

REGULAMENTO INTERNO DO GABINETE DO CIDADÃO DO ACES ALGARVE I – CENTRAL



CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Objecto)

1. O presente regulamento estabelece os princípios orientadores da organização e funcionamento do Gabinete do Cidadão do Agrupamento de Centros de Saúde Algarve I – Central (ACES Central), da Administração Regional de Saúde do Algarve, IP.
2. O Gabinete do Cidadão é um serviço de apoio à gestão, previsto no artigo 35 do Decreto-lei n.º28/2008, de 22 de Fevereiro, e funciona na dependência do Director Executivo do ACES Central.

Artigo 2º

(Âmbito de aplicação)

O regulamento Interno aplica-se ao Gabinete do Cidadão do ACES Central e respeita a todos os trabalhadores que o integram, independentemente dos seus vínculos laborais.

Artigo 3º

(Missão)

O Gabinete do Cidadão tem por missão promover a participação dos cidadãos na melhoria contínua da organização e funcionamento dos serviços de saúde do ACES Central, bem como contribuir para melhorar o acesso dos cidadãos aos cuidados de saúde, concorrendo como parte integrante e directa no cumprimento da missão do ACES Central.

Artigo 4º

(Princípios e Valores)

O Gabinete do Cidadão prossegue a missão e as atribuições que lhe estão confiadas, assente nos seguintes princípios e valores:

- a) Liberdade;
- b) Equidade e Justiça social;
- c) Do respeito pela dignidade e pelos direitos dos cidadãos;
- d) Compromisso com o Cidadão e com a causa pública;
- e) Da transparência na gestão das situações;
- f) Confidencialidade;
- g) Imparcialidade, objectividade e responsabilidade.

Artigo 5º

(Atribuições)

Tendo por base o disposto no artigo 37º do Decreto-lei nº 28/2008 de 22 de Fevereiro, compete ao Gabinete do Cidadão do ACES Central:

- a) Verificar as condições de acesso dos utentes aos cuidados de saúde;
- b) Informar os utentes dos seus direitos e deveres como utilizadores dos cuidados de saúde primários;
- c) Receber observações, sugestões e reclamações dos Cidadãos relativas aos cuidados prestados e responder às mesmas;
- d) Verificar regularmente o grau de satisfação dos Utesntes do ACES;
- e) Organizar canais de comunicação entre o Gabinete do Cidadão e as unidades funcionais de prestação de cuidados.
- f) Fomentar a comunicação interna e externa, contribuindo para a consolidação e manutenção da imagem do ACES;
- g) Elaborar e apresentar relatórios sobre a participação dos Cidadãos na organização e funcionamento dos serviços e sobre a actividade desenvolvida pelo Gabinete do Cidadão;
- h) Promover a participação dos cidadãos nas actividades das unidades funcionais do ACES, nomeadamente apoiando a constituição de equipas de voluntários, ligas de amigos e demais associações de cidadãos.
- i) Contribuir para a melhoria contínua da gestão dos serviços de saúde.
- j) Assegurar a mediação entre os serviços de saúde e os direitos de cidadania.
- k) Propor medidas de organização de forma a assegurar ou melhorar as necessidades, interesses e direitos dos cidadãos.
- l) Promover a divulgação dos direitos e deveres dos cidadãos no que concerne aos serviços de saúde.
- m) Promover o bem-estar social dos cidadãos, através de acções/campanhas de promoção da saúde e de estilos de vida saudáveis, em parceria com entidades locais.
- n) Fomentar o envolvimento do sector social na defesa dos direitos dos cidadãos, no que concerne aos serviços de saúde.

CAPITULO II

Organização e Funcionamento

Artigo 6º

(Composição da Equipa)

1. O Gabinete do Cidadão é constituído por uma equipa que integra técnicos superiores de serviço social e assistentes técnicos.

2. O anexo 1 ao presente regulamento interno contempla a lista nominativa dos elementos que integram o Gabinete do Cidadão, devendo o mesmo ser objecto de actualização sempre que se verifiquem alterações.

