



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Controladoria Geral do Município

APRESENTAÇÃO

O que é a Carta de Serviço ao Usuário?

Prevista no artigo 7º da [Lei Federal nº 13.460, de 26 junho de 2017](#), ajustada e regulamentada pelo Decreto Municipal XXX/XXX, tem por finalidade trazer informações claras e precisas dos serviços prestados ao cidadão pelos órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como formas de ter acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Qual sua finalidade?

A carta de serviço ao usuário, além de trazer informações precisas e claras para o cidadão, tem por finalidade:

- Melhorar dos serviços entre o cidadão e o órgão da administração;
- Formas de agilizar os serviços;
- Divulgação dos serviços prestados aos cidadãos do município;
- Garantir que o cidadão tenha seu direito de receber os serviços em conformidade com a lei e diante suas necessidades;
- Prezar pela eficiência e agilidade nos serviços.

Além da finalidade acima exposta, a carta de serviço ao usuário prevê a efetividade em seu compromisso no atendimento, portando eficiência e trazendo confiabilidade aos interesses e necessidade que o usuário necessita, para tanto, possui o compromisso e padrões de qualidade no atendimento, tais como:

- Imparcialidade e tratamento igualitário a todos que necessitem dos serviços do Poder Executivo, visando a transparência, eficiência e cortesia;
- Clareza e presteza de seus serviços de forma clara, informalidade nas comunicações, seja ela pessoal, telefônica ou eletrônica;
- Atendimento regular de imediato, assim que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de colo, idosos (acima de 60 anos), dentre outros que são amparados por lei, facilitando assim seu acesso.

A presente foi confeccionada com os serviços presentes no Poder Executivo de acordo com a estrutura da Administração Pública Municipal. Para a eficácia da mesma, se faz necessário a ampla divulgação.

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

Por fim, exposto os compromissos e os serviços presentes no âmbito municipal, Poder Executivo, o dever de contribuir para a efetividade da carta de usuário é do cidadão.

Como acontecerá a contribuição do usuário?

Poderá ser em forma de manifestação através da OUVIDORIA MUNICIPAL, ou pessoalmente na Controladoria Geral do Município.

ATENÇÃO! CONTAMOS COM SUA CONTRIBUIÇÃO.

Importante salientar que, os horários e locais de atuação dos serviços poderão, eventualmente, sofrer modificações em razão de demandas e necessidade. Esta carta de serviço será modificada gradualmente, a atualização da mesma visa promover a periodicidade mínima anual constante no Artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Controladoria Geral do Município

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ECOPORANGA/ES

A Secretaria Municipal de Saúde é um órgão ligado ao Chefe do Poder Executivo Municipal, seu âmbito de ação é o planejamento, coordenação, execução e o controle das atividades relativas à assistência médica, odontológica, farmacêutica, laboratorial à população do Município;

Esta Secretaria exerce suas atividades através da Área de Assistência Médica e da Área de Assistência Odontológica. Realizando vários atendimentos básicos ao usuário, como, consultas, exames médicos, internações, vacinação, fiscalização de alimentos, serviços odontológicos, entre outros.

A presente carta de serviço ao usuário tem o objetivo de informar os serviços de saúde ofertados por este Município a toda população. Destacando, que o principal foco desta Secretaria Municipal de Saúde é o aperfeiçoamento ao atendimento do usuário, para que seja prestado a população ecoporanguense um serviço de excelência e qualidade.

XII.I- DA ÁREA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

As atividades da área de assistência médica são distribuídas entre assistência médica e assistência farmacêutica e bioquímica, vejamos:

XII.I.1- ASSISTÊNCIA MÉDICA

- Prestação de assistência médica preventiva e curativa;
- Promoção dos serviços de assistência médica aos servidores municipais no que se refere à inspeção de saúde para efeito de admissão, licença, aposentadoria e outros afins;
- Elaboração de cadastro de atendimento médico, para fins estatísticos e outras informações;
- Administração das unidades de saúde municipais, promovendo atendimento de pessoas doentes e das que necessitam de socorros imediatos;

