CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Índice

Apresentação e atendimento	2
Endereços e contatos	3
Direção de Vigilância em Saúde	4
Vigilância Epidemiológica	5
Investigação Epidemiológica e Dados Vitais	6
Laboratório de Saúde Pública - LASP	7
Imunização	8
Doenças Crônicas Não Transmissíveis - DCNT	9
IST/HIV/Aids e Hepatites Virais	10
Vigilância Sanitária	11
Áreas e setores da Vigilância Sanitária	12
Vigilância em Saúde do Trabalhador	13
Setores da Saúde do Trabalhador	14
Vigilância Ambiental em Saúde	15
Fatores de risco não biológicos	16
Vigiágua e Laboratório de Análise de Água	17
Vigidesastres / Vigsolo / Vigiar	18
Fatores de risco biológicos / Zoonoses	19
Raiva animal e animais peçonhentos	20
Vigilância de Vetores e Entomologia	21
Programas de controle de doenças	22
Compromissos e manifestações dos usuários	23

Apresentação e atendimento

Apresentação
A Vigilância em Saúde atua na identificação, no monitoramento, na prevenção e no controle de riscos, doenças e agravos que possam afetar a saúde individual e coletiva. Articula ações epidemiológicas, sanitárias, ambientais, de saúde do trabalhador, imunização, laboratório e programas estratégicos.

Horário geral
Direção de Vigilância em Saúde, Vigilância Epidemiológica, Vigilância Sanitária, Vigilância em Saúde do Trabalhador, Vigilância Ambiental em Saúde e IST/HIV/Aids e Hepatites Virais: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Imunização / Rede de Frio
Das 8h às 20h, de segunda a domingo, incluindo sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

Telefone geral
(21) 3782-9000. Consulte o ramal de cada área na página seguinte.

E-mail da Direção
dvsitaguairj@gmail.com

Sobre esta carta
Apresenta os serviços, o público atendido, os requisitos, as formas de acesso, as etapas, os prazos, as prioridades e os contatos informados pela Direção de Vigilância em Saúde.

Endereços e contatos

Direção de Vigilância em Saúde
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4052.

Vigilância Epidemiológica
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4051.

Vigilância Sanitária
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4004.

Vigilância em Saúde do Trabalhador
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4053.

Imunização / Rede de Frio
Rua Reverendo Luís Otávio Vieira, nº 262, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4950.

Vigilância Ambiental em Saúde
Rua Darcy Teixeira Fontes, nº 290, Engenho, Itaguaí/RJ. Ramal 5000.

IST/HIV/Aids e Hepatites Virais
Rua Harold Heiding, nº 131, Centro, Itaguaí/RJ. Ramal 4948.

Telefone para todos os ramais
(21) 3782-9000.

Direção de Vigilância em Saúde

Serviços
Coordenação e articulação das ações municipais de Vigilância em Saúde; recebimento e encaminhamento de demandas institucionais; articulação entre áreas técnicas; acompanhamento de respostas, planos, programas e ações estratégicas.

Público
Usuários, profissionais de saúde, instituições públicas e privadas e demais setores que necessitem de articulação com a Vigilância em Saúde.

Requisitos e acesso
Identificação do solicitante e apresentação da demanda. Documentos adicionais podem ser solicitados conforme o assunto. Acesso presencial, por comunicação institucional ou pelos canais oficiais da Secretaria Municipal de Saúde.

Etapas
Recebimento da demanda → análise → encaminhamento à área competente → acompanhamento → resposta ou retorno, quando aplicável.

Prazo e atendimento
Prazo variável conforme a natureza e a complexidade da demanda e eventuais prazos legais ou administrativos. Atendimento administrativo e técnico, articulação intersetorial e encaminhamento às coordenações competentes.

Prioridades
Riscos à saúde pública, emergências e demandas com prazo legal ou institucional.

Contato
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4052.

Vigilância Epidemiológica

Serviços
Recebimento, análise e acompanhamento de notificações; investigação epidemiológica; monitoramento de doenças e agravos; apoio técnico às unidades notificadoras; análise de dados e articulação de medidas de prevenção e controle.

Público
Serviços de saúde públicos e privados, profissionais, instituições e população, conforme a natureza da ocorrência.

Requisitos e acesso
Informações do caso ou evento e documentação disponível, como ficha de notificação, resultados laboratoriais e dados clínicos. Acesso por notificação, encaminhamento da rede de saúde, comunicação institucional ou demanda pertinente à vigilância epidemiológica.

Etapas
Recebimento ou notificação → análise → investigação, quando indicada → medidas de controle → registro e qualificação das informações → monitoramento → encerramento.

