

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Índice

Apresentação e identificação	2
Serviços oferecidos e equipe multiprofissional	3
Cuidado ao longo da vida	4
Prevenção, procedimentos e acompanhamento	5
Requisitos, documentos e acesso	6
Etapas, prazos e prioridades	7
Unidades de Atenção Primária à Saúde	8-10
Integração com a rede e urgências	11
Comunicação e acompanhamento	12
Qualidade, direitos e deveres	13
Participação, acessibilidade e disposições finais	14

Apresentação e identificação

A Secretaria Municipal de Saúde de Itaguaí, por meio da Rede de Atenção Primária à Saúde, apresenta esta Carta de Serviços com o objetivo de informar a população sobre os serviços disponibilizados, formas de acesso, requisitos, prioridades, compromissos de qualidade e canais de comunicação e participação social.

A Atenção Primária à Saúde (APS) constitui a principal porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde (SUS). Atua na promoção da saúde, prevenção de doenças e agravos, diagnóstico, tratamento, acompanhamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde.

A organização dos serviços observa os princípios e diretrizes do SUS, especialmente universalidade, integralidade, equidade, regionalização, participação da comunidade e coordenação do cuidado.

Identificação e atendimento

Órgão: Prefeitura Municipal de Itaguaí.

Unidade responsável: Secretaria Municipal de Saúde.

Área: Atenção Primária à Saúde.

Endereço da Secretaria: Rua General Bocaiúva, 636 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23.815-310.

Horário: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Telefone: (21) 3782-9005.

E-mail: smsau@itaguaei.rj.gov.br.

Finalidades do serviço

- Ampliar o acesso, promover saúde e qualidade de vida e prevenir doenças e agravos.
- Realizar diagnóstico e tratamento oportunos e acompanhar condições agudas e crônicas.
- Desenvolver ações individuais, familiares, coletivas e de vigilância em saúde.
- Coordenar o cuidado na Rede de Atenção à Saúde.
- Reduzir desigualdades e iniquidades em saúde e estimular a participação comunitária.

Serviços oferecidos

Acolhimento e acesso

Acolhimento, escuta qualificada, atendimento de demanda espontânea e consultas programadas. Avaliação das necessidades de saúde, identificação de risco e vulnerabilidade e encaminhamento quando indicado.

Consultas e acompanhamento

Consultas médicas, de enfermagem, odontológicas e atendimentos multiprofissionais, conforme a organização de cada unidade. Acompanhamento individual, familiar, coletivo e de grupos prioritários.

Equipe Multiprofissional - eMulti

A eMulti atua de forma integrada às equipes da Estratégia Saúde da Família, ampliando a resolutividade da Atenção Primária por meio do cuidado compartilhado e da atuação multiprofissional.

Território de atuação: ESF Coroa Grande, ESF Ilha da Madeira, ESF Leandro e ESF Mazomba.

Profissionais: fonoaudiólogo, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista, médico ginecologista, farmacêutico e médico endocrinologista.

Serviços oferecidos: avaliação e acompanhamento multiprofissional; atendimentos individuais ou coletivos; discussão de casos; elaboração compartilhada do plano de cuidado; ações de promoção da saúde, prevenção de agravos, reabilitação e educação em saúde, conforme as necessidades identificadas pelas equipes.

Forma de acesso: por meio da equipe da Estratégia Saúde da Família de referência do usuário, mediante encaminhamento para cuidado compartilhado com os profissionais da eMulti, conforme avaliação das necessidades de saúde e organização das agendas.

Cuidado ao longo da vida

Saúde da mulher

Planejamento reprodutivo; pré-natal de risco habitual; acompanhamento puerperal; saúde sexual e reprodutiva. Rastreamento de câncer do colo do útero e de mama; atendimento ginecológico; prevenção, diagnóstico e acompanhamento de infecções sexualmente transmissíveis (IST); prevenção de violências.

Saúde da criança e do adolescente

Puericultura; acompanhamento do crescimento e desenvolvimento; avaliação nutricional; aleitamento materno; alimentação complementar; vacinação. Saúde sexual e reprodutiva; prevenção de IST, violências e uso de álcool, tabaco e outras drogas; promoção da saúde mental.

Saúde do adulto e condições crônicas

Acompanhamento de hipertensão, diabetes, obesidade, doenças cardiovasculares e respiratórias crônicas. Estratificação de risco, tratamento, educação em saúde, autocuidado, adesão terapêutica e prevenção de complicações.

Saúde da pessoa idosa

Avaliação integral e funcional; identificação de fragilidade; prevenção de quedas; acompanhamento de doenças crônicas. Promoção do envelhecimento saudável; orientação a familiares e cuidadores; atenção domiciliar e cuidados paliativos na APS, quando aplicável.