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

- Encaminhamento de pessoas doentes a outras unidades médicas fora do Município, quando os recursos locais forem insuficientes;
- Participação em todas as atividades de controle de epidemias, das campanhas de vacinação, em colaboração com órgãos de saúde estadual e federal;
- Promoção do combate às grandes endemias por ventura existentes no Município, mediante articulação com órgãos de saúde estadual e federal específico, objetivando a sua erradicação;
- Sugestão, quando for o caso, da celebração de convênios junto aos órgãos de saúde estadual e federal e particular, a fim de obter recursos e cooperação técnica;
- Padronização de todas as atividades de enfermagem desenvolvidas pelo pessoal auxiliar dos ambulatórios médicos, pronto-socorro e outros serviços de saúde do Município, privilegiando técnicas simples e de baixo custo, objetivando o atendimento de enfermagem a toda a população;
- Promoção da assistência médico-hospitalar em nível de clínicas (clínica médica, clínica cirúrgica, pediatria e obstetrícia-ginecológica), mediante estabelecimento próprio ou através de convênios;
- Proposição de programas visando a priorização da assistência materno-infantil;
- Manutenção completa e atualizada do material permanente dos ambulatórios médicos e pronto-socorro e o abastecimento, de modo constante, dinâmico e racional, de material de consumo, necessário ao seu funcionamento;
- Realização de estudos sobre problemas de saneamento do meio ambiente que afetam a saúde da população;
- Averiguação da qualidade da água potável distribuída no Município e sua consequente denúncia em caso de perigo para a saúde da população;
- Fixação de normas para a distribuição de alimentos e bebidas em estabelecimentos comerciais, mercados e feiras livres do Município, em observância à legislação estadual e federal;
- Articulação com a Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente, no sentido de orientar e controlar o uso de defensivos agrícolas;
- Interveniência junto aos estabelecimentos de saúde quanto à destinação do lixo hospitalar, em obediência à legislação competente;
- Promoção da fiscalização sanitária sobre os cemitérios, pocilgas, granjas e estabelecimentos similares, de acordo com a legislação específica;

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

- Colaboração com a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos em campanhas de esclarecimento ao público a respeito de problemas de coleta de lixo;
- Apreciação de projetos de construção referentes às instalações hidro sanitária em articulação com a Secretaria de Obras e Serviços Urbanos;
- Prestação da assistência médica aos servidores municipais e seus dependentes;
- Execução de outras atividades correlatas.

XII.I.2- ASSISTÊNCIA FARMACEUTICA E BIOQUIMICA

- Implantação e manutenção de laboratórios de análises clínicas para atender prioritariamente à população;
- Abastecimento periódico de medicamentos, imunizantes e outros produtos farmacêuticos destinados a apoiar as atividades desenvolvidas pelos ambulatórios, pronto-socorro e demais serviços de saúde municipal;
- Padronização dos exames de rotina desenvolvidos pelos laboratórios com ênfase nas doenças prevalentes no Município, nos exames de menor custo e tecnologia simplificada;
- Treinamento e supervisão do pessoal auxiliar dos ambulatórios e pronto-socorro nas tarefas de coleta de material e sua consequente utilização;
- Avaliação periódica de suas atividades, tanto no setor farmacêutico, como no setor bioquímico, através de dados estatísticos, relação custo/benefício, mapas de produtos adquiridos e distribuídos à população;
- Distribuição de medicamentos à população e aos servidores municipais, mediante apresentação de receita médica, fornecida por médico da Prefeitura;
- Execução de outras atividades correlatas.

XII.II- DA ÁREA DE ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

As atividades da área de assistência odontológica são as seguintes:

- Implantação e manutenção de ambulatórios odontológico com o objetivo de atender especialmente à população, aos servidores municipais e seus dependentes;
- Execução de programas de assistência odontológica nas escolares, articulação com órgãos estaduais e federais;

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

- Planejamento e execução de programas educativos de prevenção à saúde buco-dental da população;
- Promoção das atividades de saúde oral, com ênfase na profilaxia da cárie dentária e outras doenças evitáveis da boca;
- Avaliação periódica, através de dados estatísticos e administrativos das atividades de assistência odontológica, elaborando a relação custo/benefício, dos procedimentos utilizados, com o fim de ampliar a sua cobertura à população do Município;
- Abastecimento de material permanente a todos os ambulatorios odontológicos, de modo completo e atualizado, bem como promover o fornecimento periódico, de acordo com rotina previamente estabelecida, de material de consumo indispensável ao seu funcionamento;
- Priorização ao atendimento aos bairros mais carentes ou desprovidos de assistência específica de saúde oral;
- Execução de campanhas preventivas, visando a assistência odontológica aos Municípios;
- Execução de outras atividades correlatas.

