

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

JUNHO /2019

Prefeito

Gean Loureiro

Vice-Prefeito

João Batista Nunes

Secretário de Saúde

Carlos Alberto Justo da Silva

Secretário Adjunto

Sandro José Andretti

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Angelita Bianchini Ramos

Diretor de Vigilância em Saúde

Leonardo Drabczynski Ventura

Diretora de Inteligência em Saúde

Edenice Reis da Silveira

Diretor de Atenção à Saúde

Sandra Regina Costa

Diretora de Bem-Estar Animal

Fabírcia Rosa Costa

Equipe de Elaboração:

Equipe da Ouvidoria

Equipe da Inteligência e Saúde e demais setores que prestaram colaboração.

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
1) FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS	5
2) BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS	5
3) PÚBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	5
4) REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE	6
5) CENTROS DE SAÚDE – Equipe de saúde da Família	6
6) POLICÍNICAS	13
7) LABORATÓRIO DE SAÚDE PÚBLICA (LAMUF)	24
8) UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAs)	26
9) CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)	29
10) PROJETOS INOVADORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS QUE IMPACTAM NA FACILITAÇÃO DO ACESSO E COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	32
11) ANEXO I - ENDEREÇOS E TELEFONES DOS CENTROS DE SAÚDE	34
12) ANEXO II – Distribuição das especialidades médicas nas Policlínicas Municipais	36
13) ALTO CUSTO	37
14) DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - ASSFAR	47
15) VIGILÂNCIA EM SAÚDE	51
VIGILÂNCIA SANITÁRIA - VISA	51
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	57
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOZOSES	65
AMBIENTAL	77
16) BEM ESTAR ANIMAL – DIBEA	78
17) GABINETE	81
18) ESCOLA DE SAÚDE	85
19) ASSESSORIA DE IMPRENSA	89
20) DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA E TRANSPORTE	91
21) PROTOCOLO	94
22) OUVIDORIA – SMS	97

APRESENTAÇÃO

Florianópolis é a capital e o segundo município mais populoso do estado de Santa Catarina. Possui o 3º maior IDH-M do país (1º entre as capitais) e o maior da região sul. É conhecida por suas belezas naturais, espalhadas nas 42 praias que cercam a ilha de Santa Catarina, porção insular da cidade.

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis vem contribuindo significativamente para a construção de um Sistema Único de Saúde (SUS) eficiente que promova inovações na busca da equidade e respeito às necessidades da população.

A Carta de Serviços é um instrumento de informação elaborado por uma organização pública que permite que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam de forma direta à sociedade ou a parcelas dela. Este documento permite também, que os cidadãos conheçam como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões estabelecidos. Seguindo o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços é objeto de atualização periódica e, ao divulgar sua primeira versão, a Prefeitura de Florianópolis espera facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços de assistência à saúde e estimular sua participação no monitoramento do setor público, induzindo-o ao controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Dessa maneira, o relacionamento entre o cidadão e a organização se dará de forma transparente, pois, ela estará permitindo que a sociedade fiscalize e controle seus serviços por meio da avaliação periódica.

1) FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS

- Divulgar os serviços de Assistência à Saúde prestados aos cidadãos com os seus compromissos de atendimento, para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- Garantir o direito do cidadão

2) BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

Ao implementar a Carta de Serviços, a prefeitura de Florianópolis espera ajustar a atuação dos serviços públicos prestados aos cidadãos às suas expectativas. Para os usuários dos serviços públicos, um dos benefícios obtidos com esta divulgação será o de conhecer os serviços, informações sobre acesso e seus respectivos requisitos. Para a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis, a divulgação deste documento, legitima a sua imagem perante a sociedade e restabelece a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente. Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, a Carta contribui para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública.

3) PÚBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Cidadãos / usuários que demandam e utilizam os serviços de assistência a saúde do município de Florianópolis.

4) REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE

O município de Florianópolis adotou um direcionamento importante na estruturação e qualificação da rede de saúde, o que gerou importantes mudanças estruturais, assistenciais e gerencias. A ampliação da Atenção Primária, a construção de Unidades de Pronto Atendimento, de Centros de Apoio Psicossociais, de Policlínicas, e melhoria da qualificação dos profissionais da rede tem gerado importantes resultados, impactando diretamente nos indicadores de saúde e possibilitando que a rede cresça de maneira sustentável. O município vem colocando em prática diversos projetos que visam melhoria da rede, o que resulta em um processo dinâmico de atualização de informações.

5) CENTROS DE SAÚDE – Equipe de saúde da Família

Unidades para realização de atendimentos à população, de forma programada ou por demanda espontânea, nas especialidades básicas (assistência médica, de enfermagem, odontológica e fornecimento de medicamentos essenciais). É a porta de entrada preferencial da Rede de Atenção e desempenha papel central na garantia à população do acesso a atenção à saúde de qualidade.

Serviços:

- I. Consultas médicas**
- II. Consultas de enfermagem**
- III. Dispensação de medicação**
- IV. Vacinação**
- V. Acolhimento, Curativos e Administração de medicamentos**

Consulta Médica

- **O QUE É**

Atendimento realizado por profissionais médicos generalistas ou especialistas em Medicina de Família e Comunidade

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS**

É de responsabilidade do Centro de Saúde oportunizar/garantir acolhimento com avaliação de risco/vulnerabilidade e, se necessário, primeiro atendimento a pessoas não pertencentes ao seu território/área de abrangência, com registro adequado e direcionamento do usuário para o Centro de Saúde/Equipe de sua área de residência

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Atendimento presencial e através de canais eletrônicos em processo de implantação. (Smarthphone da equipe) Verificar página oficial da Secretaria municipal de Saúde. <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/>

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

É necessário Cartão Nacional do SUS (CNS), documento de identificação e cadastro pela equipe de saúde utilizando comprovante de residência. O acesso pode se dar por demanda da população, por busca ativa da equipe de saúde ou por encaminhamento de outros pontos da rede de atenção à saúde. A forma de acesso as consultas médicas ou de enfermagem é determinada por cada Centro de Saúde, podendo ser através de agendamentos por horários nas ilhas da unidade no mesmo dia do atendimento; através de aplicativo de mensagens, telefone ou email, sendo necessário consultar localmente através dos contatos disponibilizados.

O horário de funcionamento oficial dos Centros de Saúde é das 7h às 19h, podendo haver variação na oferta de serviços em alguns centros de Saúde. Pode haver exceção. Excepcionalmente, alguns centros de saúde podem funcionar em horários estendidos, de acordo com características locais, sendo necessário verificar no seu Centro de Saúde de referência o horário de funcionamento de cada serviço oferecido.

É necessário aguardar o horário do atendimento agendado no mesmo dia.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera entre marcação e atendimento seja de até 48 horas, em Centros de Saúde que estejam com todas as suas equipes completas e com adequada proporção populacional por equipe (em torno de 2.000 a 2.500 pessoas por equipe), sem prejuízo da oferta de acesso e atendimento a todas as pessoas de sua população adscrita em situações de população excedente. • O serviço deve

ser organizado de modo que o tempo de espera para atendimento dentro da Unidade seja de no máximo 30 minutos. (vacinação, procedimentos, administração de medicamentos).

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: · Urbanidade; · Respeito; · Acessibilidade; · Cortesia; · Presunção da boa-fé do usuário; · Igualdade; · Eficiência; · Segurança; e Ética · Realizar escuta qualificada (ouvir a demanda, avaliar risco e vulnerabilidade, encaminhar adequadamente) em todo o horário de funcionamento e por todos os profissionais de saúde do Centro de Saúde. • *Organizar as agendas de modo que, a agenda dos médicos, enfermeiros e dentistas, em todos os turnos, seja destinada a demanda espontânea preferencialmente vinculada a ESF, adequando a forma à realidade local. • Organizar diferentes fluxos específicos de acesso para demandas de continuidade do cuidado e administrativas (renovação de receitas, solicitação de exames, retornos, entre outros) de acordo com as realidades e prioridades locais; - Acesso para demanda espontânea das pessoas que não pertencem ao território/área mediante avaliação de critério de risco/vulnerabilidade, garantindo o primeiro atendimento, com posterior direcionamento do usuário para o Centro de Saúde/Equipe de sua área de residência, caso o mesmo não esteja inserido na lista de pacientes da área. Espera-se que ocorra uma ampliação do cuidado clínico e da resolutividade na Atenção Básica, evitando a exposição das pessoas a consultas e/ou procedimentos desnecessários. (PNAB 2017).

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento. A ambiência de um Centro de Saúde refere-se ao espaço físico (arquitetônico), entendido como lugar social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar uma atenção acolhedora e humana para as pessoas, além de um ambiente saudável para o trabalho dos profissionais de saúde.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas em situação de urgência (risco de morte) , com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, para situações administrativas. Para o Atendimento clínico ao usuário, será priorizada a necessidade clínica do momento do atendimento.

Consulta Enfermagem

- **O QUE É**

É uma atividade privativa e prestada pelo enfermeiro, na qual são identificados problemas de saúde e prescritas e implementadas medidas de enfermagem com o objetivo de promoção, proteção, recuperação ou reabilitação do paciente.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

É de responsabilidade do Centro de Saúde oportunizar/garantir acolhimento com avaliação de risco/vulnerabilidade e, se necessário, primeiro atendimento a pessoas não pertencentes ao seu território/área de abrangência, com registro adequado e direcionamento do usuário para o Centro de Saúde/Equipe de sua área de residência

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Atendimento presencial e através de canais eletrônicos em processo de implantação. (Smartphone da equipe) Verificar página oficial da Secretaria municipal de Saúde para contato dos Centros de Saúde.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

É necessário Cartão Nacional do SUS (CNS), documento de identificação e cadastro pela equipe de saúde utilizando comprovante de residência. O acesso pode se dar por demanda da população, por busca ativa da equipe de saúde ou por encaminhamento de outros pontos da rede de atenção à saúde. A forma de acesso as consultas médicas ou de enfermagem é determinada por cada Centro de Saúde, podendo ser através de agendamentos por horários nas ilhas da unidade no mesmo dia do atendimento; através de aplicativo de mensagens, telefone ou email, sendo necessário consultar localmente através dos contatos disponibilizados.

O horário de funcionamento oficial dos Centros de Saúde é das 7h às 19h, podendo haver variação na oferta de serviços em alguns centros de Saúde. Pode haver exceção.

Excepcionalmente, alguns centros de saúde podem funcionar em horários estendidos, de acordo com características locais, sendo necessário verificar no seu Centro de Saúde de referência o horário de funcionamento de cada serviço oferecido.

É necessário aguardar o horário do atendimento agendado no mesmo dia

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera entre marcação e atendimento seja de até 48 horas, em Centros de Saúde que estejam com todas as suas equipes completas e com adequada proporção populacional por equipe (em torno de 2.000 a 2.500 pessoas por equipe), sem prejuízo da oferta de acesso e atendimento a todas as pessoas de sua população adscrita em situações de população excedente. • O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera para atendimento dentro da Unidade seja de no máximo 30 minutos. (vacinação, procedimentos, administração de medicamentos).

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento. A ambiência de um Centro de Saúde refere-se ao espaço físico (arquitetônico), entendido como lugar social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar uma atenção acolhedora e humana para as pessoas, além de um ambiente saudável para o trabalho dos profissionais de saúde.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas em situação de urgência (risco de morte) , com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, para situações administrativas. Para o Atendimento clínico ao usuário, será priorizada a necessidade clínica do momento do atendimento

Dispensação de Medicação

- **O QUE É**

Todo Centro de Saúde deve dispensar medicamentos essenciais durante todo seu horário de funcionamento. No âmbito da APS, as equipes de saúde devem se comprometer com a

garantia do acesso aos medicamentos essenciais, bem como pelo acompanhamento e avaliação de sua utilização pelos usuários, seguindo os princípios do uso racional de medicamentos.

De acordo com o diagnóstico local, cada CS deve planejar ações para promoção do uso racional de medicamentos, contando com o apoio das equipes NASF e farmacêuticos.

Os medicamentos disponíveis na rede municipal de saúde constam na Relação Municipal de Medicamentos (REMUME) com todas as informações quanto à apresentação (concentração e forma farmacêutica), bem como indicação do local de acesso. A REMUME pode ser consultada na página eletrônica da SMS (Assistência Farmacêutica) e cada unidade de saúde deve ter disponível uma cópia impressa.

Em caso de verificação de problemas relacionados a medicamentos, tais como eventos adversos e queixas técnicas quanto à qualidade, os profissionais de saúde devem notificar o fato através do preenchimento do Formulário de Notificação de Problemas Relacionados a Medicamentos (disponível no site SMS Assistência Farmacêutica - Farmacovigilância) que poderá ser entregue aos farmacêuticos do NASF ou encaminhado diretamente à Gerência de Assistência Farmacêutica – ASSFAR.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todos os usuários, desde que portem receita médica, tanto do SUS, quanto da rede privada

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Atendimento presencial e através de canais eletrônicos em processo de implantação. Smartphone da equipe) Verificar página oficial da Secretaria municipal de Saúde.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

Atendimento direcionado pela recepção do Centro de Saúde.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera para atendimento dentro da Unidade seja de no máximo 30 minutos.

Vacinação

- **O QUE É**

Atendimento realizado por profissional de saúde capacitado para aplicação de vacinas, ofertadas de acordo com Calendário Vacinal e Campanhas do Ministério da Saúde

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

É de responsabilidade do Centro de Saúde oportunizar/garantir vacinação para todos os usuários que procurem o serviço. **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

Atendimento direcionado pela recepção do Centro de Saúde.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera para atendimento dentro da Unidade seja de no máximo 30 minutos.

Acolhimento, Curativos e Administração de medicamentos

- **O QUE É**

Atendimento realizado por profissional de saúde capacitado

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

É de responsabilidade do Centro de Saúde oportunizar/garantir acolhimento com avaliação de risco/vulnerabilidade e, se necessário, primeiro atendimento a pessoas não pertencentes ao seu território/área de abrangência, com registro adequado e direcionamento do usuário para o Centro de Saúde/Equipe de sua área de residência

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

Atendimento direcionado pela recepção do Centro de Saúde.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

O serviço deve ser organizado de modo que o tempo de espera para atendimento dentro da Unidade seja de no máximo 30 minutos. (vacinação, procedimentos, administração de medicamentos).

6) POLICÍNICAS

As Policlínicas constituem espaço de cuidado especializado, complementar à Atenção Primária em Saúde e a Alta Complexidade, integrada à rede de atenção à saúde. As ações e serviços que visam atender a problemas e agravos de saúde da população, cuja complexidade da assistência na prática clínica demande profissionais especializados e a utilização de recursos tecnológicos complementares, para o apoio diagnóstico e tratamento.

Policlinica Centro:

Serviços:

- I. Consultas médicas especializadas
- II. Consultas em fisioterapia,
- III. Fonoaudiologia,
- IV. Farmácia
- V. Enfermagem
- VI. Odontologia
- VII. Exames em teledermatologia
- VIII. Eletrocardiogram
- IX. Posto de coleta do Lamuf
- X. Colocar serviços gerais realizado por todas as polis. Centro de Testagem e aconselhamento – CTA
- XI. Atendimento PREPiii. Sala de Infusão para Tratamento da Hepatite C
- XII. Pólo de Aplicação de Palivizumabev. Aplicação de PPD
- XIII. Serviços Especiais: Saúde Auditiva

● **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito única e exclusivamente através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais dos Centros de Saúde. Para o atendimento nas Policlínicas objetiva-se agendar o paciente com o endereço mais próximo de sua residência respeitando o território e a regionalização. Toda a oferta de serviços das policlínicas é referenciada e gerenciada por meio de Sistema de Regulação Municipal.