Prazo e atendimento
Conforme o agravo, o evento e os prazos específicos dos sistemas e protocolos de vigilância. Atuação técnica, investigação, monitoramento, orientação e articulação com a rede assistencial.

Prioridades
Eventos de notificação imediata, surtos, óbitos e situações de potencial risco coletivo.

Contato
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4051.

Investigação Epidemiológica e Dados Vitais

Setor de Investigação Epidemiológica
Investiga e acompanha casos, surtos, óbitos e eventos de interesse epidemiológico; busca e qualifica informações e apoia o encerramento de investigações. Atende a rede de saúde e os usuários envolvidos.

Requisitos e acesso
Dados de identificação e informações clínicas, epidemiológicas e laboratoriais disponíveis. Acesso por demanda da Vigilância Epidemiológica, notificação ou encaminhamento da rede.

Etapas, prazo e prioridades
Identificação do evento → coleta de informações → investigação → articulação de medidas → registro e encerramento. Prazo conforme natureza e prioridade epidemiológica. Investigação documental, contato com serviços e usuários e articulação com a rede. Prioridade para eventos graves, óbitos, surtos e notificações imediatas.

Setor de Dados Vitais
Acompanha e qualifica dados vitais sob responsabilidade da Vigilância Epidemiológica. Atende serviços de saúde e setores institucionais envolvidos nos fluxos de informação.

Requisitos e acesso
Documentação e informações pertinentes ao registro solicitado. Acesso por fluxo institucional e demanda dos serviços.

Etapas, prazo e prioridades
Recebimento → conferência e qualificação → processamento ou encaminhamento conforme fluxo. Prazo conforme rotina e sistema de informação aplicável. Atendimento técnico e processamento de informações. Prioridade para demandas com prazo legal, inconsistências críticas e necessidades de qualificação da informação.

Contato dos dois setores
Vinculados à Vigilância Epidemiológica. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4051.

Laboratório de Saúde Pública - LASP

Serviços
Apoio laboratorial às ações de Vigilância em Saúde e aos fluxos de amostras vinculados à vigilância, conforme escopo e pactuações vigentes.

Público
Rede municipal de saúde e áreas técnicas da Vigilância.

Requisitos
Solicitação e amostra devidamente identificadas e acondicionadas, conforme o fluxo específico do exame.

Acesso
Encaminhamento dos serviços de saúde e das áreas técnicas, conforme fluxos pactuados.

Etapas
Recebimento da amostra → conferência → processamento e/ou encaminhamento → registro e disponibilização do resultado conforme fluxo.

Prazo e atendimento
Variável conforme exame, metodologia e laboratório de referência. Apoio diagnóstico e laboratorial à vigilância.

Prioridades
Amostras relacionadas a situações de relevância epidemiológica e urgência definida em protocolo.

Contato
Vinculado à Vigilância Epidemiológica. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4051, até confirmação de contato específico.

Imunização

Serviços
Coordenação das ações de vacinação; distribuição e monitoramento de imunobiológicos; apoio técnico às salas de vacina; campanhas e estratégias de vacinação; monitoramento de coberturas e eventos relacionados à vacinação.

Público
População contemplada pelas estratégias de vacinação e profissionais e serviços da rede municipal.

Requisitos
Para vacinação: documento de identificação, Cartão Nacional de Saúde e, preferencialmente, caderneta ou cartão de vacinação. Outros documentos podem ser exigidos em situações específicas.

Acesso
Salas de vacinação da rede municipal, estratégias e campanhas e serviço de Imunização, conforme a finalidade.

Etapas
Avaliação da situação vacinal → indicação conforme calendário ou estratégia → administração e registro → orientação.

Prazo e atendimento
Conforme demanda, disponibilidade do imunobiológico e estratégia vigente. Vacinação, orientação técnica, logística e monitoramento.

Prioridades
Grupos prioritários e situações epidemiológicas definidos pelas estratégias vigentes.

Contato e horário
Rua Reverendo Luís Otávio Vieira, nº 262, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4950. Imunização/Rede de Frio: das 8h às 20h, todos os dias, inclusive feriados e pontos facultativos.

Doenças Crônicas Não Transmissíveis - DCNT

Serviços
Vigilância, monitoramento e análise de doenças e agravos não transmissíveis e de fatores relacionados, subsidiando planejamento e ações de promoção e prevenção.

Público
Gestores, serviços de saúde, áreas técnicas e população, conforme a ação desenvolvida.