XIII- ATRIBUIÇÕES EXECUTADAS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ECOPORANGA/ES

São atribuições da Secretaria Municipal de Saúde as seguintes atividades:

- Prestar assistência à população no que tange à prevenção das doenças;
- Promoção da saúde coletiva;
- Ações curativas e reabilitadoras;
- Ações para controle das condições sanitárias;
- Realizar, apoiar e incentivar atividades de pesquisa no campo da saúde e áreas afins;
- Prestação supletiva de serviços de urgência e emergência, bem como a distribuição de medicamentos;

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- Integração, promoção, coordenação e execução de atividades de saúde e educação para a saúde no Município de Ecoporanga, através do concurso de ações desenvolvidas pela equipe multiprofissional de saúde;
- Estabelecer diretrizes para os recursos financeiros da área de saúde;
- Controlar e fiscalizar qualquer atividade e serviço que comporte risco à saúde, à segurança e ao bem-estar físico e psíquico do indivíduo e da coletividade;
- Promover o desenvolvimento das condições necessárias para o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Regional em Saúde, atendendo as diretrizes do Sistema Único de Saúde;
- Assumir as responsabilidades atribuídas de acordo com o nível de complexidade previsto no tipo de gestão em que o Município estiver inserido no Sistema Único de Saúde;
- Estimular a formação da consciência pública voltada à preservação da saúde;
- O relacionamento com os Conselhos Municipais e respectivos Fundos, na sua área de atuação, de acordo com a legislação específica que os instituiu;
- Atribuições previstas na Lei Orgânica do Município para o Poder Público na área da Saúde;
- Outras atividades correlatas.

XIII- UBS- UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES

XIII.I- UBS – UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE NA SEDE E UBS – UNIDADES BÁSICA DE SAÚDE NA ZONA RURAL E PONTOS DE APOIO.

ITEM	Responsável	Local Específico de Instalação e Manutenção
001	Mateus Levi Alves Silva	UBS Assentamento Miragem – 08 km da Sede do Município (Rua A). Pontos de Apoio Santa Terezinha – Rua Principal, S/N
002	Arthur Moreira de Lima	UBS Prata dos Baianos – 22 km da Sede do Município. (Rua Santa Helena) Pontos de Apoio: Bonfim -Rua principal S/N Barbosa- Rua principal S/N Pratinha -Rua principal S/N Santa Rita- Rua principal S/N
003	Samille Pereira Vilas Boas	UBS Cotaxé – 35 Km da Sede do Município. (Rua Tolentino Xavier Ribeiro)

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

		Pontos de Apoio: Muritiba -Rua principal S/N Santa Luzia do Norte - Rua Ecoporanga, s/n.º Franqueza e realza Rua principal S/N
004	Eraldo das Virgens Patez Filho	UBS Imburana – 19 km da Sede do Município (Rua Padre Luiz Toni) Pontos de Apoio: São Geraldo - Rua principal S/N Ribeirãozinho - Rua principal S/N Assentamento Novo Sonho - Rua principal S/N
005	Cristiane Soares da Silva	UBS Joassuba – 21 km da Sede do Município. Pontos de Apoio: Itapeba - Rua principal S/N
006	Eulália Kennedy Brochini Serra	UBS Vila Nova - Sede do Município (Av. João Batista Santana, S/N) 3755-1104
007	Samahya Cardoso Pereira Dayanne Silva Alvarenga De Oliveira	UBS Divino Espírito Santo – Sede do Município. (Rua Idalino Monteiro, Nº 180, Bairro Nossa Senhora Aparecida) 3755-1469
008	Polyane Rodrigues Lima Ana Paula Pereira Machado	UBS Benedita Monteiro – Sede do Município. (Rua Miguel Gonçalves de Souza, bairro Benedita Monteiro) 3755-1613 Ponto de Apoio: Dois de Setembro - Rua principal S/N

XIV- SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ECOPORANGA/ES

➤ UBS- UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

As Unidades Básicas de Saúde (USB), prestam os serviços de atendimento em saúde que se destinam ao acompanhamento mais aproximado da população, como por exemplo, de crianças a idosos.