● **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Endereço: Av. Rio Branco, 90. Bairro: Centro. Telefones: 3952-0100 - 3952-0101 - 3952-0131

● **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I- Todas as especialidades são 100% reguladas, ou seja, todos os pacientes são agendados via sistema de regulação de acordo com critérios de prioridade, estabelecidos nos protocolos de acesso das especialidades . • O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais da Atenção Primária em Saúde (APS). Para tanto é necessário que o paciente apresente a autorização da consulta ou procedimento (agendamento), a requisição médica, o cartão nacional de saúde e um documento oficial de identificação. • As policlínicas municipais funcionam das 7h às 19h , com serviço de recepção e atendimentos especializados.

II- Alguns setores podem possuir horários de funcionamento específicos, que devem ser consultados para confirmação.

III- Coletas de exames realizados pelo LAMUF (Laboratório Municipal) - Policlínica Municipal Centro: De segunda-feira à quinta-feira das 7h às 15h30 na sexta-feira das 9h às 15h30

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

I - O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico.

II- O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

III - As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

São realizados consultas especializadas, tratamentos ,reabilitação , solicitação e realização de exames.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

• Sinalização externa de acordo com os padrões visuais com base na legislação vigente; • Identificação de todos os espaços internos tais como consultórios, salas de procedimentos, recepção, dentre outros;• Ambiência das policlínicas: luminosidade, ventilação, acústica, conservação dos pisos, paredes e móveis, poluição visual (murais, cartazes, avisos, entre outros), organização e limpeza interna e sinalização;• Acessibilidade a portadores de deficiência e com limitações funcionais;Elevadores ,exceto Polclínica Centro.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

I - Todas as consultas e procedimentos são agendado, a prioridade de se dá conforme a classificação de risco (gravidade)

II - Não atende demanda espontânea, **exceto** farmácia e Centro de Testagem e Aconselhamento. testes rápidos e coleta de exames Lamuf.

Policlínica Continente:

Serviços

- I. Consultas médicas especializadas,**
- II. Consultas em fisioterapia,**
- III. Fonoaudiologia,**
- IV. Farmácia**
- V. Enfermagem**
- VI. Odontologia**
- VII. Exames em teledermatologia,**
- VIII. Eletrocardiograma,**
- IX. Eletroencefalograma**
- X. Posto de coleta do Lamuf,**
- XI. Teste rápido viii. Centro Cirúrgicoix.**
- XII. Ambulatório Especializado de Ostomizados**

• QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:

O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito única e exclusivamente através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais dos Centros de Saúde. Para o atendimento nas Policlínicas objetiva-se agendar o paciente com o endereço mais próximo de sua residência respeitando o território e a regionalização. Toda a oferta de serviços das policlínicas é referenciada e gerenciada por meio de Sistema de Regulação Municipal.

• CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:

Endereço: Rua Heitor Blum, 52. Bairro: Estreito Telefones: 3271-1720 – 32711716

• FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

I - Todas as especialidades são 100% reguladas, ou seja, todos os pacientes são agendados via sistema de regulação de acordo com critérios de prioridade, estabelecidos nos protocolos de acesso das especialidades

II- O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais da Atenção Primária em Saúde (APS). Para tanto é necessário que o paciente apresente a autorização da consulta ou procedimento

(agendamento), a requisição médica, o cartão nacional de saúde e um documento oficial de identificação.

III - As policlínicas municipais funcionam das 7h às 19h , com serviço de recepção e atendimentos especializados.

IV - Alguns setores podem possuir horários de funcionamento específicos, que devem ser consultados para confirmação.

V - Coletas de exames realizados pelo LAMUF (Laboratorio Municipal) - Policlínica Municipal Continente: De segunda-feira à sexta-feira das 7h às 13h.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

I - O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico.

II- O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência

III- As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

São realizados consultas especializadas, tratamentos ,reabilitação , solicitação e realização de exames.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

Sinalização externa de acordo com os padrões visuais com base na legislação vigente; Identificação de todos os espaços internos tais como consultórios, salas de procedimentos, recepção, dentre outros; Ambiência das policlínicas: luminosidade, ventilação, acústica, conservação dos pisos, paredes e móveis, poluição visual (murais, cartazes, avisos, entre outros), organização e limpeza interna e sinalização; Acessibilidade a portadores de deficiência e com limitações funcionais; Elevadores, exceto Policlínica Centro.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

I - Todas as consultas e procedimentos são agendados, a prioridade se dá conforme a classificação de risco (gravidade),

II - .Não atende demanda espontânea, **exceto** farmácia e Centro de Testagem e Aconselhamento, testes rápidos e coleta de exames Lamuf.

Policlínica Norte:

Serviços:

- I. Consultas médicas especializadas**
- II. Consultas em fisioterapia**
- III. Fonoaudiologia**
- IV. Farmácia**
- V. Enfermagem**
- VI. Exames em teledermatologia**
- VII. Eletrocardiograma**
- VIII. Eletroencefalograma**
- IX. Posto de coleta do Lamuf**
- X. Teste rápido**

• QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:

O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito única e exclusivamente através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais dos Centros de Saúde. Para o atendimento nas Policlínicas objetiva-se agendar o paciente com o endereço mais próximo de sua residência respeitando o território e a regionalização. Toda a oferta de serviços das policlínicas é referenciada e gerenciada por meio de Sistema de Regulação Municipal.

• CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:

Endereço: Rua Francisco Faustino Martins, Confluências SC 401 e SC 403. Bairro: Vargem Grande Telefones: 3239-1700 - 3239-1726

• FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

I - **Consultas de primeira vez:** As consultas de primeira vez são agendadas através das 49 Unidades Básicas de Saúde (UBS), quando os usuários acompanhados pelos profissionais das ESFs apresentarem necessidade de atendimento especializado.

II - **Consultas de retornos:** As consultas de retorno podem ser agendadas via sistema regulatório.

III - Coletas de exames realizados pelo LAMUF (Laboratório Municipal) - Policlínica Municipal Sul: De segunda-feira à sexta-feira das 7h às 11h;

• QUANTO TEMPO LEVA:

I- O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico. O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

II- As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

I - O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico. II - O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

III - As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

Sinalização externa de acordo com os padrões visuais com base na legislação vigente; Identificação de todos os espaços internos tais como consultórios, salas de procedimentos, recepção, dentre outros; Ambiência das policlínicas: luminosidade, ventilação, acústica, conservação dos pisos, paredes e móveis, poluição visual (murais, cartazes, avisos, entre outros), organização e limpeza interna e sinalização; Acessibilidade a portadores de deficiência e com limitações funcionais; Elevadores ,exceto Policlínica Centro .

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

.I- Todas as consultas e procedimentos são agendado,

II - a prioridade se dá conforme a classificação de risco (gravidade),

III - .Não atende demanda espontânea, **exceto** farmácia e Centro de Testagem e Aconselhamento. testes rápidos e coleta de exames Lamuf.

Policlínica Sul:

Serviços:

- I. Consultas médicas especializadas**
- II. Consultas em fisioterapia**
- III. Farmácia**
- IV. Enfermagem.**
- V. Exames em tele dermatologia**
- VI. Eletrocardiograma,**

VII. Eletroencefalograma

VIII. Posto de coleta do Lamuf

IX. Teste rápido

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito única e exclusivamente através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais dos Centros de Saúde. Para o atendimento nas Policlínicas objetiva-se agendar o paciente com o endereço mais próximo de sua residência respeitando o território e a regionalização. Toda a oferta de serviços das policlínicas é referenciada e gerenciada por meio de Sistema de Regulação Municipal.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Endereço: Rodovia SC 405, 682 Cepe 88063.700 Telefone: 3239.1701/1726

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - **Consultas de primeira vez:** As consultas de primeira vez são agendadas através das 49 Unidades Básicas de Saúde (UBS), quando os usuários acompanhados pelos profissionais das ESFs apresentarem necessidade de atendimento especializado.

II - **Consultas de retornos:** As consultas de retorno podem ser agendadas via sistema regulatório.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

.I- O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico.

II - O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

III - As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

I - O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico.

II - O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

III - As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

IV - O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: - Urbanidade; - Respeito; - Acessibilidade; - Cortesia; - Presunção da boa-fé do usuário; - Igualdade; - Eficiência; - Segurança; e Ética

- Realizar escuta qualificada (ouvir a demanda, avaliar risco e vulnerabilidade, encaminhar adequadamente) em todo o horário de funcionamento e por todos os profissionais de saúde do Centro de Saúde. • *Organizar as agendas de modo que, a agenda dos médicos, enfermeiros e dentistas, em todos os turnos, seja destinada a demanda espontânea preferencialmente vinculada a ESF, adequando a forma à realidade local. • Organizar diferentes fluxos específicos de acesso para demandas de continuidade do cuidado e administrativas (renovação de receitas, solicitação de exames, retornos, entre outros) de acordo com as realidades e prioridades locais; - Acesso para demanda espontânea das pessoas que não pertencem ao território/área mediante avaliação de critério de risco/vulnerabilidade, garantindo o primeiro atendimento, com posterior direcionamento do usuário para o Centro de Saúde/Equipe de sua área de residência, caso o mesmo não esteja inserido na lista de pacientes da área. Espera-se que ocorra uma ampliação do cuidado clínico e da resolutividade na Atenção Básica, evitando a exposição das pessoas a consultas e/ou procedimentos desnecessários. (PNAB 2017).

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

Sinalização externa de acordo com os padrões visuais com base na legislação vigente; Identificação de todos os espaços internos tais como consultórios, salas de procedimentos, recepção, dentre outros; Ambiência das policlínicas: luminosidade, ventilação, acústica, conservação dos pisos, paredes e móveis, poluição visual (murais, cartazes, avisos, entre outros), organização e limpeza interna e sinalização; Acessibilidade a portadores de deficiência e com limitações funcionais; Elevadores ,exceto Policlínica Centro .

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

I- Todas as consultas e procedimentos são agendado, a prioridade se dá conforme a classificação de risco (gravidade),

II - Não atende demanda espontânea, **exceto** farmácia e Centro de Testagem e Aconselhamento. testes rápidos e coleta de exames Lamuf.

CEO - Centros de Especialidades Otorrinolaringológicas

(Localizados nas Policlínicas do Centro e do Continente)

- **O QUE É**

São estabelecimentos de saúde que devem dar continuidade aos atendimentos prestados na Atenção Básica e Atenção terciária oferecendo minimamente os seguintes serviços: diagnóstico bucal, com ênfase na detecção de câncer, periodontia, cirurgia oral, endodontia e atendimento a portadores de necessidades especiais;

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

- O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito única e exclusivamente através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais dos Centros de Saúde. Para o atendimento nas Policlínicas objetiva-se agendar o paciente com o endereço mais próximo de sua residência respeitando o território e a regionalização. Toda a oferta de serviços das policlínicas é referenciada e gerenciada por meio de Sistema de Regulação Municipal.

- Assistência farmacêutica: Usuários com prescrição médica dentro do prazo de validade, dos medicamentos disponíveis no serviço.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

- Policlínica Centro: Endereço: Av. Rio Branco, 90. Bairro: Centro. Telefones: 3952-0100 - 3952-0101 - 3952-0131

- Policlínica Continente: Endereço: Rua Heitor Blum, 52. Bairro: Estreito. Telefones: 3271-1720 – 32711716

- Policlínica Norte: Endereço: Rua Francisco Faustino Martins, Confluências SC 401 e SC 403. Bairro: Vargem Grande. Telefones: 3239-1700 - 3239-1726

- Policlínica Sul: Rod SC 405, nº682 cep: 88.063-700. Telefones:(48) 3239 1724/ 3239 1726

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

- I - O acesso ao atendimento nas Policlínicas é feito através do encaminhamento dos pacientes atendidos pelos profissionais da APS. Para tanto é necessário que o paciente

apresente a autorização da consulta ou procedimento (agendamento), a requisição médica, o cartão nacional de saúde e um documento oficial de identificação.

II - As policlínicas municipais funcionam das 7h às 19h ininterruptas, com serviço de recepção e atendimentos especializados. Alguns setores podem possuir horários de funcionamento específicos, que devem ser consultados para confirmação.

III - Consultas de primeira vez: as consultas de primeira vez são agendadas através das 49 Unidades Básicas de Saúde (UBS), quando os usuários acompanhados pelos profissionais das ESFs apresentarem necessidade de atendimento especializado.

IV - Consultas de retornos: as consultas de retorno podem ser agendadas via sistema regulatório.

-V - Consultas odontológicas: Todas as especialidades odontológicas são 100% reguladas, ou seja, todos os pacientes são agendados via sistema de regulação por um odontólogo regulador de acordo com critérios de prioridade, estabelecidos nos protocolos de acesso das especialidades odontológicas.

- Horário de atendimento das farmácias:

- Policlínica Municipal Centro: 8h às 17h
- Policlínica Municipal Continente: 7h – 17h
- Policlínica Municipal Sul: 07h às 17h
- Policlínica Municipal Norte. 8h as 17h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

- O tempo de acesso para as consultas especializadas varia conforme a fila de espera de cada especialidade e critérios de gravidade de acordo com o quadro clínico. O paciente deverá chegar ao local de atendimento com 15 minutos de antecedência.

- As consultas deverão ocorrer com hora marcada, respeitando-se o tempo preconizado para cada procedimento.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

É necessário verificar no Anexo II e nos canais de prestação de serviço e comunicação disponibilizados, a distribuição das especialidades médicas nas Policlínicas Municipais. Alguns serviços estão disponíveis apenas em algumas localidades:

Policlínica Centro: Centro de Testagem e aconselhamento – CTA; Atendimento PREP; Sala de Infusão para Tratamento da Hepatite C; Pólo de Aplicação de Palivizumabe; Aplicação de PPD; Serviços Especiais: Saúde Auditiva.

Policlínica Continente: Centro Cirúrgico; Ambulatório Especializado de Ostromizados.

CEO - Policlínica do Centro: Odontologia pacientes Especiais; Odontologia Buco Maxilo; Odontologia Endodontia; Odontologia Pediátrica; Odontologia Periodontia.

CEO - Policlínica do Continente: Odontologia pacientes Especiais; Odontologia Buco Maxilo; Odontologia Endodontia; Odontologia Periodontia; Odontologia Estomatologia; Odontologia Radiologia; Odontologia Laboratório de Protéses.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

- Sinalização externa de acordo com os padrões visuais com base na legislação vigente;
- Identificação de todos os espaços internos tais como consultórios, salas de procedimentos, recepção, dentre outros;
- Ambiência das policlínicas: luminosidade, ventilação, acústica, conservação dos pisos, paredes e móveis, poluição visual (murais, cartazes, avisos, entre outros), organização e limpeza interna e sinalização;
- Acessibilidade a portadores de deficiência e com limitações funcionais;

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Não se aplica a consultas agendadas e procedimentos.

7) LABORATÓRIO DE SAÚDE PÚBLICA (LAMUF)

Setor é responsável por realizar a coleta de exames laboratoriais para diagnóstico de patologias de elevada importância epidemiológica.

