



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

NR.13.2

REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

1/9

Mês/Ano

09/09

## SUMÁRIO:

1. OBJECTIVO
2. APLICAÇÃO
3. REFERÊNCIAS
4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS
5. REQUISITOS
6. RESPONSABILIDADES
7. DESCRIÇÃO DA NORMA
8. ANEXOS

O Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde do B.A. EPE	
	
Rui Sousa Santos Presidente	
	
José Manuel Mastra Vogal Executivo	Manuel Soares Vogal Executivo
	
José António Soares Director Clínico	José Álvaro Pereira Enfermeiro Director

Acta 51  
13/09/09  
Ponto 8.1

## CONTROLE DE PUBLICAÇÃO

ELABORADO POR:

VERIFICADO POR:

APROVADO POR:

Isabel Sequeira

Estela Machado

DATA: 02/09/2009

DATA: 08/09/2009

DATA:



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2**

REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

2/9

Mês/Ano

09/09

## 1. OBJECTIVOS

- Aplicar as normas constitucionais que conferem a todo o cidadão português o direito de tomar parte na decisão dos assuntos públicos do País;
  - Funcionar como agente no processo de mudança da organização;
  - Ser um espaço aberto ao contributo e participação dos cidadãos;
  - Constituir um instrumento de gestão primordial para a melhoria da qualidade da prestação de cuidados, a satisfação dos utentes e a performance global da ULSBA, E.P.E.;
  - Articular, de forma próxima, com o Gabinete da Qualidade, o Gabinete Jurídico e Auditor Interno da ULSBA;
  - Elaborar o Plano de Actividades do GUULSBA;
  - Elaborar o Relatório de Actividades do GUULSBA;
  - Elaborar Relatórios estatísticos mensais, trimestrais e semestrais;
  - Arquivar, após conclusão, todas as exposições entradas e tratadas no GULSBA;
  - Integrar o Observatório Regional de Apoio ao Sistema Sim-Cidadão da ARSA, IP;
  - Propor os objectivos anuais do Gabinete do Utente, e consequente avaliação;
  - Analisar os principais problemas e causas das exposições e propor medidas de correcção/medidas alternativas;
  - Identificar eventuais constrangimentos nas condições de acesso dos utentes aos cuidados de saúde;
  - Propor circuitos de informação alternativos, enquanto mediador na relação utente/ULSBA;
-



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

NR.13.2

REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

3/9

## 2. APLICAÇÃO

Aplica-se ao Gabinete do Utente da ULSBA, E.P.E.

## 3. REFERÊNCIAS

- Despacho 26/86 de 30 de Junho;
- Resolução de Conselho de Ministros n.º 189/86;
- Portaria n.º 355/97 de 28 de Maio;
- Despacho n.º 5081/2005 de 9 de Março.
- Circular Normativa DGS n.º 12/DQS/DSD de 04/08/2009

## 4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

### Definições

**Reclamações** – quaisquer manifestações explícitas de crítica, de desacordo ou de desagrado dos utentes em relação eficácia e funcionamento dos serviços ou ao comportamento dos respectivos funcionários.

**Sugestões** – entendem-se todas as manifestações dos utentes, por via das quais eles apresentem propostas concretas de alteração a introduzir na organização e/ou funcionamento dos serviços.



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2**

**REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

4/9

### Abreviaturas

**GU:** Gabinete do Utente

**GUULSBA:** Gabinete do Utente da Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, E.P.E.

**ULSBA:** Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**ACES:** Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Alentejo

**SGSR:** Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações

## 5. REQUISITOS

O Gabinete de Utente da ULSBA depende directamente do Presidente do Conselho de Administração, sendo coordenado pelo Técnico Superior afecto exclusivamente ao Gabinete. O GU funciona na sede da ULSBA.

## 6. RESPONSABILIDADES

De acordo com o Despacho 26/86 de 30 de Junho, são atribuições do GU:

- Informar os utentes dos direitos e deveres em relação aos serviços de Saúde;
- Receber as sugestões formuladas pelos utentes no que se refere à organização e funcionamento dos serviços;
- Receber as reclamações sobre o funcionamento dos serviços ou comportamento dos funcionários;
- Reduzir a escrito as reclamações orais feitas nos termos da alínea anterior, quando os reclamantes não possam fazê-lo;

**ULSBA**Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2****REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº 02

Mês/Ano 09/09

5/9

- Promover junto das populações da respectiva área a divulgação da existência do próprio Gabinete.
- Trabalhar de forma articulada com o Gabinete da Qualidade, Gabinete Jurídico e com o Auditor Interno na apreciação das exposições entradas, propondo a efectivação das mudanças necessárias ao pleno funcionamento dos serviços.
- Promover/integrar projectos da ULSBA, no âmbito de questões ligadas melhoria continua da qualidade dos serviços prestados, satisfação dos utentes, humanização dos cuidados de saúde, acesso aos serviços de saúde.

Ao GUULSBA compete, além do descrito anteriormente, o tratamento e análise das exposições apresentadas pelos utentes, respectivo registo no Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações – SGSR, a elaboração relatório semestral e anual do serviço, salientando os aspectos mais relevantes nas exposições recebidas, na perspectiva da identificação de problemas e melhoria continua da qualidade. Compete-lhe ainda efectuar a estatística do serviço e estudos específicos, sempre que solicitados pelos órgãos superiores, o arquivo e reposição dos Livros de Reclamações existentes na ULSBA.

