CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Índice

Subsecretaria de Infraestrutura	2
Cilindros de oxigênio medicinal	3
Transporte sanitário eletivo: modalidades	4
Transporte: solicitação e documentos	5
Transporte individual em veículo de passeio	6
Transporte em ambulância	7
Alta hospitalar: acesso e documentos	8
Alta hospitalar: quando é necessária ambulância	9
Transporte: etapas e agenda	10
Prazos e orientações ao usuário	11
Compromissos, manifestações e contatos	12

Subsecretaria de Infraestrutura

Atuação
A Subsecretaria de Infraestrutura presta suporte administrativo e de infraestrutura à Secretaria Municipal de Saúde. O atendimento ao público externo abrange o fluxo de solicitação de cilindros de oxigênio medicinal e a gestão do transporte sanitário eletivo, por meio da Coordenação de Viaturas, Ambulâncias e TFD.

Serviços apresentados nesta carta
Solicitação de cilindros de oxigênio para uso domiciliar ou assistencial; transporte coletivo de pacientes; transporte individual ou compartilhado em veículos de passeio; transporte em ambulância; transporte para alta hospitalar.

Contato da Infraestrutura
Rua General Bocaiúva, 606 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-310, conforme a C.I. nº 116/2026.
E-mails: direcaodeinfraestruturaitaguai@gmail.com e infraestrutura.sms@itaguai.rj.gov.br.

Local específico de marcação de transporte
Rua Coronel Freitas, 783 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-260, antiga Farmácia Popular.
De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4033.

Documento de origem
Informações organizadas a partir da C.I. nº 116/2026 da Subsecretaria de Infraestrutura, de 14 de setembro de 2026, e da carta de Transporte Sanitário Eletivo anexa, de 4 de setembro de 2026.

Cilindros de oxigênio medicinal

Serviço oferecido
Atendimento presencial para recebimento e autuação de pedidos de fornecimento de cilindros de oxigênio para uso domiciliar ou assistencial.

Onde solicitar
Sala da Infraestrutura da Secretaria Municipal de Saúde.

Documentos e acesso
Laudo médico original justificando a necessidade e documentos pessoais originais do paciente ou solicitante. O formulário padrão de pedido é preenchido diretamente no setor.

Etapas
1. Recebimento e validação documental na sala da Infraestrutura.
2. Preenchimento do formulário de solicitação.
3. Contato telefônico e envio do pedido formalizado ao Hospital Municipal São Francisco Xavier (HMSFX).
4. Entrega do cilindro no endereço cadastrado, executada sob gestão do hospital.

Prazo
O atendimento no setor, a recepção e o encaminhamento do pedido são imediatos. A previsão de atendimento final e entrega é alinhada diretamente com a logística do HMSFX.

Prioridade e comunicação
Atendimento por ordem de chegada da solicitação. Comunicação por contato pessoal e institucional.

Acompanhamento e manifestações
Consultas sobre andamento, manifestações e eventuais reclamações relativas à entrega e à prestação assistencial são direcionadas e tratadas diretamente junto ao HMSFX.

Transporte sanitário eletivo: modalidades

Finalidade
Transporte assistencial para consultas, exames, tratamentos e outros atendimentos de saúde, conforme a necessidade clínica, a documentação, a programação e a disponibilidade operacional da frota.

Transporte coletivo
Realizado principalmente por vans, conforme a demanda e a disponibilidade da frota.

Veículos de passeio
Transporte individual ou compartilhado para pacientes que necessitam de deslocamento para atendimento de saúde e não possuem indicação de ambulância. A modalidade individual exige justificativa médica expressa.

Ambulância
Para pacientes com indicação clínica de transporte assistencial, mediante laudo ou relatório médico válido e documentação pertinente.

Alta hospitalar
Transporte de retorno ao domicílio de pacientes internados ou em atendimento hospitalar que comprovem residência no Município de Itaguaí/RJ. A solicitação deve ser encaminhada pelo hospital de origem, conforme o fluxo específico.

Definição da modalidade
A Coordenação considera condição clínica, mobilidade e limitações do paciente, necessidade de acompanhante, oxigenoterapia, possibilidade de compartilhamento, destino, horários e demais necessidades assistenciais.

Confirmação
A solicitação, o registro na agenda ou a inclusão em fila de espera não garantem transporte automaticamente. O usuário deve aguardar a confirmação pela Coordenação.

Transporte: solicitação e documentos

Quem pode solicitar
Qualquer pessoa maior de 18 anos, com as informações e os documentos necessários. Não é obrigatória a presença do paciente ou de seu responsável legal no momento da marcação.

Documentos necessários, conforme o caso
Documento oficial de identificação do paciente; Cartão do SUS; comprovante de residência em Itaguaí/RJ; comprovante de marcação da consulta, exame ou tratamento; identificação do acompanhante, quando houver; laudo ou relatório médico válido para avaliação do transporte em veículo de passeio ou ambulância; telefone atualizado para contato.

