

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**CEO**

SECRETARIA MUNICIPAL  
DE SAÚDE



# Carta de Serviços ao Cidadão

---

**CEO**

# ÍNDICE

O QUE É.....	04
COMO SOLICITAR?.....	04
FORMA DE ATENDIMENTO:.....	04
CEO.....	05
I-SERVIÇOS OFERECIDOS: .....	05
II-ACESSAR O SERVIÇO:.....	05
III- ETAPAS: .....	05
IV-PREVISÃO:.....	05
V-FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: .....	05
VI -TODO SERVIÇO OFERECIDO PELO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS É SOLICITADO EM TODAS AS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO MEDIANTE ENCAMINHAMENTO. ....	05
DETALHAMENTO E DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO:.....	06

## O QUE É?

Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) são estabelecimentos de saúde que prestam serviços aos usuários do SUS que necessitam de serviços especializados odontológicos, por encaminhamento da Unidade Básica de Saúde.

## COMO SOLICITAR?

Para que ocorra o pagamento do ITBI, o interessado deve entrar em contato através do protocolo da Secretaria Municipal de Fazenda., que são os responsáveis por emitir as guias de recolhimento. Isso pode ser feito, na maioria dos casos, de forma online.

## FORMA DE ATENDIMENTO:

**Endereço:** Atualmente localizado Av. Prefeito Isoldakson Cruz de Brito 03, 2º andar, centro, Itaguaí RJ, telefone 37829000 ramal 5001.

Horário de atendimento de 08:00 às 17:00 de segunda à sexta.

Cumprimentando-lhe cordialmente, em resposta a solicitação contida no Ofício nº 004/2023/SMG/CGG – Comitê de Governança e Gestão, no qual solicitam informações referente aos serviços prestados nas Unidades: **Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)**. Segue abaixo:

## **CEO**

### **I-Serviços oferecidos:**

- Periodontia
- Endodontia
- Ortodontia (atendimento até os 15 anos)
- Cirurgia Oral
- Paciente Especiais
- **Procedimentos:** tratamento endodôntico, cirurgia de terceiro molar (siso), raspagem subgingival, colocação e manutenção de aparelho ortodôntico e dentística (somente Pcs Especiais).
- **Exames especializados** exame radiográfico (Radiografia Periapical).

### **II-Acessar o serviço:**

- Possuir encaminhamento Odontológico da ESF ou UBS.
- Possuir cartão do SUS, identidade e comprovante de residência.
- Informações nas unidades de saúde.

### **III- Etapas:**

Consultas com cirurgião dentista das unidades básicas de saúde e encaminhamento para o Centro de especialidades odontológicas.

### **IV-Previsão:**

A previsão depende da fila de espera para algumas especialidades.

### **V-Forma de prestação de serviço:**

Consultas ambulatoriais e procedimentos Odontológicos.

**VI** -Todo serviço oferecido pelo Centro de Especialidades Odontológicas é solicitado em todas as unidades de saúde do município mediante encaminhamento.

- I. Prioridade para gestantes, idosos, cadeirantes e pacientes acamados.
- II. Previsão de espera para atendimento de 20 a 30 minutos dependendo da especialidade e procedimento.
- III. Mecanismo - WhatsApp web e ligações telefônicas. Procedimentos ou WhatsApp web ou setor de ouvidoria Municipal.
- IV. Esse serviço é em conjunto com o setor de ouvidoria da secretaria de saúde.

### **Detalhamento e dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

I- A prioridade de atendimento é feita durante a triagem, são usados critérios clínicos para isso, além de, levar em conta as prioridades legais (lei 8.069/90; lei 10.741/03; lei 13.146/15) quando não houver diferenciação clínica.

II- A previsão de tempo depende da especialidade, mas o acolhimento é imediato, através da triagem, onde já se faz algumas orientações.

- Pacientes Especiais – 7 dias
- Periodontia – 7 dias
- Endodontia – 30 dias
- Cirurgia Oral – 30 dias
- Ortodontia- 30 dias

### **III- Mecanismo de comunicação:**

- Os profissionais administrativos (ADM) fazem contato direto com o paciente; e
- Linha aberta entre a coordenação e os usuários.

### **IV- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- Caixa para receber as ouvidorias da saúde;
- Respondemos as ouvidorias direcionadas ao setor; e



[www.itaguai.rj.gov.br](http://www.itaguai.rj.gov.br)