

2024

# Carta de Serviços ao Cidadão





# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

- ▶ Documento elaborado previsto na Lei Federal de número 13.460, de 26 de junho de 2017, que tem como objetivo informar aos munícipes os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Prefeitura, forma de acesso, compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.
- ▶ Em decorrência aos serviços prestados as informações são claras e precisas, no qual serão abordados os aspectos abaixo:
  - ▶ Todo serviço oferecido;
  - ▶ Requisitos e documentos necessários;
  - ▶ Etapas para efetivação do serviço e processamento;
  - ▶ Local, meio e forma para acessá-lo;
  - ▶ Prazo para a prestação e forma de consulta sobre o andamento do serviço.
- ▶ As Cartas de Serviços foram elaboradas pela Controladoria e demais Secretarias, com propósito de esclarecimento acerca da responsabilidade de cada setor da Prefeitura.

A close-up photograph of two hands cupping a red heart. A white ECG line is drawn across the heart. The background is a soft, out-of-focus grey.

***SECRETARIA MUNICIPAL DE  
SAÚDE***

# APRESENTAÇÃO

- ▶ A Carta de Serviços está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460-2017, sendo um direito do cidadão: Art 7º os Órgãos e entidades abrangidos por esta Lei, divulgarão Carta de Serviços ao usuário refletindo o papel social da organização em informar aos cidadãos, a forma de acesso, prazo para sua prestação, endereços, horários de atendimento estabelecidos.
- ▶ As informações serão claras referente aos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso relacionados abaixo:

## OBJETIVO

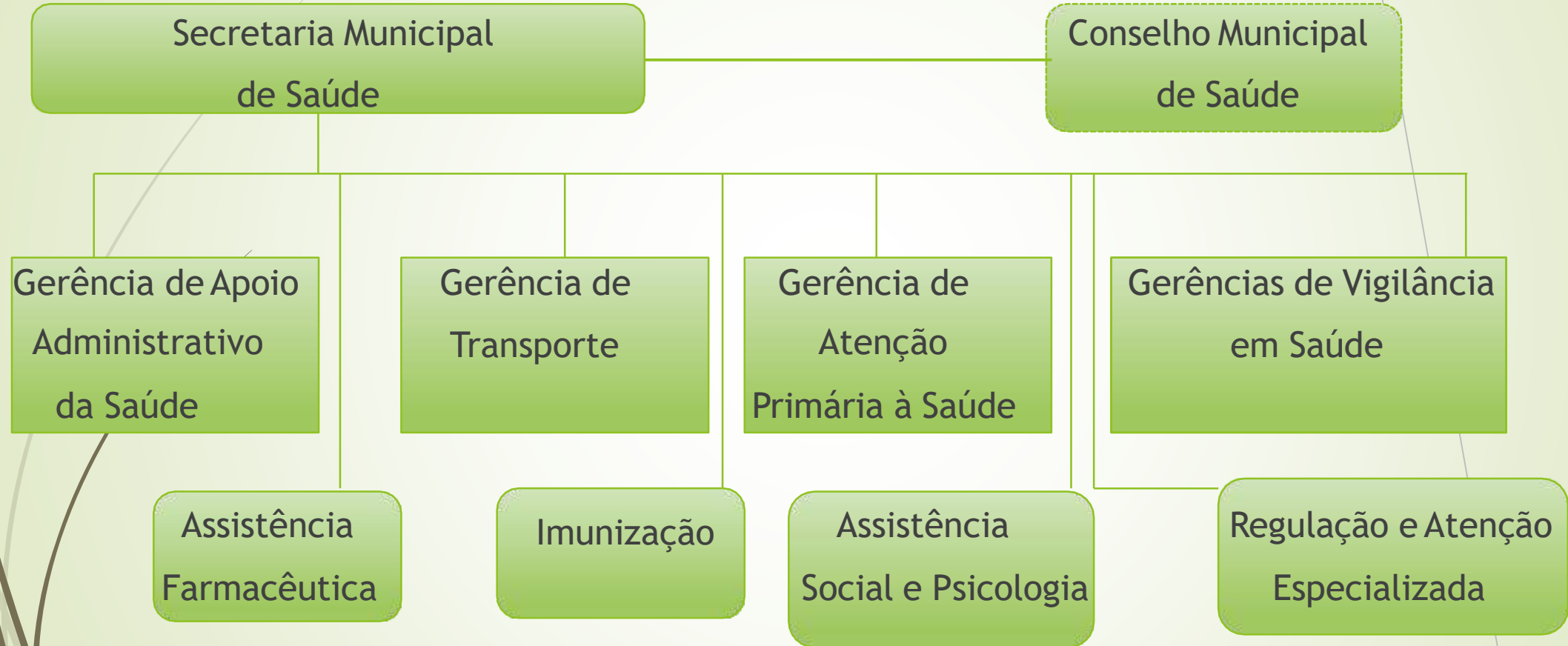
- ▶ Contribuir por uma melhoria na qualidade dos serviços oferecidos aos munícipes de Itarana;
- ▶ Incentivar os cidadãos em sua participação e interação para com os setores;
- ▶ Estimular o controle social, acreditando que este é um dos maiores instrumentos de mudança no serviço público