Requisitos e acesso
Não há requisito único: depende da atividade, análise ou demanda. Acesso por ações programadas e fluxos institucionais da Vigilância Epidemiológica.

Etapas
Coleta ou recebimento de informações → análise → monitoramento → produção de informações → apoio às ações.

Prazo e atendimento
Conforme rotina de monitoramento e demanda. Vigilância, análise de indicadores e apoio técnico.

Prioridades
Situações de relevância epidemiológica e necessidades de planejamento em saúde.

Contato
Vinculado à Vigilância Epidemiológica. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4051.

IST/HIV/Aids e Hepatites Virais

Serviços
Prevenção, orientação e cuidado relacionados às infecções sexualmente transmissíveis, HIV/Aids e hepatites virais, incluindo testagem e demais atividades conforme a organização do serviço.

Público
População em geral, conforme critérios e atividades ofertadas pelo serviço.

Requisitos
Documento de identificação e/ou Cartão Nacional de Saúde, quando exigidos pelo fluxo. A documentação específica deverá ser confirmada pelo serviço.

Acesso
Presencialmente no serviço de IST e pelos fluxos de encaminhamento da rede.

Etapas
Acolhimento → avaliação e orientação → testagem ou procedimento indicado → resultado e orientação → encaminhamento e acompanhamento, quando necessário.

Prazo e atendimento
Variável conforme serviço realizado e necessidade assistencial. Atendimento presencial, acolhimento, prevenção, testagem e articulação com a rede, conforme escopo local.

Prioridades
Situações clínicas ou epidemiológicas prioritárias, conforme avaliação e protocolos vigentes.

Contato
Rua Harold Heiding, nº 131, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4948.

Vigilância Sanitária

Serviços
Fiscalização e inspeção de estabelecimentos e serviços de interesse à saúde; análise de riscos sanitários; atendimento a reclamações; análise de projetos e demais ações previstas na organização da Vigilância Sanitária.

Público
Cidadãos, responsáveis por estabelecimentos, profissionais, empresas e instituições sujeitos à vigilância sanitária.

Requisitos e acesso
Variam conforme o serviço. Podem ser exigidos requerimento, identificação, documentos do estabelecimento, documentos técnicos e outros itens pertinentes. Acesso presencial e pelos canais e protocolos oficiais definidos pelo município.

Etapas
Recebimento ou protocolo → análise documental → inspeção, quando cabível → avaliação técnica → providência, parecer ou documento pertinente.

Prazo e atendimento
Conforme tipo, complexidade e legislação aplicável. Atendimento administrativo, análise técnica, fiscalização e inspeção sanitária.

Prioridades
Situações que representem risco sanitário relevante ou imediato à população.

Contato
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4004.

Áreas e setores da Vigilância Sanitária

Áreas atendidas
Fiscalização de estabelecimentos de saúde e de interesse da saúde; setores de medicina, farmácia, enfermagem, alimentos, odontologia, análise de projetos, pronto atendimento às reclamações, informação e comunicação e setor administrativo.

Público
Usuários e estabelecimentos relacionados às respectivas áreas de atuação.

Requisitos e acesso
Requisitos conforme a natureza da solicitação ou fiscalização. Acesso por encaminhamento interno, protocolo, reclamação, denúncia ou demanda sanitária.

Etapas
Triagem da demanda → direcionamento ao setor competente → análise ou inspeção → providências.

Prazo e atendimento
Conforme a natureza da demanda. Atuação técnica especializada por área.

Prioridades
Riscos sanitários e situações que demandem intervenção prioritária.

Contato
Vigilância Sanitária: Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4004.

Vigilância em Saúde do Trabalhador

Serviços
Acolhimento do trabalhador; vigilância relacionada aos acidentes de trabalho e ao adoecimento; orientação e ações de formação, conforme a organização institucional.

Público
Trabalhadores, serviços de saúde, empregadores e instituições, conforme a natureza da ação.

Requisitos e acesso
Informações sobre o trabalhador, a ocorrência e o vínculo com o trabalho; documentos clínicos, ocupacionais ou de notificação, quando disponíveis e pertinentes. Acesso por encaminhamento, notificação, demanda institucional ou acolhimento, conforme a organização do serviço.

Etapas
Acolhimento → análise da situação → investigação ou vigilância, quando indicada → orientação e articulação → acompanhamento.

Prazo e atendimento
Conforme gravidade, natureza da ocorrência e necessidade de investigação. Acolhimento, investigação, vigilância, orientação e formação.

Prioridades
Acidentes graves, fatais, situações de risco coletivo e demais prioridades definidas pela vigilância.