Artigo 7º

(Responsável)

1. O Gabinete do Cidadão tem um responsável, nomeadamente, um técnico superior de serviço social, designado pelo Director Executivo do ACES Central.
2. Compete, em especial, ao responsável do Gabinete do Cidadão:
 - a) Representar o Gabinete do Cidadão perante os órgãos do ACES Central e Unidades Funcionais.
 - b) Celebrar anualmente a carta de compromisso com o Director Executivo, a qual fixa os objectivos a atingir pelo Gabinete do Cidadão e os meios que lhe são atribuídos para o efeito.
 - c) Coordenar e orientar a actividade dos trabalhadores afectos ao Gabinete do Cidadão, na prossecução da sua missão e dos objectivos contratualizados com o Director Executivo do ACES.
 - d) Participar no processo de avaliação do desempenho dos trabalhadores do Gabinete do Cidadão incluídos no SIADAP 3, nos termos da legislação e das normas internas aplicáveis.
3. Nas suas ausências ou impedimentos o responsável do Gabinete do Cidadão será substituído por um técnico superior de serviço social por ele indicado.

Artigo 8º

(Organização Funcional)

1. O Gabinete do Cidadão encontra-se localizado na sede do ACES Central (Centro de Saúde de Faro) e dispõe dos seguintes canais de comunicação (Núcleos Locais): Albufeira, Loulé, Olhão e Faro/São Brás de Alportel.
2. A equipa de cada Núcleo Local é constituída por um técnico superior de serviço social e por um assistente técnico.

Artigo 9º

(Horário de Funcionamento e Horário de atendimento)

1. O horário de funcionamento do Gabinete do Cidadão é das 8h30 às 18h, nos dias úteis.
2. O horário de atendimento ao cidadão é das 9h00 às 17h, nos dias úteis.
3. O horário de atendimento deve estar afixado de modo bem legível aos cidadãos, prevendo-se também o agendamento por telefone de entrevistas, em especial para o caso de cidadãos oriundos de extensões de saúde ou outros que o solicitem.

Artigo 10º

Reuniões

1. O Gabinete do Cidadão reúne com periodicidade semestral, ou sempre que o responsável ou a maioria dos seus elementos assim o entendam.

2. O Director Executivo deve disponibilizar um período semanal para reunir com o responsável do Gabinete do Cidadão.

Artigo 11º

(Horário de trabalho e Assiduidade)

1. Os horários de trabalho praticados pelos trabalhadores que integram o Gabinete do Cidadão são submetidos para aprovação do Director Executivo do ACES Central, acompanhados de parecer do responsável do Gabinete do Cidadão, e devem organizar-se de modo a garantir os horários de funcionamento e de atendimento mencionados no artigo 9.º.
2. Os trabalhadores do Gabinete do Cidadão devem registar diariamente a respectiva assiduidade no documento oficial fornecido pelo ACES Central para o efeito.
3. Os registos de assiduidade dos trabalhadores do Gabinete do Cidadão devem ser remetidos à Unidade de Apoio à Gestão do ACES Central, devidamente preenchidos pelos trabalhadores e validados pelo responsável, até ao dia 5 do mês seguinte a que respeitam.
4. A realização de trabalho extraordinário por parte dos trabalhadores do Gabinete do Cidadão carece de autorização prévia do Director Executivo do ACES Central, mediante proposta apresentada pelo responsável do Gabinete do Cidadão.
5. O trabalho realizado fora do horário normal de trabalho, apenas poderá ser compensado em tempo em situações excepcionais, mediante autorização prévia do responsável do Gabinete do Cidadão.

Artigo 12º

(Intersubstituição)

1. A substituição dos trabalhadores do Gabinete do Cidadão, em caso de férias e impedimentos, é garantida pelos restantes elementos do mesmo grupo profissional, independentemente do Núcleo Local onde têm o seu domicílio necessário.
2. Sempre que a substituição mencionada no número anterior implique deslocações dos trabalhadores, serão garantidas as compensações previstas na lei (ajudas de custo e de deslocação) e nas normas internas do ACES Central/ARS do Algarve.