Informações complementares
Informar a condição clínica e as limitações do paciente quando necessárias à definição da modalidade, além de outros dados ou documentos solicitados para avaliação. **A necessidade de acompanhante deve ser informada no momento da marcação.**

Transporte individual e ambulância
A documentação deve justificar a modalidade e permitir avaliar as necessidades assistenciais. Os requisitos específicos estão nas páginas seguintes.

Onde solicitar
Rua Coronel Freitas, 783 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-260, antiga Farmácia Popular.

Horário e contato
De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4033.
E-mail para informações gerais: tfd.itaguai@gmail.com.

Alta hospitalar
Segue fluxo próprio: a solicitação e a documentação devem ser enviadas pelo hospital ao e-mail divisaodeviaturas.smt@gmail.com.

Transporte individual em veículo de passeio

Indicação
Destinado a pacientes sem indicação de ambulância que necessitem de transporte individual. É obrigatório apresentar laudo ou relatório médico válido que justifique expressamente a individualidade do transporte.

Conteúdo do laudo ou relatório
Nome completo do paciente; data de emissão; descrição da condição clínica ou necessidade apresentada; justificativa médica para transporte individual em veículo de passeio; período ou prazo de manutenção dessa necessidade, quando aplicável; identificação e assinatura do profissional responsável; número de registro profissional (CRM), quando se tratar de médico.

Avaliação
O documento deve permitir que a Coordenação avalie a condição clínica, limitações, necessidades específicas, risco ou impossibilidade de compartilhar o transporte e outros elementos pertinentes.

Justificativa específica
Não basta indicar apenas que o paciente precisa de transporte para atendimento de saúde. A ausência de justificativa específica para transporte individual pode resultar em enquadramento na modalidade compartilhada, conforme avaliação e disponibilidade.

Programação
As solicitações de veículos de passeio permanecem em fila de espera e são confirmadas conforme disponibilidade, em regra no dia anterior ao atendimento. Para atendimentos de segunda-feira, o contato ocorre na sexta-feira anterior.

Transporte em ambulância

Requisitos
Indicação clínica e laudo ou relatório médico válido, compatível com a condição clínica atual do paciente, contendo as informações necessárias à avaliação da necessidade de transporte em ambulância.

Informações do laudo, conforme aplicável
Nome completo do paciente; data de emissão; descrição da condição clínica; justificativa para transporte em ambulância; grau de mobilidade e limitações; necessidade ou não de acompanhante; necessidade ou não de oxigenoterapia e fluxo prescrito, quando necessário; cuidados assistenciais durante o transporte.

Tipo de suporte
Indicação de ambulância de **suporte básico ou avançado**, devidamente justificada pela condição clínica. O documento deve conter identificação, assinatura e CRM do médico responsável.

Análise da solicitação
Cabe à Coordenação analisar os documentos para definir a modalidade e organizar o atendimento. A prestação do serviço depende dos critérios técnicos, da documentação, da programação e da disponibilidade operacional da frota.

Confirmação
O transporte em ambulância é confirmado conforme a demanda e a capacidade operacional. Para solicitações agendadas para segunda-feira, a confirmação ocorre, sempre que possível, na sexta-feira anterior.

Alterações na programação
A confirmação representa a programação para a data solicitada, sujeita a alterações excepcionais decorrentes de situações operacionais, indisponibilidade de veículos, atendimentos prioritários ou outras situações que afetem a capacidade de atendimento.

Alta hospitalar: acesso e documentos

Quem pode utilizar
Pacientes internados ou em atendimento hospitalar que necessitem de transporte para retorno ao domicílio e **comprovem residência no Município de Itaguaí/RJ**.

Quem solicita
O hospital onde o paciente se encontra deve enviar a solicitação à Coordenação de Viaturas e Ambulâncias, pelo e-mail **divisaodeviaturas.smt@gmail.com**.

Documentos enviados pelo hospital
Comprovante de residência do paciente em Itaguaí/RJ; documento ou relatório de alta hospitalar; laudo ou relatório médico atualizado, quando necessário à avaliação da modalidade de transporte.

Informações necessárias
Endereço completo do destino; telefone do paciente ou familiar/responsável, quando disponível; informação sobre acompanhante e seu nome, quando aplicável; descrição da condição clínica atual; grau de mobilidade e limitações; indicação da modalidade considerada adequada pelo hospital: van, veículo de passeio ou ambulância.

Análise e programação
Após recebimento da documentação completa, a Coordenação analisa a demanda e organiza o transporte conforme necessidade, modalidade indicada, programação e disponibilidade da frota. A confirmação ocorre após análise das informações e verificação de veículo adequado.

Prazo
Depende do recebimento completo das informações e documentos, da condição clínica, da modalidade e da disponibilidade operacional. A solicitação de alta hospitalar não representa autorização automática nem garantia imediata de transporte.

