



O **SUS** pode  
ser seu melhor  
plano de saúde

São Paulo - Brasil  
**2003**

## **O SUS PODE SER SEU MELHOR PLANO DE SAÚDE**

### **Organizadores**

Andrea Salazar

Karina Grou Rodrigues

Lynn Silver

Mário Scheffer

### **Agradecimentos**

Gilson Carvalho

Ligia Bahia

Silvia Vignola

### **Diagramação**

José Humberto de S. Santos

### **Ilustrações**

Vicente Mendonça

### **Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Doutor Costa Júnior, 356

Água Branca - São Paulo - SP

Tel: (11) 3874-2152

### **home page**

[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

### **e-mail**

[naoassociado@idec.org.br](mailto:naoassociado@idec.org.br)

### **Apoio**

Esta publicação, uma iniciativa do Idec com o apoio da Fundação Rockefeller; é destinada a informar e orientar os cidadãos sobre seus direitos às ações e aos serviços de saúde.

A sua distribuição é gratuita. Autorizamos a reprodução, desde que previamente solicitada ao Idec.

### **Fontes**

Legislação sobre o SUS; Relatório Final da 11ª Conferência Nacional de Saúde; Conselho Nacional de Saúde; Ministério da Saúde e Fundação Oswaldo Cruz.



# Apresentação

Todos os brasileiros e brasileiras, desde o nascimento, têm direito aos serviços de saúde gratuitos. Mas ainda faltam recursos e ações para que o sistema público atenda com qualidade toda a população.

Você, que utiliza esses serviços, conhece bem as dificuldades e pode se valer desta cartilha para conhecer seus direitos e exigir que eles sejam cumpridos.

Esta publicação também é de muita utilidade para quem possui um plano de saúde. Se você fez essa opção, deve ter sido porque o sistema público ainda não funciona como deveria e porque tem condições econômicas para tanto. Mas, certamente, você não deve estar satisfeito com a idéia de pagar impostos para não receber nada em troca e, ao mesmo tempo, pagar mensalidades altas para ter um plano que, ainda por cima, tem limitações, impõe dificuldades, enfim, deixa muito a desejar.

O Idec sempre atuou na defesa dos usuários de planos de saúde e continuará nessa batalha. Mas, por não acreditar que os planos sejam a

solução, nem para os atuais usuários muito menos para toda a população, é que decidimos participar da luta pela melhoria dos serviços públicos. O Idec espera que, um dia, os consumidores deixem de ser reféns dos planos de saúde e possam fazer valer o dinheiro pago com seus impostos.

Vale ressaltar que, em alguma medida, mesmo quem tem um plano de saúde é também usuário do SUS, já que se beneficia das campanhas de vacinação; das ações de prevenção e de vigilância sanitária (como controle de sangue e hemoderivados, registro de medicamentos etc.); ou de eventual atendimento de alta complexidade, quando este é negado pelo plano de saúde. Como você pode ver, o SUS não está tão longe quanto parece. O Idec convida você a conhecer seus direitos, os avanços já conquistados e ajudar a transformar o SUS no verdadeiro plano de saúde do Brasil.

**Marilena Lazzarini**

Coordenadora Executiva do Idec



## O plano de saúde de todos os brasileiros

Há mais de 15 anos o Brasil vem implantando o Sistema Único de Saúde, o SUS, criado para ser o sistema de saúde dos 170 milhões de brasileiros, sem nenhum tipo de discriminação. Está enganado quem pensa que o SUS se resume a consultas, exames e internações. O sistema hoje faz muito com poucos recursos e também se especializou em apresentar soluções para casos difíceis, como o atendimento aos doentes de Aids e os transplantes.

O orçamento do SUS conta com menos de R\$ 20,00 reais mensais por pessoa. Isso é dez vezes menos do que é destinado pelos sistemas de saúde dos países desenvolvidos e bem abaixo do valor de qualquer mensalidade de um plano de saúde.

Por outro lado, os planos privados de saúde, que atendem 35 milhões de brasileiros, estão longe de representar a solução para a saúde no Brasil. É ilusão achar que os planos prestam serviços de qualidade. Além de custarem caro, muitas vezes negam o atendimento quando o cidadão mais precisa: deixam de fora medicamentos, exames, cirurgias

e muitas vezes dificultam o atendimento dos cidadãos idosos, dos pacientes crônicos, dos portadores de patologias e deficiências.

Alguns donos de planos de saúde já compararam os doentes e idosos a “carros batidos”. Como só visam o lucro, eles preferem ter como “clientes” apenas os jovens e os saudáveis.





## Compare a diferença entre os dois sistemas

<b>PLANOS DE SAÚDE</b>	<b>SUS</b>
Só tem direito quem adere ao plano	Todos têm direito, desde o nascimento
Só tem direito quem pode pagar	Os serviços são gratuitos
A finalidade é o lucro	A finalidade é a promoção e a recuperação da saúde
Quem paga mais, recebe mais e melhores serviços	Não há discriminação. Todos têm direito a todos os serviços
Idosos pagam mais caro	Não há discriminação
Doentes sofrem restrições e precisam pagar mais caro para ter atendimento	Não há discriminação



<b>PLANOS DE SAÚDE</b>	<b>SUS</b>
Há carências de até 2 anos	Não existem carências
Só realiza atendimento médico-hospitalar	Dá atendimento integral
Há planos que não cobrem internação e parto	Dá atendimento integral
Há planos que não cobrem exames e procedimentos complexos	Dá atendimento integral
Em geral, os planos não cobrem doenças profissionais e acidentes de trabalho	Não há restrições, apesar das deficiências
Não têm compromisso com a prevenção de doenças	Realiza prevenção de doenças e campanhas educativas em saúde
Aposentados, ex-funcionários, ex-sindicalizados e ex-associados perdem direitos do plano coletivo com o tempo	Pode ser utilizado independentemente de qualquer situação ou vínculo empregatício



## Você paga duas vezes, e ainda não fica satisfeito

Todos os cidadãos pagam mais de uma vez para ter acesso à saúde, mas, em geral, nem o usuário do SUS, nem o consumidor de planos de saúde, está satisfeito com o atendimento que recebe.

Boa parte do dinheiro para financiar o SUS vem de contribuições sociais de patrões e empregados. Outra parte vem do pagamento de impostos embutidos no preço de produtos e serviços (Imposto sobre Circulação de Mercadorias – ICMS) e também de impostos sobre o lucro (o Cofins), sobre os automóveis (o IPVA) e sobre a movimentação financeira (a CPMF).

Os planos de saúde não são financiados apenas pelas mensalidades dos usuários ou pelas empresas que pagam o benefício para seus funcionários. Indiretamente, eles recebem recursos públicos, como, por exemplo, por meio dos planos de saúde contratados para funcionários públicos. Além disso, os planos de saúde tiram muitas vantagens do SUS. Quando o plano nega um atendimento (*a negativa pode ou não estar prevista no contrato*), como exames e procedimentos caros e complexos, é o SUS quem acaba atendendo o cidadão.

Mesmo quando o paciente tem plano de saúde, o SUS atende todos os casos de urgência e emergência que dão entrada nos hospitais públicos, a exemplo dos acidentes de trânsito. Nestes casos, o SUS paga a conta que deveria ser da empresa de plano de saúde e poucas vezes é ressarcido pelo atendimento prestado.

Outro desvio é a prática ilegal da “fila dupla”, quando as unidades do SUS, principalmente hospitais universitários, fazem parcerias com planos de saúde. Neste caso, os usuários dos planos recebem atenção diferenciada, “furam” a longa fila de espera do SUS de marcação de exames e consultas, passam na frente nas cirurgias e demais procedimentos, além de serem atendidos e até internados em melhores acomodações.





## Conheça melhor o SUS, um direito de todos

A saúde no Brasil é direito de todos e dever do Estado. Mais que isso, a saúde é item de relevância pública, o que assegura a participação do Ministério Público na fiscalização do cumprimento das leis.