Artigo 13º

(Instalações e Equipamentos)

1. O Gabinete do Cidadão deve dispor, nos diversos Núcleos Locais, de acesso à internet e à rede informática da saúde através de computador, ao qual deve estar acoplado um equipamento digitalizador de documentos e ainda telefone com linha directa para o exterior e telefax.
2. Ao Gabinete do Cidadão são disponibilizadas condições adequadas à prossecução da sua missão, nomeadamente: acesso directo aos órgãos de direcção; instalações acessíveis e condignas; equipamentos apropriados.
3. O Gabinete do Cidadão deve dispor de um local próprio que permita receber os cidadãos em condições de privacidade – nos casos em que tal não seja possível, os elementos do Gabinete do Cidadão devem ter direito de acesso prioritário a um gabinete condigno utilizado para outras funções.

Artigo 14º

(Articulação com as Unidades Funcionais)

A articulação do Gabinete do Cidadão com as Unidades Funcionais do ACES Central é feita, preferencialmente, com os respectivos coordenadores ou com quem estes indicarem em sua representação.

CAPÍTULO III

Procedimentos de Audição e Participação dos Cidadãos

Artigo 15º

(Vias de Comunicação do Cidadão com o ACES)

1. O Cidadão poderá utilizar as seguintes vias de comunicação com o Gabinete do Cidadão do ACES:
 - a) Entrevista com o profissional do Gabinete do Cidadão;
 - b) Colocação de exposições em caixas de sugestões/reclamações existentes na instituição, junto das quais devem existir os respectivos impressos;
 - c) Envio livre de exposições por correio electrónico, correio postal, ou por mão própria;
 - d) Livro de Reclamações (Resolução Conselho de Ministros nº 189/96);
2. Os documentos entrados no Gabinete do Cidadão, qualquer que seja o seu suporte físico ou via de entrada, merecem igual dignidade de tratamento e resposta, podendo revestir as seguintes formas (Decreto-lei nº 135/99):
 - a) Sugestões, quando são apresentadas propostas de melhoria do funcionamento dos serviços;
 - b) Reclamações: manifestações de desacordo ou divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço, ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias;
 - c) Elogio/Agradecimento: quando expressa o seu agradecimento ou elogio à instituição ou seus profissionais, pelo funcionamento dos serviços e/ou pelo atendimento prestado.
3. Quando o Profissional do Gabinete do Cidadão ajuda o Cidadão a redigir uma reclamação, esse facto deve constar do próprio documento, assim como a menção de que o Cidadão concorda com os termos usados e a identificação do redactor. No caso do Cidadão, não saber assinar, poderá recorrer-se a pessoa indicada pelo mesmo que, a seu rogo, subscreva a exposição mencionando que os seus termos mereceram a concordância do rogante e que a assinatura foi feita a rogo daquele. Quando tal não seja possível, o cidadão será convidado a apresentar a reclamação numa data posterior, fazendo-se acompanhar de pessoa da sua confiança.
4. O Livro de Reclamações deve estar colocado de forma visível em todos os locais onde seja efectuado atendimento ao público, devendo seguir as seguintes orientações:
 - a) Em todos os Livros deve ser colocado um Aviso legível com o seguinte texto: “Agradecemos que, por baixo da assinatura do Reclamante, seja escrito em letra bem legível, o número do Bilhete de Identidade.”

- b) Enquanto não houver decisão legislativa em contrário, devem ser igualmente remetidas cópias das reclamações exaradas no livro e dos documentos conexos, ao gabinete do membro do governo que tutela o organismo, Secretaria-Geral do Ministério da saúde.
5. O procedimento interno de tratamento das exposições apresentadas pelos cidadãos será objecto de circular interna normativa aprovada pelo Director Executivo e divulgada a todos os Órgãos, Unidades Funcionais e serviços de apoio do ACES Central.

Artigo 16º

(Audições Internas)

1. Os pedidos de audição são efectuados directamente aos Coordenadores das Unidades Funcionais, acompanhadas de cópia da exposição.
2. O tempo limite para a resposta ao pedido de audição é de cinco dias úteis (Circular .
3. Na resposta ao pedido de audição, deverão ser apresentadas propostas a adoptar ou adoptadas com vista à solução dos problemas apresentados.
4. Se a resposta ao pedido de audição não for esclarecedora deverão ser solicitadas informações adicionais.
5. No caso de incumprimento do prazo de resposta à audição, deverá o Gabinete do Cidadão dar conhecimento ao Director Executivo para agir em conformidade.