- ▶ Atender com eficiência e confiabilidade as necessidades e interesses dos cidadãos;
- ▶ Tratar igualitariamente e imparcialmente todo e qualquer munícipe, focando nos princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- ▶ Ser claro, conciso e preciso no objetivo, nas comunicações, e ter como requisitos a preferencia pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;
- ▶ Orientar sobre procedimentos para acesso, local onde as informações poderão der encontradas ou obtidas;
- ▶ Atendimento imediato, priorizando as pessoas que possuem prioridade por lei.

# SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE





## ▶ Secretaria Municipal de Saúde

- ▶ Rua: Elias Estevão Colnago, Centro – Itarana
  - ▶ CEP: 29.620-000
  - ▶ Tel: 3720-4633
- ▶ E-mail: [semus.Itarana@gmail.com](mailto:semus.Itarana@gmail.com)



**Secretaria Municipal de Saúde**

- ▶ Serviço Social – 3720-4632
- ▶ Regulação- 3720-4634
- ▶ Transporte Saúde – 3720- 4631  
(27)99841-2724
- ▶ Atendimento Psicológico –  
3720-1482/0169

**Secretaria Municipal de Saúde –  
Prédio Anexo**

- ▶ Vigilância Ambiental-3720-4635
- ▶ Vigilância Sanitária – 99787-1779



**Unidade Básica de Saúde**  
**Dr. Gilmar Jose Bridi**

- ▶ Farmácia Básica
- ▶ Imunização
- ▶ Atendimento ao Público
- ▶ ESF
- ▶ Agendamentos Clínicos
- ▶ Rua Giuseppe Giostre, 44 – Centro-Itarana
- ▶ CEP: 29620-000 Tel: 3720-4636

**Unidade Básica**  
**Especializada**

- ▶ Especialidades;
- ▶ Rua: Pascoal Marques, 300 – Centro- Itarana
- ▶ CEP: 29620-000
- ▶ Tel: 3720-4636

# DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ACESSO AO SERVIÇO

- ▶ Cartão Nacional do SUS – CNS
- ▶ Cartão da Unidade de Saúde
- ▶ Comprovante de Residência
- ▶ Documento de Identidade
- ▶ Certidão de Nascimento quando criança



# REQUISITO PARA ACESSO AO SERVIÇO

- \* Residir no território de abrangência;
- \*Apresentar CNS, documentos quando necessário ou certidão de nascimento em caso de criança;
- \* Comprovante de Residência.

# FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO



**UBS**  
Unidade Básica de Saúde



## AGENCIA MUNICIPAL DE AGENDAMENTO - AMA

**Unidade de Saúde Gilmar Jose  
Bridi**

Rua Giuseppe Giostre, 44

Centro-Itarana

Tel: 3720-4636

**Unidade de Saúde Especializada:**

Rua: Pascoal Marques, 300

Centro-Itarana

Tel: 3720-4636

## AGENCIA MUNICIPAL DE AGENDAMENTO (AMA)

Responsável pela marcação de  
consultas médicas, exames  
laboratoriais, pequenas cirurgias,  
serviços estes que estão a disposição  
dos Munícipes por telefone ou  
agendamento.