O SUS é um sistema porque é formado por várias instituições dos três níveis de governo (União, estados e municípios) e pelo setor privado, com o qual são feitos contratos e convênios para a realização de serviços e ações, como se fosse um mesmo corpo. Assim, o serviço privado (um hospital, por exemplo), quando é contratado pelo SUS, deve atuar como se fosse público.

O SUS é único, porque tem a mesma filosofia de atuação em todo o território nacional e é organizado de acordo com uma mesma lógica. Além disso, o SUS:

→ É **universal** porque deve atender a todos, sem distinções, de acordo com suas necessidades; e sem cobrar nada, sem levar em conta o poder aquisitivo ou se a pessoa contribui ou não com a Previdência Social.

→ É **integral**, pois a saúde da pessoa não pode ser dividida e, sim, deve ser tratada como um todo. Isso quer dizer que as ações de saúde devem estar voltadas, ao mesmo tempo, para o indivíduo e para a comunidade, para a prevenção e para o tratamento, sempre respeitando a dignidade humana.

→ Garante **equidade**, pois deve oferecer os recursos de saúde de acordo com as necessidades de cada um; dar mais para quem mais precisa.

→ É **descentralizado**, pois quem está próximo dos cidadãos tem mais chances de acertar na solução dos problemas de saúde. Assim, todas as ações e serviços que atendem a população de um município devem ser municipais; as que servem e alcançam vários municípios devem ser estaduais e aquelas que são dirigidas a todo o território nacional devem ser federais. O SUS tem um gestor único em cada esfera de governo. A Secretaria Municipal de Saúde, por exemplo, tem que ser responsável por todos os serviços localizados na cidade.

→ É **regionalizado e hierarquizado**: os serviços de saúde devem estar dispostos de maneira regionalizada, pois nem todos os municípios conseguem atender todas as demandas e todo tipo de problemas de saúde. Os serviços de saúde devem se organizar regionalmente e também obedecer a uma hierarquia entre eles. As questões menos complexas devem ser atendidas nas unidades básicas de saúde, passando pelas unidades especializadas, pelo hospital geral até chegar ao hospital especializado.

→ Prevê a **participação do setor privado**: as ações serão feitas pelos serviços públicos e de forma complementar pelo setor privado, preferencialmente pelo setor filantrópico e sem fins lucrativos, por meio de contrato administrativo ou convênio, o que não descaracteriza a natureza pública dos serviços.

→ Deve ter **racionalidade**: o SUS deve se organizar para oferecer ações e serviços de acordo com as necessidades da população e com os problemas de saúde mais frequentes em cada região. Uma cidade não pode, por exemplo, manter um hospital e não dispor de unidades básicas de saúde.

→ Deve ser **eficaz e eficiente**: deve prestar serviços de qualidade e apresentar soluções quando as pessoas o procuram ou quando há um problema de saúde coletiva. Deve usar da racionalidade, utilizar as técnicas mais adequadas, de acordo com a realidade local e a disponibilidade de recursos, eliminando o desperdício e fazendo com que os recursos públicos sejam aplicados da melhor maneira possível.

→ Deve promover a **participação popular**: o SUS é democrático porque tem mecanismos de assegurar o direito de participação de todos os segmentos envolvidos com o sistema – governos, prestadores de serviços, trabalhadores de saúde e, principalmente, os usuários dos serviços, as comunidades e a população. Os principais instrumentos para exercer esse controle social são os conselhos e as conferências de saúde, que devem respeitar o critério de composição paritária (participação igual entre usuários e os demais); além de ter caráter deliberativo, isto é, ter poder de decisão.



## O SUS já provou que pode dar certo<sup>1</sup>

14

O SUS pode ser seu melhor plano de saúde

Você já deve ter ouvido falar muito mal do SUS. Frequentemente, jornais, rádios e TVs apresentam o seu lado ruim: filas de espera, hospitais lotados e sucateados, situações de mau atendimento, falta de remédios e outros problemas.

O lado bom do SUS é mesmo muito pouco conhecido, pois há preconceito, desinformação e até má fé de alguns setores que lucram com a exposição negativa dos serviços públicos de saúde. Conheça alguns dos avanços e das conquistas do SUS:

→ Dá assistência integral e totalmente gratuita para a população de portadores do HIV e doentes de Aids, renais crônicos e pacientes com câncer.

→ Realiza, por ano, 2,4 consultas para cada brasileiro; 2,5 milhões de partos; 200 milhões de exames laboratoriais; 6 milhões de ultrassonografias.

→ Na última década houve aumento da esperança de vida dos brasileiros; diminuição da mortalidade e da desnutrição infantil; elimi-

<sup>1</sup> Fonte: Ministério da Saúde e Fundação Oswaldo Cruz, 2002.

nação da varíola e da poliomielite; controle da tuberculose infantil, tétano, sarampo e de muitas doenças que podem ser prevenidas com vacinação.

→ Mantém 500.000 profissionais de saúde, 6.500 hospitais, 487.000 leitos, onde são realizadas mais de um milhão de internações por mês. Conta com 60.000 unidades básicas de saúde, que realizam 350 milhões de atendimentos por ano.

→ Realiza 85% de todos os procedimentos de alta complexidade do país. Em 2000, fez 72 mil cirurgias cardíacas, 420 mil internações psiquiátricas, 90 mil atendimentos de politraumatizados no sistema de urgência emergência, 7.234 transplantes de órgãos.

→ O Programa Saúde da Família do SUS contava com mais de 16.000 equipes no final de 2002, atendendo 55 milhões de pessoas, presente em 90% dos municípios brasileiros.

→ Realiza por ano 165.000 cirurgias de catarata; distribui 200 milhões de preservativos; realiza campanhas educativas; ações de vigilância sanitária de alimentos e medicamentos; além do controle de doenças e epidemias.

→ Os brasileiros que conseguem ser atendidos pelo SUS estão satisfeitos com o tratamento que recebem. Pesquisa feita pelo Ministério da Saúde em 2001, com 110 mil usuários internados pelo SUS, mostra que 85% consideram excelente ou bom o atendimento oferecido pelo hospital.

→ Outra pesquisa, do Ibope, revelou que a metade da população acredita que a implantação do SUS está dando certo e 41% admitem que a qualidade dos serviços vem melhorando.



## Não são poucas as dificuldades do SUS

16

O SUS pode ser seu melhor plano de saúde

As dificuldades do SUS são conhecidas, mas não podem ser generalizadas. Muitos municípios, que assumiram a saúde de seus cidadãos, que respeitam a lei e investem recursos próprios, estão conseguindo prestar atendimento com qualidade e dignidade a toda a população. Todos nós podemos dar uma contribuição, pois ainda persistem muitos problemas que precisam ser enfrentados:

→ Muita gente não consegue ter acesso ao SUS. Em algumas cidades, principalmente nos grandes centros, é longa a fila de espera para consultas, exames e cirurgias.

→ Dependendo do local, é comum não haver vagas para internação, faltam médicos, pessoal, medicamentos e até insumos básicos. Também é grande a demora nos encaminhamentos e na marcação para serviços mais especializados.

→ Muitas vezes os profissionais não estão preparados para atender bem a população, sem contar que as condições de trabalho e de remuneração são geralmente muito ruins. Isso também acontece nos planos

de saúde, que remuneram mal os profissionais credenciados.

→ O atendimento às emergências está longe de ser o adequado, principalmente às vítimas da violência e dos acidentes de trânsito.

→ São precários os serviços de reabilitação, o atendimento aos idosos, a assistência em saúde mental e os serviços odontológicos. Nos planos de saúde, a situação não é muito diferente: é comum a restrição aos serviços de reabilitação, à saúde mental e os serviços odontológicos, normalmente, são excluídos. Os idosos, por sua vez, sofrem com os altos preços das mensalidades.