- **SERVIÇOS:**

- **Coleta de exames.**

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Usuários com solicitação de exames no sistema de informação do prontuário eletrônico vigente, fornecida por profissional da rede municipal.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

- **Postos de Coleta:**

Policlínica Centro - Telefone: 3952-0120.

Policlínica do Continente - Telefone: 3271.1713

Policlínica Sul - Telefone: 3239.1724

Policlínica Norte - Telefone: 3261.0625

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - Para a realização dos exames o atendimento é por ordem de chegada, conforme os horários de cada policlínica e é necessário apresentar a solicitação realizada por profissional da rede municipal, requisição apenas do sistema de informação do prontuário eletrônico vigente e documento oficial com foto.

II - O resultado sempre será entregue pelo profissional solicitante, ou na unidade de saúde solicitante.

- Para resultados de exames de laboratório, esteja com o protocolo e a senha em mãos e acesse o link: <http://performer.pmf.sc.gov.br:8080/ExameLaboratorioWeb/>

III - Horários de funcionamento:

Policlínica Centro: 7h às 12h30 e das 13h às 15h30.

Policlínica do Continente: 7h15 às 12h30.

Policlínica Sul: 8h às 11h.

Policlínica Norte 8h às 11h e das 13h às 16h.

◆ Coleta de Sangue para Carga Viral e CD4 e Genotipagem do HIV: Todas as Policlínicas de segunda-feira à quarta-feira, dentro do horário de funcionamento das mesmas.

◆ Coleta RNA do HCV: Todas as Policlínicas de segunda-feira à quinta-feira, dentro do horário de funcionamento das mesmas.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Análise dos exames:

- Exames analisados pelo LAMUF: 07 a 10 dias.
- Carga Viral + CD4: prazo estimado é de 15 à 20 dias.
- Genotipagem do HIV: O tempo entre a coleta e o resultado (com parecer do Médico de Referência em Genotipagem – MRG) para estar disponível para consulta é em média de 20 dias à 3 meses.
- RNA do HCV prazo estimado é de 15 dias.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

- Coleta e análise de exames: sorologia para HIV, Hepatites B e C, Anti HBS, HBC total, HBC IGM, Toxoplasmose IGG, Toxoplasmose IGM, Rubéola IGG, Sífilis Não Treponêmica, Sífilis Treponêmica.

- Coleta de exames para acompanhamento clínico de pacientes portadores de HIV, os quais são processados no Hospital Universitário – UFSC: Carga viral de HIV, CD4, CD8.

- Coleta da Genotipagem do HIV e o RNA do HCV, os quais são processados pelo LACEN

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Não se aplica a consultas agendadas e procedimentos.

8) UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAs)

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as Unidades Hospitalares e estão reguladas pela Portaria Nº 1.600/2011. Possuem o objetivo de evitar que casos de menor complexidade sejam encaminhados para os hospitais. Priorizam os atendimentos de Emergências e Urgências.

- **SERVIÇOS:**

- Pronto Atendimento para consultas médicas com ou sem caráter de gravidade ou urgência.
- Emergências: receber pacientes com risco presumido ou não e encaminhar para estruturas de maior complexidade.
- Urgências: receber e oferecer recursos de acordo com sua capacidade instalada encaminhando ou não para estruturas mais complexas.
- Odontologia: procedimentos de urgência odontológica.
- Cirurgia Geral: procedimentos cirúrgicos como suturas, colocação de drenos atendimento ao politraumatizado.
- Clínica Geral: consultas e atendimentos em clínica médica.
- Pediatria: consultas e atendimentos em pediatria.
- Enfermagem: consultas , atendimentos e procedimentos de enfermagem.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

As unidades de Pronto Atendimento atendem a toda população que procurar seus serviços, independente do município sede, independente da queixa e demanda de saúde. As UPAs devem oferecer suporte e encaminhamentos para todos os usuários e seus familiares.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

- **UPA Norte da Ilha:** Rua Francisco Faustino Martins, s/n - Bairro Vargem Grande. Ponto de Referência: Ao lado do TICAN - Terminal de Integração de Canasvieiras, confluências entre a SC 401 e SC 403. Telefones: (48) 3261 0614; (48) 3261 0616; (48) 3261 0613; (48) 3261 0615.

- **UPA Sul da Ilha:** Rodovia SC 405, nº 682 - Bairro Rio Tavares. Ponto de Referência: Ao lado do TIRIO - Terminal de Integração do Rio Tavares. Telefone: (48) 3239 1701.

- **UPA Continente:** Rua Gualberto Senna, s/n CEP:88095-390 - Jardim Atlântico/Florianópolis. Telefone: (48) 30397565.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

As UPAs funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A gravidade do risco é o fator que determina a rapidez de atendimento ao paciente, o fator ordem de chegada não é o responsável pela classificação do atendimento. A Classificação de Risco é realizada por profissionais aptos a aplicarem a metodologia do Sistema Manchester de Classificação de Risco, médicos e enfermeiros certificados como classificadores pelo Grupo Brasileiro de Classificação de Risco. Tempo de espera de acordo com a classificação de risco:

Cor vermelha: emergência - apresentam estado muito grave e grande risco de vida, devem ser imediatamente atendidos.

Cor amarela: urgência - apresentam estado grave e risco de vida, mas podem esperar alguns minutos pelo atendimento médico.

Cor verde: pouca urgência - apresentam estado menos grave e sem risco de vida aparente, podem esperar algumas horas pelo atendimento médico.

Cor azul: sem urgência - casos leves que poderiam ser resolvidos em Unidades Básicas de Saúde, os Postos de Saúde, e podem ficar na lista de espera para o atendimento.

- **Situações de Emergência** necessitam de intervenção imediata e a demora no atendimento implica em risco de morte.

- **Situações de Urgência** são críticas e com ocorrência de grande perigo, mas diferente da Emergência, podem aguardar um pouco mais para serem resolvidas, sem necessariamente implicar em risco de morte.

● **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

Por meio de protocolos e critérios estabelecidos, esses profissionais classificam os pacientes de acordo com suas queixas e sinais vitais e identificam os que necessitam de atendimento médico imediato e os que podem esperar, é a partir dessa classificação de risco que se determina a ordem do atendimento e o tempo de espera de cada paciente. É importante destacar os casos em que o cidadão pode procurar uma Unidade de Pronto Atendimento, são eles:

- Parada Cardiorrespiratória;
- Infarto;
- Derrame;
- Fraturas;
- Cortes;
- Acidentes;
- Choques;
- Queda violenta na pressão arterial;
- Insuficiência respiratória;
- Trauma craniano;

- Dor torácica moderada;
- Vômitos e diarreias;
- Ferimentos com febre;
- Dificuldade moderada de respirar;
- Infecções graves;
- Demais casos de Urgência e Emergência

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

- Todos os setores possuem sinalização apropriada.
- Os ambientes passam pelo processo de limpeza diariamente e desinfecção quinzenalmente ou quando necessário.
- Todos os ambientes possuem estrutura adequada para o conforto e segurança do paciente.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O atendimento prioritário é a partir da avaliação de classificação de risco.

9) CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) prestam serviços de saúde, de modo aberto e comunitário, para tratamento de pessoas que sofrem com transtornos mentais, psicoses, neuroses graves e demais quadros relacionados à Saúde Mental. Constituem-se como componente estratégico e especializado da Rede, com foco na atenção à pessoas com transtornos mentais graves e persistentes.

Serviços:

I - CAPS- AD (Centro de Atenção Psicossocial para Álcool e drogas): Unidades exclusivamente para atendimento de pessoas com intenso sofrimento psíquico, decorrente do uso de álcool e outras drogas, para todas as faixas etárias, na referência para uma população superior a 70 mil habitantes.

II - CAPS II: Unidade prioritariamente para atendimento de pessoas a partir de 18 anos de idade, em intenso sofrimento psíquico decorrente de transtornos mentais graves e persistentes, incluindo aqueles relacionados ao uso de substâncias psicoativas e outras situações clínicas que impossibilitem laços sociais e realizar projetos de vida, na referência para uma população acima de 70 mil habitantes.

III - CAPSi (Centro de Atenção Psicossocial para criança e adolescente): Unidade exclusivamente para atendimento de crianças e adolescentes, que apresentam prioritariamente intenso sofrimento psíquico, decorrentes de transtornos mentais graves e persistentes, incluindo aqueles relacionados ao uso de substâncias psicoativas e outras situações clínicas que impossibilitem estabelecer laços sociais e realizar projetos de vida, na referência para uma população acima de 70 mil habitantes.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todos os usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) que sofrem com transtornos mentais, psicoses, neuroses graves e demais quadros relacionados à Saúde Mental.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

- CAPS AD Ilha: Rua Frederico Veras, 60 - Pantanal Telefones: (48) 3238 9926/3269 8799

- CAPS AD Continente: Rua Gualberto Senna, 275, Jardim Atlântico Telefones:(48) 3240-5472 / 3240-5679

- CAPSi: Rua Allan Kardec, 120 Agrônômica. Telefones: 3324-1399 ou 3228-6095

- CAPS II: Rua José Candido da Silva, 125, Estreito. Telefones: 3228-5074 / 3228-9090

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - A forma de acesso é preferencialmente através de encaminhamentos por profissionais da rede de atenção a saúde.

II - É necessário documento de identificação.

III - O acolhimento é o primeiro atendimento realizado por um profissional da equipe (técnicos de referência), e é onde são determinadas as condutas cabíveis e demais direcionamentos (consultas ou grupos).

IV - Horário de funcionamento dos Centros de Atenção Psicossocial: 8h as 18h.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

- Os acolhimentos são realizados diariamente, preferencialmente no início dos turnos, exceto em horários reservados para reuniões de planejamento da equipe.

- Casos urgentes serão avaliados no momento.

- Reuniões de equipes:

CAPS II - Quartas pela manhã;

CAPS AD Ilha - Quartas pela manhã;

CAPS AD Continente - Terças pela manhã, CAPSi - Segundas a tarde.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

- Acolhimento de todas as situações de crise dos usuários em acompanhamento no serviço.

- Manejo das situações de crise e após todos os recursos possíveis terem sido utilizados, encaminhar para serviço de emergência ou internação.

- Organizar acesso de acordo com características territoriais e necessidades da população, considerando critérios de frequência, risco e vulnerabilidade.

- Realizar escuta qualificada.

- atendimentos nas modalidades individuais e em grupo, realizados por equipe multiprofissional.

- Atendimento a familiares (em grupo ou individual)

- Acompanhamento por equipes de referência

- Oficinas e grupos terapêuticos
- Rodas de conversas
- Assembleia de usuários
- Acompanhamento de internações, principalmente psiquiátricas
- Visitas Domiciliares e institucionais, de acordo com o Projeto Terapêutico do usuário
- Atividades e eventos coletivos regulares
- Projetos de geração de trabalho e renda
- Projetos artísticos e culturais

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Não estabelecido. Não há como determinar.

10) PROJETOS EM IMPLANTAÇÃO E INOVADORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS QUE IMPACTAM NA FACILITAÇÃO DO ACESSO E COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- **ALÔ SAÚDE (Doutor) - SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRÉ-CLÍNICO:** Serviço de orientação e agendamento disponível 24 horas por dia, com o objetivo de prestação dos serviços a seguir:

- a. Serviço de Triage, Aconselhamento e Encaminhamento, baseado em Algoritmos;
- b. Serviço de Aconselhamento sobre Autocuidados, baseado em Protocolos;
- c. Serviço de Informação Geral em Saúde, baseados em Protocolos.

- **SISTEMA DE REGISTRO ELETRÔNICO EM SAÚDE:** Contratação de empresa para Fornecimento de Sistema de Registro Eletrônico em Saúde, exclusivamente em ambiente

WEB, com o intuito de propiciar avanços significativos na gestão e na oferta dos serviços, possibilitando acesso a informações de saúde através de Aplicativo do Prontuário Eletrônico.

● **PROJETO DE EMISSÃO DE ALVARÁ ONLINE:** Solicitação online de todos os serviços da Vigilância Sanitária, desde a solicitação inicial, contendo formulário auto declarado e dados cadastrais, até a emissão do documento final, passando pelo acompanhamento do processo. O cidadão (perfil externo) poderá solicitar minimamente os seguintes serviços no sistema (preenchendo roteiros, anexando documentos e emitindo DAM): Alvará Sanitário, Autorização Sanitária, Baixa de Alvará/Autorização Sanitária, Habite se Sanitário, Laudo de Aprovação de Projeto Básico de Arquitetura, Laudo de Aprovação de Projeto Hidrossanitário, Laudo de Conformidade do Projeto Básico de Arquitetura, Consulta Técnico Sanitária, Inclusão/baixa de responsável técnico. Além disso, o usuário externo ainda poderá realizar as seguintes atividades: Incluir defesa em processos administrativos (multas e infrações), incluir arquivos nos processos dos serviços solicitados, consultar o andamento de todos os processos dos serviços solicitados, ter acesso aos documentos emitidos em seus processos, Incluir Denúncias.

● **PROJETO DE CONTATO DO USUÁRIO COM SUA EQUIPE DE SAÚDE:** Disponibilização de Smartphones para Equipes de Saúde da Família, possibilitando acesso mais eficiente dos usuários aos serviços de saúde disponibilizados pela equipe que o acompanha.

● **ACESSO E SERVIÇOS ATUALIZADOS EM TEMPO REAL:** Informações sobre acesso e serviços de atenção a saúde oferecidos, atualizados em tempo real através da página eletrônica da prefeitura de Florianópolis. Levando em consideração que diferentes serviços e setores podem apresentar variações com relação aos atendimentos, buscando se adequar a realidade local para melhor atender aos seus usuários, para facilitar a comunicação entre os cidadãos e os serviços, espera-se que em breve sejam disponibilizados links para verificação da disponibilidade de profissionais e horários de atendimentos.