Saúde mental

Acolhimento, escuta qualificada, identificação de sofrimento psíquico e acompanhamento de casos conforme a capacidade da equipe. Identificação de risco de suicídio, cuidado compartilhado e articulação com a Rede de Atenção Psicossocial.

Prevenção, procedimentos e acompanhamento

Saúde bucal e imunização

Saúde bucal: consultas, avaliação, prevenção, procedimentos odontológicos básicos, ações coletivas e encaminhamento para atenção especializada quando indicado.

Imunização: vacinação de rotina, atualização de caderneta, campanhas, busca ativa e vacinação de grupos prioritários conforme as normas vigentes.

IST e saúde sexual

Aconselhamento, testagem rápida conforme disponibilidade, prevenção de HIV, sífilis e hepatites virais, tratamento conforme protocolos e distribuição de insumos.

Procedimentos de enfermagem

Aferição de sinais vitais, glicemia capilar, curativos, retirada de pontos, administração de medicamentos, testes rápidos e coletas quando disponíveis.

Atenção domiciliar e vigilância em saúde

Atenção domiciliar: visitas, acompanhamento de pessoas acamadas ou com mobilidade reduzida, cuidados e orientação a familiares e cuidadores.

Vigilância: notificação e investigação de doenças e agravos, busca ativa, controle de doenças transmissíveis, ações sobre arboviroses e mobilização comunitária.

Assistência farmacêutica e saúde do trabalhador

Assistência farmacêutica: dispensação de medicamentos padronizados, orientação de uso, armazenamento, adesão e identificação de problemas relacionados a medicamentos.

Saúde do trabalhador: identificação e prevenção de agravos relacionados ao trabalho, notificações e encaminhamentos à rede de referência.

Violências, vulnerabilidades e coordenação do cuidado

Acolhimento, escuta qualificada, identificação, atendimento inicial, notificação quando indicada e articulação com a rede de proteção. Encaminhamento, solicitação de exames conforme protocolos, regulação, acompanhamento dos usuários e continuidade do cuidado.

Requisitos, documentos e acesso

Quem pode utilizar

Os serviços são destinados aos usuários do SUS, observada a organização territorial e os fluxos da Rede Municipal de Saúde de Itaguaí. O cadastro na unidade de referência é recomendado para permitir o acompanhamento contínuo.

Documentos recomendados

- Documento oficial de identificação e CPF.
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).
- Comprovante de residência, quando necessário para vinculação territorial.
- Caderneta de vacinação, da criança ou da gestante, quando aplicável.
- Receitas, medicamentos em uso, exames, relatórios e encaminhamentos, quando disponíveis.

A ausência de documento, isoladamente, não deverá impedir o acolhimento e a avaliação da necessidade de saúde.

Formas de acesso

- Procura presencial da unidade e acolhimento de demanda espontânea.
- Agendamento, busca ativa e visita domiciliar.
- Encaminhamento profissional.
- Ações territoriais e atividades coletivas.
- Encaminhamento pela equipe da Estratégia Saúde da Família para cuidado compartilhado com a eMulti, nos territórios contemplados.

Forma de prestação do serviço

Atendimento presencial, individual, coletivo, familiar, domiciliar, territorial, escolar e por articulação com outros pontos da Rede de Atenção à Saúde.

Etapas, prazos e prioridades

Principais etapas do atendimento

1. Identificação e cadastro.
2. Acolhimento e identificação da necessidade.
3. Avaliação clínica ou multiprofissional e definição da conduta.
4. Atendimento, procedimento e exames, quando indicados.
5. Tratamento e encaminhamento, quando necessário.
6. Orientação, registro, retorno e acompanhamento.

Prazos para prestação dos serviços

Os prazos dependem da natureza da demanda, da situação clínica, do risco, da vulnerabilidade, da disponibilidade da unidade e dos fluxos de regulação. Demandas urgentes são avaliadas prioritariamente conforme a gravidade. Consultas e procedimentos programados seguem a agenda e os critérios assistenciais.

Previsão do tempo de espera

O tempo de espera varia conforme a demanda, a classificação de risco, a prioridade clínica e a capacidade operacional da unidade. Nos atendimentos programados, o usuário será informado, no agendamento ou acolhimento, sobre a previsão de atendimento, sempre que possível. Demandas de urgência podem ser encaminhadas a serviço de referência.

Prioridades de atendimento

A prioridade é definida pela necessidade de saúde, risco clínico e vulnerabilidade, e não exclusivamente pela ordem de chegada. Poderão receber prioridade, conforme avaliação:

- Situações de urgência; gestantes e puérperas; crianças e pessoas idosas.
- Pessoas com deficiência e com doenças crônicas descompensadas.
- Pessoas em sofrimento mental, vítimas de violência ou em vulnerabilidade social.