Contato
Rua Amélia Louzada, nº 300, Centro. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4053.

Setores da Saúde do Trabalhador

Setores e serviços
Acolhimento do trabalhador; ações de vigilância aos acidentes de trabalho e ao adoecimento; formação.

Público
Trabalhadores e instituições envolvidas nas ações de saúde do trabalhador.

Requisitos e acesso
Conforme a atividade ou ocorrência. Acesso pelo serviço de Vigilância em Saúde do Trabalhador.

Etapas
Acolhimento da demanda → análise → direcionamento ao setor responsável → ação técnica → acompanhamento.

Prazo e atendimento
Conforme natureza e prioridade. Atendimento e ações técnicas específicas.

Prioridades
Ocorrências graves e riscos à saúde dos trabalhadores.

Contato
Vigilância em Saúde do Trabalhador. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4053.

Vigilância Ambiental em Saúde

Serviços
Vigilância e monitoramento de fatores ambientais de risco à saúde, abrangendo fatores de risco biológicos e não biológicos e programas e setores previstos no organograma municipal.

Público
População, serviços públicos, instituições e territórios sob vigilância.

Requisitos e acesso
Informações sobre a ocorrência, o local e a situação de risco. Outros dados e documentos podem ser solicitados conforme a ação. Acesso por ações programadas, demanda institucional, comunicação de situações de risco e fluxos específicos dos programas.

Etapas
Recebimento ou identificação do risco → avaliação → vistoria ou investigação, quando indicada → medida de vigilância ou controle → monitoramento.

Prazo e atendimento
Conforme natureza, risco e programa responsável. Ações de campo, monitoramento, vigilância, controle e orientação.

Prioridades
Situações com potencial de risco à saúde coletiva, surtos, emergências e riscos ambientais relevantes.

Contato
Rua Darcy Teixeira Fontes, nº 290, Engenho. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Fatores de risco não biológicos

Serviços
Ações relacionadas a contaminantes ambientais, Vigidesastres, Vigsolo, Vigiar, Vigiágua e laboratório de análise de água, conforme a estrutura apresentada no organograma.

Público
População e territórios expostos ou potencialmente expostos a fatores ambientais de risco.

Requisitos e acesso
Informações sobre local, ocorrência e exposição, conforme o programa. Acesso por ações programadas, comunicação de risco ou encaminhamento institucional.

Etapas
Identificação → avaliação → monitoramento, coleta ou vistoria, conforme necessidade → orientação e medidas → acompanhamento.

Prazo e atendimento
Conforme natureza e urgência do risco. Vigilância ambiental, ações de campo, coleta, monitoramento e articulação intersetorial.

Prioridades
Emergências, desastres e situações de risco à saúde humana.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Vigiágua e Laboratório de Análise de Água

Serviços
Vigilância da qualidade da água para consumo humano e atividades de análise e monitoramento previstas na estrutura municipal.

Público
População, sistemas e soluções de abastecimento e instituições relacionadas ao controle da qualidade da água.

Requisitos e acesso
Identificação do local ou situação e demais informações necessárias à avaliação. Acesso por programação de vigilância e demandas pertinentes ao risco à saúde.

Etapas
Programação ou demanda → coleta e avaliação → análise → interpretação → orientação e medidas, quando necessárias.

Prazo e atendimento
Conforme rotina de monitoramento e análise. Monitoramento, coleta, análise e vigilância da qualidade da água.

Prioridades
Situações com suspeita de risco à saúde decorrente da qualidade da água.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Vigidesastres / Vigsolo / Vigiar

Serviços
Vigilância relacionada a desastres, populações expostas a solo potencialmente contaminado e fatores ambientais relacionados à qualidade do ar, conforme programas constantes do organograma.

Público
População e territórios expostos ou vulneráveis.

Requisitos e acesso
Informações sobre evento, território, exposição ou situação ambiental. Acesso por vigilância programada, comunicação de ocorrência e articulação intersetorial.

Etapas
Identificação → avaliação de risco → articulação e ação de campo → orientação → monitoramento.

Prazo e atendimento
Conforme risco e situação. Vigilância, monitoramento e articulação intersetorial.

Prioridades
Desastres, emergências ambientais e riscos relevantes à saúde.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Fatores de risco biológicos / Zoonoses

Serviços
Vigilância de hospedeiros e reservatórios; controle de roedores; controle da raiva animal; vigilância de animais peçonhentos e demais ações de risco biológico previstas no organograma.

Público
População e territórios com ocorrência ou risco relacionado a zoonoses, hospedeiros, reservatórios ou animais de importância para a saúde pública.