INOVAÇÕES EM FLORIANÓPOLIS



11) ANEXO I – ENDEREÇOS E TELEFÔNES DOS CENTROS DE SAÚDE

Agronômica: Rua Rui Barbosa, s/nº - Telefones: 32281862/32281809/ 32281310

Centro: Av. Rio Branco,90 Telefones: 39520123/ 39520124

Córrego Grande: Rua João Pio Duarte da Silva 1415 Telefones: 48 3226-9406 48 3234-1328

Itacorubi: Rod. Amaro Antônio Vieira, 2260 - Telefones: 3334-0096 3334-5555

João Paulo: Rua João Paulo,1268 Telefones: 3238 0606 3238 1393

Monte Serrat: Rua General Nestor Passos, nº 226 - Telefones: 3223-7816/ 3223-3910

Pantanal: Rua Deputado Antônio Edu Vieira, 800 Telefones: 3234-7880/ 3238-2232

Prainha: Rua Silva Jardim, 621 – Prainha Telefones: 3225-7647/ 3225-8134

Saco Grande: Rod. Virgílio Várzea, s/nº Telefones: 3238-0110/ 3238-0608/ 3234-6995

Saco dos Limões: Rua Aldo Alves, s.nº Telefones: 3333-6797/ 3223-4563

Trindade: Confluência da rua Odilon Fernandes c/ av. Henrique da Silva Fontes, 6000 Telefones: 32340177 / 3234 9577

Abraão: Rua João Meirelles, s/n° Telefones: 3249-5844 / 3249-5962
Almoxarifado: Rua Ten. Silveira, 60 - Centro, Florianópolis - SC, 88010-102 Telefone: (48) 3271 1700
Balneário: Av. Santa Catarina, 1.570 Telefones: 3248-1620 / 3244-4904
Capoeiras: Rua Irmã Bonavita, 286 Telefones: 3248-1621/ 3248-1740
Coloninha: Rua Aracy Vaz Callado, 1830 Telefones: 3244-2891/ 3244-4902
Coqueiros: Av. Engenheiro Max de Souza S/N - Coqueiros Telefones: (48) 3248 0451/3241 6097
Estreito: Rua Aracy Vaz Callado, 742 Telefones: 3244 1200/3348 5682
Jardim Atlântico: Rua Manoel Pizzolatti, 273 Telefones: 3240-2168/ 3348-9595
Monte Cristo: Rua Joaquim Nabuco, s/n° Telefones: 3240 8809 / 3348 7467 / 3348 9065
Novo Continente: Rua Prof. Clementino Brito esquina com a Rua Osvaldo de Oliveira. Cep; 88070-150 Telefones: 3244 8488 / 3249 2448
Sapé: Trav. Prof° Waldemar Osmar Hermann, 82 Telefones: 3240 6602/3240 9382

Vila Aparecida: Rua Fermino Costa, 284 Telefones: 3248-1611/ 3244-6724

Barra da Lagoa: Rua Altamiro Barcelos Dutra, 659 - Telefones: 3232 3302/ 3226 7281
Cachoeira do Bom Jesus: Rua Leonel Pereira, 273 | esq. c/ Servidão Gabriel Telefones: 3284-8077 / 3284-6045
Canasvieiras: Rod. Francisco Faustino Martins, Confluencias SC 401 e SC 403 Telefones: 3269-6902 3266-7063
Ingleses: Travessa dos Imigrantes, n° 135 Telefones: 3269-2100 3369 5937 3369 3229
Jurerê: Rua Jurerê Tradicional, 242 Telefones: 32821670 32829761
Ponta das Canas: Rua Alcides Bonatelli, s/n° Telefones: 3284 1337 3284 2257
Ratones: Rua João Januário da Silva, s/n° Telefones: 3266 8090 3369 6436
Rio Vermelho: Rod. João Gualberto Soares, 1099 Telefones: 3269 7100/3269 9857
Santinho: Rua Dom João Becker n° 862 Telefones: (48) 3369 0174 ou 3369 5514
Santo Antônio de Lisboa: Rodovia Nilta Franzoni Viegas, s/n Telefones: 3235 1176 3235 3294
Vargem Grande: Estrada Cristovão Machado Campos, s/n - CEP 88052-600 - Vargem Grande - Florianópolis/SC. Telefones: 3269-5034/ 3266-6293
Vargem Pequena: Rod Manoel Leôncio de Souza Brito, s/n° Telefones: 3269-5898
Alto Ribeirão: R: Severiano Firmino Martins, 69 Lote 3 Telefones: 3269-9917 / 3233-3989 (recepção)
Armação: Rod. SC-406, 6.074 - Telefones: 3389-5014, 3389-5120
Caeira da Barra do Sul: Rod. Baldicero Filomeno, 19.795 - Telefones: 3237-6239/ 3237-6483
Campeche: Rua da Capela s/n, Campeche - Telefones: 3237-4524/ 3237-4074
Canto da Lagoa: Rua Laurindo Januário da Silveira, 2507 - Telefones: 3232-6121
Carianos: R. Ver. Osvaldo Bittercourt, s/n - Telefones: 3338-1125, 3236-1333
Costa da Lagoa: Estrada Geral Costa da Lagoa, Ponto 16 Telefones: 3335-3119 e 3335-3048

Costeira do Pirajubaé: R. João Câncio Jacques, 1.461 - Telefones: 3226-3333/3226-0933
Fazenda do Rio Tavares: R do Conselho s/n Telefones: 3233 4347 / 3338-3049
Lagoa da Conceição: R. João Pacheco da Costa, 255 Telefones: 3232 0639/3233 6990/3234 4322
Morro das Pedras: Rodovia SC-406, 1.685 - Telefones: 3237-9013/ 3338-7627
Pântano do Sul: Rodovia SC-406, 1.685 - Telefones: 3237-9013/ 3338-7627
Ribeirão da Ilha: R. João José D'Avila, s.nº Telefones: 3337-5997/3337-5579
Rio Tavares: Rua Silvio Lopes Araújo, s/n - Telefones: 3232-6118/ 3226 8030
Tapera: Rua das Areias, s/n - Telefones: 3337-0289/ 3338-4531

12) ANEXO II – Distribuição das especialidades médicas nas Políclínicas Municipais:

ESPECIALIDADES	POLICLINICA CENTRO	POLICLINICA CONTINENTE	POLICLINICA NORTE	POLICLINICA SUL
ACUPUNTURA	X		X	
ANGIOLOGIA/CIRURGIA VASCULAR	X	X	X	
CARDIOLOGIA INFANTIL		X		
CARDIOLOGIA GERAL		X		X
HEPATOLOGIA	X			
CIRURGIA PLÁSTICA REPARADORA		X		
COLOPROCTOLOGISTA		X		
DERMATOLOGIA INFANTIL	X			
DERMATOLOGIA GERAL	X	X		X
ENDOCRINOLOGIA INFANTIL	X			
ENDOCRINOLOGIA GERAL	X	X	X	X
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	X		X	
GINECOLOGIA / OBSTETRICIA	X	X	X	X
GERIATRIA	X			X
HEMATOLOGIA				X
HOMEOPATIA				X
INFECTOLOGIA	X	X		X
MASTOLOGIA		X	X	
NUTROLOGIA INFANTIL	X			
NEUROLOGIA INFANTIL	X	X		X

NEUROLOGIA ADULTO		X		X
ORTOPEDIA INFANTIL			X	
ORTOPEDIA ADULTO			X	
OTORRINOLARINGOLOGIA INFANTIL	X			X
OTORRINOLARINGOLOGIA GERAL	X			X
RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	X			
REUMATOLOGIA		X		
UROLOGIA	X			

13) AUTO CUSTO / TDF – TRATAMENTO FORA DOMICÍLIO

Processo de Trabalho:

- I- Recebimento de Laudo para solicitação de Autorização de Internação Hospitalar
- II- Tratamento Fora domicílio – TDF Municipal
- III- Tratamento Fora domicílio – TDF Estadual (interestadual)
- IV- Tratamento Fora domicílio – TDF Estadual (Intraestadual) – Processos para solicitação de prótese Bucomaxilo-facial / Exames de Tomografia computadorizada por emissão de pósitrons PET-TC
- V- Processo para tratamento com Iodoterapia alta dosagem

Recebimento de Laudo para solicitação de Autorização de internação Hospitalar

- **O QUE É**

Este serviço trata-se do recebimento dos laudos que os pacientes entregam no seu município de residência solicitando a cirurgia. O usuário sai da consulta do médico cirurgião e entrega o laudo no setor de Alto Custo / Regulação.

A regulação do município encaminha o laudo via sisreg p/ o o setor de regulação do estado, que marca a cirurgia para o paciente e devolve o agendamento para o município via sisreg. (ver o passo a passo ao laudo).

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por Telefone: (48) 3239-1576/1603.

Por E-mail: TFD – fpolistfd@gmail.com **Auto Custo** - Autocustofpolis@gmail.com

Horário atendimento: 8h às 12h e das 13h às 17h

Por whatsapp: Recebimento de laudos de solicitação de autorização pra intenção hospitalar
48 98856.2156

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO I:**

- I- Paciente e/ou responsável de posse do Laudo, entrega o Laudo na Secretaria Municipal de Saúde –SMS, ou envia pelo whatsapp (98856 2156);
- II- Se trouxer o laudo pessoalmente, deve portar a identidade para apresentar na recepção da SMS;
- III- No recebimento do laudo verifica-se:
- IV- Preenchimento correto do laudo;
- V- Existência da primeira consulta no sistema sisreg, se houver primeira consulta coloca-se o carimbo com o código da solicitação, gera-se uma cópia do laudo que fica no setor e a original é devolvida ao paciente/responsável, carimbada com a data do recebimento e assinatura do funcionário;
- VI- Alimenta-se a planilha de cirurgias e depois protocola-se os laudos para enviar ao setor de Regulação p/ ser inserido no sistema sisreg;
- VII- Quando o laudo é recebido pelo whatsapp, o paciente / responsável recebe uma mensagem automática, se o laudo não estiver correto, o setor de Alto Custo/TFD entra em contato com o paciente / responsável

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO II:**

- I- Solicitação do serviço pelo WhatsApp - Faça uma foto do laudo para solicitação de internação hospitalar e envie pelo número do WhatsApp – 98856 2156

- II- Atendimento presencial - Compareça na Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Alto Custo/TFD com os documentos necessários: (Laudo para solicitação de internação Hospitalar / Documento de identidade e Cartão Nacional do SUS)
- III- Entrega do documento no setor de Alto Custo / TFD - Usuário/ responsável é atendido na recepção por ordem de chegada, entrega os documentos no setor de Alto Custo/TFD, o setor carimba o laudo com a data do recebimento, assina, faz uma cópia e devolve o laudo original para o usuário /responsável

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Usuário/responsável recebe endereço do site (<https://listadeespera.saude.s.sc.gov.br/>) para consulta e acompanhamento da fila de cirurgia

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

O usuário deve receber atendimento pautado nas Diretrizes da Política de Humanização do SUS (PNH/2003) e da Lei nº13.460/17, que possui as seguintes Diretrizes: Ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo; Garantia dos direitos dos usuários; Igualdade, segurança, eficiência e ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

A Lei nº 13.460/17 estabelece que o usuário tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O serviço atende por ordem de chegada

Tratamento Fora do Domicílio – TFD Municipal

- **O QUE É**

Este serviço trata-se das solicitações de tratamentos fora de Florianópolis(normalmente são realizados em Blumenau e Joinville). Os tratamentos encaminhados são: transplante de fígado e rim para adultos e cirurgia cardíacas e de fissura labial para crianças. O setor de alto custo/tfd solicita a 1ª consulta para o paciente e providencia o transporte.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO I:**

- I. Paciente/responsável de posse do Laudo Médico para Solicitação de Tratamento fora do Domicílio entrega no setor de TFD, o laudo juntamente com os documentos de identidade, CPF, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência e cópias de exames complementares. Documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS;
- II. O setor de TFD confere os documentos, organiza o processo e encaminha ao Médico Regulador, Se processo deferido, insere-se a solicitação de consulta no sisreg, na especialidade solicitada;
- III. Se indeferido comunica-se ao paciente/ responsável;
- IV. TFD monitora o agendamento da consulta, após agendada comunica ao paciente/responsável e verifica a necessidade de transporte da Secretaria Municipal de Saúde – SMS;
- V. Havendo necessidade do transporte da SMS, TFD redige a Comunicação Interna – CI e encaminha ao setor de Logística;
- VI. TFD entrega ao paciente/responsável agendamento da consulta e cópia do processo p/ levar na consulta médica;
- VII. Na necessidade de transporte para retorno das consultas, o paciente/responsável deve entregar o próximo agendamento no TFD, sempre que retornar das consultas.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO II:**

- I- Solicitação do serviço pelo WhatsApp- Não há

II- Atendimento presencial - Compareça na Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Alto Custo/TFD com os documentos necessários:

Lado Médico para Solicitação de Tratamento Fora do Domicílio, CPF, RG, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência, cópias de exames complementares e documentos do acompanhante: CPF, RG e CNS

III-Entrega do documento no setor de Alto Custo / TFD - Usuário/ responsável é atendido na recepção por ordem de chegada, entrega os documentos no setor de Alto Custo/TFD, o setor confere os documentos, tira cópia do laudo, carimbo com a data do recebimento, assina e entrega para o usuário/responsável junto com telefone do setor para contato

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

De 15 a 30 dias

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

O usuário deve receber atendimento pautado nas Diretrizes da Política de Humanização do SUS (PNH/2003) e da Lei nº13.460/17, que possui as seguintes Diretrizes: Ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo; Garantia dos direitos dos usuários; Igualdade, segurança, eficiência e ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

A Lei nº 13.460/17 estabelece que o usuário tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O serviço atende por ordem de chegada

Tratamento Fora do Domicílio – TFD Estadual (Interestadual)

- **O QUE É**

IO TFD Estadual abrange os encaminhamentos para tratamento fora do Estado – INTERESTADUAL, encaminha os pacientes para Estados de referência p/ os tratamentos (por exemplo: alguns transplantes infantis);

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO I:**

- I. Paciente/responsável de posse do Laudo Médico Interestadual para Solicitação de Tratamento fora do Domicílio entrega no setor de TFD, o laudo juntamente com os documentos de identidade, CPF, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência e cópias de exames complementares. Documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS;
- II. O setor de TFD confere os documentos, organiza o processo e encaminha à Coordenadoria de Serviços Descentralizados da Grande Florianópolis – CSDGF;
- III. Se processo aprovado, CSDGF envia parecer da aprovação juntamente com o agendamento de consulta ao TFD municipal, que informa ao paciente/responsável;
- IV. Se processo negado, TFD municipal comunica ao paciente/ responsável;
- V. Para a compra de passagens, o paciente /responsável assina a solicitação de passagem + termo de compromisso de passagem e juntamente com o agendamento da consulta encaminha-se à CSDGF para a realização da compra, após efetivada a compra de passagens, a CSDGF encaminha as passagens para TFD municipal, que são encaminhadas ao paciente /responsável

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO II:**

I- Solicitação do serviço pelo WhatsApp- Não há

II- Atendimento presencial - Compareça na Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Alto Custo com os documentos necessários: Laudo Médico para Solicitação de Tratamento Fora do Domicílio Interestadual/ Intraestadual, CPF, RG, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência, cópias de exames complementares e documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS

III-Entrega do documento no setor de Alto Custo / TFD - Usuário/ responsável é atendido na recepção por ordem de chegada, entrega os documentos no setor de Alto Custo/TFD, o setor

confere , tira cópia do laudo, carimba com a data do recebimento, assina e entrega para o usuário/responsável junto com telefone do setor para contato

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

De 15 a 60 dias

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

O usuário deve receber atendimento pautado nas Diretrizes da Política de Humanização do SUS (PNH/2003) e da Lei nº13.460/17, que possui as seguintes Diretrizes: Ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo; Garantia dos direitos dos usuários; Igualdade, segurança, eficiência e ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

A Lei nº 13.460/17 estabelece que o usuário tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O serviço atende por ordem de chegada

Tratamento fora domicílio TFD – Estadual /intraestadual

- **O QUE É**

O INTRAESTADUAL, encaminha pacientes p/ realizar exames dentro do Estado, é caso do exame de Tomografia por emissão de pósitrons (PET-CT) realizado em Blumenau; (Processos para solicitação de prótese Bucomaxilo-facial / Exames de Tomografia computadorizada por emissão de pósitrons-PET – TC)

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por telefone: (48) 3239-1576/1603. **Por E-mail:**

TFD – fpolistfd@gmail.com

Auto Custo - Autocustofpolis@gmail.com

Por whatsapp: Recebimento de laudos de solicitação de autorização pra intenção hospitalar
48 98856.2156