→ De acordo com pesquisas realizadas pelo Idec, em 2002, apenas 54% de 61 medicamentos básicos estavam disponibilizados em centros de saúde de 11 cidades. Outra pesquisa do Idec demonstrou que em alguns municípios os usuários precisam chegar de madrugada ou retornar várias vezes para marcar um exame preventivo.





## Faltam recursos e políticas sociais

A saúde da população não depende somente do SUS, mas também de investimento de recursos, de políticas econômicas e sociais. A garantia de emprego, salário, casa, comida, educação, lazer e transporte interfere nas condições de saúde e de vida. Saúde não é só atendimento médico, mas também prevenção, educação, recuperação e reabilitação. Além disso, veja só o que está por trás das dificuldades do SUS:

→ O orçamento público destinado ao SUS é insuficiente, o que fica pior com a política econômica do governo; a CPMF (o “imposto” do cheque), criada para melhorar a saúde, acabou sendo usado para outros fins; há estados e municípios que descumprem a Constituição e não destinam os recursos previstos para a saúde.

→ Parte do dinheiro da saúde, que já é pouco, está sendo desviada para pagamento de salários de aposentados, pagamento de dívidas, obras de outros setores e até pagamento de planos privados de saúde para funcionários públicos.

→ A implantação do SUS esbarra na falta de vontade política de

muitos governantes e na falta de organização da sociedade, especialmente aqueles mais pobres e marginalizados, que têm dificuldades de mobilização para pressionar as autoridades.





## Está tudo na Constituição. Só falta cumprir.

Resultado de muita luta e mobilização da sociedade, a Constituição Brasileira reconheceu a saúde com um direito de cidadania e instituiu um sistema de saúde que precisa ser implementado.

Com base na Constituição Federal; na Lei 8080/90, a Lei Orgânica da Saúde; na Lei 8142/90, que trata da participação da sociedade e do financiamento da saúde; e nas demais leis que de alguma forma relacionam-se com o tema, o Idec elencou os principais direitos dos usuários de ações e serviços de saúde. Conheça de perto esses direitos e passe a lutar por eles no seu dia a dia.

### **São seus direitos:**

- Ter acesso ao conjunto de ações e serviços necessários para a promoção, a proteção e a recuperação da sua saúde.
- Ter acesso gratuito, mediante financiamento público, aos medicamentos necessários para tratar e restabelecer sua saúde.
- Ter acesso ao atendimento ambulatorial em tempo razoável para não prejudicar sua saúde. Ter à disposição mecanismos ágeis que faci-

litem a marcação de consultas ambulatoriais e exames, seja por telefone, meios eletrônicos ou pessoalmente.

- Ter acesso a centrais de vagas ou a outro mecanismo que facilite a internação hospitalar, sempre que houver indicação, evitando que, no caso de doença ou gravidez, você tenha que percorrer os estabelecimentos de saúde à procura de um leito.

- Ter direito, em caso de risco de vida ou lesão grave, a transporte e atendimento adequado em qualquer estabelecimento de saúde capaz de receber o caso, independente de seus recursos financeiros. Se necessária, a transferência somente poderá ocorrer quando seu quadro de saúde tiver estabilizado e houver segurança para você.

- Ser atendido, com atenção e respeito, de forma personalizada e com continuidade, em local e ambiente digno, limpo, seguro e adequado para o atendimento.

- Ser identificado e tratado pelo nome ou sobrenome e não por números, códigos ou de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

- Ser acompanhado por pessoa indicada por você, se assim desejar, nas consultas, internações, exames pré-natais, durante trabalho de parto e no parto. No caso das crianças, elas devem ter no prontuário a relação de pessoas que poderão acompanhá-las integralmente durante o período de internação.

- Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham o nome completo, a profissão e o cargo do profissional, assim como o nome da instituição.

- Ter autonomia e liberdade para tomar as decisões relacionadas à sua saúde e à sua vida; consentir ou recusar, de forma livre, voluntária

e com adequada informação prévia, procedimentos diagnósticos, terapêuticos ou outros atos médicos a serem realizados.

● Se você não estiver em condição de expressar sua vontade, apenas as intervenções de urgência, necessárias para a preservação da vida ou prevenção de lesões irreparáveis, poderão ser realizadas sem que seja consultada sua família ou pessoa próxima de confiança. Se, antes, você tiver manifestado por escrito sua vontade de aceitar ou recusar tratamento médico, essa decisão deverá ser respeitada.

● Ter liberdade de escolha do serviço ou profissional que prestará o atendimento em cada nível do sistema de saúde, respeitada a capacidade de atendimento de cada estabelecimento ou profissional.

● Ter, se desejar, uma segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, podendo, inclusive, trocar de médico, hospital ou instituição de saúde.

● Participar das reuniões dos conselhos de saúde; das plenárias das conferências de saúde; dos conselhos gestores das unidades e serviços de saúde e outras instâncias de controle social que discutem ou deliberam sobre diretrizes e políticas de saúde gerais e específicas.

● Ter acesso a informações claras e completas sobre os serviços de saúde existentes no seu município. Os dados devem incluir endereços, telefones, horários de funcionamento, mecanismos de marcação de consultas, exames, cirurgias, profissionais, especialidades médicas, equipamentos e ações disponíveis, bem como as limitações de cada serviço.

● Ter garantida a proteção de sua vida privada, o sigilo e a confidencialidade de todas as informações sobre seu estado de saúde, inclusive diagnóstico, prognóstico e tratamento, assim como todos os

dados pessoais que o identifiquem, seja no armazenamento, registro e transmissão de informações, inclusive sangue, tecidos e outras substâncias que possam fornecer dados identificáveis. O sigilo deve ser mantido até mesmo depois da morte. Excepcionalmente, poderá ser quebrado após sua expressa autorização, por decisão judicial, ou diante de risco à saúde dos seus descendentes ou de terceiros.

- Ser informado claramente sobre os critérios de escolha e seleção ou programação de pacientes, quando houver limitação de capacidade de atendimento do serviço de saúde. A prioridade deve ser baseada em critérios médicos e de estado de saúde, sendo vetado o privilégio, nas unidades do SUS, a usuários particulares ou conveniados de planos e seguros saúde.

- Receber informações claras, objetivas, completas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, hipóteses diagnósticas, exames solicitados e realizados, tratamentos ou procedimentos propostos, inclusive seus benefícios e riscos, urgência, duração e alternativas de solução. Devem ser detalhados os possíveis efeitos colaterais de medicamentos, exames e tratamentos a que será submetido. Suas dúvidas devem ser prontamente esclarecidas.

- Ter anotado no prontuário, em qualquer circunstância, todas as informações relevantes sobre sua saúde, de forma legível, clara e precisa, incluindo medicações com horários e dosagens utilizadas, risco de alergias e outros efeitos colaterais, registro de quantidade e procedência do sangue recebido, exames e procedimentos efetuados. Cópia do prontuário e quaisquer outras informações sobre o tratamento devem estar disponíveis, caso você solicite.

- Receber as receitas com o nome genérico dos medicamentos

prescritos, datilografadas, digitadas ou escritas em letra legível, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, com o nome, assinatura do profissional e número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão.

- Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, o atestado de origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

- Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa, o que deve seguir rigorosamente as normas de experimentos com seres humanos no país e ser aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do hospital ou instituição.

- Não ser discriminado nem sofrer restrição ou negação de atendimento, nas ações e serviços de saúde, em função da idade, raça, gênero, orientação sexual, características genéticas, condições sociais ou econômicas, convicções culturais, políticas ou religiosas, do estado de saúde ou da condição de portador de patologia, deficiência ou lesão preexistente.

- Ter um mecanismo eficaz de apresentar sugestões, reclamações e denúncias sobre prestação de serviços de saúde inadequados e cobranças ilegais, por meio de instrumentos apropriados, seja no sistema público, conveniado ou privado.

- Recorrer aos órgãos de classe e conselhos de fiscalização profissional visando a denúncia e posterior instauração de processo ético-disciplinar diante de possível erro, omissão ou negligência de médicos e demais profissionais de saúde durante qualquer etapa do atendimento ou tratamento.