**UBS**

Unidade Básica de Saúde

## AGENDAMENTO

O trabalho de agendamento se dá no prazo de 24 horas, com apresentação do CNS, desde que possua cadastro no município, caso não possua deverá procurar com antecedência a unidade para efetuar o cadastramento. O prazo do agendamento será conforme demanda de atendimento e está condicionado à oferta de vagas, conforme demanda da unidade e oferta de serviço.

**Ginecologista,  
Pediatra, Clínico Geral .**



# CADASTRAMENTO DE PRONTUÁRIOS E CNS

É feito presencialmente na Agência Municipal de Agendamento – AMA, com apresentação de documentos, comprovante de residência, poderá ser agendado e ou imediato.

Horário de Atendimento:

07:00 as 11:00 e das 13:00 as 16:00 horas.



# BASES DAS AÇÕES DO PSF

- **Planejamento de ações**
- **Saúde, Promoção e Vigilância**
- **Trabalho interdisciplinar em equipe**
- **Abordagem integral da família**



*Assa*

# VISITAS E ATENDIMENTOS DOMICILIARES

São realizadas visitas domiciliares presencialmente, telefone.

É necessário apresentação de documentação, demanda livre ou agendamento conforme oferta de vagas.



# CONSULTAS DE ENFERMAGEM

Meio utilizado é o presencial, mediante apresentação do CNS no qual o agendamento de horário será conforme demanda de atendimento e oferta de serviços.



## AGENDAMENTO DE ESPECIALIDADES

A marcação dos exames especializados são diários, efetuado na Sala de Regulação, das **07:00 as 11:00 e das 13:00 as 16:00horas**. Documentos necessários para agendamento são: CNS, Comprovante de Residência, Comprovante de agendamento da Consulta. Estes são em sua maioria responsabilidade do Estado. As informações são inseridas pelo setor responsável no Sistema MV, no qual é aguardado a marcação da consulta- exame. O prazo do agendamento será conforme demanda de atendimento e está condicionado à oferta de vagas, conforme demanda da unidade e oferta de serviço.

Obstetrícia

Ortopedia

Cardiologia

Angiologia

Urologia

Cirurgia Geral

Cirurgia Ginecológica

Oftalmologia

Endocrinologia

Psiquiatria

Nefrologia



# EXAMES DE IMAGEM

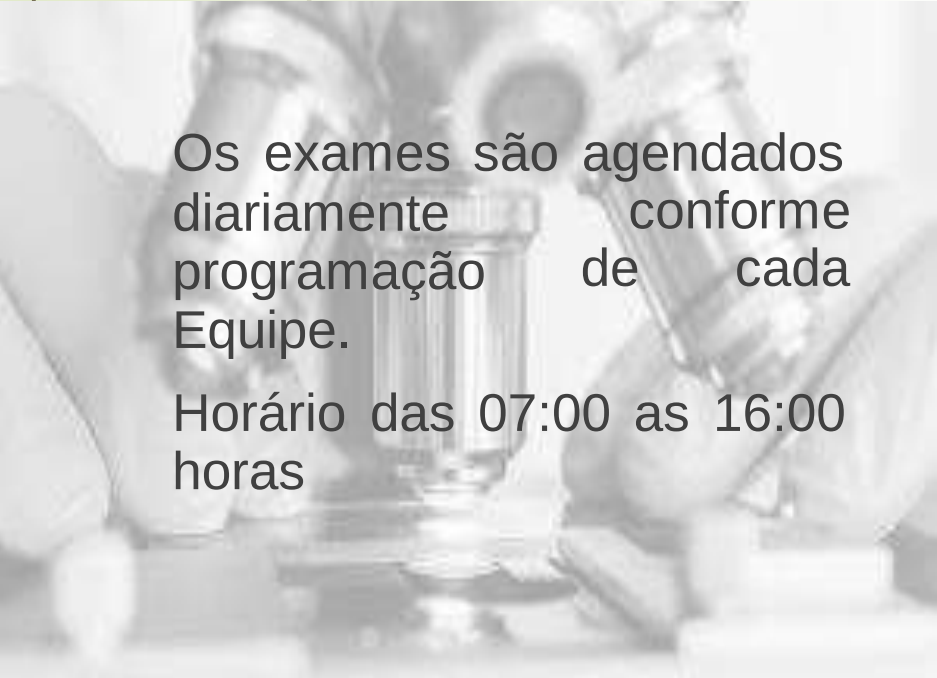
## SERVIÇO OFERTADOS

O atendimento será conforme agendamento, condicionado à oferta de vagas e demanda, de forma presencial;

