilho (Metrô) / Cidade Universitária
761 D	Charitas / Galeão (Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim)

905	Bonsucesso / Irajá (via Cidade Universitária)
932	Penha / Cidade Universitária
956 A	Invernada de Olaria / Hospital Universitário
956 B	Penha (IAPI) / Hospital Universitário
S-06	Cidade de Deus / Cidade Universidade

Linhas de ônibus que possuem parada na Estação de Integração UFRJ

LINHA	DESTINO
322	Castelo / Ribeira
324	Castelo / Ribeira
326	Castelo / Bancários
328	Castelo / Bananal
386 B	Anchieta / Cidade Universitária
634	Saens Peña / Freguesia
696	Méier / Praia do Dendê
901	Bonsucesso / Bananal
910	Madureira / Bananal
911	Bonsucesso / Cidade Universitária

914	Vigário Geral / Freguesia
915	Bonsucesso / Galeão (Aeroporto Internacional Antonio Carlos Jobim)
945	Pavuna / Cidade Universitária
S-05	Bangu / Cidade Universitária
S-07	Campo Grande / Cidade Universitária

8) Referências

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional de Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008. 35 p.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: CGU, 2011. 23 p.

Carta dos Direitos do Usuário da Saúde – Ministério da Saúde – 2006

Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP: Orientações Gerais – Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, Brasília, 2000.