Alta hospitalar: quando é necessária ambulância

Laudo ou relatório médico
O hospital deve encaminhar documento conforme os requisitos do transporte em ambulância, com justificativa da necessidade e informações clínicas suficientes para avaliação.

Informações específicas
Necessidade de suporte básico ou avançado; justificativa da modalidade; condição clínica atual; necessidade de oxigenoterapia e respectivo fluxo, quando aplicável; necessidade de monitorização ou outros cuidados durante o transporte; demais informações relevantes à segurança do paciente no deslocamento.

Compatibilidade da indicação
A modalidade indicada deve ser compatível com a condição clínica e com as informações da documentação encaminhada. O laudo deve informar mobilidade, limitações e necessidade de acompanhante, conforme aplicável.

Organização do atendimento
O hospital encaminha os documentos e a Coordenação avalia a demanda, a programação e a disponibilidade de veículo adequado antes de confirmar o transporte.

E-mail de solicitação
divisaodeviaturas.smt@gmail.com.

Comprovação de residência
O serviço de alta hospitalar é destinado a pacientes com residência comprovada em Itaguaí/RJ.

Transporte: etapas e agenda

1. Solicitação
Apresentação das informações e documentos no posto de marcação. Nas altas hospitalares, envio pelo hospital ao e-mail institucional.

2. Conferência
Análise da documentação, da data e do horário da consulta, exame ou tratamento e das informações necessárias à definição do transporte.

3. Registro
Registro da solicitação e inclusão na base de dados e no sistema de planejamento, conforme modalidade e critérios aplicáveis.

4. Organização da demanda
Distribuição dos pacientes por modalidade, destino, rota, horário e veículo, considerando as necessidades apresentadas e a disponibilidade da frota.

5. Abertura da agenda coletiva
A agenda abre mensalmente, na **primeira segunda-feira de cada mês**, com **15 vagas iniciais** para atendimento.

6. Fila de espera
Após preenchimento das vagas iniciais, novas solicitações permanecem registradas em fila de espera, conforme demanda e capacidade operacional.

7. Confirmação
Contato telefônico com o usuário, em regra no dia anterior ao atendimento. Para segunda-feira, contato na sexta-feira anterior; no caso de ambulância, sempre que possível.

8. Distribuição e execução
Organização final dos pacientes conforme modalidade, destino e programação e realização do deslocamento confirmado.

Prazos e orientações ao usuário

Prazo de confirmação
A confirmação depende da disponibilidade da frota e da demanda. Em regra, o contato ocorre no dia anterior à consulta, exame ou tratamento, respeitado o fluxo dos atendimentos de segunda-feira.

Agenda e fila de espera
A inclusão na agenda ou fila de espera não significa confirmação automática. É necessário aguardar o contato da Coordenação.

Possíveis alterações
A programação pode mudar por situações operacionais, indisponibilidade de veículos, alterações de demanda e atendimentos prioritários. A Coordenação buscará informar confirmação, impossibilidade de atendimento ou mudanças na programação.

Responsabilidades do usuário
Apresentar a documentação necessária; fornecer telefone correto e atualizado; informar a necessidade de acompanhante no momento da marcação; apresentar comprovante da consulta, exame ou tratamento e laudo médico quando exigido.

Comunicação com a Coordenação
Permanecer atento ao contato para confirmação; comunicar alterações ou cancelamentos do atendimento agendado; fornecer informações verdadeiras e atualizadas sobre condição clínica e necessidade de transporte.

Alta hospitalar
Exige comprovante de residência em Itaguaí/RJ e solicitação pelo hospital, com documentação e informações completas, conforme o fluxo específico.

Compromissos, manifestações e contatos

Padrões de atendimento
Atendimento respeitoso e humanizado, com urbanidade; imparcialidade e observância dos critérios administrativos e operacionais; segurança conforme as necessidades apresentadas; organização por registro e programação; transparência e informação sobre as solicitações; responsabilidade diante da capacidade da frota; acessibilidade para orientação aos usuários.

Manifestações sobre transporte
Reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e outras manifestações podem ser formalizadas junto à **Ouvidoria da Saúde, no Posto de Saúde do Centro - Itaguaí/RJ**, pelos canais disponibilizados pelo Município.

Coordenação de Viaturas e Ambulâncias
Rua Coronel Freitas, 783 - Centro - Itaguaí/RJ - CEP 23815-260, antiga Farmácia Popular.
De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
Telefone: (21) 3782-9000, ramal 4033.

E-mails
Informações gerais: tfd.itaguai@gmail.com.
Solicitação de alta hospitalar pelo hospital: divisaodeviaturas.smt@gmail.com.

Responsável informado no anexo
Ana Clara Galdino - Coordenação de Viaturas e Ambulâncias.

Atualização
O setor responsável deve manter atualizados os locais, horários, documentos, formas de acesso, canais de comunicação, critérios de transporte, fluxo de alta hospitalar e demais procedimentos.