Cada Unidade fica centralizada em uma região do Município para atender a população, não sendo impedido, que em casos de urgência ou emergência, o atendimento a pessoas de outras regiões seja realizado.

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

O Município de Ecoporanga/ES possui 08 (oito) UBS- Unidades Básicas de Saúde, sendo 03 (três) distribuídas na sede do Município e 05 (cinco) na zona rural.

Destaca-se, que a equipe técnica é composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, agente comunitário de saúde, dentre outros profissionais da saúde, como dentista, psicólogos e assistentes sociais.

Para o usuário obter os serviços prestados nas UBS – Unidades Básicas de Saúde, deverá apresentar os seguintes documentos:

- ✓ Cartão do SUS – Sistema Único de Saúde;
- ✓ Comprovante de Residência;
- ✓ Documento Oficial com foto (RG-Registro Geral, CTPS - Carteira de Trabalho ou CNH- Carteira Nacional de Habilitação); e
- ✓ CPF – Cadastro de Pessoa Física.

Os serviços especializados pelas Unidades Básicas de Saúde são de atenção básica e média complexidade, serviços de controle de tabagismo, consulta ambulatorial, promoção da saúde, prevenção de doenças e agravos e produção do cuidado.

Além dos serviços expostos acima, as unidades básicas de saúde disponibilizam os serviços de odontologia (saúde bucal), realização de curativos, dentro outros.

Importante frisar, que os serviços prestados são de atendimento ambulatorial, sendo conveniado pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

➤ ESF – ESTRATEGIA E SAÚDE DA FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE ECOPORANGA/ES

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

O Programa de Saúde Familiar tem o objetivo de oferecer a atenção primária, de maneira mais humanizada ao usuário, sendo seu principal foco a família relacionando-a com o ambiente e demais fatores que a cercam.

Este programa possui ações para a promoção e proteção da saúde, como também para a prevenção, recuperação e reabilitação de doenças e agravos, incluindo o diagnóstico e o tratamento.

Importante destacar, que o ESF –Estratégia de Saúde Familiar, facilita a compreensão do paciente no contexto em que vive.

As visitas domiciliares, por exemplo, possibilitam a identificação dos componentes de cada núcleo familiar e dos casos de morbidade (levantando os problemas de saúde existentes) como também a análise das condições higiênico-sanitárias e ambientais em que o mesmo se encontra inserido.

Permitindo um vínculo entre as unidades, representadas por suas equipes e as famílias, com a transferência de informações sobre os serviços disponíveis, os cadastramentos e os locais de atuação.

➤ FARMÁCIA BÁSICA

Este setor é responsável por racionalizar a distribuição de medicamentos essenciais que permite o tratamento eficaz de doenças do usuário.

Na Farmácia Básica de Saúde são disponibilizados ao usuário vários tipos de medicamentos, como: medicamentos para tratamento de dor, alergia, pressão alta, diabetes, antibióticos, dentre outros.

Para o usuário ter acesso a esses medicamentos, deverá comparecer à Farmácia Básica de Saúde munido dos documentos de identificação (RG – Registro Geral e Cadastro de Pessoa Física), Cartão do SUS - Sistema Único de Saúde e Receituário Médico.

Destaca-se, que o receituário médico deverá estar devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico que o prescreveu, bem como, com o prazo de prescrição atualizado.

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

➤ VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A vigilância sanitária é a principal responsável por eliminar, diminuir, prevenir riscos à saúde, intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção, circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde.

O departamento da vigilância sanitária presta vários serviços ao usuário, como por exemplo: inspeção de rotina nos estabelecimentos comerciais cadastrados, inspeção nas feiras livres, apreensão de mercadoria fora do prazo de validade, recebimento e verificação de denúncias, emissão de alvará sanitário.

O alvará sanitário é um documento emitido pela autoridade sanitária do Município, qual seja, a Vigilância Sanitária, após vistoria e análise das condições sanitárias do estabelecimento comercial.