## Onde e como fazer valer seus direitos

Agora que você já conhece seus direitos, precisa saber como exigí-los no dia a dia, toda vez que não forem respeitados. Em geral, o caminho não é fácil e requer uma grande disposição. Mas vale a pena! Ao reivindicar o cumprimento da lei, você busca resolver o seu problema pessoal, e também contribui para a melhoria dos serviços e ações de saúde para toda a comunidade.

Indicamos a seguir os principais órgãos para a solução das situações indesejadas que o cidadão pode enfrentar, e, quando possível, endereços que poderão também ajudar você a encontrar os contatos estaduais e municipais. Além disso, elaboramos modelos de cartas, representações ao Ministério Público e ações judiciais para facilitar a reivindicação do seu direito. Os principais modelos de cartas estão aqui reproduzidos. Já os modelos de representações e ações judiciais estão disponíveis na Internet, no site [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br).

Em diversos casos, mais de uma atitude pode ser tomada, mas é sempre aconselhável que a primeira delas seja formalizar seu pedido, o

que pode ser feito por meio de uma carta dirigida tanto ao responsável pela unidade de saúde ou hospital, conforme o caso, quanto ao secretário municipal de saúde. Além disso, o usuário pode reclamar junto ao Conselho de Saúde local; enviar uma representação solicitando que o Ministério Público cuide do problema ou ainda propor uma ação judicial. Na situação concreta, o cidadão, após ler o que é e o que faz cada órgão, deve decidir quais as melhores alternativas a serem seguidas.

## Conselhos e Conferências de Saúde

### Como funciona

Obrigatórios por lei nos três níveis de governo (municípios, estados e União), os conselhos de saúde contam com a participação de representantes da sociedade e têm a tarefa de fiscalizar e definir diretrizes para a execução das políticas de saúde. Metade dos conselheiros tem que ser representantes dos usuários dos serviços de saúde. Todos os Estados têm Conselho Estadual de Saúde e a maioria dos municípios tem Conselho Municipal de Saúde, que funcionam junto às secretarias de saúde, mas são autônomos e independentes. Já as Conferências de Saúde, também asseguradas em lei, acontecem periodicamente, são abertas à sociedade e representam o mais importante espaço de controle social na área da saúde.

### Quando procurar

Os conselhos podem receber denúncias sobre o atendimento precário nos serviços de saúde; desvios de recursos e cobrança pela prestação de serviços públicos. Além disso, recebem sugestões para a melhoria dos serviços, ações e políticas de saúde, o que também pode ser feito durante as conferências de saúde. Mas saiba que os conselhos podem agir para corrigir o problema coletivo, mas não poderão resolver seu caso individual, ou seja, não têm como solucionar de imediato a demora de sua consulta, exame ou cirurgia, fornecer medicamentos, reparar eventuais danos morais e materiais.

## Para acionar

---

Por meio de carta dirigida ao Conselho de Saúde. Ou pessoalmente, pois as reuniões dos conselhos e as plenárias das conferências são públicas, abertas a todos os interessados. Você pode também procurar um conselheiro de saúde representante dos usuários, que será seu porta voz.

\* Informações sobre os Conselhos e Conferências podem ser obtidas junto ao Conselho Nacional de Saúde: Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Anexo, Ala B. 1<sup>o</sup> and. - salas 128 a 147 - CEP 70058-900 - Brasília – DF. Tel.: (61) 315-2150/315-2151 Fax: (61) 315-2414/315-2472. E-mail: [cns@saude.gov.br](mailto:cns@saude.gov.br) / Site: <http://conselho.saude.gov.br>

## Conselhos Gestores

### Como funciona

---

Vários municípios já contam com Conselhos Gestores em hospitais, ambulatórios, postos e unidades de saúde. Criados geralmente por lei municipal, são compostos por três partes (por isso são chamados tripartite): os usuários, ou seja, a população que utiliza os serviços de saúde; os funcionários da unidade de saúde; e a administração, a direção do estabelecimento de saúde. Os membros do Conselho Gestor discutem e decidem sobre a prestação de serviços e atendimento na unidade; planejam e avaliam a qualidade do atendimento e, principalmente, recebem diretamente as queixas da população que é atendida naquele lugar. Além do Conselho Gestor, em alguns locais, existem os Conselhos Comunitários de Saúde, que têm a função de conscientizar os moradores sobre as lutas do bairro e contribuir para a melhoria dos serviços de saúde. Os conselhos locais, de unidades e de bairros, geralmente, estão ligados ao Conselho Municipal de Saúde.

### Quando procurar

---

Para apresentar um problema específico da unidade de saúde onde você buscou ou recebeu atendimento.

### Para acionar

---

Após se informar do dia e horário das reuniões, procure pessoalmente um conselheiro.

## Diretor, chefe de serviço e secretário de saúde

### Como funciona

Todo serviço ou unidade de saúde obrigatoriamente tem um chefe ou diretor, que é um profissional de saúde, geralmente médico, responsável pela administração e pleno funcionamento do serviço. Todos os serviços de saúde do SUS estão subordinados às secretarias municipais ou estaduais de saúde.

### Quando procurar

No caso de reclamações sobre falta e despreparo de profissionais, mau atendimento, descumprimento de horários, filas de espera, demora, desorganização do serviço, falta de aparelhos, equipamentos, medicamentos e insumos (gaze, esparadrapo, seringas descartáveis etc).

### Para acionar

Procure saber o nome do Diretor e escreva uma carta endereçada a ele, apresentando sua queixa. Envie uma cópia ao Secretário Municipal ou Estadual da Saúde. Insista para que você tenha uma resposta rápida e satisfatória.

## Ouvidoria

### Como funciona

Vários hospitais, serviços e órgãos públicos de saúde mantêm ouvidoria, que tem a função de ouvir os usuários, apurando as denúncias e apresentando soluções em relação ao problema levantado. A ouvidoria recebe e analisa as reclamações e as sugestões dos usuários, encaminhando o problema aos setores competentes. Acompanha também as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário informado.

### Quando procurar

Diante da insatisfação quanto ao atendimento e aos serviços prestados. Exija da ouvidoria uma resposta rápida e satisfatória.

### Para acionar

Dirija-se diretamente ao ouvidor, por telefone ou por meio de carta. Pergunte no estabelecimento de saúde como entrar em contato com a ouvidoria.

## Telefones 0800 ou Disque Saúde

### Como funciona

O Ministério da Saúde mantém o Disque Saúde que funciona 24 horas, com ligação gratuita. Além de orientações sobre prevenção e tratamento de doenças, é possível obter informações sobre telefones 0800 municipais, sobre onde fazer denúncias relacionadas a medicamentos falsos e reclamações sobre serviços prestados na rede pública. Em São Paulo e outros estados existe o Disque SUS que funciona como um canal de acesso da população para queixas sobre o SUS.

### Quando procurar

Para reclamações e denúncias de violações de seus direitos enquanto usuário do SUS; para dúvidas sobre prevenção e tratamento de doenças; para obter informações sobre marcação de consultas, acesso a medicamentos, doação de sangue, transplantes etc.

### Para acionar

Ligue de qualquer telefone. Disque Saúde 24 horas do Ministério da Saúde: 0800 – 611997 (ligação gratuita de todo o país). Disque SUS/SP (11) 3081-2817 (ligação cobrada)

## Ministério Público

### Como funciona

É o órgão que atua na proteção e na defesa dos direitos e interesses da sociedade, como é o caso da saúde. Quando recebe informações sobre casos de desrespeito aos direitos sociais, o Ministério Público (MP) pode instaurar um procedimento (inquérito civil) para ouvir quem eventualmente causou o dano e levantar provas. Quando tiver evidências de uma conduta prejudicial a um ou mais cidadãos, o MP pode fazer um termo de ajustamento

de conduta (um acordo) ou mesmo ingressar com ação na Justiça. Tendo em vista a importância do direito à saúde, e que, provavelmente, a falha na prestação dos serviços neste setor atinge várias pessoas, o MP é um importante recurso do usuário do SUS. Existe o Ministério Público Federal e o Estadual, sendo que ambos têm competência para atuar nas questões relacionadas à saúde.