● **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO I:**

- I. Paciente/responsável de posse do Laudo Médico Intraestadual para solicitação de prótese Bucomaxilo-facial, exame PET-TC, outros deve entregar o laudo juntamente com os documentos de identidade, CPF, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência e cópias de exames complementares. Documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS;
- II. O setor de TFD confere os documentos, organiza o processo e encaminha à Coordenadoria de Serviços Descentralizados da Grande Florianópolis – CSDGF;
- III. Se processo aprovado, CSDGF envia parecer da aprovação juntamente com o agendamento de consulta ao TFD municipal, que informa ao paciente/responsável;
- IV. Se processo negado, TFD municipal comunica ao paciente/ responsável;
- V.
- VI. Nos casos de deslocamento do paciente/accompanhante, que esteja contemplado no manual do TFD, verificamos com paciente/responsável a necessidade do transporte da SMS e encaminhamos a CI ao setor de logística;
- VII. TFD entrega ao paciente/responsável agendamento da consulta e cópia do processo p/ levar na consulta médica

● **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO II:**

I- Solicitação do serviço pelo WhatsApp – Não Há

II - Atendimento presencial - Compareça na Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Alto Custo/TFD com os documentos necessários: Laudo Médico para Solicitação de Tratamento Fora do Domicílio Interestadual/ Intraestadual, CPF, RG, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência, cópias de exames complementares e documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS

III -Entrega do documento no setor de Alto Custo / TFD - Usuário/ responsável é atendido na recepção por ordem de chegada, entrega os documentos no setor de Alto Custo/TFD, o

setor confere , tira cópia do laudo, carimba com a data do recebimento, assina e entrega para o usuário/responsável junto com telefone do setor para contato

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

De 15 a 60 dias

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

- O usuário deve receber atendimento pautado nas Diretrizes da Política de Humanização do SUS (PNH/2003) e da Lei nº13.460/17, que possui as seguintes Diretrizes:

Ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo; Garantia dos direitos dos usuários; Igualdade, segurança, eficiência e ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

A Lei nº 13.460/17 estabelece que o usuário tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O serviço atende por ordem de chegada

Processo para tratamento com Iodoterapia alta dosagem

- **O QUE É:**

O TFD Estadual abrange os encaminhamentos para tratamento fora do Estado – INTERESTADUAL, encaminha os pacientes para Estados de referência p/ os tratamentos (por exemplo: alguns transplantes infantis);

O INTRAESTADUAL, encaminha pacientes p/ realizar exames dentro do Estado, é caso do exame de Tomografia por emissão de pósitrons (PET-CT) realizado em Blumenau;

Abrange também os tratamentos com Prótese bucomaxilo facial e o tratamento de iodoterapia de alta dosagem, que são realizados em Florianópolis, mas é realizado por meio de processo de TFD Estadual.

Em todos esses processos Estaduais a entrada da documentação é realizada no município, que encaminha ao Estado, que agenda e comunica ao município p/ o município dar retorno ao paciente.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por telefone: (48) 3239-1576/1603. **Por E-mail:**

TFD – fpolistfd@gmail.com

Auto Custo - Autocustofpolis@gmail.com

Por whatsapp: Recebimento de laudos de solicitação de autorização pra intenção hospitalar
48 98856.2156

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO I:**

- I. Paciente/responsável de posse do Laudo Médico para Procedimento de Alta Complexidade deve entregar o laudo juntamente com os documentos de identidade, CPF, Cartão Nacional do SUS – CNS, comprovante de residência, resultado de biópsia e cópias de exames complementares. Documentos do acompanhante: CPF, RG E CNS;
- II. O setor de TFD confere os documentos, organiza o processo e insere a solicitação de consulta no sisreg;
- III. TFD monitora o agendamento da consulta, após agendamento encaminha-se cópia do processo ao Serviço de Radioiodoterapia de Medicina Nuclear do Instituto de Cardiologia de Santa Catarina – ICSC;
- IV. TFD comunica ao paciente/responsável e entrega agendamento da consulta e cópia do processo p/ levar na consulta médica;

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO II:**

I - Solicitação do serviço pelo WhatsApp - Faça uma foto do laudo para solicitação de internação hospitalar e envie pelo número do WhatsApp – 98856 2156

II - Atendimento presencial - Compareça na Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Alto Custo/TFD com os documentos necessários: (Laudo para solicitação de internação Hospitalar / Documento de identidade e Cartão Nacional do SUS)

III - Entrega do documento no setor de Alto Custo / TFD - Usuário/ responsável é atendido na recepção por ordem de chegada, entrega os documentos no setor de Alto Custo/TFD, o setor carimba o laudo com a data do recebimento, assina, faz uma cópia e devolve o laudo original para o usuário /responsável

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Não especificado pelo Estado/SC

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO:**

-O usuário deve receber atendimento pautado nas Diretrizes da Política de Humanização do SUS (PNH/2003) e da Lei nº13.460/17, que possui as seguintes Diretrizes:

Ampliação do acesso; Atendimento acolhedor e resolutivo; Garantia dos direitos dos usuários; Igualdade, segurança, eficiência e ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO:**

A Lei nº 13.460/17 estabelece que o usuário tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

O serviço atende por ordem de chegada

14) DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (ASSFAR)

Processo de Trabalho:

- I- Atendimento presencial, por telefone ou por E-mail
- II- Dispensação de medicamentos para pacientes oriundos de processos judiciais
- III- Abastecimento de medicamentos nas ambulâncias do SAMU Municipal
- IV- Reposição de Osetamivir (e de outros medicamentos utilizados no atendimento do Protocolo de Vítimas de violência sexual do município) para unidades hospitalares públicas e privadas localizadas no município
- v- Reposição de medicamentos para o Controle do Tabagismo para unidades de saúde externas a rede municipal

Atendimento presencial , por telefone ou por E-mail

- **O QUE É:**

Serviço que permite o contato com a ASSFAR para solicitação de informações sobre as demandas compatíveis com o setor: informações sobre medicamentos, declarações negativas, medicamentos da Farmácia Escola, serviços farmacêuticos na rede, dentre outros.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Cidadão, Gestor, Servidor, Unidades de saúde da rede, outras Instituições Públicas, Instituições Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade. **Por telefone:** (48) 3239-1502 **Por e-mail:** assfarpmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Solicitação da informação através do E-mail (pela internet, sem a necessidade de comparecimento à Instituição) ou telefone ou consulta ao site <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php?cms=assistencia+farmaceutica&menu=0> - **Horário de atendimento:** 8h às 17h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda até 30 dias, conforme legislação.

Dispensação de medicamentos para pacientes oriundos de processos judiciais

- **O QUE É**

Serviço de atendimento aos pacientes que adquirem seus medicamentos e/ou insumos através da judicialização.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Pacientes que possuem processos judiciais em que o município é o réu para o fornecimento de medicamentos.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por telefone: (48) 3239-1502

Por e-mail: assfarpmf@gmail.com.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Ida presencial à ASSFAR para retirada dos seus medicamentos e/ou insumos.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

O momento da retirada leva aproximadamente vinte minutos e o usuário normalmente vai à ASSFAR com uma frequência bimestral.

Abastecimento de medicamentos nas ambulâncias do SAMU Municipal

- **O QUE É**

Serviço de abastecimento dos medicamentos para as quatro ambulâncias do SAMU do município

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Profissionais atuantes no SAMU

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade. **Por telefone:** (48) 3239-1502 **Por e-mail:** assfarpmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Ida presencial dos profissionais do SAMU à ASSFAR para reposição dos medicamentos nas mochilas

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O momento de abastecimento leva em torno de quinze minutos e a frequência das reposições é diária.

Reposição de Osetamivir (e de outros medicamentos utilizados no atendimento do Protocolo de Vítimas de violência sexual do município) para unidades hospitalares públicas e privadas localizadas no município

- **O QUE É**

Serviço de abastecimento das unidades hospitalares públicas e privadas com o medicamento Oseltamivir e os kits utilizados no Protocolo de RAIVS para as unidades hospitalares públicas e privadas do município.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Profissionais envolvidos e atuantes nas unidades hospitalares públicas e privadas do município

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por telefone: (48) 3239-1502

Por e-mail: assfarpmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Ida presencial à ASSFAR para retirada do medicamento.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

O momento de abastecimento leva em torno de quinze minutos e a frequência das reposições é praticamente diária.

Reposição de medicamentos para o Controle do Tabagismo para unidades de saúde externas a rede municipal

- **O QUE É:**

Serviço de abastecimento de medicamentos para o controle de Tabagismo para o Hospital Nereu Ramos e Complexo Penitenciário

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Profissionais envolvidos e atuantes nestas unidades de saúde.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade.

Por telefone: (48) 3239-1502

Por e-mail: assfarpmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Ida presencial à ASSFAR para retirada do medicamento.

- **QUANTO TEMPO LEVA?**

O momento de abastecimento leva em torno de quinze minutos e a frequência das reposições é mensal.

15) VIGILÂNCIA EM SAÚDE

VISA

Setor responsável por realizar ações de Vigilância Sanitária (VISA) as quais visam **promover e proteger a saúde da população sendo** capazes de **eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde** e intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção, da circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde

SERVIÇOS:

I- Alvará Sanitário

II- Autorização Sanitária

III- Alvará Sanitário para Eventos

IV- Análise de projeto básico de Arquitetura - PBA

V- Análise de projeto hidrosanitário

VII- Habite-se Sanitário

VIII- Denúncia

Alvará Sanitário

- **O QUE É:**

O **Alvará Sanitário** é um documento emitido pela Gerência de Vigilância sanitária da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) após a análise das condições higiênico- sanitárias de estabelecimentos, veículos e equipamentos que mantenham atividades relacionadas à saúde dos cidadãos.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todos os estabelecimentos, empresas ou autônomos que direta ou indiretamente, pelo tipo de atividade que desenvolve, possa constituir algum tipo de risco à saúde.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró cidadão

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais documentos são necessários para a atividade desenvolvida em seu estabelecimento. É necessário acessar o site da prefeitura (www.pmf.sc.gov.br) e na página principal, no campo superior à direita “Buscar Serviço” digitar a atividade desenvolvida (por exemplo, “restaurante”), seleciona-la e clicar em “ok”.

II- deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à legalização de sua atividade, para a abertura de processo de concessão de Alvará Sanitário.

III- Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a vistoria dos fiscais que de acordo com as condições sanitárias do local irão liberar ou não o processo. Com o local aprovado, o alvará poderá ser retirado na unidade do Pró- Cidadão onde foi protocolado.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Em média, 30 dias para o primeiro atendimento. se necessitar adequações, o tempo para o deferimento do processo dependerá da agilidade do requerente.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

o usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade, Respeito, Acessibilidade, Cortesia, Presunção da boa fé do usuário, Igualdade, Eficiência, Segurança e Ética.

Autorização sanitária

- **O QUE É**

A **Autorização Sanitária** deve ser solicitada quando há atividade de manipular e /ou comercializar alimentos será realizada de forma ambulante, ou seja, não será em um estabelecimento físico, poderá ter variações de endereço.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Essa atividade pode ser realizada em caminhões, como os “food trucks”, em carrinhos não motorizados, bicicletas, caixas térmicas e outros, desde que possibilite o desenvolvimento, com qualidade sanitária, da atividade desenvolvida.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró cidadão

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais documentos são necessários para a atividade desenvolvida em seu estabelecimento. É necessário acessar o site da prefeitura (www.pmf.sc.gov.br) e na página...

II- deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à legalização de sua atividade, ...

III- Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a vistoria dos fiscais que de acordo com as condições sanitárias do local irão liberar ...

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Em média, 16 dias para o primeiro atendimento. Se necessitar adequações, o tempo para o deferimento do processo dependerá da agilidade do requerente.

Alvará Sanitário para eventos

- **O QUE É**

O **Alvará Sanitário para eventos** é um documento emitido pela Gerência de Vigilância sanitária da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) após a análise das condições higiênico-sanitárias de estabelecimentos, veículos e equipamentos que mantenham atividades relacionadas à saúde dos cidadãos. O processo deve ser protocolado em qualquer unidade do Pró-Cidadão como Alvará Sanitário regular, porém ele é válido somente no período do evento.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Para quem pretende não trabalhar no município pode solicitar um Alvará Sanitário para eventos, que será válido somente para a data do evento solicitado. Mas, caso participe com certa frequência de eventos...

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró cidadão

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais documentos são necessários para a atividade desenvolvida em seu estabelecimento. É necessário acessar o site da prefeitura (www.pmf.sc.gov.br) e na página...

II- deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à legalização de sua atividade, ...

III- Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a vistoria dos fiscais que de acordo com as condições sanitárias do local irão liberar ...

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média, 16 dias - Porém a inspeção será feita...

Análise de projeto básico de Arquitetura - PBA

- **O QUE É**

Análise e aprovação do projeto básico de arquitetura de estabelecimento de saúde e de interesse da saúde, conforme legislação específica.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Estabelecimentos assistenciais de saúde

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró Cidadão – atendimento setor análise de projetos. Segunda das 12h às 14h e Quarta das 8h às 12h.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais os documentos são necessários para a aprovação do projeto do seu estabelecimento através do site da prefeitura (WWW.pmf.sc.gov.br) e, na página principal, no ...

II- deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à aprovação do projeto, para...

III- Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a análise dos engenheiros/arquitetos do setor, que de acordo com as condições do projeto, irão...

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Em média, 90 dias.

Análise de Projeto Hidrosanitário

- **O QUE É**

Conforme o art.30 do Código Sanitário Municipal (Lei Complementar nº239/06) “ A pessoa para construir, reconstruir, adaptar, reformar ou ampliar edificação destinada à habitação, ou para esta ou outras edificações de qualquer natureza tipo ou ...

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Toda e qualquer edificação e parcelamento de solo

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró Cidadão – atendimento setor análise de projetos. Segunda das 12h às 14h e Quarta das 08h às 12h

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais documentos são necessários para aprovação do projeto através do site da prefeitura (www.pmf.sc.gov.br) e, na página principal, no campo superior à direita “Buscar Serviço” digitar a atividade análise de projeto hidrossanitário

II- Deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à aprovação do projeto, para abertura de processo de análise de projeto hidrossanitário

III- Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a análise do engenheiros/arquitetos do setor, que de acordo com as condições do projeto irão liberar ou não o processo. Com o

projeto aprovado, o mesmo poderá ser retirado na unidade do Pró-cidadão onde foi protocolado.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média, 90 dias.

Habite-se Sanitário

- **O QUE É:**

Licença dada a toda a construção finalizada, a vistoria só será realizada quando a obra estiver finalizada, ou seja, todas as instalações prediais executadas, inclusive o sistema de tratamento de esgoto, quando houver.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Toda e qualquer edificação.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró Cidadão – atendimento setor análise de projetos. Segunda das 12h às 14h e Quarta das 8h às 12h.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Verificar quais documentos são necessários para a atividade desenvolvida em seu estabelecimento é necessário acessar o site da prefeitura (www.pmf.sc.gov.br) e, na página principal, no campo superior à direita “Buscar Serviço” digitar a atividade desenvolvida (por exemplo, “restaurante”), seleciona-la e clicar em “ok”.

II - Deverá ser procurada uma das unidades do Pró-Cidadão, de posse da documentação básica necessária à legalização de sua atividade, para abertura de processo de concessão de Alvará Sanitário.

III - Iniciado o processo, o requerente deve aguardar a vistoria dos fiscais que de acordo com as condições sanitárias do local irão liberar ou não o processo. Com o local aprovado, o Alvará poderá ser retirado na unidade do Pró-cidadão onde foi protocolado.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média, 90 dias.