Unidades de Atenção Primária à Saúde

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, exceto a ESF Saco da Prata, que atende das 8h às 17h.

Unidade	Endereço	Telefone / ramal
USF Brisamar	Rod. Rio-Santos (BR-101), Transversal 40, lotes 4 e 5	(21) 3782-9005 Ramal 4981
USF Chaperó B	Estrada Aristotelina Silva Lino, esquina com Rua 16 de Abril, Gleba B, Chaperó	(21) 3782-9005 Ramal 4065
USF Dr. Vitor Vieira de Souza (ESF Engenho)	Rua João Plaza Gonzales, lotes 1 e 2, quadra 9	(21) 3782-9005 Ramal 4994
USF Ilha da Madeira	Rua Prefeito Wilson Pedro Francisco, nº 21, Ilha da Madeira	(21) 3782-9005 Ramal 4995
USF Mangueira	Rodovia Rio-Santos, BR-101, esquina com Avenida Bahia, lotes 15 e 16, quadra 17, Vila Ibirapitanga	(21) 3782-9005 Ramal 4985
USF Mazomba	Estrada Engenheiro Ivan Mundim, nº 700, Mazomba	(21) 3782-9005 Ramal 4996
USF Monte Serrat	Rua Kaiser Abraão Brito, s/n, quadra 09	(21) 3782-9005 Ramal 4952

USF: Unidade de Saúde da Família. UBS: Unidade Básica de Saúde.

Unidades de Atenção Primária à Saúde

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, exceto a ESF Saco da Prata, que atende das 8h às 17h.

Unidade	Endereço	Telefone / ramal
USF Centro	Rua Juraci Vidal Clemente, s/n, Centro	(21) 3782-9005 Ramal 4997
USF Santa Cândida	Rua João Venâncio de Freitas, nº 01, Santa Cândida	(21) 3782-9005 Ramal 499*
USF Gilberto Oliveira Torres (ESF Califórnia)	Rua Nossa Sra. das Graças, lotes 2 e 3, quadra 120, Vila Califórnia	(21) 3782-9005 Ramal 4987
USF Dr. Evaristo Paulo Minomo (ESF Vila Margarida)	Rua Alziro Santiago, lote 15, quadra 14	(21) 3782-9005 Ramal 4980
USF Vista Alegre	Estrada Teixeira, nº 14,15, quadra 58	(21) 3782-9925 Ramal 4989
USF Odnit Maia	Rua Estados Unidos, s/n, Jardim América	(21) 3782-9005 Ramal 4992
USF Adailton Nunes dos Santos (ESF Teixeira)	Rua Genecilda Aguiar Vieira, nº 1801	(21) 3782-9005 Ramal 4991

USF: Unidade de Saúde da Família. UBS: Unidade Básica de Saúde.

* Santa Cândida: o anexo informa o ramal 499; confirmar a numeração com a Secretaria.

Unidades de Atenção Primária à Saúde

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h, exceto a ESF Saco da Prata, que atende das 8h às 17h.

Unidade	Endereço	Telefone / ramal
USF Coroa Grande	Av. Governador Amaral Peixoto, s/n	(21) 3782-9005 Ramal 4990
UBS Dr. Marco Aurélio Couto Silva (Chaperó A)	Rua Elvira Maia Coelho, nº 21, Gleba A, Chaperó	(21) 3782-9005 Ramal 4983
USF Honório Ferreira de Freitas (ESF Saco da Prata) 8h às 17h	Estrada Bom Jardim, s/n	Não informado
Clínica da Família Ibirapitanga	Av. Visconde de Mauá, s/n, Ibirapitanga	(21) 3782-9005 Ramal 4964
USF Dr. Alberto Paulo Waack (ESF Piranema)	Rua Antônio Manuel Pereira, s/n	(21) 3782-9005 Ramal 4940
USF Romildo Ribeiro da Silva (ESF Leandro)	Estrada do Mazomba, lotes 16-18, quadra 34, Leandro	(21) 3782-9005 Ramal 4070

USF: Unidade de Saúde da Família. UBS: Unidade Básica de Saúde.

Integração com a rede e urgências

Rede de Atenção à Saúde

Quando a necessidade ultrapassar a capacidade de resolução da APS, o usuário poderá ser encaminhado, conforme protocolos e regulação, para serviços especializados, odontológicos, fisioterapia/fonoaudiologia, saúde mental, urgência e emergência, assistência farmacêutica e demais pontos da rede.

Entre os serviços municipais relacionados no documento estão CEMES, CEO, CEFF, CAPS, Ambulatório de Saúde Mental, Hospital Municipal São Francisco Xavier, UPA, SAMU, CAPE e Complexo Regulador Municipal.

Nos territórios contemplados, as equipes da Estratégia Saúde da Família contam com o apoio da eMulti para discussão de casos, atendimentos compartilhados, elaboração do plano de cuidado e articulação com outros pontos da rede.