Deverá ser apresentado documento como: prescrição médica, comprovante de agendamento CNS.

- ▶ Mamografia
- ▶ Ultrassonografia
- ▶ Tomografia
- ▶ Ressonâncias
- ▶ Eletrocardiograma
- ▶ RX

## AGENDAMENTO DE EXAMES LABORATORIAIS



Os exames são agendados diariamente conforme programação de cada Equipe.

Horário das 07:00 as 16:00 horas

- ▶ A Prefeitura Municipal de Itarana, possui convênio com 02 laboratórios credenciados (Laboclin e Biolab), no qual prestam serviços, oferecendo diversos tipos de exames aos munícipes.
- ▶ A coleta é realizada nos laboratórios credenciados diariamente, mediante agendamento e comprovante.
- ▶ São ofertados: exames de imunologia, hematologia, parasitologia, urinálise, bioquímica.
- ▶ O atendimento ao agendamento é feito presencialmente na Unidade de Saúde, com documentação necessária, CNS, RG e requisição emitida pelo profissional no ato da consulta. Alguns exames são necessários preparo anterior.
- ▶ A coleta será realizada em horário de funcionamento dos laboratórios credenciados e o prazo de entrega será informado ao usuário pelo laboratório para retirada do laudo do exame.

# PEQUENAS CIRURGIAS, RETIRADA DE PONTO E CURATIVO

O agendamento é prévio, conforme oferta de vagas e demanda, uma vez na semana presencialmente e efetuado na sala de Curativo no horário das 07:00 as 11:00 horas. Telefone.



## VACINAS-COVID-19, TESTE DO PEZINHO E DA ORELHINHA

É necessário a apresentação do CNS, Cartão de Vacina, Caderneta de Saúde da Criança. O atendimento será conforme demanda e presencial na Unidade de Saúde (Sala de Vacina), no horário das 07:00 as 11:00 e 13:00 as 16:00 horas. Telefone.



## ATENDIMENTO DE PUERICULTURA E PUERPÉRIO

O atendimento a Puericultura é realizado conforme agendamento efetuado pelas equipes da ESF e por demanda livre.

Puerpério o atendimento é realizado presencialmente e ou visita domiciliar.



## RASTREAMENTO DE CÂNCER DE COLO UTERINO(COLETA DE PREVENTIVO) E CÂNCER DE MAMA

É ofertado exames conforme demanda de atendimento e oferta de serviços, campanhas, forma presencial, com documentação (CNS, RG, Comprovante de agendamento da Consulta).



## ATENDIMENTO AO RECÉM-NASCIDO

Realizado presencialmente na Unidade de Saúde, conforme demanda de atendimento, Necessário apresentação deCNS, Caderneta de Saúde da Criança e Certidão de Nascimento, conforme protocolo.



# PALESTRAS EDUCATIVAS (PLANEJAMENTO FAMILIAR)

Presencialmente através de ações externas (Comunidades, escolas, etc).

As etapas são conforme cronograma de agendamento, telefone, em horários que atendam aos Munícipes.



## ATENDIMENTO PARA IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

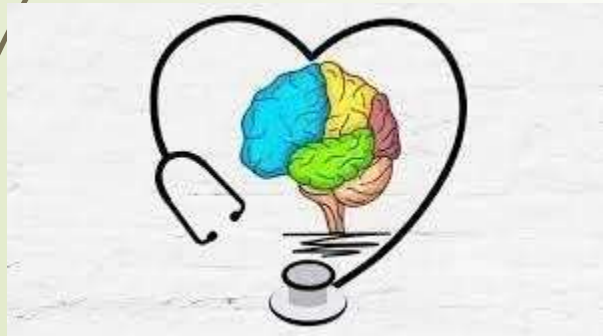
O acolhimento é feito pelas equipes da ESF e Saúde Mental, com apresentação de documentação, caso não possua por estar em situação de rua, e/ou classificado como passante, é realizado o acolhimento. Mediante sua necessidade, esse usuário será referenciado para outros serviços ou secretaria competente.



