

## **CARTA SE SERVIÇOS**

### **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA BOA VISTA**

#### **GABINETE**

Protocola pedido de serviços e de informações.

#### **FORMAS DE ACESSO**

Presencial

#### **ETAPAS DO SERVIÇO**

Protocola e encaminha para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de serviços e esclarecimentos.

#### **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

15 dias.

#### **COMO APRESENTAR MANIFESTAÇÕES**

Presencial.

#### **PADRÃO DE QUALIDADE**

Por ordem de recebimento da manifestação do usuário

#### **DÚVIDAS**

Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

*A Secretaria Municipal de Administração é o órgão responsável por formular e integrar o modelo de gestão, pelas políticas de Recursos Humanos e de modernização administrativa no Executivo Municipal.*

*Secretária Municipal de Administração*

*Pâmela Urruth de Melo*

#### **CEMITÉRIO MUNICIPAL**

Higienização;

Serviço de controle, venda e cedência de terrenos e gavetas:

Forma de acesso: Presencial

Documentos necessários: Certidão de óbito

Etapas do serviço: Encaminhar solicitação

Solicitar estudo social (se necessário)

Emitir guia de pagamento

Emitir certificado de propriedade

Prazo para realização do serviço: Imediato

Forma de prestação do serviço: Presencial

SETOR DE IDENTIFICAÇÃO

Confecção de carteiras de trabalho:

Forma de acesso: Presencial

Documentos necessários: Certidão de nascimento ou casamento

CPF

Carteira de Identidade

Comprovante de residência

Etapas do serviço:

Encaminhar solicitação

Prazo para realização do serviço: 15 dias

Forma de prestação do serviço: Presencial

Confecção de carteiras de identidade:

Forma de acesso: Presencial

Documentos necessários: Certidão de nascimento ou casamento

CPF

2 fotos 3x4

Etapas do serviço: Encaminhar solicitação

Prazo para realização do serviço: 40 dias

Forma de prestação do serviço: Presencial

SETOR DE ESTOQUE E ALMOXARIFADO

Controle de frotas;

Controle de estoque;

Controle e Registro de marcas para pecuaristas:

Forma de acesso: Presencial

Etapas do serviço: Encaminhar reserva

Encaminhar solicitação

Emitir requerimento e guia de pagamento

Emitir certificado de registro

Prazo para realização do serviço: 30 dias

Forma de prestação do serviço: Presencial

BALSA

Serviços de travessia no Rio Camaquã, entre Santana da Boa Vista e Pinheiro Machado:

Horário de funcionamento: das 8 horas às 12 horas e das 13 horas e 30 minutos às 17 horas e 30 minutos

Serviço gratuito

## **SECRETARIA DE OBRAS E AVIAÇÃO**

### **CONCERTO DE RUAS, BUEIROS E ESTRADAS**

O concerto de ruas, bueiros e estradas é feito através de reivindicação do usuário dos Serviços Público para a secretaria de obras, podendo ser concertado buracos, valetas, bueiros, entre outros. Além disso, é sua competência acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba o serviço manifestado.

### **FORMAS DE ACESSO**

Pelo canal eletrônico FalaBr disponível no site do município (<https://www.santanadaboavista.rs.gov.br/>), de forma presencial na Ouvidoria ou na Secretaria de Obras. Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou ainda telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

### **ETAPAS DO SERVIÇO**

Receber a manifestação.

Triar a demanda.

Encaminhar aos servidores a demanda observando as necessidades de cada usuário.

## PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para realização depende da demanda de serviços de cada área.

## FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Realização por etapa.

## COMO APRESENTAR MANIFESTAÇÕES

Pelo canal eletrônico FalaBr disponível no site do município (<https://www.santanadaboavista.rs.gov.br/>), de forma presencial na Ouvidoria ou na Secretaria de Obras Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou ainda, telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas, ou ainda na Secretaria de Obras.

## PADRÃO DE QUALIDADE

Por ordem de recebimento da manifestação do usuário

## DÚVIDAS

Ouvidoria Municipal Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura de forma presencial, ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

## RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS

Recolhimento de animais mortos é feito através de reivindicação para a secretaria de obras, podendo ser recolhido animais que estejam nas ruas. Além disso, é sua competência acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba o serviço manifestado.

## FORMAS DE ACESSO

Pelo canal eletrônico FalaBr disponível no site do município (<https://www.santanadaboavista.rs.gov.br/>), de forma presencial na Ouvidoria ou na Secretaria de Obras. Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou ainda telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

## ETAPAS DO SERVIÇO

Receber a manifestação.

Triar a demanda.

Encaminhar aos servidores a demanda observando as necessidades de cada usuário.

## PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para realização depende da demanda de serviços de cada área.

## FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Realização por etapa.

## COMO APRESENTAR MANIFESTAÇÕES

Pelo canal eletrônico FalaBr disponível no site do município (<https://www.santanadaboavista.rs.gov.br/>), de forma presencial na Ouvidoria ou na Secretaria de Obras Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou ainda, telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas, ou ainda na Secretaria de Obras.