Denúncia

- **O QUE É:**

Denúncia é toda e qualquer irregularidade sanitária identificada por qualquer pessoa que deve ser comunicada à vigilância...

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Site da Vigilância Sanitária - <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/vigsanitaria/>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Acessar o site, localizar o banner denunciar e cadastrar sua denúncia.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média, 15 dias

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLOGICA

Processo de Trabalho:

- I- Investigação de surtos e epidemias
- II- Investigação de doenças prioritárias
- III- Investigação de óbitos prioritários
- IV- Monitoramento de riscos a saúde pública
- V- Monitoramento de distribuição de vacina e organização do sistema de imunização
- VI- Investigação de casos de câncer
- VII- Qualificação de dados de mortalidade
- VIII- Suporte técnico aos serviços de saúde pública e privado.

Investigação de surtos e epidemias

- **O QUE É**

Investigação necessária para identificar a cadeia de transmissão e encaminhamento das medidas necessárias para o controle do surto e epidemias.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Qualquer profissional da saúde, educação ou assistência social. Pode ser também acessado por qualquer cidadão que suspeite da ocorrência de surto.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Telefone do plantão telefone fixo, e-mail, envio do formulário de notificação.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I - As pessoas que identificarem situações passíveis de notificação podem entrar em contato por telefone ou e-mail com a GVE em passar os dados iniciais necessários para a investigação: contato das pessoas afetadas ou local envolvido no surto ou identificação da doença suspeita (telefone atualizado e endereço).

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Inicia imediatamente após a comunicação e dura o tempo necessário para a quebra da cadeia de transmissão. Observação: um surto é encerrado quando em 30 dias após a ocorrência do último caso não há novos doentes.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Feito o contato com o paciente e contatos baseados na ética e sigilo do profissional.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Investigação de doenças prioritárias

- **O QUE É**

Investigação necessária para identificar a cadeia de transmissão ou fatores de risco associados à ocorrência da doença. Envolve coleta de informações e, em alguns casos, amostras para análise laboratorial. Pode envolver medidas de adoção de medidas de prevenção (aplicação de vacinas ou fornecimentos de medicamentos) para evitar aparecimento de novos casos.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Profissionais de saúde atendendo pessoas com alguma doença de notificação compulsória.

CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:

Telefone do plantão: telefone fixo, e-mail, envio do formulário de notificação.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Os profissionais de saúde , ao identificarem casos de doenças ou agravo de notificação, devem entrar em contato telefônico com a GVE (fixo ou móvel) a qualquer hora (24h/dia, 7 dias/ semana) e passar os dados iniciais para a investigação, como contato das pessoas afetadas(telefone atualizado e endereço) e identificação da doença suspeita. As pessoas portadoras ou com suspeita de agravo de notificação receberão contato da GVE para investigação e, se necessário, serão agendadas coleta para análise laboratorial ou entrevista pessoal para melhor avaliação do caso.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Inicia imediatamente após a comunicação e dura em média 7 dias (tratamento e acompanhamento do paciente e contatos).

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Feito o contato com o paciente e contatos baseados na ética e sigilo do profissional.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Investigação de óbitos prioritários

- **O QUE É**

Investigação em prontuários hospitalares, ambulatoriais e entrevistas domiciliares da causa de morte em todos os óbitos fetais, infantis (menores de 1 ano), mulheres em idade fértil (10 a 49a) e óbitos maternos ocorridos em Florianópolis, independente de local de residência, visando aprimoramento dos serviços para a prevenção de óbitos.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Profissionais de saúde e serviços envolvidos no cuidado materno infantil, profissionais responsáveis por planejamento em saúde. Comitê Floripa pela vida e população em geral.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Informações sobre as investigações podem ser solicitadas por e-mail ou telefone, das 7h às 19h.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTES SERVIÇOS**

I - Instituições de saúde ou profissionais emitem Declaração de Óbito (DO) de caso considerado prioritário devem enviar o documento para a GVE em até 48 horas.

II- As Instituições envolvidas no cuidado do caso e, em alguns casos, os familiares, serão contatados pela GVE para combinação do processo de investigação, que envolve revisão de registros de prontuários, laudos laboratoriais e, quando necessário, entrevistas com familiares. Quando indicado, os casos investigados são encaminhados para o Comitê Floripa pela Vida. As solicitações de informação, tanto por instituições como por familiares, podem ser feitas pelos canais indicados.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A GVE tem até 120 dias, a partir da data do óbito, para encerrar a investigação. A disponibilização das informações consolidadas é disponibilizada anualmente. Solicitações específicas dependem de cada caso.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Feito o contato com instituições e familiares, baseado na ética e sigilo profissional.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Monitoramento de riscos à saúde pública

- **O QUE É**

Desenvolvimento e utilização de instrumentos para monitoramento contínuo de doenças para identificar possíveis surtos e epidemias.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Profissionais de saúde, Instituição de Saúde e população em geral.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Telefone fixo, e-mail, grupo de matriculamento em vigilância em saúde (profissionais de saúde), site da GVE.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

A criação de sistemas de monitoramento e revisão semanal do número de casos permite a identificação de alterações no padrão das doenças que podem resultar em risco à saúde pública. Uma vez identificado o risco, são elaborados alertas para os serviços e para a população, com recomendações de prevenção e controle. Informações adicionais podem ser solicitadas pelos canais indicados.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Esta atividade é contínua. A divulgação de informações é imediata após identificação e análise do problema.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Depende do problema de saúde envolvido.

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Monitoramento e distribuição de vacina e organização do sistema de imunização

- **O QUE É**

Receber, armazenar e distribuir as vacinas para todas as salas de vacina da rede municipal de saúde e alguns hospitais públicos, além de empresas e estabelecimentos que promovem a imunização de seus funcionários e colaboradores; também são realizados controle de vacinas e soros expostos a temperatura inadequada, treinamento e suporte técnico para profissionais que atuam nas salas de vacina e alimentação dos sistemas do Ministério da Saúde relacionadas as vacinas.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Profissionais de saúde, empresas e população em geral.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

E-mail, telefone, site, grupo de whatsapp para os profissionais de saúde.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Para receber as vacinas, basta a população procurar os Centros de Saúde municipais. Empresas que necessitem de vacinas para seus programas de prevenção podem solicitar por e-mail, informando o número de pessoas a serem vacinadas e o profissional técnico responsável pela ação. As salas de vacina fazem o pedido rotineiro de abastecimento por e-mail realizando pedidos extras sempre que necessário. Em situações de exposição à temperaturas inadequadas, as salas de vacina comunicam o setor de imunização por e-mail e telefone, combinando o recolhimento e reabastecimento. As solicitações de treinamento podem ser feitas por e-mail diretamente a GVE.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

I- Mínimo de 4 e máximo de 7 dias;

II-O recolhimento é feito no mesmo dia da comunicação

III-7 dias de treinamento após aprovação do Estado

IV-Dependendo da atividade a alimentação dos sistemas é feita semanalmente; quinzenalmente ou até mensalmente.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Não se aplica

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Investigação de casos de câncer

- **O QUE É**

Coleta de informações sobre todos os casos de câncer diagnosticados e/ou tratados em Florianópolis, através de buscas em prontuários hospitalares, laboratórios de patologia e revisões de atendimentos ambulatoriais.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Profissionais, serviços de saúde, órgãos que utilizam dados de mortalidade e população em geral.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Boletim epidemiológico, solicitação de dados por e-mail..

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Os dados são disponibilizados para profissionais de saúde e população em geral através do site. Informações adicionais podem ser solicitadas através de e-mail.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Os boletins são divulgados anualmente. Solicitações específicas podem ter prazos variados, a depender do caso.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Não se aplica

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Qualificação de dados de mortalidade

- **O QUE É**

Todos os óbitos que ocorreram em Florianópolis e/ou foram encaminhados para o SVO e IML são alimentados no Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM) de Florianópolis. Todas as declarações de óbito são analisadas e se necessário, é feita investigação em prontuário para qualificar as causas de óbito.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Profissionais, serviços de saúde, órgãos que utilizam dados de mortalidade e população em geral.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Boletim epidemiológico, solicitação de dados por e-mail, site da GVE.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Os dados são disponibilizados para profissionais de saúde e população em geral através do site da GVE e boletins periódicos. Informações adicionais podem ser solicitadas através de e-mail.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Os boletins são divulgados anualmente. Solicitações específicas podem ter prazos variados, a depender do caso.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Não se aplica

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

Suporte técnico aos serviços de saúde públicos e privados

- **O QUE É**

Atender a dúvida dos profissionais de saúde quanto à notificação/investigação dos agravos compulsórios ou retirada bem como orientações para a condução clínica embasada tecnicamente nos protocolos e manual de vigilância Epidemiológica. Também faz a distribuição e orientação quanto ao preenchimento de Declaração de Óbito e declaração de nascido vivo.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Todos os profissionais de saúde, instituições de saúde públicas ou privadas, núcleos hospitalar de Vigilância Epidemiológica que demandem dúvidas relativo aos nossos serviços.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

E-mail, grupo de whatsapp, telefone fixo, site, telefone do plantão.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Entrar em contato com um dos canais de atendimento listados anteriormente.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A resposta se dá imediatamente ou até em...

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

Não se aplica

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA...**

Não se aplica

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO PRIORITÁRIO**

Não se aplica

CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSES – CCZ

Serviços:

- I. **Controle e prevenção ao mosquito vetor da dengue, febre de chikungunya, febre de zika vírus e febre amarela, por meio de inspeções em imóveis (pesquisa vetorial especial, tratamento**

focal, monitoramento de pontos estratégicos, monitoramento de larvitrapas, denúncias) através da modalidade de denúncia que permite a demanda de serviço pela população.

- II. Diagnóstico laboratorial (identificação de culicídeos).
- III. Atendimento de denúncias e reclamações
- IV. Identificação de amostras de animais sinantrópicos
- V. Ações educativas
- VI. Exame para Leishmaniose Visceral Canina
- VII. Eutanásia de animais com Leishmaniose Visceral Canina
- VIII. Recolhimento de quirópteros
- IX. Coleta de encéfalos de animais suspeitos de Raiva
- X. Observação de animais suspeitos de raiva
- XI. Observação de animais contatantes
- XII. Necrópsias de Primatas não Humanos
- XIII. Coleta de amostras para análise de esporotricose

Controle e prevenção ao mosquito vetor da dengue, febre de chikungunya, febre de zika vírus e febre amarela, por meio de inspeções em imóveis (pesquisa vetorial especial, tratamento focal, monitoramento de pontos estratégicos, monitoramento de larvitrapas, denúncias) através da modalidade de denúncia que permite a demanda de serviço pela população.

- **O QUE É**

Programa de Controle do *Aedes aegypti* da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró-cidadão; Ouvidoria PMF; Ouvidoria SUS no caso de denúncias;

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

Contato telefônico pelo Pró-cidadão: (48) 3251-6400; OU acesso ao sítio eletrônico "www.pmf.sc.gov.br"<"Home"<"Ouvidoria municipal"<"Denúncia"; OU acesso ao sítio eletrônico "www.pmf.sc.gov.br"<"Secretaria de Saúde"<"Denúncia" (Denúncia Vigilância Sanitária e Água Parada), especificar o endereço completo (logradouro, número, bairro e referências) e descrever o problema

QUANTO TEMPO LEVA:

A média entre o período de recebimento e atendimento de denúncias é de 30 dias. Cada inspeção varia em duração (depende do tipo de problema), e o retorno ao munícipe depende da resolutividade em curto, médio e longo prazo. Demandas não solucionadas por este setor são encaminhadas à fiscalização pertinente.

Diagnóstico laboratorial (identificação de culicídeos).

- **O QUE É**

Identificação de amostras de insetos (alados e larvas) coletados pela população.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ). **Horário de atendimento:**

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

Encaminhar as amostras com identificação de local (logradouro, número, bairro), em bom estado de conservação (se formas aquáticas, no álcool; se formas adultas/alado, em recipiente seco) ao Centro de Controle de Zoonoses, localizado na Rodovia SC 401, 114, Itacorubi, ao lado do Cemitério São Francisco de Assis/Cemitério do Itacorubi.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A identificação de culicídeos é realizada em até 24 horas a partir do recebimento das amostras.

Atendimento de denúncias e reclamações

- **O QUE É**

Atendimento de reclamações e denúncias provenientes da população sobre a presença de animais sinantrópicos ou risco de transmissão de zoonoses

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Pró-cidadão; Ouvidoria PMF; Ouvidoria SUS

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - O cidadão deve realizar um contato telefônico com o Pró-cidadão: (48) 3251-6400 ou com a Ouvidoria: 32391569; OU acesso ao sítio eletrônico "www.pmf.sc.gov.br" clicando em "Ouvidoria". No momento do cadastramento da reclamação faz-se necessário informar endereço completo, preferencialmente com ponto de referência

II - Após o recebimento da reclamação/denúncia, a equipe do CCZ vai até o local para realizar o atendimento e dá os encaminhamentos quando necessário.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O primeiro atendimento leva em média 20 dias. A maioria dos casos não necessita de novas visitas. Havendo essa necessidade, o tempo de conclusão do atendimento pode ser estendido inclusive para longo prazo, conforme o caso. Demandas não solucionadas pela equipe são encaminhadas ao setor de fiscalização pertinente.

Identificação de amostras de animais sinantrópicos

- **O QUE É**

Identificação taxonômica de amostras de animais sinantrópicos coletados pelo cidadão interessado.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ).-

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - Levar ao Centro de Controle de Zoonoses a(s) amostra(s) coletadas com identificação do local de coleta (logradouro, número, bairro), em bom estado de conservação, preferencialmente logo após a coleta. Em alguns casos, é possível a identificação por fotos. As imagens podem ser encaminhadas via e-mail para verificação de possibilidade de identificação.

II - Algumas amostras são identificadas no próprio Centro de Controle de Zoonoses, na impossibilidade de identificação, são encaminhadas à Laboratório de Entomologia Oficial.

III - Assim que é realizada a identificação, o solicitante é comunicados sobre o seu resultado.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Em média 10 dias

Ações educativas

- **O QUE É**

Orientações de prevenção e controle de infestações por animais sinantrópicos e de prevenção de zoonoses.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente, via telefone ou e-mail.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) e informar sua necessidade.

II - Caso a orientação não possa ser realizada no momento do contato pessoal ou telefônico, o servidor responsável retornará ao solicitante via telefone, se for deixado nome, telefone e necessidade de orientação no momento da solicitação.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

No máximo 5 dias

Exame para Leishmaniose Visceral Canina

- **O QUE É**

Realização de exame sorológico de cães para identificação de Leishmaniose Visceral Canina

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ).-

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

- I. O cidadão deve comparecer ao Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) trazendo o(s) cão(es) a serem testados nos dias úteis das 13 às 14h.
- II. Médico Veterinário realizará a coleta de amostra de sangue do cão e realizará exame de triagem.
- III. Caso o resultado seja reagente no exame de triagem, a amostra será encaminhada à Laboratório Oficial para a realização de exame confirmatório

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

No máximo 30 dias.

Eutanásia de animais com Leishmaniose Visceral Canina

- **O QUE É**

Realização de eutanásia de cães sororreagentes para Leishmaniose Visceral Canina quando o tutor assim optar.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão tutor de cão com Leishmaniose Visceral atestada por laboratório médico oficial.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente, via telefone ou e-mail.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) e informar sua escolha.