### Quando procurar

---

Sempre que você tiver informações sobre má qualidade do atendimento, falta de medicamentos, deficiências de serviços de saúde e desvios de recursos.

### Para acionar

---

Por meio de uma representação, que é um documento escrito que conta o problema e solicita providências, ou comparecendo pessoalmente ao Ministério Público, onde haverá alguém para tomar seu depoimento. No site do Idec, [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br), estão disponíveis alguns modelos de *representações* que poderão auxiliar no encaminhamento de suas informações ou denúncias.

- *Ministério Público Federal*  
Procuradoria Geral da República  
SAF - Sul, Quadra O4, Conj. C  
Cep: 70050-900 - Brasília / DF  
Tel: (61) 3031-5100  
Site: [www.pgr.mpf.gov.br](http://www.pgr.mpf.gov.br)  
Em São Paulo  
Rua Peixoto Gomide, 768 - Cerqueira Cesar  
Tel: (11) 3269-5000  
Site: [www.mp.sp.gov.br](http://www.mp.sp.gov.br) (em outros estados, troque a sigla sp)
- *Ministério Público Estadual*  
São Paulo  
Rua Riachuelo, 115, 1<sup>o</sup> andar  
Cep: 01007-904 - São Paulo / SP  
Tel: (11) 3119-9000

### Como funciona

---

A Constituição Federal garante que toda lesão ou ameaça de direito seja apreciada pelo Poder Judiciário. Basta que o interessado procure a Justiça. Desde que preenchidas as formalidades exigidas, você sempre poderá levar o problema a um Juiz de Direito. O acesso à Justiça se dá por meio de um documento denominado petição inicial, que deve sempre ser elaborado e assinado por um advogado (*a exceção é o Juizado Especial Cível – veja à página 32*). A partir daí, o Juiz analisará o pedido do autor da ação, a resposta do réu, as provas apresentadas, e decidirá a questão. Aquele que perder poderá recorrer aos Tribunais na tentativa de mudar a decisão do Juiz.

### Quando procurar

---

Pode ser acionado para que os responsáveis (as autoridades municipais, estaduais ou federais; diretor do hospital ou unidade; ou profissional de saúde), sejam obrigados a corrigir as falhas ou a omissão na prestação dos serviços de saúde. Conseqüentemente, você pode conseguir o atendimento do qual precisa, como por exemplo internação para fazer uma cirurgia, realização de consultas ou exames, medicamentos etc. Também é possível recorrer à Justiça para buscar a indenização ou reparação de danos de qualquer natureza sofridos em razão da falta de atendimento ou do atendimento de má qualidade.

### Para acionar

---

Os cidadãos podem ingressar na Justiça individualmente, contratando um advogado particular; ou recorrendo à assistência judiciária gratuita. O Ministério Público também pode representar o cidadão judicialmente, o que pode ser feito ainda por meio de uma associação ou entidade com legitimidade para propor ações judiciais e que tenha entre as suas finalidades, descritas no seu estatuto, a defesa da saúde ou da cidadania.

## Juizado Especial Cível (JEC)

### Como funciona

Antes conhecido como Juizado de Pequenas Causas, o JEC faz parte do Poder Judiciário, mas dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações cujo valor envolvido não seja superior a 40 salários mínimos. Seu objetivo é simplificar o andamento das causas de menor complexidade e, por isso, costuma ser mais rápido do que a Justiça Comum. Após analisar o pedido de quem deu entrada na ação e ouvir a defesa do acusado, o Juiz decide quem tem razão. Quem perder pode recorrer ao Tribunal. No JEC só é possível um único recurso. Mas, atenção, ação judicial contra o Poder Público (município, estado e União) não pode ser proposta neste Juizado.

### Quando procurar

Para discutir problemas com planos de saúde, hospitais e clínicas privadas, etc, desde que o valor envolvido não ultrapasse 40 salários mínimos.

### Para acionar

Para causas de até 20 salários mínimos não é necessário advogado, basta recorrer à unidade mais próxima de sua casa (normalmente situa-se no Fórum). O pedido deve ser feito por escrito ou oralmente. É preciso anexar ao pedido todos os documentos que comprovem a reclamação: receitas, exames, prontuário médico, notas fiscais, orçamentos, contratos etc. Também é importante saber os dados das eventuais testemunhas existentes, como nome e endereço. Quando os valores discutidos estiverem entre 20 e 40 salários mínimos é necessária a contratação de um advogado.

- *Juizado Central de São Paulo/Capital*  
(em outros locais, informe-se no Fórum)  
Rua Vergueiro, 835. Cep: 01504-001  
Tels: (11) 3207 5857 ou 3207 5183

# Defensoria Pública

## Como funciona

A Defensoria Pública foi criada pela Constituição Federal de 1988 e tem o dever de prestar assistência jurídica gratuita aos necessitados, definidos por lei como aqueles que não têm condições de pagar os honorários de um advogado e as custas de um processo judicial, sem prejuízo do sustento próprio e de sua família. De acordo com o problema, o cidadão deverá procurar a Defensoria Pública da União – que tratará, por exemplo, das causas na qual o Governo Federal é umas das partes. Já as Defensorias Estaduais cuidarão dos problemas cíveis, inclusive quando o Município for uma das partes, o que ocorrerá freqüentemente nas questões relacionadas ao SUS. Em alguns estados, como São Paulo, a Defensoria Pública Estadual ainda não foi implantada. Neste caso, é possível recorrer à Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ), ao escritório experimental da OAB ou a escritórios modelos das faculdades de Direito.

## Quando procurar

Sempre que o cidadão tiver alguma dúvida ou a intenção de promover uma ação, lembrando que somente poderá contar com este órgão se for considerado necessitado.

## Para acionar

Dirigir-se à Defensoria Pública, à Procuradoria de Assistência Judiciária ou às entidades que ofereçam assistência jurídica gratuita, conforme o caso. Relatar o problema e apresentar as provas de que se enquadra na condição de necessitado. Os critérios utilizados para essa classificação poderão ser diferentes dependendo do órgão ou entidade procurado pelo cidadão.

- *Defensoria Pública-Geral da União*  
Esplanada dos Ministérios - Ministério da Justiça - Bloco "T" - Anexo II Sala 228. Cep: 70.064-901 - Brasília/DF. Tels: (61) 429-3714 / 429-3718.
- *Procuradoria de Assistência Judiciária (PAJ)*  
São Paulo: Av. Liberdade, 32. Centro de Atendimento: através de senhas distribuídas todos os dias pela manhã, das 07 às 10 horas.

## Conselhos de fiscalização profissional

### Como funciona

Os Conselhos Regionais de fiscalização profissional (Medicina, Enfermagem, Psicologia, Farmácia e outros) recebem denúncias relacionadas ao exercício do profissional (médico, enfermeiro, psicólogo, farmacêutico etc). Também têm a prerrogativa legal de apurar os fatos, abrir processos disciplinares e julgar os profissionais, o que pode resultar até na cassação do diploma. Além disso, fazem vistorias e diligências para verificar as condições de trabalho dos profissionais nos serviços de saúde. Não tratam de indenização ou ressarcimento ao paciente vítima da má conduta do profissional.

### Quando procurar

Sempre que você se sentir prejudicado pelo atendimento ou conduta individual de um profissional, que tenha resultado em dano à sua saúde; em casos de erro médico ou erro de outro profissional; negligência, omissão de socorro, desleixo, falta de cuidado, desrespeito, assédio sexual, discriminação, prescrição incorreta de medicamentos ou tratamento inadequado.

