



Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO **– FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**

2025



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Esta Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Serve para melhorar a relação da Administração Pública com os cidadãos;

Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas e seu atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;

Fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública, a qual preza pela eficiência e eficácia na prestação de serviços ao cidadão;

Esta Carta de Serviço Públicos foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Secretaria Municipal de Saúde. Os serviços estão listados abaixo, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Toda a administração pública esteve envolvida na confecção deste documento.

Afinal, o que é Carta de Serviços?

Prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 3.392, de 26 de março de 2019, a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar ao público os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Prefeitura, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e os padrões de qualidade de atendimento a comunidade.

As informações serão claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, sendo abordados os aspectos relacionados abaixo:

- **O serviço oferecido;**
- **O local, o meio ou a forma de solicitar a sua prestação;**
- **Os requisitos e documentos necessários para acessá-lo;**
- **As principais etapas para o seu processamento;**
- **O prazo máximo para a prestação; e**
- **A forma de consulta ao andamento do serviço.**

As Cartas de Serviço foram elaboradas pela Controladoria em conjunto com as demais Secretarias, com o propósito de esclarecer acerca da responsabilidade de cada setor da Prefeitura.



Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde

Compromisso no Atendimento

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, a Prefeitura de Afonso Cláudio assumiu os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem o Poder Público Municipal, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;
- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Preferência pela utilização de materiais e equipamentos ambientalmente sustentáveis; e
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos.

Canais de Comunicação

É importante que você, cidadão, participe da busca pela melhoria nos serviços públicos, pois é um direito seu e de todos que os utilizam. A participação social contribui para que os serviços sejam divulgados e prestados de forma cada vez melhor.

A sua contribuição para promover melhorias nos serviços prestados pela Prefeitura poderá se efetivar por meio de manifestações nos canais de Ouvidoria online ou física, bem como em outros canais institucionais, como e-mails, “Fale Conosco”, Cartas, entre outros, colocados a sua disposição. Com estes instrumentos a Administração Pública visa garantir o bem-estar social e defender os interesses da comunidade.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO **SECRETARIA DE SAÚDE**

Localização 

Rua João Soares de Moura Filho, Bairro Vila Verde, Pinheiros/ES



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**



Segunda a Sexta-feira de 07h00m às 11h30 e 13h00 às 16h30m

Canais de Comunicação

Telefone: (27) 92001-8954

E-mail: saude@pinheiros.es.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde tem por finalidade a coordenação da política municipal de saúde, em consonância com as diretrizes emanadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), através de ações e serviços que visem a promoção, proteção e recuperação da saúde dos munícipes.

Tem como princípios a universalização, equidade e integralidade; qualidade na prestação dos serviços e humanização no atendimento ao cidadão, promovendo a melhoria da qualidade de vida da população.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde tem como atribuições planejar, desenvolver, orientar, coordenar e executar a política de saúde do município, compreendendo tanto o cuidado ambulatorial quanto o hospitalar; é de sua responsabilidade também planejar, desenvolver e executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica

Tem como princípios a universalização, equidade e integralidade; qualidade na prestação dos serviços e humanização no atendimento ao cidadão, promovendo a melhoria da qualidade de vida da população.

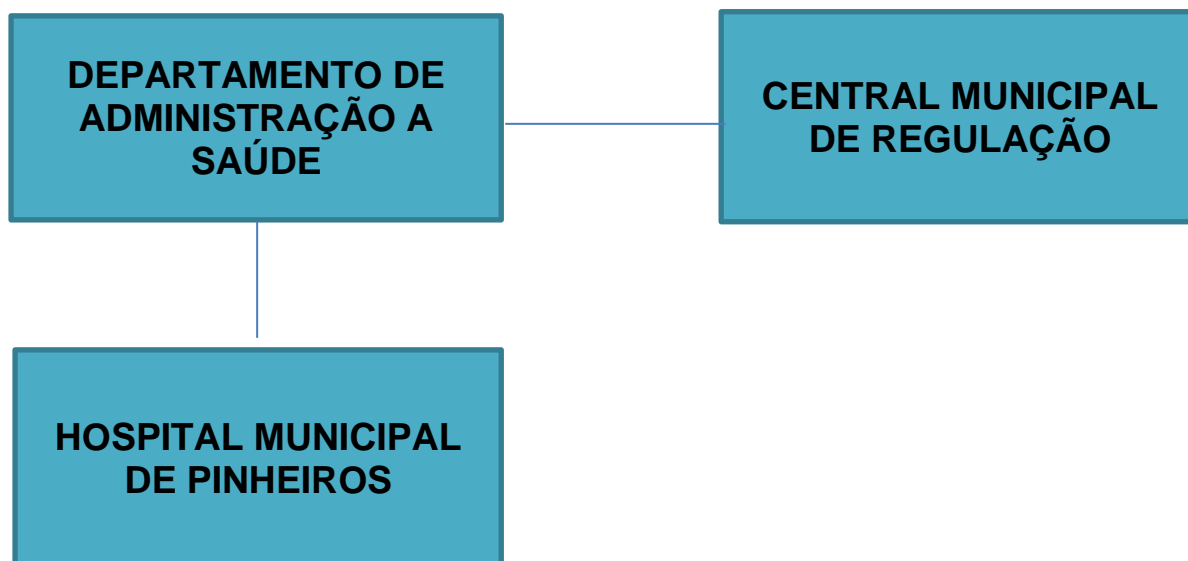
Sua estrutura é organizada em:

**SECRETARIA MUNICIPAL DE
SAÚDE**

**CONSELHO MUNICIPAL
DE SAÚDE**



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE

Os Conselhos Municipais de Saúde foram instruídos pela Lei Federal nº 8.142/1990 e fazem parte das estruturas das Secretarias de Saúde dos entes federativos. Atuam na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros. É responsabilidade do conselho analisar e aprovar: o Plano Municipal de Saúde, o orçamento e a programação anual da secretaria, o Relatório Anual de Gestão e a Prestação de Contas da Saúde.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO A SAÚDE

Departamento de Administração da Saúde refere-se ao campo de atuação e à estrutura Organizacional responsável pelo planejamento, direção, coordenação e controle dos recursos (humanos, financeiros e materiais) em instituições e sistemas de saúde. Seu objetivo principal é garantir a eficiência, qualidade e segurança na prestação de serviços de saúde à população



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde
HOSPITAL MUNICIPAL**



O papel do hospital é oferecer ao usuário do SUS atendimento de saúde especializado de média e alta complexidade, cirurgias eletivas(realizada em uma data adequada de acordo com a saúde do paciente) bem como tratamentos clínicos de acordo com cada especialidade. O sistema público de saúde é para todos e visa a atenção integral à saúde

O atendimento de urgência e emergência funciona 24 horas, de forma ininterrupta. Já o atendimento ambulatorial (consultas) acontece em horários específicos. Somos hospital de porta aberta e nossa emergência recebe demanda espontânea e pacientes conduzidos pelo Serviço Móvel de Urgência – SAMU, pelo Corpo de Bombeiros e trazidos pelos municípios circunvizinho.

VACINAS

Unidade Responsável

Sala de Vacina Municipal de Saúde(na própria sala de vacina) ala de vacina oferece os imunobiológicos disponíveis no calendário de vacinação da criança, adolescente, adultos e idosos, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde.



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**

Formas de Solicitação

Apresentação do Cartão de Vacina e /ou acompanhado da solicitação

Como é realizado o agendamento?

É de livre demanda, de acordo com horário de funcionamento.

Exigências/Requisitos:

Comparecer com o Cartão de Vacina e Cartão SUS

Menores de 12 anos devem vir acompanhados dos pais ou responsáveis

Possui Atendimento Domiciliar?

Somente para pacientes acamados que não podem comparecer ao serviço de saúde.

Endereços para Atendimento:

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE CENTRO DE ESPECIALIDADES

Endereço: Praça do Posto, antiga unidade de saúde do Vila Nova

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

- Coordenação da vigilância epidemiológica;
- Atendimento DST'S/AIDS;
- Imunização;
- Cartão nacional de saúde;

Quem pode solicitar?

- Pacientes em tratamento com a equipe técnica de Tuberculose, Hanseníase, Hepatites virais B e C, pacientes com Sífilis, e HIV positivados e demais DST's que necessitam de encaminhamento e agendamentos para consultas e orientações.
- Pacientes que necessitem de Informações e Orientações sobre os tipos de exames.
- Todos os Usuários do SUS residentes no Município de Boa Esperança que necessitem de fazer e ou renovar seu cadastro no CD-SUS.