II - Conforme a preferência do tutor, ele poderá levar o animal sororreagente ao CCZ, a equipe poderá se deslocar à sua residência para recolher o animal para realização de eutanásia no CCZ ou realizar a eutanásia no local.

III - O procedimento será realizado por Médico Veterinário conforme a Resolução nº1000, de 11 de maio de 2012 do Conselho Federal de Medicina Veterinária - CFMV.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O procedimento é realizado na data e horário combinados com o tutor.

Recolhimento de quirópteros

- **O QUE É**

Recolhimento de morcegos que estejam suspeitos de raiva (com comportamento alterado, ou seja, voando ou pousados em locais iluminados ou que dentrem residências e toquem o chão)

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) pessoalmente ou via telefone

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I- O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) o mais rápido possível e informar a ocorrência de morcego com comportamento alterado informando endereço completo.

II - A equipe do CCZ irá até o local para avaliar o caso e recolher o morcego. Se considerado suspeito o animal será encaminhado para análise de Raiva.

III - Caso seja verificado que os animais domésticos caninos e/ou felinos da residência tenham entrado em contato com o quiróptero, serão tomadas as medidas previstas na Nota Técnica 19/2012 CGDT/DEVEP/SVS/MS.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O atendimento é realizado conforme data e horário combinados com o cidadão.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:- Urbanidade;- Respeito;- Acessibilidade;- Cortesia;- Presunção da boa-fé do usuário;- Igualdade;- Eficiência;- Segurança; e Ética

Coleta de encéfalos de animais suspeitos de Raiva

- **O QUE É**

Coleta de material encefálico de animais suspeitos de raiva para análises laboratoriais

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão interessado tutor de animal que tenha morrido sem causa definida e que, antes da morte tenha apresentado sinais clínicos compatíveis com alteração neurológica ou que tenha morrido atropelado

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) pessoalmente ou via telefone.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I- O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) o mais rápido possível após a morte do animal e, conforme avaliação do caso pelo servidor técnico, levar o animal ao CCZ como combinado no contato.

II - Médico Veterinário realizará a coleta de amostra de material encefálico e encaminhará para o setor competente para análise de presença do vírus rábico.

III - Caso seja verificado que os animais domésticos caninos e/ou felinos da residência tenham entrado em contato com o quiróptero, serão tomadas as medidas previstas na Nota Técnica 19/2012 CGDT/DEVEP/SVS/MS.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O caso é atendido na data e horário combinados com o tutor do animal suspeito.

Observação de animais suspeitos de raiva

- **O QUE É**

Observação pelo período de 10 dias de animais agressores cuja parceria terapêutica não possa ser realizada.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

todo e qualquer cidadão vítima de mordedura canina, ou arranhadura ou mordedura felina, que tenha notificação de atendimento antirrábico realizada dentro do prazo da observação, quando não for possível a realização de parceria terapêutica

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

-Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente, via telefone ou e-mail.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I- O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) o mais rápido possível, após o atendimento médico e notificação do atendimento antirrábico e informar a impossibilidade de realização de parceria terapêutica.

II - Após análise de servidor técnico, comprovada a impossibilidade, o animal é recolhido para observação pelo período de dez dias após o preenchimento da notificação e atendimento antirrábico.

III - Descartado o risco de raiva animal, o animal é encaminhado para a DIBEA para castração, se necessário e posteriormente devolvido ao local de origem, conforme o caso.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

10 dias de observação e, quando necessário o tempo para recuperação do animal da cirurgia de castração

Observação de animais contatantes

- **O QUE É**

Observação pelo período de 180 dias de animais que tenham entrado em contato com morcegos

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

todo e qualquer cidadão tutor de animal(is) que tenham contatado morcegos.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente ou via telefone

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) o mais rápido possível, após o encontro do morcego para o encontro de primata não humano morto para que seja verificada a possibilidade de realização de coleta de amostras em tempo oportuno (preferencialmente 8 horas, máximo 24h após a morte do animal), informando o endereço de encontro, preferencialmente com ponto de referência.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O deslocamento até o local da ocorrência se dá o mais rápido possível da sua comunicação.

Necrópsias de Primatas não Humanos

- **O QUE É**

Realização de coleta de amostras de vísceras de primatas não humanos encontrados mortos

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão que encontrar primata não humano morto.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente ou via telefone

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) o mais rápido possível, após o encontro de primata não humano morto para que seja verificada a possibilidade de realização de coleta de amostras em tempo oportuno (preferencialmente 8 horas, máximo 24h após a morte do animal), informando o endereço de encontro, preferencialmente com ponto de referência.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

O deslocamento até o local da ocorrência se dá o mais rápido possível da sua comunicação.

Coleta de amostras para análise de esporotricose

- **O QUE É**

Realização de coleta de material de animais suspeitos de esporotricose para a realização de exame

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão tutor de animal suspeito de esporotricose

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), pessoalmente, via telefone ou e-mail.

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

O cidadão deve entrar em contato com o Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) para que seja realizada a coleta de material do animal suspeito (preferencialmente 8 horas, máximo 24h após a morte do animal), informando o endereço de encontro, preferencialmente com ponto de referência.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A coleta é realizada na data e horário combinados com o tutor do animal suspeito.

VIGILÂNCIA EM SAÚDE AMBIENTAL

Serviços:

- I- Denúncia
- II- Denúncia de Esgoto

Denúncia:

- **O QUE É**

Toda e qualquer irregularidade por mudanças nos fatores determinantes e condicionantes que interferem na saúde humana deve ser comunicada a vigilância em saúde ambiental, através de uma denúncia

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Site da Vigilância Sanitária - <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/vigsanitaria/>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

Acessar o site, localizar o banner denúncia e cadastrar sua denúncia

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média 15 dias

Denúncia de esgoto

- **O QUE É**

Reclamação sobre irregularidades no tratamento de esgoto residencial ou comercial, em imóveis públicos ou privados, especialmente quanto à: Lançamento de esgoto na drenagem pluvial (drenagem de água da chuva); Lançamento de esgoto em corpo hídrico (rio, mar, lagoa, etc.); Extravasamento de esgoto à céu aberto em imóvel particular ou público; Extravasamento de esgoto à céu aberto em via pública; Suspeita de contaminação de fonte de abastecimento de água por lançamento de esgoto; Extravasamento de esgoto em Caixa

de Inspeção (CI) da CASAN; Suspeita de falta de ligação de esgoto a rede coletora em área atendida por rede da CASAN.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<http://portalrastreadabilidade.pmf.sc.gov.br/ptlPMF/abrirCadastroProcesso.do?assunto=5090>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- A denúncia deverá ser protocolada pela internet, por meio do site da PMF. É possível o cadastramento de denúncia na forma anônima, mas nesse caso, a situação será avaliada e o atendimento poderá não ser priorizado. Nesses casos também não haverá envio de resposta ao denunciante.

Requisitos CPF e RG (obrigatórios na forma identificada);Fotos (opcional).

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Em média 20 dias

16) BEM ESTAR ANIMAL – DIBEA

Serviços:

- I. **Castração**
- II. **Atendimento médico veterinário**
- III. **Atendimento á denúncias de maus tratos**

Castração

- **O QUE É**

Serviço que permite ao cidadão solicitar a castração de seu cão ou gato, macho ou fêmea.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo munícipe de Florianópolis

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Telefones : 32345677/32376890. **Email:** coobea.pmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I – Solicitação do serviço diretamente na sede da Diretoria de Bem-Estar Animal (DIBEA)

II - Solicitação do benefício via agendamento

III - Atendimento presencial, munido de comprovante de residência de Florianópolis em seu nome e Carteira de Identidade.

IV – Horários de atendimento:

Para agendamento : 8h as 17h

Para presencial - castração: 8h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Em média 6 meses

Atendimento Médico veterinário

- **O QUE É**

Atendimento Médico Veterinário Gratuito.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo munícipe de Florianópolis com renda familiar de até 3 salários mínimos.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Telefones: 32345677/32376890. Email: coobea.pmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - Solicitação do serviço diretamente na sede da Diretoria de Bem-Estar Animal (DIBEA)

II - Distribuição de 10 senhas por dia, comparecer com o animal doente.

III - Atendimento presencial, munido de comprovante de residência de Florianópolis em seu nome e Carteira de Identidade e Comprovante de Renda.

IV – Horário de atendimento: 8h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Diário.

Atendimento á denúncias de maus tratos

- **O QUE È**

Averiguação, in loco, de denúncias recebidas por Boletim de Ocorrência relativas a maus tratos a animais.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo munícipe de Florianópolis

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

envio do boletim de ocorrência e fotos pelo email: denunciasdibea@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - Solicitação do serviço por email ou trazer a documentação diretamente na sede da Diretoria de Bem-Estar Animal (DIBEA)

II - Averiguado conforme recebimento da denúncia.

III - Atendimento encaminhado por email ou presencial, munido do Boletim de Ocorrência e fotos de registro da situação flagrada.

IV – Horário de atendimento presencial: 8h às 17h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Conforme capacidade de atendimento

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NOS ATENDIMENTOS:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

- **CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM DIREITO A ATENDIMENTO PRIORITÁRIO:**

Atendimento veterinário prioritário de acordo com os casos mais graves e casos de urgências e emergência serão avaliados e recomendado que se leve o animal para um local com mais infraestrutura médico-hospitalar.

17) GABINETE DA SECRETARIA DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS

Processo de trabalho:

I- Atendimento presencial, por telefone ou pro e-mail

II- Atendimento à outras Secretarias da Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF), Entidades, Organizações, Empresas Públicas e Privadas

III- Solicitação de Veracidade de Atestado médico

IV- Solicitação de Ambulância

V- Confecção de documentos de resposta/ofícios

Atendimento presencial, por telefone ou pro e-mail

- **O QUE É?**

Serviço que permite entrar em contato com o Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Podendo solicitar informações sobre direcionamento de demandas (para o setor encaminhar/entregar, solicitação de agenda com os secretários.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Cidadão, Gestor, Servidor, Organização, Empresas Públicas e Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

I- Presencial: Endereço: Av Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 – Trindade.

II- Por telefone: (48) 3239-1585/1540 - **Horário atendimento:** 8h às 19h

III- Por E-mail: gabinetesmsfpolis@gmail.com

IV- Site: [HTTP://pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php](http://pmf.sc.gov.br/entidades/saude/index.php)

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Solicitação da Informação através do e-mail (pela internet sem comparecimento à instituição).

II- Atendimento presencial (com ou sem agendamento prévio).

III- Solicitação de agenda com os secretários (com agendamento prévio e comparecimento à instituição no dia e hora marcado)

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda ater 30 dias conforme legislação.

Atendimento à outras Secretarias da Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF), Entidades, Organizações, Empresas Públicas e Privadas

- **O QUE É**

Serviço que permite encaminhar documentos para conhecimento e providências do Secretário de Saúde e ou/ Secretário Adjunto de Saúde

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Cidadão, Gestor, Servidor, Organização, Empresas Públicas e Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

I- Presencial: Endereço: Av Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 – Trindade.

II- Por telefone: (48) 3239-1585/1540

III- Por E-mail: gabinetesmsfpolis@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Solicitação da Informação através do e-mail (pela internet sem comparecimento à instituição). Solicitação e ou comunicação através de Ofícios, Comunicações Internas, Convites.

II- tramitação Interna de documentos da PMF é utilizada através do Sistema de Protocolo – Rastreabilidade.

III- tramitação externa de documentos da SMS é realizada através do serviço de “Troca” (Setor de Logística da SMS) malote ou serviço dos correios.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda, ate 30 dias conforme legislação.

Solicitação de Veracidade de Atestado médico

- **O QUE É**

Serviço que permite empresas checarem veracidade de atestados médicos apresentados por seus colaboradores

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Organização, Empresas Públicas e Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Protocolar a solicitação no setor de Protocolo da SMS, Endereço:Av Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 – Trindade. Se a empresa estiver fora do município de Florianópolis,poderá solicitar através do e-mail: gabinetesmsfpolis@gmail.com.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Solicitação protocolada pela empresa no setor de protocolo daSMS

II- Conforme a unidade de atendimento, Unidades de Saúde ou UPA, o Gabinete direciona para as Gerências de Atenção a saúde ou Atenção Especializada para que as mesmas verifiquem a veracidade ou não do atestado médico.

III- Após resposta da área correspondente é confeccionado o ofício com a resposta oficial da SMS. O gabinete entra em contato avisando que a resposta está pronta e a empresa retira no setor de Protocolo da SMS.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

A depender da demanda, ate 30 dias conforme legislação.

Solicitação de Ambulância

- **O QUE É**

Serviço que permite Órgão, Instituição, Entidade comunicarem oficialmente realização de evento com grande público.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Organização, Empresas Públicas e Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Protocolar a solicitação no setor de Protocolo da SMS, Endereço: Av Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 – Trindade. Se a empresa estiver fora do município de Florianópolis, poderá solicitar através do e-mail: gabinetesmsfpolis@gmail.com.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- A Solicitação é protocolada pela empresa no setor de protocolo da SMS

II- Gabinete recebe confecciona ofício de resposta.

III- Gabinete entra em contato com a empresa avisando que a resposta está pronta e pode ser retirada no Setor de Protocolo da SMS.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

A depender da demanda até 30 dias conforme legislação.

Confeção de documentos de resposta/ofícios

- **O QUE É**

Serviço que permite Cidadão, Instituição, Setores, encaminharem demandas para conhecimento e/ou obterem respostas para suas solicitações

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO:**

Cidadão, Gestor, Servidor, Organização, Empresas Públicas e Privadas.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

I- Presencial: Endereço: Av Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 – Trindade.

II- Por telefone: (48) 3239-1585/1540

III- Por E-mail: gabinetesmsfpolis@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- A Solicitação é protocolada pela empresa, instituição, cidadão no setor de protocolo da SMS

II- Gabinete recebe os documentos, despacha com os Secretários e demanda para conhecimento e ou providência dos setores e/ou outras Secretarias.

III- O gabinete recebe as respostas dos setores, confecciona os ofícios e encaminha para o solicitante.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Sem prazo específico

18) ESCOLA DE SAÚDE

Serviços:

I- Proposição de Eventos de Educação Internos

II- Emissão de Certificados

III- Solicitação de liberação para Eventos de Educação Longos

IV- Solicitação de liberação para Eventos de Educação Curtos

V- Submissão de Projeto de Pesquisa

Proposição de Eventos de Educação Internos

- **O QUE É**

Consideram-se Eventos de Educação Internos aqueles cuja a responsabilidade, elaboração, organização e realização ocorrem no âmbito da SMS, seja por setores da gestão ou da atenção, e que promovam a educação permanente e desenvolvimento do trabalhador.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Servidores da SMS após aprovação da gestão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<https://pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=eventos+de+educacao+internos&menu=6> –

Horário de Funcionamento: 8h às 17h

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Proposição do Evento

II- Promover as inscrições dos participantes

III- Encaminhar lista de frequência do evento e solicitar liberação dos certificados.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Os eventos programados deverão ser registrados com antecedência mínima de 15 dias à realização do evento.

Emissão de Certificados

- **O QUE É**

Acesso aos certificados dos cursos realizados pela Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Participantes dos cursos certificados pela Secretaria Municipal de Florianópolis.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<https://pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=emissao+de+certificados&menu=6>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Inscrição via link encaminhado pelo Coordenador do Evento

II- Frequentar o curso

III- Realizar a emissão dos certificados no site.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Após o envio da lista de frequência pelo coordenador do evento.