## PADRÃO DE QUALIDADE

Por ordem de recebimento da manifestação do usuário

## DÚVIDAS

Ouvidoria Municipal Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura de forma presencial, ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## OUVIDORIA

Ouvidoria é o órgão de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações. Entre as funções da ouvidoria estão: receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, elogios, sugestões e denúncias que lhe sejam enviadas. Além disso, é sua competência acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba a resposta à sua manifestação.

## FORMAS DE ACESSO

Pelo canal eletrônico FALABR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>), de forma presencial na Ouvidoria Municipal Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

## ETAPAS DO SERVIÇO

Receber a manifestação.

Triar a demanda.

Gerar o protocolo.

Encaminhar para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.

Receber e analisar a resposta.

Disponibilizar resposta ao demandante.

Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

#### **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

30 (trinta) dias para responder ao demandante, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

#### **FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Meio eletrônico, telefone e presencial

#### **COMO APRESENTAR MANIFESTAÇÕES**

Pelo canal eletrônico FALABR

(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>), de forma presencial na Ouvidoria Municipal Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

#### **PADRÃO DE QUALIDADE**

Por ordem de recebimento da manifestação do usuário

#### **DÚVIDAS**

Ouvidoria Municipal Rua Independência n° 374 prédio da prefeitura ou telefone 32581350 das 08:00 as 14:00 horas.

#### **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

Em resposta ao Memorando n° 038/2020, informamos que os serviços prestados ao público pela Secretaria Municipal de Educação são:

- Vagas para Educação Infantil- Creche e Pré-escola e Ensino Fundamental- 1° a 9° Anos;

As vagas no sistema de educação são disponibilizadas a qualquer período do ano para a Creche, onde os pais devem procurar a Secretaria Municipal de Educação, na Rua Minas do Camaquã, nº 049 ou contato via telefone nº 3258 14 97.

O acesso de vagas para a Pré-escola e Ensino Fundamental de 1º a 9º anos devem ser efetivados mediante matrícula no período de 1º de novembro a 15 de dezembro.

As transferências são aceitas em qualquer uma das modalidades do Ensino Fundamental, em qualquer período do ano.

- Emissão de Históricos e atestados escolar dos estudantes da Rede Municipal de Ensino;

O serviço pode ser acessado através de solicitação junto a Secretaria Municipal de Educação, na Rua Minas do Camaquã, nº 049, no horário das 8 às 14 horas.

- Transporte Escolar aos estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino;

A disponibilização do transporte escolar ao estudante deve ser feita pelo pai ou responsável, junto ao setor de transporte escolar, na Secretaria Municipal de Educação, na Rua Minas do Camaquã, nº 049, mediante matrícula do estudante.

- Transporte para estudantes da APAE de Caçapava do Sul;

O serviço deverá ser solicitado pelo pai ou responsável, junto ao setor de transporte escolar, na Secretaria Municipal de Educação, na Rua Minas do Camaquã, nº 049, junto à comprovação de matrícula do estudante na APAE de Caçapava do Sul.

- Serviço de Alimentação Escolar aos estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino;

A alimentação escolar é disponibilizada diariamente aos estudantes matriculados e frequentando a aula nas escolas da Rede Municipal de Ensino.

- Entrega de uniformes aos estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino- Pré-escola ao 9º Ano;

Os uniformes são entregues pelas escolas, aos estudantes matriculados e frequentando as aulas na Rede Municipal de Ensino, uma vez ao ano. O aluno recebido por transferência poderá solicitar uniforme escolar, quando efetivar a matrícula.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO, AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

## SECRETARIA

A Secretaria de Desenvolvimento, Agricultura e Meio Ambiente é responsável pelos serviços de lavragem de terra, SIM (Serviço de Inspeção Municipal), Junta Militar, Meio Ambiente, Dissemina (inseminação artificial em bovinos), sistema troca-troca de semente de milho.

## FORMAS DE ACESSO

De forma presencial no prédio da Secretaria, localizada na Rua Dezesete de Setembro, nº 222, pelo telefone (053)3258 1331 ou por e-mail:

[sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br](mailto:sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br) das 08h00 as 14h00 horas.

## ETAPAS DO SERVIÇO

Através da realização de inscrições na Secretaria de Desenvolvimento, Agricultura e Meio Ambiente.

Realização dos demais serviços conforme demandas apresentadas na Secretaria.

## PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são realizados de acordo com as inscrições.

## COMO APRESENTAR MANIFESTAÇÕES

De forma presencial no prédio da Secretaria, localizada na Rua Dezesete de Setembro, nº 222, pelo telefone (053)3258 1331 ou por e-mail:

[sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br](mailto:sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br) das 08h00 as 14h00 horas.