### Para acionar

As denúncias podem ser feitas pelo correio, por escrito, da forma mais clara e detalhada possível, constando nome do profissional, data e local do atendimento, bem como anexando documentos como exames, receitas, laudos etc. Também podem ser feitas pessoalmente na sede dos Conselhos estaduais, pois estes normalmente dispõem de pessoal para tomar o depoimento. Todas as denúncias devem ser assinadas e não são aceitas denúncias por telefone ou e-mail.

- *Conselho Federal de Medicina* - (61) 445-5900 e [www.cfm.org.br](http://www.cfm.org.br)  
Em São Paulo - Cremesp - (11) 3017-9300
- *Conselho Federal de Enfermagem*  
(61) 345-4187 - (21) 2221-6365 e [www.portalcofen.com.br](http://www.portalcofen.com.br)  
Em São Paulo - Coren - (11) 3225-6300/0800 552155

## Comissões de Ética

### Como funciona

A maioria dos hospitais tem a sua Comissão de Ética Médica. Essas comissões são ligadas aos Conselhos de Medicina e fiscalizam o desempenho ético dos médicos na instituição. Também existem os Comitês de Ética em Pesquisa, obrigatórias em todos os serviços de saúde que realizam pesquisas clínicas com seres humanos, responsáveis por resguardar a integridade e os direitos dos voluntários participantes dos estudos.

### Quando procurar

A Comissão de Ética Médica pode ser acionado diante da conduta inadequada de um médico, como por exemplo negligência ou omissão de socorro. Já o Comitê de Ética em Pesquisa deve ser procurado pelo voluntário de pesquisa que se sentir prejudicado pelo estudo do qual ele faz parte.

### Para acionar

Por meio de carta dirigida ao coordenador da Comissão ou Comitê de Ética do hospital, relatando o problema e solicitando abertura de sindicância. Pergunte o nome do responsável na secretaria do hospital.

## Defesa do Consumidor

### Como funciona

As entidades de defesa do consumidor podem ser públicas, como os Procons estaduais e municipais ou entidades formadas a partir da organização da sociedade civil como o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e demais entidades do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor. Ambas as entidades recebem denúncias envolvendo planos de saúde, como negação de cobertura de atendimento, descredenciamento de médicos e serviços, aumento abusivo de mensalidades, entre outras. Como são órgãos públicos, os Procons tem a obrigação de atender qualquer cidadão. O Idec, associação civil sem fins lucrativos, também orienta e defende toda a sociedade; por exemplo, por meio da divulgação dos testes de produtos e serviços que

realiza, das informações e orientações disponibilizadas em seu site e inclusive atuando judicialmente por meio de ações civis públicas que beneficiam todos os consumidores, sem distinção. Por outro lado, o atendimento individual do Idec é exclusivo para seus associados que contribuem para a existência do Instituto. O associado do Idec recebe a revista Consumidor S.A., participa das ações judiciais promovidas pelo Instituto e tem à disposição o Serviço de Orientação ao Associado que ensina o consumidor a defender os seus direitos, além de contribuir para que o Instituto continue ajudando a todos.

## Quando procurar

---

Sempre que você precisar conhecer seus direitos, esclarecer dúvidas ou diante de um problema relacionado ao consumo de produtos ou serviços.

## Para acionar

---

Compareça pessoalmente a uma dessas entidades ou entre em contato, por meio de telefone, e-mail, ou mesmo carta.

- *Procon de São Paulo*  
Telefone 1512 / site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)  
Tel: 0800 7723633, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h  
Poupatempo Sé (Praça do Carmo, ao lado da Estação Sé do Metrô)  
Horário: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h e aos sábados,  
das 7h às 13h
- *Fórum de Procons*  
Site: [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc)
- *Idec*  
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor  
Tel: (11) 3874-2152, e-mail: [naoassociado@idec.org.br](mailto:naoassociado@idec.org.br) / [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)  
Rua Doutor Costa Júnior 356, Água Branca  
São Paulo – SP - Cep: 05002 - 000
- *Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor*  
E-mail: [fnecdc@uol.com.br](mailto:fnecdc@uol.com.br)

## Agência Nacional de Saúde Suplementar

### Como funciona

---

É o órgão governamental, criado em 2000 e vinculado ao Ministério da Saúde, que tem a tarefa de regular, regulamentar e fiscalizar o setor de planos e seguros de saúde.

### Quando procurar

---

Quando o consumidor tiver denúncias relacionadas a problemas com operadoras de planos de saúde como negativas de atendimento, reajustes de mensalidades, descredenciamento de médicos, laboratórios e hospitais, entre outros. A Agência deverá proibir; fazer cessar e até mesmo multar as condutas contrárias à legislação do setor; mas não resolverá o problema concreto do consumidor.

### Para acionar

---

Você pode encaminhar sua denúncia por meio do telefone 0800 701 9656, da internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)), ou para o endereço: rua Augusto Severo, 84 - Glória, Rio de Janeiro – RJ, CEP:20021-040.

## Vigilância Sanitária

### Como funciona

---

Tem a obrigação de controlar os riscos à saúde. Fiscaliza a comercialização de alimentos, bebidas, medicamentos, sangue, produtos e equipamentos médicos. Também é responsável pela fiscalização de serviços de saúde, como hospitais, clínicas e laboratórios. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), tem sede em Brasília; os Centros de Vigilância Sanitária são ligados às Secretarias de Estado da Saúde e várias cidades têm Vigilância Sanitária ligada à Secretaria Municipal de Saúde.

### Quando procurar

---

Quando você tiver denúncias relacionadas à estrutura inadequada dos serviços de saúde, falta de higiene, fraude, falsificação e problemas na qualidade de medicamentos, sangue e hemoderivados, produtos para a saúde e alimentos, dentre outras.

## Para acionar

---

Entre em contato por telefone ou encaminhe carta ou e-mail denunciando o problema. A partir daí a Vigilância tem a obrigação de fiscalizar, efetuar diligências, interditar ou multar os responsáveis.

- *Anvisa*

O atendimento ao usuário acontece de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, e está disponível pelo telefone (61) 448-1327. O telefone geral da Anvisa é (61) 448-1000 e o site é: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

- *Em São Paulo - Centro de Vigilância Sanitária (CVS)*

Tels: 1520 / (11) 3257-7611 ou e-mail: [ouvidoria@cvs.saude.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cvs.saude.sp.gov.br)

## Defesa dos Direitos Humanos

### Como funciona

---

Existem diversas instâncias, como as comissões de direitos humanos ligadas ao poder Legislativo (Câmara dos Deputados, Assembléias Legislativas e Câmaras Municipais) e as secretarias e conselhos de direitos humanos ligados ao poder Executivo. Elas recebem, investigam e apuram denúncias de violação dos direitos humanos.

### Quando procurar

---

Sempre que o usuário for vítima ou presenciar qualquer violação dos direitos civis e de cidadania, preconceito, discriminação, maus tratos, abandonos e todas as formas de violências e atentados contra a dignidade humana que possam vir a ocorrer nas unidades e serviços de saúde, a exemplo de hospitais psiquiátricos e lares de idosos.

## Para acionar

---

Encaminhe uma carta à comissão, secretaria ou conselho de direitos humanos relatando o fato.

- *Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados*

E-mail: [cdh@camara.gov.br](mailto:cdh@camara.gov.br)

Palácio do Congresso Nacional - Edifício Principal, Praça dos Três Poderes  
Cep 70160-900 - Brasília - DF Tel.: (61) 318-5151 e 318-5930

Site: [www.camara.gov.br/cdh](http://www.camara.gov.br/cdh)

- *Secretaria Especial dos Direitos Humanos – Ministério da Justiça*  
Edifício Sede, Esplanada dos Ministérios – Bloco T – Sala 420  
Cep: 70064-900 - Brasília/DF  
Tel/Fax: (61) 429-3142 / 223-2260  
Site: [www.mj.gov.br/sedh/index.htm/](http://www.mj.gov.br/sedh/index.htm/)  
E-mail: [direitoshumanos@mj.gov.br](mailto:direitoshumanos@mj.gov.br)

## **Imprensa e meios de comunicação**

### **Como funciona**

Os meios de comunicação (rádio, TV, jornais, revistas e Internet) podem ser importantes aliados dos usuários dos serviços de saúde. Os jornais diários mantêm colunas que publicam cartas, opiniões, queixas e denúncias da população. Os maiores veículos têm editorias e programas específicos para tratar dessas questões. Mas saiba que o seu depoimento, o seu caso ou a sua imagem só podem ser divulgadas com sua prévia autorização.