Destaca-se, que o alvará sanitário é um documento essencial para o funcionamento do estabelecimento, sendo uma garantia de que as condições de higiene básicas para a saúde do cliente final foram observadas.

Para obtenção do alvará sanitário, basta o usuário fazer o requerimento junto ao Protocolo Geral da Prefeitura Municipal.

Após requerimento, a equipe da vigilância sanitária fará a inspeção e avaliação no estabelecimento, momento que será exigido do usuário a apresentação de alguns documentos, como: Contrato Social, Cartão Nacional de Pessoa Jurídica, Comprovante de Recolhimento da Taxa que permite a Emissão do Alvará Sanitário,

O Alvará Sanitário será liberado após inspeção e avaliação do local, quando estiver em conformidade com as normas sanitárias.

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

➤ CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL – CAPS DE ECOPORANGA/ES

O Centro de Atenção Psicossocial – CAPS de Ecoporanga/ES é responsável pelo oferecimento de assistência e cuidados para pacientes que estejam necessitando de tratamento psicológicos, dentre outros problemas de saúde mental, como esquizofrenia, transtornos, uso de álcool, drogas ilícitas, entre outros.

O público alvo do Centro de Atenção Psicossocial – CAPS do Município de Ecoporanga/ES são crianças, adolescentes, adultos e idosos com transtornos mentais, bem como, usuários de álcool e drogas ilícitas.

Destaca-se que o atendimento é ofertado a todos os cidadãos que necessitam de acompanhamento profissional especializado. Sendo ofertados vários atendimentos com: atendimento intensivo, atendimento semi-intensivo e atendimento não intensivo.

✓ **ATENIMENTO INTENSIVO:** é disponibilizado para aquele usuário/paciente que necessita de atendimento diário, em condições especiais, por exemplo quando há dificuldade no convívio social diário.

✓ **ATENIMENTO SEMI-INTENSIVO:** para o usuário que necessita de atendimento constante, mas não diário. Aqui, o atendimento é voltado ao usuário que já encontra em tratamento, mas que necessita continuar em tratamento.

✓ **ATENIMENTO NÃO INTENSIVO:** é indicado ao usuário/paciente que não necessita de acompanhamento contínuo, sendo o atendimento realizado com menor frequência.

✓ **PARA SOLICITAÇÃO DO ATENDIMENTO O USUÁRIO DEVERÁ APRESENTAR OS SEGUINTE DOCUMENTOS:**

- **CARTÃO DO SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE;**
- **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO (RG, CARTEIRA DE TRABALHO, CNH); E**
- **ENCAMINHAMENTO MÉDICO.**

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

O CAPS – Centro de atenção Psicossocial é considerado como uma casa de acolhimento aos que necessitam de serviços relacionados à saúde mental.

O atendimento ao usuário é feito de forma imediata, sendo inicialmente realizado uma avaliação com equipe especialista, para que seja definido o tipo de tratamento indicado, sendo a prestação de serviço da seguinte forma:

- 1- Acolhimento e atendimento inicial do usuário/paciente;
- 2- Atendimento individual médico com psiquiatra;
- 3- Atendimento com Assistente Social;
- 4- Atendimento com Psicólogo;
- 5- Atendimento individual com enfermeiro;
- 6- Administração de medicação oral e injetável;
- 7- Atividade para reinserção social;
- 8- Articulação da rede com outros setores.

➤ **FISIOTERAPIA**

Este serviço é voltado a realização de exercícios de reabilitação ortopédica, contando com uma equipe especializada composta por 5 (cinco) Fisioterapeuta.

A clínica possui aparelhos para ortopedia e fisioterapia respiratória para adultos e crianças.

O principal objetivo deste setor, é promover melhor qualidade de vida ao usuário/paciente, através de atendimento personalizado e de referência, bem como, por ações que o ajudam em sua recuperação, reabilitação e prevenção de problemas de saúde, sem a necessidade do mesmo se deslocar para outros Municípios em busca da prestação deste serviço.

O Setor de Fisioterapia está localizado na rua João Batista Santana, sendo seu funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, nos horários de 07h00 às 17h00.