Solicitação de liberação para Eventos de Educação Longos

- **O QUE É**

Eventos de Educação Externos de Longa Duração são aqueles que excedam a carga horária total de 80 horas. Tais como os cursos de pós graduação (Especialização, Mestrado e Doutorado).

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Servidor público efetivo estável.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<https://pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=eventos+de+educacao+longos&menu=7>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I- Nas datas previamente fixadas, no semestre anterior ao evento, enviar a carta de interesse em cursar o Evento, enviar a Carta de Interesse em Cursar Evento de Longa Duração para o semestre subsequente.

II- Após o recebimento do aceite da Carta de Interesse pela ESP-Flóripa, realizar a solicitação de liberação formal.

III- Consultar o parecer da liberação que será publicado no site da escola.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Carta de Interesse – datas fixadas no site da escola. Solicitação de liberação formal – deve ser encaminhada 30 dias antes do início do curso.

Solicitação de liberação para Eventos de Educação Curtos

- **O QUE É**

Eventos de Educação Externos de Curta Duração são aqueles que não excedam a carga horária total de 80 horas. Tais como: Cursos de Aperfeiçoamento, Atualizações, Treinamentos, Congressos, Seminários, entre outros e poderá ser concedida a liberação ao servidor servidor público no limite máximo de 10 dias úteis ao ano.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Servidor público.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<https://pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=eventos+de+educacao+curtos&menu=7>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Preencher todos os campos do formulário – Eventos de Educação Externos de Curta Duração. Encaminhar o formulário via sistema eletrônico de protocolo, para pareceres sequenciais da chefias, Diretorias e ESP-Floripa/ Gabinete.

II- Acompanhar o parecer final sobre o pedido de liberação no site da ESP-Floripa.

III- Em caso de deferimento do pedido, entregar à chefia imediata, após retorno do evento, o certificado ou declaração de participação para fins de justificativa na Folha de Frequência.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Solicitação de liberação formal- deve ser encaminhada com antecedência mínima de 30 dias antes do início do evento.

Submissão de Projetos de Pesquisa

- **O QUE É**

Submissão de Projetos de Pesquisa que envolvem a rede municipal de saúde.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Pesquisadores

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

<https://pmf.sc.gov.br/sites/ses/index.php?cms=capps&menu=0>

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Submeter projeto de pesquisa pelo formulário disponível no site da Escola.

II- Confirmar os dados pelo e-mail que será encaminhado para o endereço cadastrado.

III- Aguardar o retorno com orientações da Comissão de Acompanhamento dos Projetos de Pesquisa em Saúde – CAPPs.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Até 20 dias a partir da submissão do projeto.

19) ASSESSORIA DE IMPRENSA

Processo de Trabalho:

- I- Atendimento de demanda da imprensa
- II- Respostas às demandas dos usuários através das Redes Sociais
- III- Elaboração de texto para divulgar serviços, projetos
- IV- Solicitação de liberação para Eventos de Educação Curtos

Atendimento de demanda da imprensa

- **O QUE É**

Entrevista sobre determinado assunto, nota de resposta.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

WhatsApp e E-mail: comunicaçãoosaudepmf@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO**

I - Solicitação da informação para o setor responsável, através de whatsapp ou pessoalmente.

II- Elaboração do texto e aprovação.

III - Envio do texto para o veículo de comunicação

IV – Horário de atendimento: 9h às 18h

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Sempre no mesmo dia que a demanda surge.

Respostas às demandas dos usuários através das Redes Sociais

- **O QUE É**

Geralmente é dúvida ou reclamação pela demora do serviço que o paciente está esperando.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Instagram, e-mail, facebook, whatsapp.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Solicitação da informação para o setor responsável, através de whatsapp ou pessoalmente.

II- Elaboração do texto e aprovação.

III- Resposta na publicação da rede social.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Sempre no mesmo dia que a demanda surge.

Elaboração de texto para divulgar serviços, projetos

- **O QUE É**

Texto para divulgar serviços que é oferecido à população.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Veículos de comunicação e cidadão.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Whatsapp e e-mail.

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Busca de dados e informações junto aos setores responsáveis pelo serviço ou projeto.

II- Elaboração do texto e aprovação.

III- Divulgação junto aos veículos de comunicação.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Sempre no mesmo dia que a demanda surge.

20) DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA E TRANSPORTE

Processo de Trabalho:

- I- Transporte de pacientes (pacientes fixos)
- II- Transporte de pacientes (pacientes esporádicos)

Transporte de pacientes fixos

- **O QUE É**

Serviço de transporte de pacientes renais para as Clínicas e Hospitais conveniados ao SUS, em cumprimento a Lei 9.457 de 24 de janeiro de 2014 e a Lei 9.490 de março de 2014.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Moradores do Município de Florianópolis que tenham a necessidade de realizar sessões de Hemodiálise, Quimioterapia e radioterapia. Este serviço é gratuito para o cidadão.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Morador do Município se dirige até a Assistência Social do Hospital / Clínica aonde ele realiza a Hemodiálise, Quimioterapia ou Radioterapia (atendimento pelo SUS) para que façam o pedido de transporte para o Depto. De Logística da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

I- Solicitação para a Assistência Social do Hospital / Clínica aonde o morador realiza seu tratamento pelo SUS do pedido de transporte para realizar seu tratamento

II- Assistente Social envia e-mail ao Depto de Logística da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis informando os dias e horários da hemodiálise.

III- Depto. De Logística da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis analisa o pedido de transporte e verifica a disponibilidade de vaga. Assim que for confirmada a vaga do paciente o Dpto de Logística entra em contato diretamente com o paciente para comunicar o início do atendimento do Transporte.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

Nos pedidos de transporte para o tratamento de hemodiálise não há prazo determinado o paciente é atendido enquanto durar o seu tratamento. Nos casos de solicitação de transporte

para realização de consultas e exames eventuais o transporte será concedido conforme a demanda. O serviço de transporte será encerrado quando for detectado que o paciente já possui meios de se deslocar por meios próprios.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: - Urbanidade; - Respeito; - Acessibilidade; - Cortesia; - Presunção da boa-fé do usuário; - Igualdade; - Eficiência; - Segurança; e - Ética

- **CONDIÇÕES DE DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO**

O usuário do serviço público de Transporte de pacientes é atendido em carro oficial devidamente identificado e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO DE PRIORIDADE**

A Lei 9.457 de 24 de janeiro de 2014 e a Lei 9.490 de março de 2014 não fazem menção sobre tratamento prioritário, somente institui a obrigatoriedade do Município de Florianópolis em realizar o transporte destes pacientes para os seus tratamentos.

Transporte de pacientes esporádicos

- **O QUE É**

Serviço de transporte de pacientes para consultas e exames eventuais nas Clinicas e Hospitais conveniados ao SUS.

- **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

Moradores do Município de Florianópolis que possuam alguma restrição na sua locomoção. Este serviço é gratuito para o cidadão.

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Morador do Município se dirige até o Centro de Saúde do seu bairro levando as requisições de consulta/exames para que o Centro de Saúde efetue o cadastro do morador entrando em contato com o Depto. De Logística da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis

- **FORMAS E ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:**

- I- Paciente se dirige até o Centro de Saúde do seu bairro levando a requisição da sua consulta/exame para que possa ser efetuado o cadastro de solicitação do Transporte.
- II- Centro de Saúde entra em contato com o Departamento de Logística da Secretaria Municipal de Saúde para que possa ser efetivado o cadastro do paciente e agendado os dias e horários que ele necessita do transporte.
- III- Depto. De Logística da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis registra as solicitações de transportes em sistema próprio e um dia antes da consulta/exame entra em contato diretamente com o paciente informando o horário que o motorista irá passar em sua residência.

- **QUANTO TEMPO LEVA**

Nos pedidos de transporte para o tratamento de hemodiálise não há prazo determinado o paciente é atendido enquanto durar o seu tratamento. Nos casos de solicitação de transporte para realização de consultas e exames eventuais o transporte será concedido conforme a demanda. O serviço de transporte será encerrado quando for detectado que o paciente já possui meios de se deslocar por meios próprios.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: - Urbanidade; - Respeito; - Acessibilidade; - Cortesia; - Presunção da boa-fé do usuário; - Igualdade; - Eficiência; - Segurança; e - Ética

- **CONDIÇÕES DE DE ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO**

O usuário do serviço público de Transporte de pacientes é atendido em carro oficial devidamente identificado e adequadas ao serviço e ao atendimento

- **INFORMAÇÃO SOBRE QUEM TEM O DIREITO A TRATAMENTO DE PRIORIDADE**

A Lei 9.457 de 24 de janeiro de 2014 e a Lei 9.490 de março de 2014 não fazem menção sobre tratamento prioritário, somente institui a obrigatoriedade do Município de Florianópolis em realizar o transporte destes pacientes para os seus tratamentos

21) PROTOCOLO

Processo de Trabalho:

- I- Atendimento presencial, por telefone ou por E-mail
- II- Atendimento a outras Secretarias da Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF), Entidades, Organizações, empresas públicas e privadas.
- III- Solicitação da veracidade de Atestado médico
- IV- Recebimento de Processo de Licitação
- V- Encaminhamento documentos internos e externos
- VI- Solicitação de pedidos de negativas de medicamentos, insumos, consultas.cirurgias, internações e outros.

Atendimento presencial, por telefone ou por E-mail

- **O QUE É**

Serviço que permite empresas checarem a veracidade de atestados médicos apresentados por seus colaboradores.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Organização, Empresa pública e privada

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Protocolar a solicitação no setor de Protocolo da SMS, Endereço: Av. Professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade. Se a Empresa estiver fora do município de Florianópolis, poderá solicitar através do e-mail: smsprotocolocentral@gmail.com

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - A solicitação é protocolada pela empresa no Setor de Protocolo da SMS.

II - Conforme a unidade de atendimento, Unidades de Saúde ou UPA, o gabinete direciona para as Gerências de Atenção a Saúde ou Atenção Especializada para que as mesmas verifiquem a veracidade ou não do atestado médico.

III - Após a resposta da área correspondente, é confeccionado o ofício com a resposta oficial da SMS. O gabinete entra em contato avisando que a resposta está pronta e a empresa retira no setor de Protocolo da SMS.

IV - Horário de atendimento: 8h às 17h

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda até 15 dias úteis, conforme legislação.

Recebimento de Processo de Licitação

- **O QUE É**

Serviço que permite receber pedidos de Licitação de Instituição, Entidade privadas, a participarem do Processo de Licitação.

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Organização, Empresas Privadas

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial (entregar em duas vias envelopadas com os dados da empresa)

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - A solicitação é protocolada pela empresa no Setor de Protocolo da SMS.

II - O Setor específico da SMS recebe, confecciona o ofício de resposta.

III - O Setor específico entra em contato com a empresa, avisando que a resposta está pronta e que pode ser retirada no Setor de Protocolo da SMS.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda até 15 dias úteis, conforme legislação.

Encaminhamento documento interno e Externo

- **O QUE É?**

Serviço que permite encaminhar e receber documentos para conhecimento e providências da Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Cidadão, Gestor, Servidor, Organização, Empresas Públicas e Privadas

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade. **Por telefone:** (48) 3239-1529/1506. **Por E-mail:** smsprotocolocentral@gmail.com -

FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

I - A solicitação é protocolada pela empresa, instituição, cidadão no Setor de Protocolo da SMS.

II - O protocolo recebe os documentos, protocola nos livros e despacha para e referido setor da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e/ou outras Secretárias.

III - O protocolo recebe as cartas e envelopes dos setores, carimba as cartas encaminha para os correios e o envelopes encaminha para o solicitante órgão, instituição externa ou outras secretarias

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demandar até 5 dias úteis

Solicitação de pedidos de negativas de medicamentos, insumos, consultas, cirurgias, internações e outros.

- **O QUE É**

Serviço que fornece a negativa da solicitação de um ou mais medicamentos, insumos, cirurgias, ou outros serviços, para abertura de pedido judicial

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Serviço que fornece a negativa da solicitação de um ou mais medicamentos, insumos, cirurgias, ou outros serviços, para abertura de pedido judicial

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

Presencial: Endereço: Av. professor Henrique da Silva Fontes, 6100 - Trindade. Por E-mail: smsprotocolocentral@gmail.com /

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I - A solicitação é protocolada pelo cidadão no Setor de Protocolo da SMS.

II - O protocolo recebe a relação de documentos, faz o cadastro na rastreabilidade protocola nos livros e despacha para e referido setor da Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

III - Documentação necessária para emissão das negativas: Cópia da Identidade, cpf, cartão do SUS, comp. de residência, receita médica e formulario do COMESC.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda até 15 dias úteis, conforme legislação.

22) OUVIDORIA SMS – Secretaria Municipal da Saúde

- **O QUE É**

É o setor responsável em tratar de assuntos relacionados a prestação de serviços públicos municipais da saúde, no município de Florianópolis, meios utilizados e locais de acesso. Por meio da Ouvidoria, são recebidas denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de acesso a Informação – Lei de Acesso a informação (Lei Nº 12.527/11), referente aos serviços prestados na área da saúde.

- **Cabe a ouvidoria:**

I - Informar meios e locais de acesso dos serviços públicos prestados ao munícipes

II - Registrar manifestações, tipificar, tratar, intermediar e buscar a resposta técnica para o fornecimento e envio da mesma ao cidadão

III - Respeitar prazos de resposta , conforme previsto em lei.

IV –Organizar e produzir indicativos quantitativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços publicos prestados no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde.

V - Propiciar e participar de cursos de formação e capacitação para qualificar os ouvidores setoriais, servidores e colaboradores que atuam nesse setor.

- **Requisitos para acessar o serviço:**

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. Conforme descreve a Lei 13.460/2017:

. Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1o A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2o São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3o Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4o A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5o No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4o, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

- **Documentos para acessar o serviço;**

A manifestação poderá ser feita por telefone, ou por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

- **Etapas para processamento do serviço;**

Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;**

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de VINTE dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Conforme a Lei 13.460 Art. 16. - 26/06/2017.

- **Forma de prestação do serviço;**

Atendimento por servidor público municipal com formação e atribuição profissional para realizar a análise.

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

- **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;**

Prioridades de atendimento;

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

- **QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:**

Todo e qualquer cidadão

- **CANAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:**

I - **Portal eletrônico Site Prefeitura Municipal de Florianópolis/Ouvidoria.**
http://www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria/index.php Telefone Secretaria Municipal da Saúde (48)
3251 6043.

II - **E-mail institucional** (ouvidoria.sms@pmf.sc.gov.br)

III – **Presencial ou Carta Correspondência:** Rua Henrique da Silva Fontes, nº 6100 - CEP
88036-770 – Trindade – Florianópolis – Setor Ouvidoria

IV – **Telefone:** (48) 3239-1569

V – **Horário de atendimento ao público:** 9h às 12h e das 13h às 17h:30

- **FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:**

I – A distância: Inserir no Sistema, ou no Portal, ou no E-mail a manifestação ou

II – Presencial: Comparecer no setor da Ouvidoria para auxílio no registro de sua manifestação

III – Após registro, aguardar o prazo estipulado pela Lei 13.460/2017 para recebimento de resposta, o qual será encaminhado automaticamente para o e-mail do cidadão e ou através do contato telefônico com o setor da ouvidoria, informando o número do protocolo da demanda.

- **QUANTO TEMPO LEVA:**

A depender da demanda até 20 dias corridos, conforme legislação