### **Quando procurar**

Para denunciar as omissões das autoridades de saúde, as deficiências dos serviços públicos e privados, os abusos dos planos de saúde, as falhas de hospitais e unidades de saúde, a falta de medicamentos, equipamentos e médicos, os erros de profissionais, dentre outros problemas.

### **Para acionar**

Envie uma carta ou e-mail à Redação ou à coluna, seção ou painel do leitor; ou telefone para o veículo de comunicação e peça para falar com o setor de Pauta (que define os assuntos que vão virar notícia) ou com a Reportagem.

## **Outras Organizações Não-Governamentais**

### **Como funciona**

São entidades da sociedade civil, sem fins lucrativos, a exemplo das ONGs de defesa dos portadores de patologias e deficiências (hemofílicos, portadores do HIV e Aids, renais crônicos, diabéticos, deficientes físicos, APAES, dentre

outras); associações de profissionais e sindicatos de trabalhadores da saúde; entidades ligadas à Igreja e órgãos de classe (OAB e CRM, por exemplo). Elas têm atuações específicas, mas são todas comprometidas com a defesa de melhores condições de saúde e de vida da população.

### Quando procurar

Para propor encaminhamentos e lutas coletivas em defesa dos usuários; as ONGs podem pressionar para agilizar a solução dos problemas, participar de atos, manifestos, denúncias públicas e levar informações e denúncias ao Ministério Público, o que você também pode fazer.

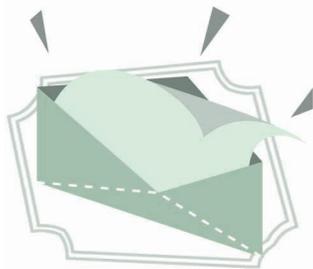
### Para acionar

Procure pessoalmente a entidade ou ONG mais próxima ou de seu interesse.

- *Fórum Nacional de Entidades de Defesa dos Portadores de Patologias e Deficiências*  
Informe-se no Conselho Nacional de Saúde  
(61) 315- 2150 e 315-2151
- *Fórum de ONGs/Aids do Estado de São Paulo*  
Site: [www.forumaidssp.org.br](http://www.forumaidssp.org.br)  
Tel: (11) 3334-0704

## Use seu voto para defender a saúde

Os governos da União, dos estados e dos municípios são obrigados a realizar uma gestão eficiente dos serviços públicos. Os recursos devem ser investidos principalmente na atenção e nos serviços básicos de saúde, na criação de um ambiente saudável, na prevenção das doenças, na garantia dos medicamentos essenciais e não em obras faraônicas para enriquecer empreiteiras. Antes das eleições, conheça as propostas dos candidatos para a área saúde. Não vote novamente em quem investiu pouco ou gastou indevidamente os recursos da saúde. Exija dos políticos ações que garantam dignidade no atendimento em saúde.



## Modelos de cartas para usuários do SUS

✍ A seguir você encontra modelos de cartas para diversas situações. Elas podem ser digitadas ou escritas à mão, devem ser datadas e dirigidas aos destinatários indicados, além do diretor do serviço de saúde.

✍ Uma cópia da carta deve ser enviada ao Secretário Municipal de Saúde e, em alguns casos, também ao Secretário de Estado da Saúde, quando o serviço de saúde for de responsabilidade do governo estadual.

✍ Além de guardar uma cópia da carta, é necessário que você tenha o comprovante de que a autoridade responsável recebeu o documento original. Para isso, você pode remeter a carta pelo correio com Aviso de Recebimento (AR).

✍ Se você preferir entregar pessoalmente a carta, leve uma cópia (um xerox) para protocolo. Se você quiser, ou se o caso exigir maior rigor, pode remetê-la por meio de um Cartório de Títulos e Documentos.

✍ Todas as informações e documentos relacionados à sua denúncia devem ser juntados ao modelo de carta preenchido.

**Para exigir agendamento de consultas em prazo razoável.**

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para agendar uma consulta com *(especificar se a consulta desejada é com clínico geral, oftalmologista, ginecologista, ortopedista, entre outros)*.

Após aguardar pelo agendamento, fui informado(a) que teria de esperar até *(data agendada)* para ser atendido(a) pelo médico, o que pode implicar em sério prejuízo à minha saúde.

Essa excessiva demora representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral.

Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a consulta da qual necessito seja agendada e realizada em prazo razoável, *(você pode sugerir um prazo de 5 a 20 dias, dependendo da gravidade da situação)*, sob pena de ser colocada em risco minha saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão (ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para exigir a realização de exames, tratamentos ou cirurgias solicitadas pelo médico em prazo razoável.

---

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para a realização de consulta com *(inserir a especialidade do médico que realizou a consulta, por exemplo, clínico geral, ortopedista, urologista etc...)*.

O médico, Dr. *(nome do médico responsável)*, tendo em vista o meu estado de saúde *(se possível indique a doença ou o seu problema de saúde)*, constatou a necessidade da realização de *(especificar o pedido do médico, tipo de exames, tratamento ou cirurgia por ele solicitados)*. Todavia, fui informado(a) que apenas poderei ser atendido(a) em *(inserir a data indicada pelo estabelecimento de saúde para realização do procedimento)*, o que pode implicar em sério prejuízo à minha saúde.

Essa excessiva demora representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece

como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que o(a) *(especificar o exame, tratamento ou cirurgia)* do(a) qual necessito seja agendado(a) e realizada(o) em prazo razoável *(você pode sugerir um prazo de 5 a 20 dias, dependendo da gravidade da situação, ou, se possível, indicar o prazo fornecido pelo médico)*, sob pena de ser colocada em risco minha saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo acima, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para consultar com um *(especialidade do médico, como clínico geral, oftalmologista, ginecologista, ortopedista, entre outros)*.

O médico Dr. *(nome do médico responsável)*, diante da constatação de *(inserir a doença ou problema de saúde apresentado)*, determinou a realização de uma internação urgente, como medida mais adequada ao pronto restabelecimento de minha saúde. Após aguardar atendimento, fui informado(a) que não seria possível a internação porque *(explicar o motivo que impossibilitou a internação, por exemplo porque nesse hospital não havia leitos disponíveis)*. Tal fato pode implicar em sério prejuízo à minha saúde e, tendo em vista a gravidade do meu caso, colocar em risco a minha vida.

Essa negativa de internação representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que eu seja internado(a) imediatamente, sob pena de minha vida ser colocada em risco.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para exigir vaga para realização de parto

---

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Maternidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para agendar o parto do meu/minha filho(a) que, segundo o médico, Dr. *(nome do médico)*, deverá acontecer *(dia ou o intervalo de dias indicado pelo médico)*.

Fui informado(a) de que não seria possível realizar o parto nesse estabelecimento porque *(explicar o motivo dessa impossibilidade, como, por exemplo, porque não haviam mais vagas no hospital ou maternidade)*. Tal fato pode implicar em sério prejuízo à minha saúde e de meu filho e até mesmo colocar em risco as nossas vidas.

Essa negativa de realização do parto representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II),

que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que o parto seja agendado e realizado, sob pena de minha vida e também a de meu filho serem colocadas em risco.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para exigir fornecimento de próteses, órteses ou outros insumos para pessoas portadoras de patologias ou deficiências

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo obter uma prótese *(especificar o tipo de prótese, órtese, bolsa coletora ou outro insumo)*, necessária em razão de *(indicar a doença ou problema de saúde apresentado)*.