Para o usuário obter os serviços prestados na Fisioterapia, deverá apresentar os seguintes documentos:

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

- ✓ Cartão do SUS - Sistema Único de Saúde;
- ✓ Documento Oficial com foto (Carteira de Identidade, CNH, CTPS);
- ✓ Comprovante de residência;
- ✓ Encaminhamento.

➤ **VACINAÇÃO**

A aplicação das vacinas é realizada na Secretaria Municipal de Saúde, na sala de vacinação, sendo a demanda efetivada de forma espontânea pelo usuário ou por solicitação profissional de saúde.

Destaca-se, que além da aplicação de vacinas no usuário, este setor possui uma sala própria destinada a realização do Teste do Pezinho em recém-nascido.

Este setor, oferece os imunológicos disponíveis no calendário de vacinação da criança, adolescente, adultos e idosos, conforme recomendado pelo Ministério da Saúde.

Para aplicação da vacina, o usuário deverá comparecer a sala de vacinação, localizada no prédio da Secretaria Municipal de Saúde, na Avenida Floriano Rubim, Centro, Ecoporanga/ES, no horário de funcionamento, e apresentar o Cartão de Vacinação, Cartão de SUS – Cartão do Sistema Único de Saúde.

Ressalte-se, que os menores, menores de 12 (doze) anos deverá comparecer acompanhado dos pais ou responsáveis.

➤ **VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA**

A Vigilância Epidemiológica é responsável pelo controle de doenças transmissíveis e de agravos de doenças não transmissíveis.

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

Os serviços prestados por este setor são: coleta, processamento, análise e interpretação de dados epidemiológicos, recomendação das medidas de prevenção e controle apropriadas, promoção das ações de prevenção e controle indicadas, avaliação da eficácia e efetividade das medidas adotadas, divulgação de informações pertinentes, campanhas e ações, tais como campanhas de vacinação e de prevenção de doenças como tuberculose, hanseníase, hepatites, DST'S/HIV, monitoramento, capacitação dos profissionais nas áreas correlatas.

Este Setor trata de ações que proporciona o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças transmissíveis ou agravos dessas doenças.

Seu principal objetivo é fornecer orientação técnica permanente para os profissionais de saúde, que têm a responsabilidade de decidir sobre a execução de ações de controle de doenças e agravos, bem como dos fatores que a condicionam, numa área geográfica ou população definida.

Destaca-se, que a Secretaria Municipal de Saúde, realiza diversas ações de vigilância em saúde, como orientação ao usuário, através de palestras, intensificações de visitas domiciliares pelos agentes comunitários de saúde e agentes de endemias, entre outras.

➤ SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Este serviço é responsável pelo atendimento ao usuário em situação de urgência e emergência, acolhimento com classificação de risco, atendimento pré-hospitalar, encaminhamento em situação de emergência para as referências.

Sendo ofertado ao usuário através do Pronto Socorro do Hospital Fumatre, pelo Serviço de Atendimento Móvel de urgência e Emergência – SAMU, que funciona 24 (vinte e quatro) horas, podendo ser solicitado através do número de telefone 192.

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO **Controladoria Geral do Município**

➤ AGENDAMENTO

Este setor tem a função de regular o acesso as vagas de consultas de exames disponibilizadas pela Secretaria de Saúde do Estado (SESA), bem como, aquelas sob Gestão Municipal, priorizando de forma responsável o acesso, em tempo oportuno, do usuário para a continuidade ao cuidado da saúde.

Deste modo, o setor do agendamento regula o acesso a todos procedimentos necessários para que o usuário obtenha o serviço de saúde solicitado.

Destaca-se, que para aqueles serviços como, consultas e exames especializados, entre outros, que não são prestados pela Secretaria Municipal de Saúde, o Município realiza o agendamento destes serviços em outras localidades, disponibilizando o serviço de transporte.