É ainda da responsabilidade do GUULSBA dar conhecimento aos Serviços visados a resolução das exposições, nomeadamente mediante fornecimento de cópia da resposta enviada ao exponente.

O atendimento dos utentes é da competência do Coordenador do GUULSBA, podendo, na sua ausência ou impedimento, ser indicado um substituto pelo Conselho de Administração.



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2**

**REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

6/9

## 7. DESCRIÇÃO DA NORMA

### 7.1. Organização

Ao Gabinete de Utente da Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo (GUULSBA) compete a recepção, tratamento e resolução de todas as exposições entradas nos dois Hospitais e treze Centros de Saúde que constituem a ULSBA. Apoiam este gabinete um Técnico Superior que fará a coordenação do GU, que poderá ou não ser da área social, e um administrativo, podendo ser cooptados outros técnicos.

Em todos os Centros de Saúde deverá existir em espaço para atendimento ao utente, onde será recebida e exposição e imediatamente encaminhada para o GUULSBA que procederá ao seu tratamento, de acordo com os procedimentos do Sim-Cidadão. Para tal, deverão ser designados para cada Centro de Saúde, administrativos ou outros técnicos que ficarão responsáveis pelo atendimento local. O mesmo se reporta ao Hospital de São Paulo – Serpa.

Todas as exposições entradas nos Centros de Saúde, extensões dos Centros de Saúde e Hospital de São Paulo, deverão ser imediatamente remetidas para o GUULSBA.

O tratamento e resolução das exposições são da responsabilidade exclusiva do técnico coordenador do Gabinete do Utente.

### 7.2. Funcionamento

- O utente/exponente poderá apresentar as suas exposições através do Livro de Reclamações (existente em todos os serviços de atendimento ao público), por carta ou por e-mail.

**ULSBA**Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2****REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

7/9

- Os Livros de reclamações só devem ser utilizados após o preenchimento dos respectivos termos de abertura e encerramento e rubricadas e numeradas todas as suas folhas, incumbência que ficará sob a responsabilidade do Conselho de Administração, o qual, após estas formalidades, os devolve ao GUULSBA para registo e controle interno, que posteriormente os envia para os respectivos serviços, mediante assinatura de protocolo de entrega. No termo de abertura deve ainda fazer-se menção do número de ordem e do destino do livro, bem como do serviço a que fica afecto; e no de encerramento deve identificar-se o número de folhas e rubrica usada.
- Ao utente será sempre enviado um ofício comprovativo da recepção da exposição apresentada, quer seja por carta, por e-mail ou Livro de Reclamações.
- Quando a exposição é efectuada através do Livro de reclamações, são enviadas ao GUULSBA as vias amarela e azul e é entregue ao exponente a respectiva via verde.
- Podem ainda ser apresentadas reclamações ou outros meios de comunicação dirigidos à ULSBA, e ainda através do Ministério da Saúde, designadamente, via Direcção – Geral da Saúde, Inspeção-Geral da Saúde e Administração Regional de Saúde.
- Todas as exposições serão remetidas ao Presidente do Conselho de Administração, pelo Coordenador do GUULSBA, no primeiro dia útil subsequente.
- Das exposições provenientes dos Centros de Saúde, será dado conhecimento ao Director Executivo e Presidente do Conselho Clínico do ACES, com respectivo pedido de audição ao Coordenador do Centro de Saúde visado.
- O GUULSBA regista informaticamente, em programa fornecido pelo Ministério da Saúde, SGSR – Sistema de Gestão das Sugestões e Reclamações [Projecto Sim-Cidadão]), todos os dados

**ULSBA**Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR.13.2****REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

8/9

identificativos relevantes, assim como as diferentes fases de tramitação dos processos e datas respectivas, por forma a que haja uma sistematização global de toda a informação, que permita o acompanhamento e organização processual. O circuito de tratamento das exposições Sim-Cidadão, encontra-se anexado a este regulamento.

- O GUULSBA arquivará, após conclusão, todas as exposições.

### Horário de Atendimento

O atendimento ao público do GUULSBA efectua-se das 9 horas às 17horas, de 2ª a 6ª feira.

### **7.3. Comissão de apoio ao GU**

A Comissão de Apoio ao GUULSBA é uma equipa multidisciplinar constituída por:

- Coordenador do GUULSBA;
- Um elemento do Gabinete da Qualidade;
- Auditor Interno;
- Um elemento da ULSBA com formação jurídica;
- Podendo ser cooptados outros elementos cuja participação seja tida como conveniente.

Os elementos que compõem esta Comissão devem ser nomeados pelo Conselho de Administração.



**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

Ministério da Saúde

Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE

**NR. 13.2**

**REGULAMENTO DO GABINETE DO UTENTE**

REVISÃO

FOLHA

Nº

02

Mês/Ano

09/09

9/9

### Compete à Comissão de Apoio ao GUULSBA

- Avaliação e discussão da tipificação das exposições feitas durante o período em apreciação;
- Apoio ao Coordenador do GUULSBA na formulação de propostas de alteração de procedimentos ou de estruturas que sejam consensualizadas após a análise do ponto anterior, a serem apresentadas ao Conselho de Administração;
- Reunir mensalmente ou extraordinariamente caso se considere necessário.

### 8. ANEXOS

Anexo – Circuito de tratamento das exposições Sim-Cidadão.



# Circuito das Exposições na Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE GUULSBA

**ULSBA**  
Unidade Local de Saúde  
do Baixo Alentejo, EPE