# SAÚDE METAL

## SERVICOS OFERTADOS

- ▶ Acolhimento;
- ▶ Atendimento Psicológico;
- ▶ Trabalho em Grupo



## ETAPAS E PRAZOS

- ▶ Avaliação inicial individual para identificação do tipo de tratamento; acompanhamento individual e domiciliar se necessário;
- ▶ Encaminhamento para demais serviços da rede e/ou para atenção primária;
- ▶ Atendimento em grupos terapêuticos.
- ▶ Os prazos são definidos e classificação dos riscos, são conforme andamento dos atendimentos, condicionados a oferta de vagas e demanda;
- ▶ Trabalhos de grupos são de forma permanente, podendo aderir a novos integrantes de acordo com a disponibilidade de vagas sob avaliação psicossocial.

# PSICOLOGIA



**TRATA-SE DE UMA CIÊNCIA, QUE REALIZA ESTUDOS DA MENTE E DO COMPORTAMENTO HUMANO, ATRAVÉS DE DIAGNÓSTICO, PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE DOENÇAS MENTAIS, DE PERSONALIDADE OU DISTÚRBIOS EMOCIONAIS.**

- ▶ O agendamento é mediante encaminhamento de referência e contrarreferência;
- ▶ É ofertado plantões psicológicos (demanda livre) no período matutino e noturno;
- ▶ Grupos terapêuticos, atividades extras (escolas);
- ▶ Atendimento das:
- ▶ 7:00 as 17:00 e noturno.

# SERVIÇO SOCIAL

O atendimento social é realizado pelo Serviço Social, através de demandas livres e presencialmente de forma individual ou em grupo. É necessário apresentação do CNS, receitas, conforme demanda de atendimento baseado no Protocolo.

## Serviços ofertados:

- ▶ Laqueadura
- ▶ Vasectomia
- ▶ Visitas Domiciliares psicossocial
- ▶ Abordagem



# ODONTOLOGIA

A Equipe da Saúde Bucal, baseia-se em princípios da equidade, na integralidade da atenção à saúde e na humanização do atendimento.

As ações são de promoção, proteção, prevenção, tratamento, cura e recuperação, parcialmente ou totalmente de forma presencial, campanhas, conforme demanda de atendimento e agendamento diário, semanal e anual em decorrência ao tipo de trabalho realizado em locais diversificados e na unidade de Saúde, Escolas, com apresentação do CNS, Caderneta de Saúde da Criança.



# FISIOTERAPIA E ATENDIMENTO EM FONOAUDIOLOGIA

## FISIOTERAPIA

- ▶ Tratamento com diagnóstico, prevenção e tratamento de dificuldades funcionais do corpo.
- ▶ São oferecidas sessões em neurologia, ortopedia, oncologia, reumatologia, pneumologia, geriatria, etc
- ▶ Sessões de terapia ocupacional em ortopedia, neurologia, geriatria e pediatria.
- ▶ Os atendimentos são de forma presencial e conforme agendamento, através de encaminhamentos conforme demanda e vagas.

## FONOAUDIOLOGIA

- ▶ Atua na reabilitação da comunicação de crianças e adultos, visando principalmente facilitar ou aprimorar a comunicação.
- ▶ Trabalha com diferentes aspectos da comunicação humana com pacientes com alterações em: **deglutição, respiração, mastigação e sucção, voz, fala, linguagem** (oral e escrita)
- ▶ Os atendimentos são de forma presencial e conforme agendamento, através de encaminhamentos conforme demanda e vagas.

