



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE JAGUARIAÍVA – PR
COMSAÚDE/JAGVA

PROTOCOLO DO CANAL DE DENÚNCIAS E SUGESTÕES

1. Finalidade e canal específico

O Conselho Municipal de Saúde de Jaguariaíva mantém canal específico para recebimento de denúncias e sugestões dirigidas ao Conselho sobre ações, serviços e políticas públicas de saúde no âmbito de sua atuação:

E-mail do Conselho: comsaudejaguariaiva@gmail.com

O canal destina-se ao exercício do controle social e ao encaminhamento responsável das manifestações recebidas. O Conselho examina os fatos dentro de suas atribuições, pode solicitar esclarecimentos e deliberar sobre providências e encaminhamentos; a apuração disciplinar, policial, sanitária ou judicial cabe aos órgãos competentes.

2. Identificação pública e forma de utilização

O endereço eletrônico e a finalidade do canal deverão constar de forma visível na página do Conselho no sítio eletrônico do Município, com instruções simples de uso. O Conselho poderá também divulgá-los nas convocações, reuniões e materiais institucionais.

Para enviar uma manifestação, a pessoa deverá encaminhar e-mail para comsaudejaguariaiva@gmail.com, com o assunto **DENÚNCIA** ou **SUGESTÃO** e, sempre que possível, informar:

- * o que ocorreu ou o que propõe;
- * o serviço, unidade ou local relacionado;
- * quando ocorreu ou desde quando se observa a situação;
- * documentos, imagens ou outros elementos que ajudem a compreender o caso, se houver;
- * um meio de contato para resposta, caso deseje acompanhar a manifestação.

Não se exigirá CPF nem justificativa para apresentar a manifestação. Relatos sem identificação nominal serão registrados e avaliados conforme as

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE JAGUARIAÍVA – PR COMSAÚDE/JAGVA

informações disponíveis; a possibilidade de resposta e acompanhamento dependerá da existência de um meio de contato. Quem desejar pode solicitar expressamente a preservação de sua identidade. O Conselho restringirá o acesso a esses dados e não prometerá sigilo absoluto quando houver obrigação legal de compartilhamento.

Aviso ao público: o e-mail não é canal de atendimento de urgências médicas. Situações que exijam socorro imediato devem ser dirigidas aos serviços de emergência competentes.

3. Responsáveis e acesso à caixa de e-mail

A presidência do Conselho designará, com registro interno, a pessoa ou as pessoas responsáveis por consultar a caixa de e-mail, registrar as manifestações e preparar a análise inicial. O acesso ficará restrito aos responsáveis designados; mudanças de função exigem revisão imediata das permissões e da senha. Mensagens e anexos não deverão ser encaminhados a contas pessoais nem compartilhados amplamente.

Se uma manifestação envolver integrante do Conselho ou a pessoa responsável pela triagem, ela será encaminhada à presidência ou à mesa diretora sem a participação da pessoa citada; se envolver a presidência, a condução caberá à mesa diretora ou a conselheiro por ela designado, observadas as regras internas de impedimento.

4. Registro das manifestações

Toda denúncia ou sugestão recebida será lançada em registro de acesso restrito, com número sequencial e, no mínimo: data de recebimento; tipo de manifestação; resumo objetivo; unidade ou tema; existência de anexos; responsável pela análise; encaminhamentos e respectivas datas; situação atual; data e forma da resposta, quando houver; e data do encerramento.

Dados de identificação e informações sensíveis serão mantidos em campo ou arquivo separado, acessível apenas a quem precisar deles para o tratamento da

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE JAGUARIAÍVA – PR
COMSAÚDE/JAGVA

manifestação. O registro não deve reproduzir, sem necessidade, detalhes clínicos ou dados de terceiros. Os e-mails originais, anexos, decisões e comprovantes dos encaminhamentos serão preservados em arquivo restrito, segundo as regras municipais de gestão documental e proteção de dados.

5. Procedimento de análise e encaminhamento

1. Recebimento: o responsável verifica regularmente a caixa, atribui número de registro e, quando houver contato válido, confirma o recebimento informando esse número. A confirmação não significa procedência dos fatos.
2. Triagem: identifica se a manifestação é denúncia ou sugestão, se trata de matéria relacionada à saúde e se contém elementos suficientes para alguma providência. Se necessário e possível, solicita esclarecimentos, sem exigir dados pessoais desnecessários.
3. Proteção e urgência: separa dados pessoais do relato a ser compartilhado. Se houver notícia de risco atual à vida ou à integridade de pessoas, submete imediatamente o caso à presidência ou à mesa diretora para contato com os serviços e autoridades competentes, sem aguardar reunião ordinária.
4. Análise pelo Conselho: a presidência ou mesa diretora avalia as medidas preliminares e leva o caso ao plenário ou à comissão temática pertinente quando a matéria exigir deliberação. Nas discussões e atas públicas, usa-se relato resumido e sem identificação desnecessária de pessoas.
5. Encaminhamento: conforme o assunto, o Conselho pode solicitar informações à gestão municipal de saúde, remeter o caso à Ouvidoria do SUS ou municipal, à vigilância competente ou aos órgãos de controle e proteção cabíveis, mediante ofício ou outro meio registrável. O compartilhamento deve conter somente os dados necessários ao destinatário e à finalidade.
6. Acompanhamento: o responsável anota protocolos, respostas recebidas, providências adotadas e eventuais pendências; submete os resultados à instância do Conselho que determinou o encaminhamento.
7. Resposta e encerramento: havendo contato, informa ao manifestante as providências tomadas no âmbito do Conselho ou o órgão ao qual a demanda foi

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE JAGUARIAÍVA – PR
COMSAÚDE/JAGVA

encaminhada, respeitado eventual sigilo. O registro é encerrado quando as medidas cabíveis ao Conselho forem concluídas, com a justificativa correspondente. O encerramento no Conselho não equivale à conclusão de apuração por outro órgão.