A equipe de referência da ESF permanece responsável pela coordenação e continuidade do cuidado do usuário.

Urgência e emergência

As unidades de APS realizam acolhimento e avaliação inicial. Nas situações de gravidade ou necessidade de maior complexidade, o usuário será encaminhado conforme os fluxos da Rede de Urgência e Emergência.

SAMU: 192

Atendimento de emergência móvel, 24 horas.

UPA Itaguaí

Rua Deputado Otávio Cabral, s/n, quadra 52, Vista Alegre.

Atendimento 24 horas.

Comunicação e acompanhamento

A população poderá obter informações e apresentar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios pelos canais oficiais da Prefeitura e da Secretaria Municipal de Saúde.

Canais de atendimento

Ouvidoria Municipal: (21) 3782-9007.

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@itaguai.rj.gov.br.

Secretaria Municipal de Saúde: (21) 3782-9005.

E-mail: smsau@itaguai.rj.gov.br.

Como acompanhar solicitações

O usuário poderá consultar o andamento de solicitações, encaminhamentos, agendamentos, exames e demais demandas diretamente na unidade responsável, presencialmente, por telefone ou pelos canais institucionais disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde.

Quando houver número de protocolo, registro ou outro identificador, informe-o para facilitar a consulta.

Manifestações registradas na Ouvidoria

O acompanhamento deverá ser realizado mediante o protocolo ou identificador fornecido no momento do registro, observados os fluxos e prazos institucionais aplicáveis.

A Secretaria Municipal de Saúde assegurará informação clara e acessível sobre o andamento das demandas registradas, respeitados o sigilo, a proteção de dados pessoais e os fluxos de regulação.

Qualidade, direitos e deveres

Compromissos de qualidade

Atendimento humanizado e respeitoso; tratamento sem discriminação; proteção da privacidade e do sigilo; informações claras e acessíveis; acesso equânime; continuidade e coordenação do cuidado; participação social; melhoria contínua da qualidade.

Direitos dos usuários

- Receber atendimento digno e respeitoso e ser acolhido sem discriminação.
- Receber informações claras.
- Ter privacidade e proteção de dados.
- Participar das decisões relacionadas ao cuidado.
- Conhecer encaminhamentos e orientações de continuidade.
- Apresentar manifestações sobre os serviços.

Deveres dos usuários

- Fornecer informações necessárias ao cuidado.
- Respeitar os profissionais e os demais usuários.
- Utilizar adequadamente os serviços e equipamentos públicos.
- Comparecer aos atendimentos agendados ou comunicar impossibilidade, quando possível.
- Seguir as orientações acordadas com a equipe.
- Manter os dados cadastrais atualizados e respeitar as normas das unidades.

Participação e disposições finais

Participação social e melhoria dos serviços

A população poderá participar da gestão e avaliação do SUS por meio do Conselho Municipal de Saúde, Conselhos Locais quando existentes, Conferências de Saúde, reuniões comunitárias, Ouvidoria, pesquisas de satisfação e demais instrumentos de controle social.

A qualidade da APS poderá ser acompanhada por indicadores de acesso, cobertura, assistência, vigilância e resultados em saúde, incluindo condições crônicas, pré-natal, puericultura, vacinação, saúde bucal, saúde da pessoa idosa, visitas domiciliares, promoção da saúde e satisfação dos usuários.

Acessibilidade, humanização e proteção de dados

A Secretaria Municipal de Saúde deverá buscar condições de acesso para pessoas com deficiência, idosos, gestantes, crianças, pessoas com mobilidade reduzida e demais usuários com necessidades específicas, observando comunicação acessível, respeito à autonomia, privacidade e sigilo. As informações pessoais e de saúde serão tratadas conforme a legislação aplicável, o sigilo profissional e as normas de proteção de dados.

Base legal e normativa indicada no documento

Constituição Federal de 1988; Leis Federais nº 8.080/1990, nº 8.142/1990, nº 13.460/2017 e nº 13.709/2018; Política Nacional de Atenção Básica (PNAB); Política Nacional de Humanização (PNH); normas, protocolos e diretrizes do Ministério da Saúde; legislação estadual e municipal aplicável.

Disposições finais

Esta Carta constitui instrumento de transparência, informação, orientação e participação social. Deverá ser revisada periodicamente e sempre que houver alterações relevantes na estrutura, serviços, horários, fluxos de acesso ou legislação aplicável.

A versão oficial deverá ser validada pela Secretaria Municipal de Saúde antes de sua publicação, mantendo atualizados os dados de unidades, telefones, horários e fluxos assistenciais.

Itaguaí - Rio de Janeiro | Secretaria Municipal de Saúde | Versão 2026