# NUTRIÇÃO



- ▶ Área do qual a saúde se dedica a avaliar as relações entre os alimentos, a sua composição nutricional e o impacto na saúde e na doença.
- ▶ As fases se alteram devido suas particularidades, onde o atendimento ocorre de forma individualizada, personalizada e única, de acordo com a necessidade de cada paciente, gestantes, crianças, idosos com ou sem patologia associadas a má alimentação ou não, pacientes acamados, monitoramento do Programa Bolsa Família na Saúde, palestras e grupos de educação nutricional aos munícipes (gestantes, hipertensos, diabéticos e obesos).
- ▶ O atendimento é presencial conforme demanda de atendimento e agendamento pelas equipes de saúde.
- ▶ Horário conforme programação do cronograma e das 07:00 as 11:00 e das 13:00 as 16:00 horas.

# AÇÕES EDUCATIVAS

Método de atendimento é presencial através de ações externas (comunidades, escolas, etc) com apresentação do CNS.

Suas etapas são decorrente ao cronograma de agendamento da Unidade

. Telefone



## **GERENCIA DE TRANSPORTE DA SAÚDE**

Rua: Elias Estevão Colnago,  
centro Itarana/ES

CEP: 29.620-000

Tel: (27) 3720-1482/0169/0348

(27) 99977-4495

Horário de Funcionamento:

07:00 as 11:00

13:00 as 16:00

O realização de remoção de pacientes que estejam em tratamento de saúde. O serviço atende e funciona em caráter eletivo, ou seja, com agendamento previa. A remoção é feita por meio de uma frota diversificada de veículos, buscando atender os munícipes. O transporte é exclusivamente para tratamento de saúde e não envolve caráter social.



**Transporte da Saúde**

# TRANSPORTE DE SAÚDE

- ▶ Este serviço é em forma de agendamento para atendimento de consultas/exames realizados em outros Municípios.
- ▶ Sua gerência é de forma presencial ou telefone através de comprovante de agendamento do exame e ou consulta emitido pela Agencia Municipal AMA, comprovante de agendamento de outras localidades, importante apresentação de documentação.



# ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

A Farmácia Básica Municipal, disponibiliza aos Munícipes 182 tipos de medicamentos, contidos na REMUME Municipal – Relação Municipal de Medicamentos, no qual se norteia pela Relação Nacional de Medicamentos (RENAME). Disponibiliza medicamento de Alto Custo, fornecidos pela rede Estadual de Saúde, conforme disponibilidade da Farmácia Cidadã Estadual.



# ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

## FARMÁCIA CIDADÃ

### SERVIÇOS OFERTADOS

- ▶ Abertura de Processos (Farmácia Cidadã) do Estado é realizado de forma presencial com exceção das terças.
- ▶ **Documentos:** cópias de documentos pessoais, CNS, Comprovante de Residência, prescrição Médica, exames e laudos de acordo com o protocolo clínico.

### ETAPAS E PRAZOS

- ▶ O atendimento é realizado semanalmente para abertura do processo;
- ▶ O prazo da Avaliação do Processo é de 30 a 40 dias;

# ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

## SERVIÇOS OFERTADOS

- ▶ Dispensação de Medicamentos (REMUME)
- ▶ Dispensação de Medicamentos de Alto Custo (Farmácia Cidadã)



## DOCUMENTOS, PRAZOS

- ▶ CNS
- ▶ Cartão de Agendamento do Cidadão
- ▶ O atendimento à dispensação é imediata conforme disponibilidade em estoque e conforme fornecimento da Farmácia Cidadã do Estado, de forma presencial na Unidade de Assistência farmacêutica na unidade básica da saúde. O horário de atendimento é das 07:00 as 16:00 horas.



# VIGILÂNCIA SANITÁRIA

- ▶ É um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à Saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes ao meio ambiente (produção, circulação e prestação de serviços de interesse da saúde).



# VIGILANCIA SANITÁRIA

## SERVIÇOS OFERTADOS

- ▶ Atendimento ao Público, denúncias, Alvará Sanitário, Fiscalização.
- ▶ Atendimento presencial no Setor da Vigilância, Telefone, E-mail;
- ▶ Sistema SIMPLIFICA/ES



## ETAPAS, PRAZOS

- ▶ Visitas aos locais para avaliação, orientação e providências;
- ▶ Entrada de Protocolo;
- ▶ Emissão do Alvará;
- ▶ Atendimento das 07:00 as 11:00 e das 13:00 as 16:00 horas.