Não foi possível obtê-la pois este estabelecimento não dispunha da prótese *(ou)* cobrava certa quantia pelo seu fornecimento.

Essa negativa representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o

SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Além disso, o Decreto nº 3.298/99 (artigo 18), que regulamenta a Lei nº 7.853/89, estabelece expressamente que *está incluída na assistência integral à saúde a concessão de órteses, próteses, bolsas coletoras e materiais auxiliares*, o que, portanto, deve ser fornecido gratuitamente, às custas do sistema público de saúde.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a(s) *(prótese / órtese / bolsa coletora / outro insumo)* necessária(s) para minha reabilitação seja(m) fornecida(s) imediata e gratuitamente.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da gravidade da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para exigir fornecimento de próteses ou órteses necessárias para realização de cirurgia

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo agendar/realizar uma cirurgia, indicada pelo médico, Dr. *(nome do médico)*, que incluiria a colocação de *(especificar o tipo de prótese/órtese; por exemplo, marca passo)*, necessária em razão de *(indicar a doença ou problema de saúde apresentado)*.

Não foi possível agendar/realizar a cirurgia acima mencionada, pois este estabelecimento não dispunha deste insumo *(ou)* cobrava certa quantia pelo seu fornecimento.

Essa negativa representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e

dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a (prótese / órtese / insumo) seja fornecida imediata e gratuitamente para que eu possa realizar a cirurgia necessária ao restabelecimento de minha de saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da gravidade da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo obter o medicamento *(nome do medicamento)*, necessário para tratar do meu problema de saúde *(explicar a razão da necessidade do medicamento; por exemplo, para controlar diabetes, tratar pneumonia, etc.)*.

Ocorre que não foi possível obtê-lo, pois não estava disponível para distribuição à população, o que pode implicar em prejuízo à minha saúde.

Essa ausência representa ofensa à Constituição Federal de 1.988 (especialmente aos artigos 5º, 6º, 196 e seguintes) e à Lei 8.080/90 (especialmente artigos 2º, 5º, 6º e 7º, incisos I, II e IV) que atribuem ao Poder Público o dever de garantir o atendimento integral à saúde de todos os cidadãos, sem qualquer distinção.

Vale ressaltar que o atendimento integral à saúde, que deve ser prestado pelo SUS (Sistema Único de Saúde), abrange a assistência farmacêutica, ou seja, o fornecimento de medicamentos (artigo 6º, da Lei 8.080/90). Dessa forma, ainda que esse medicamento não esteja na lista daqueles considerados essenciais pelo governo, deve ser obrigatoriamente fornecido pelos estabelecimentos de saúde que fazem parte do Sistema Único, como é o caso desse(a) *(hospital, centro ou unidade de saúde)*.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que me seja fornecido o medicamento *(nome do remédio receitado pelo médico)*, que também deve estar disponível para todos os cidadãos que dele necessitarem.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(dependendo da gravidade da situação, você pode estabelecer um prazo menor)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para exigir tratamento igualitário no acesso aos serviços de saúde (não ocorrência de fila dupla)

---

*(Local, data)*

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*  
c/c Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo agendar *(consulta, exame, tratamento, cirurgia – se possível especificar; por exemplo, consulta com clínico geral, exame, radiografia etc.)*.

Ocorre que, enquanto aguardava, notei privilégio no atendimento médico e ambulatorial àqueles que possuíam convênios médicos ou remuneravam diretamente o serviço de saúde, a quem era proporcionado um acesso diferenciado e especial aos serviços.

Esse tratamento desigual representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 3º, IV, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do

Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Também desrespeita o princípio constitucional da impessoalidade (artigo 37, *caput*), que impõe ao Poder Público o dever de não favorecer nem discriminar quem quer que seja por motivos pessoais, como, por exemplo, condições financeiras de quem solicita o serviço público. Assim, um estabelecimento de saúde integrante do SUS não pode levar em conta a situação econômica vantajosa do paciente para lhe conceder atendimento favorecido.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que o acesso a este serviço público de saúde seja igual para todos os usuários, proibindo-se qualquer tipo de discriminação.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

*(Local, data)*

Ao Diretor da Vigilância Sanitária *(da sua cidade ou do seu Estado)*.  
c/c Ao Secretário de Saúde e ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro,  
Unidade ou Serviço de Saúde)*

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo receber atendimento. O estabelecimento de saúde, todavia, encontrava-se em péssimas condições de higiene como *(se quiser, você pode relatar alguns exemplos do que viu)*, colocando em risco minha saúde e dos pacientes que ali estavam sendo atendidos.

A Lei 8.080/90 inclui no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS) a execução de ações de vigilância sanitária e de vigilância epidemiológica, o controle e a fiscalização de serviços, produtos e substâncias de interesse para a saúde, além do controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

À Vigilância Sanitária cabe a fiscalização dos estabelecimentos hospitalares, a fim de que seja garantida a preservação da limpeza e da higiene desses locais, evitando a proliferação de doenças.

Diante do exposto, solicito que essa Vigilância Sanitária cumpra o seu papel de fiscalização e tome as devidas providências para que a limpeza e higienização adequadas do referido estabelecimento de saúde sejam restabelecidas, garantindo aos pacientes que nele forem atendidos a preservação de seus direitos à saúde e à vida, protegidos pela Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II).

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão, agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

## Para denunciar maus tratos

---

*(Local, data)*

À *(veja se em sua cidade há uma comissão de direitos humanos ligada à Câmara de Vereadores, ou uma comissão ligada à Assembléia Legislativa de seu Estado)*

À Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados

À Secretaria Nacional de Direitos Humanos – Ministério da Justiça

c/c Ao Diretor do Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Posto de Saúde  
*(nome do estabelecimento hospitalar)*

Ao Secretário Municipal de Saúde.

Prezados Senhores,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para *(especificar o atendimento que você buscou)*.

Ocorre que, durante o atendimento *(explicar detalhadamente o que ocorreu com você ou a situação que presenciou envolvendo um familiar ou pessoa próxima)*.  
*Relate, se possível, os nomes dos profissionais responsáveis pelos maus tratos.*

Esse tipo de tratamento representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 3º, IV, 5º *caput* e inciso III, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana, estabelecendo expressamente que *ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante*. A saúde é um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral e digno.

Além disso, fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que esse tipo de tratamento prejudicial ao cidadão(ã) seja imediatamente coibido, bem como os responsáveis pelos maus tratos a mim dispensados sejam devidamente punidos.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de cidadão(ã), agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*

*(Local, data)*

Ilustre Senhor

Dr. *(nome do Promotor de Justiça)*

Ministério Público de São Paulo *(colocar o seu estado)*

Prezado Senhor:

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para *(explicar o tratamento, medicamento que você foi buscar ou o motivo que o levou a presenciar o problema no sistema público de saúde)*.

Ocorre que *(relatar o que aconteceu, o problema que você enfrentou ou mesmo presenciou. Leve ao Promotor de Justiça todos os detalhes que você conseguiu; como nome e cargo das pessoas envolvidas, testemunhas que presenciaram o que você está relatando, documentos como receitas, prontuários médicos, comprovantes de agendamento de consultas, exames, guia de internação etc...)*

O fato relatado representa ofensa à Constituição Federal de 1.988 (especialmente aos artigos 1º, III, 3º, IV, 5º, 6º, 196 e seguintes) e à Lei 8080/90, que, dentre outras atribuições, regula o SUS (Sistema Único de Saúde), do qual o *(hospital, centro ou unidade de saúde)* mencionado acima faz parte.

Sendo a saúde direito fundamental do cidadão e também serviço de relevância pública (artigo 197, CF), cumpre ao Ministério Público zelar pela sua proteção face ao descaso do Poder Público (artigos 129 e 127 da CF).

Sendo assim, solicito que o Senhor tome as medidas necessárias para apurar e combater os problemas aqui relatados que poderão implicar em sérios prejuízos à saúde dos cidadãos usuários do sistema público de saúde.

Atenciosamente,

---

*(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)*