➤ OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

- ✓ Cadastramento do Usuário na Unidade de Saúde pelo Agente Comunitário de Saúde;
- ✓ Visita e atendimento ao usuário em sua residência pelo Agente Comunitário de Saúde, realizando marcação de saúde, pesagem de crianças, entre outros serviços;
- ✓ Acolhimento e identificação da necessidade do usuário;
- ✓ Consultas médicas;
- ✓ Atendimentos e realização de testes do Covid 19 nas UBS- Unidades Básicas de Saúde por equipe médica especializada;
- ✓ Desenvolvimento de ações de controle da dengue pelo Agente Endemias;
- ✓ Atendimento a mulheres em estado grávidos, com realização de pré-natal nas UBS-Unidades Básicas de Saúde;
- ✓ Verificação de pressão arterial, temperatura;
- ✓ Campanhas, bem como, prevenção, tratamento e acompanhamento de doenças sexualmente transmissíveis e de outras doenças infecto contagiosas;
- ✓ Consulta e tratamento odontológico (saúde bucal).

Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

XV- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AO USUÁRIO

- Prioridade no atendimento: idosos, pessoas com deficiência e gestantes. Destaca-se, que a prioridade aos atendimentos obedece a apresentação do quadro clínico do paciente diante da avaliação inicial;
- Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos;
- Mecanismo de comunicação com o usuário: presencial, via e-mail e/ou telefone, sendo seu principal ponto de apoio de comunicação aos serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde o agente comunitário de saúde;
- Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário: presencial, via e-mail, telefone e/ou requerimento que deverá ser protocolado no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal;
- Mecanismo de consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: presencial, via telefone e/ou e-mail.

XVI - CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ECOPORANGA/ES



Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

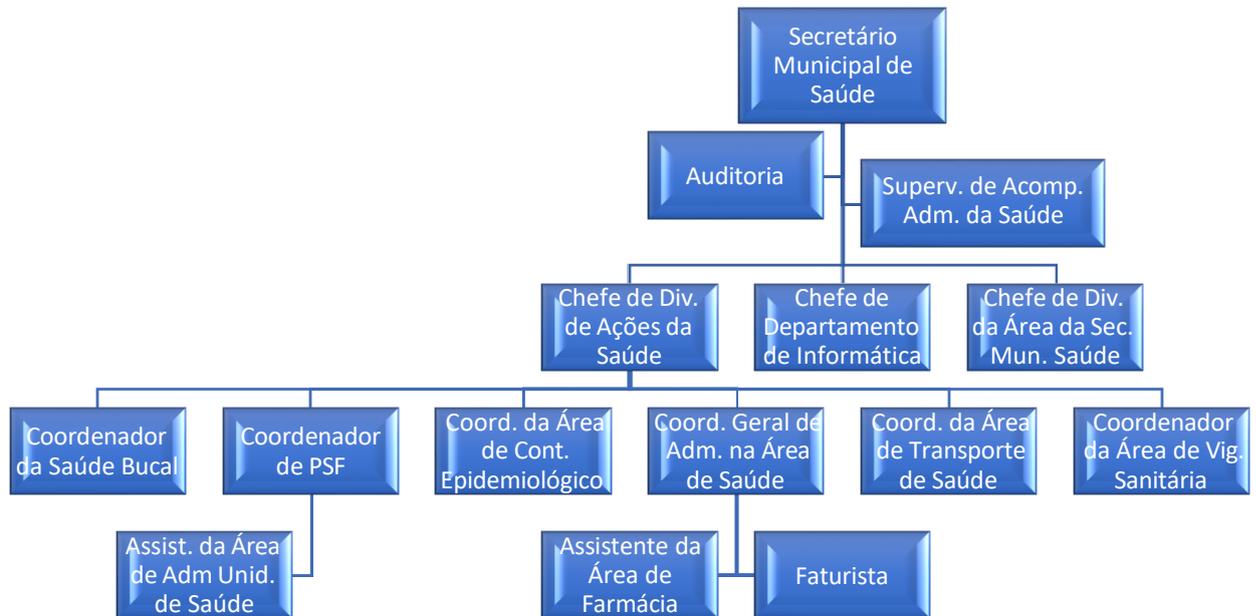
Telefone: (0xx27) 3755-2900



PREFEITURA MUNICIPAL DE ECOPORANGA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO Controladoria Geral do Município

XVII- ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ECOPORANGA/ES



Rua Suelon Dias Mendonça, nº 20 - Centro – Ecoporanga-ES, CEP.: 29850.000

Telefone: (0xx27) 3755-2900