# VIGILÂNCIA AMBIENTAL

- Dedicada à atuação nos fatores ambientais condicionantes e determinantes de risco à Saúde Humana, nas inter-relações entre o homem e o ambiente, relacionados a vetores de importância epidemiológica para a população humana.



# PÚBLICO

O atendimento é geral conforme demanda;

Os prazos são cíclicos e ou variáveis, pré-preconizados, conforme demanda patológica;

Os serviços são executados através de visitas domiciliares, diurnas, noturnas, urbanas e rurais em casos pontuais em loco e mediante denúncias pertinentes com avaliação da demanda.

Os horários são mediante a necessidade do atendimento e no estabelecimento das 07:00 as 11:00 e das 13:00 as 16:00, de forma presencial, telefone e de formavirtual (Watzap).

## SERVIÇOS OFERTADOS

- ▶ Combate e controle de vetores
- ▶ Vacinas contra raiva (cães e gatos)
- ▶ Ocorrências/denúncias
- ▶ Vigilância da qualidade das águas

## Documentos

- ▶ CNS, RG, Cartão de Vacina Animal.

# VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

## ➤ SERVIÇOS OFERTADOS

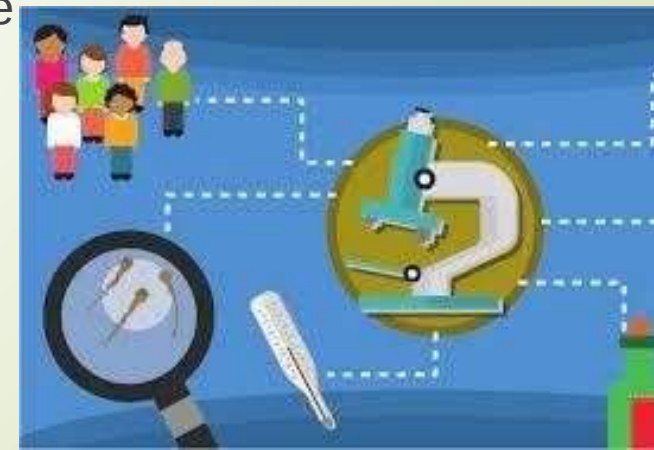
- ▶ Vacinas, Testagem Rápida de doenças sexualmente transmissíveis, investigação óbito (materno e infantil), Surto;
- ▶ Programa de combate a Tuberculosa e hanseníase;
- ▶ Notificação e monitoramento de doenças presentes na lista nacional de notificação compulsória de doenças e agravos;
- ▶ Monitoramento de casos de diarreia, doenças infecciosas e situações de saúde.

## ETAPAS

O atendimento é de forma presencial, campanhas, demanda espontânea, busca ativa, encaminhado por outro profissional de saúde;

Todos os atendimentos deverão ser apresentar documentação de identidade, CNS, cartão de Vacina e encaminhamentos.

Os horários serão conforme cronograma e nas Unidades de Saúde de acordo com o agendamento, telefone, e-mail.





## MENSAGEM FINAL

- ▶ O acesso ao trabalho é a melhor forma de cidadania e rendimento de um país;
- ▶ O exercício da cidadania dar-se quando reconhecemos nossa ação política na construção de uma sociedade autêntica e democrática.
- ▶ Um exercício da cidadania é um constante, nem sempre ascendente processo de “alfabetização” integral, de procurar entender a vida naquilo que ela tem de mais bonito e mais feio, enquanto vivemos. Por isso, o exercício da cidadania deve estar permeado pela esperança das coisas boas e prazerosas que ainda não se vêem, mas das quais temos certeza absoluta de que podem existir. A nossa análise e denuncia devem ser claras, e o nosso anúncio deve conter coisas realizáveis a curto, médio, e longo prazos. Assim podemos ser construtoras e construtores da esperança, lutando contra toda e qualquer forma de analfabetismo.(Reimer, 2001, p.845)