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**

Unidade Responsável

Documentos Necessários:

- Ficha de Notificação Individual da patologia - Tuberculose e ou hanseníase;
- Resultado do Exame;
- Comprovante de Residência, Telefone de contato, Cartão do SUS, RG e ou Certidão de Nascimento, Casamento, Divórcio, Carteira de Trabalho e CPF.

UNIDADES DE SAÚDES BÁSICAS

UNIDADE BASICA DE SAÚDE DO BAIRRO VILA NOVA

Endereço: Praça do Bairro Vila Nova

Horário de Atendimento: Das 07:30 às 16:30 horas

UNIDADE DE SAUDE DO BAIRRO PLANALTO

Endereço: Praça da Liberdade, Planalto

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

UNIDADE DE SAUDE DO BAIRRO DOMICIANO

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

Endereço: Ao lado do Estádio Municipal, domiciando

UNIDADE DE SAUDE DO BAIRRO JUNDIÁ

Endereço: Rua Joana Darc, bairro Jundiá

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

UNIDADE DE SAUDE DO BAIRRO CANÁRIO

Endereço: Praça do Campo de Futebol

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

UNIDADE DE SAUDE DO BAIRRO PINHEIRINHO

Endereço: Rua do Jasmim, bairro Pinheirinho

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**

UNIDADE DE SAÚDE DO BAIRRO GALILÉIA

Endereço: Rua Dedinho, bairro Galiléia

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

UNIDADE DE SAÚDE DE SÃO JOÃO DO SOBRADO

Endereço: São João do Sobrado

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

UNIDADE DE SAÚDE DE BRUNELI

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

FARMÁCIA CIDADÃ

Endereço: Sede da Secretaria de Saúde

Horário de Atendimento: Das 07:30h às 16:30 horas

HOSPITAL MUNICIPAL DE PINHEIROS

Endereço: Rua Doutor Lobato, s/n.º, Centro.

Contato: (27) 92001-8547 e (27) 99648-7090

E-mail: hp.direcao@pinheiros.es.gov.br

Coordenação de Vigilância Sanitária

As ações de Vigilância Sanitária compreendem:

- Inspeção sanitária;
- Liberação de Alvará Sanitário (Licença);
- Notificação de irregularidade, e
- Atendimento a denúncias e reclamações pertinentes a Vigilância Sanitária.

Quem pode solicitar?

Toda a população e proprietários de locais passíveis de atuação da VISA, tanto para denúncias como solicitação de vistorias.

Unidade Responsável:

Vigilância Sanitária e Secretaria Municipal de Saúde.



**Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde**

Tempo de Atendimento:

- Denúncias: atendidas imediatamente dependendo da ocorrência.
- Liberação de Licença Sanitária: atendidas conforme a demanda de chegada de processos.
- Quando se trata de Denúncias domiciliares é feito o atendimento para averiguações.
(CÓDIGO POSTURA)
 - A partir do momento que é feito o protocolo na Prefeitura Municipal e o processo chega ao setor.

APENAS PARA LIBERAÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO (LICENÇA)

- Requerimento de alvará sanitário;
- Protocolo Municipal Realizado na prefeitura;
- Código de descrição de atividade econômica

EM CASOS DE DENÚNCIAS

É realizada uma inspeção para ver se realmente a denúncia procede e se realmente é de competência da VISA.

SOLICITAÇÃO DE LICENÇA SANITÁRIA

É necessário Protocolo Municipal.

O Alvara Sanitário é liberado após inspeção e avaliação do local em que o mesmo é solicitado, quando em conformidade com o Código Sanitário Municipal.

OBS: As notificações de irregularidade são enviadas para o próprio que não esteja em conformidade com as normas sanitárias.

Endereço para Atendimento deste Serviço:

Coordenação de VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Endereço: Secretaria Municipal de Saúde, Rua João Soares de Moura Filho, Vila Verde, Horário de Atendimento: Das 07:00 as 11:30 horas e 13:00 as 16:30 horas @ E-mail:

vigilanciasanitaria@pinheiros.es.gov.br



Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde

CENTRAL MUNICIPAL DE REGULAÇÃO – Antigo AMA

É um órgão essencial para o agendamento de exames no Município. É responsável por todos os agendamentos de consultas e exames, bem como, o tranporte de pacientes. Todos os cidadãos podem ser atendidos, basta levar o cartão do SUS.



Prefeitura Municipal de Pinheiros
Fundo Municipal de Saúde

Contato:

(27) 92001-9478

(27) 92001-9432