Requisitos e acesso
Descrição da ocorrência, localização e informações necessárias à avaliação. Acesso por ações programadas, campanhas, comunicação de ocorrência e demandas pertinentes.

Etapas
Recebimento ou identificação → avaliação → ação de campo, quando indicada → orientação e controle → acompanhamento.

Prazo e atendimento
Conforme risco epidemiológico e natureza da ocorrência. Vigilância, investigação, controle e orientação.

Prioridades
Risco de transmissão de zoonoses e situações com potencial de gravidade.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Raiva animal e animais peçonhentos

Raiva animal - serviços e público
Programa de controle da raiva animal e ações de vigilância e prevenção, incluindo estratégias de vacinação animal conforme programação municipal. Atende a população e responsáveis por animais, conforme ações ofertadas.

Requisitos e acesso
Informações do animal e do responsável, conforme a atividade. Acesso por campanhas, ações programadas e fluxos definidos pela Vigilância Ambiental.

Etapas, prazo e prioridades
Avaliação da demanda → orientação ou ação indicada → registro e encaminhamentos, quando necessários. Prazo conforme programação e natureza da ocorrência. Vigilância, prevenção e controle. Prioridade para situações de risco epidemiológico para raiva.

Animais peçonhentos - serviços e público
Vigilância de animais peçonhentos e programa relacionado a cobras, escorpiões e aranhas. Atende população e territórios com ocorrência de animais peçonhentos de interesse à saúde pública.

Requisitos e acesso
Descrição da ocorrência e localização. Acesso por comunicação à Vigilância Ambiental e ações programadas.

Etapas, prazo e prioridades
Recebimento → avaliação → orientação e/ou ação de vigilância conforme indicação. Prazo conforme risco e natureza da ocorrência. Orientação, vigilância e ações de campo, quando cabíveis. Prioridade para situações com risco relevante à saúde.

Contato dos dois serviços
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Vigilância de Vetores e Entomologia

Serviços
Vigilância de vetores; visitas domiciliares; informação, educação, comunicação e sistema de informação; controle químico; entomologia; reconhecimento geográfico; ações de difícil acesso; redução de pendências; PE, UBV, laboratório e vigilância entomológica, conforme organograma.

Público
População e territórios do município.

Requisitos e acesso
Acesso aos imóveis, quando necessário, e informações pertinentes à situação encontrada. Acesso por ações territoriais programadas e intervenções definidas a partir do risco epidemiológico e entomológico.

Etapas
Planejamento territorial → visita ou levantamento → identificação de risco → intervenção ou controle → registro → monitoramento.

Prazo e atendimento
Conforme programação territorial e situação epidemiológica. Ações domiciliares e territoriais, vigilância entomológica e controle vetorial.

Prioridades
Áreas com transmissão, infestação elevada ou risco epidemiológico.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Programas de controle de doenças

Dengue, malária, esquistossomose e leishmaniose
Ações de vigilância e controle relacionadas aos programas de combate a essas doenças constantes do organograma.

Público
População e territórios sob risco ou ocorrência dos respectivos agravos.

Requisitos e acesso
Requisitos conforme o agravo e a ação realizada. Acesso por vigilância programada, investigação epidemiológica e ambiental e ações territoriais.

Etapas
Identificação do risco ou caso → avaliação do território → medidas de vigilância e controle → monitoramento.

Prazo e atendimento
Conforme situação epidemiológica e programa. Vigilância de campo, controle e articulação com a Vigilância Epidemiológica.

Prioridades
Áreas e situações de maior risco epidemiológico.

Contato
Vigilância Ambiental. Telefone: (21) 3782-9000, ramal 5000.

Compromissos e manifestações dos usuários

Padrões de qualidade
Atendimento com respeito, urbanidade, ética e sem discriminação. Proteção da privacidade e confidencialidade das informações, observadas as normas aplicáveis.

Orientação
Informações claras sobre o serviço procurado e, quando necessário, encaminhamento ao setor competente.

Prioridades
Situações que representem risco relevante ou imediato à saúde pública, emergências, surtos e demais eventos definidos como prioritários pelos protocolos vigentes.

Acompanhamento e integração
Registro e acompanhamento das demandas conforme os fluxos administrativos e técnicos de cada área. Busca pela integração entre as vigilâncias Epidemiológica, Sanitária, Ambiental, Saúde do Trabalhador e a Rede de Atenção à Saúde.

Comunicação e manifestações
Reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios poderão ser apresentados pelos canais oficiais disponibilizados pelo Município e pela Secretaria Municipal de Saúde.