

Secretaria Municipal da Saúde	Recepção			
Serviços oferecidos	Cadastro de usuários	Cópia de Prontuário	Exames/consultas e cirurgias pro santa casa	Reclamação/ sugestão de todos os setores da saúde
Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para solicitar o serviço	Apresentação de CPF, RG e comprovante de endereço	Preenchimento de formulário próprio. Ser o paciente ou responsável	Re, cpf, comprovante de endereço e CNS, laudo médico e guia médica	Preenchimento de formulário próprio.
Principal etapa para o processamento do serviço	Solicitação Presencial	Solicitação Presencial	Solicitação Presencial	Solicitação Presencial/ comunicação telefônica
Previsão do prazo máximo	Imediato	05 dias úteis	Indeterminado	Indeterminado
Forma de prestação de serviço	Atendimento presencial	Atendimento presencial	Atendimento presencial	Atendimento presencial
Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	Recepção – formulários	Recepção – formulários	Recepção – formulários	Recepção – formulários
Prioridade de atendimento	Alta	media-	alta	alta/media
Previsão de tempo de espera para atendimento	Imediata/10min	Imediata/10min	Imediata/10min	Imediata/10min
Mecanismo de comunicação com os usuários	Verbal/escrito	Verbal/escrito	Verbal/escrito/ telefone	Verbal/escrito/ telefone
Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários	Recebimento e devolução de documentos / entrega do cartão	Recebimento do formulário de solicitação/entrega da cópia do prontuário/	Recebimentos dos documentos/ ligação para comunicação de retirada de documentos	Recebimento de documentos escritos ou atendimento por telefone com orientação
Mecanismos de consulta, por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	Presencial ou telefone	Presencial ou telefone	Presencial ou telefone	Presencial ou telefone