Artigo 17º

(Audiência dos Interessados)

O Gabinete do Cidadão pode solicitar a audição dos exponents, através dos recursos disponíveis, com vista ao aprofundamento da análise dos factos relatados.

Artigo 18º

(Decisão)

1. Depois de analisada a exposição, o Gabinete do Cidadão apresenta ao Director Executivo uma proposta de resposta a dar ao Cidadão, contemplando as medidas a adoptar ou adoptadas com vista à resolução dos problemas apresentados, se for o caso.
2. Sempre que a exposição vise directamente o Director Executivo do ACES e/ou o Profissional do Gabinete do Cidadão, actuando nessa qualidade, cabe ao Conselho Directivo da respectiva ARS Algarve IP, a decisão sobre a exposição em causa.

Artigo 19º

(Resposta Final ao Cidadão)

1. A resposta final ao Cidadão é da competência do Director Executivo, por proposta do Gabinete do Cidadão, devendo ser dado cópia da mesma ao coordenador da Unidade Funcional visada, preferencialmente em formato electrónico.

2. O Cidadão deverá obter a resposta final à exposição no prazo máximo de quinze dias, nos termos do nº 1 do artigo 39º do Decreto-lei nº 135/99 de 22 de Abril.
3. Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo referido, deve o serviço dar informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise, nos termos do nº 2 do artigo 39º do mesmo diploma.

Artigo 20º

(Segunda Reclamação)

As reclamações que contestem a resposta dada ou a falta da mesma, em tempo útil, são registadas no SGSR através da funcionalidade “Segunda Reclamação”, sendo reencaminhadas automaticamente para o nível hierárquico superior, a quem competirá o respectivo tratamento e resposta ao cidadão.

Artigo 21º

(Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações)

1. No âmbito do Sistema *Sim Cidadão*, criado pelo Despacho 5081/2005 do Ministério da Saúde, funciona aplicação informática “Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações” (SGSR), que permite o tratamento das exposições, de forma uniformizada, permitindo a monitorização de indicadores de participação do Cidadão junto dos Serviços de Saúde.
2. Compete aos profissionais do Gabinete do Cidadão garantir o preenchimento correcto de toda a informação no SGSR.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Artigo 22º

(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões do presente regulamento serão resolvidas, por maioria dos elementos do Gabinete do Cidadão, incluindo o responsável com voto de qualidade.

Artigo 23º

(Entrada em Vigor e Actualização)

1. O regulamento interno produz efeitos no primeiro dia útil, após a aprovação pelo Director Executivo do ACES Central.
2. O regulamento interno é revisto anualmente em reunião expressamente convocada para o efeito, sempre que as circunstâncias o exijam, ou por solicitação fundamentada do Director Executivo.

ANEXO I

Gabinete do Cidadão do ACES Algarve I Central – Composição da Equipa

Nome	Grupo Profissional/Categoria	Vínculo
Ana Bela Gonçalves Sequeira Sousa	Assistente Técnica	C.T.T. Indeterminado
Cristina Guerreiro Vaz de Cabral	Assistente Técnica	C.T.T. Resolutivo Certo
Maria Helena Xavier Cabrita Martins	Assistente Técnica	C.T.T. Indeterminado
Neida Maria Luz Sousa	Assistente Técnica	C.T.T. Indeterminado
Elisabete Marta Rodrigues Fortunato	Técnica Superior (Serviço Social)	C.T.T. Indeterminado
Marta Gisela Ramos Carvalho Cunha Sousa	Técnica Superior (Serviço Social)	C.T.T. Indeterminado
Sandra de Fátima Nobre Vaz	Técnica Superior (Serviço Social)	C.T.T. Indeterminado
Sílvia Alexandra Marques P. de Viegas	Técnica Superior (Serviço Social)	C.T.T. Indeterminado
Sílvia Duarte Correia da Rosa	Técnica Superior (Serviço Social)	C.T.T. Indeterminado