## DÚVIDAS

De forma presencial no prédio da Secretaria, localizada na Rua Dezesete de Setembro, nº 222, pelo telefone (053)3258 1331 ou por e-mail:

[sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br](mailto:sboavista.desenvolvimento@farrapo.com.br) das 08h00 as 14h00 horas.

## **SERVIÇOS PRESTADOS AO PÚBLICO PARA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

- Arrecadação de tributos municipais (IPTU, ITBI, ISSQN e demais taxas de competência municipal) diretamente no balcão de arrecadação da Secretaria da Fazenda ou pelo endereço eletrônico [sboavista.receita@farrapo.com.br](mailto:sboavista.receita@farrapo.com.br) ou telefone (53) 32581350 ramal 220;

- Atendimento ao Produtor Rural (ICMS – livro de guia) e UMC do INCRA) atendimento direto no balcão de atendimento Livro de Guia e INCRA ou pelo telefone (53) 32581350 ramal 223;

- Setor de Licitações com atendimento aos comerciantes locais que participam de processos licitatórios e também a fornecedores de outras municipalidades bem como qualquer cidadão que possa ter interesse em acompanhar os processos licitatórios, atendimento este que se dá diretamente no setor de licitações ou pelo endereço eletrônico [sboavista.licita@farrapo.com.br](mailto:sboavista.licita@farrapo.com.br) ou telefone (53)32581350 ramal 236;

- Setor de Tesouraria com atendimento diretamente no setor de tesouraria referente a pagamentos diversos e toda e qualquer informação referente a parte financeira do município;

- Setor de contabilidade e empenho com atendimento diretamente no setor de contabilidade e empenho sobre assuntos que dizem respeito a parte contábil e de empenhos e também pelos endereços eletrônicos [sboavista.contabil@farrapo.com.br](mailto:sboavista.contabil@farrapo.com.br) / [sboavista.fazenda@farrapo.com.br](mailto:sboavista.fazenda@farrapo.com.br) telefone (53)32581350 ramais 213 e 206.

## **SECRETARIA DE SAÚDE**

### **ESF 1**

Na Estratégia de Saúde da Família (ESF) os médicos devem atender a todos os integrantes de cada família, independente de sexo e idade e desenvolver com os demais integrantes da equipe ações preventivas e de promoção da qualidade de vida da população.

#### **EQUIPE**

O programa que conta com uma equipe multidisciplinar e que possui como integrantes básicos: 1 enfermeiro, 3 Técnicos de Enfermagem, 1 Médico e 9 Agentes Comunitários de Saúde.

#### **POPULAÇÃO CADASTRADA ESF 1**

Conforme cadastro de agentes comunitários o ESF 1 possui 9 microáreas todas com 100% de cobertura de agentes comunitários de saúde, onde tem 3.897 famílias cadastradas, com 427 idosos.

#### **SERVIÇOS OFERECIDOS**

Os serviços oferecidos pela ESF são: consultas médicas, consulta de enfermagem, verificação de pressão arterial, injeções, vacinas, coletas de exames citopatológico, testes de glicose, testes rápidos de HIV, Sifilis, Hepatite C, Hepatite B e Covid-19, grupos de saúde com ênfase na prevenção, visitas domiciliares de ambos profissionais da equipe.

#### IMPORTÂNCIA DO PROGRAMA

O Ministério da Saúde criou, em 1994, o Programa Saúde da Família (PSF). Seu principal propósito: reorganizar a prática da atenção à saúde em novas bases e substituir o modelo tradicional, levando a saúde para mais perto da família e, com isso, melhorar a qualidade de vida dos brasileiros, contribuindo assim, na reorganização da atenção básica como eixo de reorientação do modelo assistencial, respondendo a uma nova concepção de saúde não mais centrada na doença, e sim na promoção da saúde e da qualidade de vida da população. (BRASIL, 2000).

#### ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DO ESF

Coordenar ações coletivas voltadas para a promoção e prevenção em saúde. Programar e supervisionar o fornecimento de insumos para as ações coletivas. Capacitar às equipes de saúde da família no que se refere às ações educativas e preventivas em saúde.

#### OBJETIVO DO ESF

É prevenir a doença e manter o paciente saudável, colhendo exames a fim de evitar casos de hipertensão e diabetes mal controladas, epidemias, além de mamografia para prevenção do câncer de mama, câncer de próstata, as atribuições específicas de cada profissional que compõe a equipe de ESF, onde uma das atribuições específicas do profissional enfermeiro é supervisionar, coordenar e realizar atividades de educação permanente dos ACS e da equipe de enfermagem.

#### ESTRUTURA FÍSICA

O ESF, possui uma sala de vacina, um consultório médico com banheiro, uma sala de triagem do paciente, sala de espera, recepção, sala de reuniões, sala administrativa, cozinha, banheiro para funcionários e banheiro adaptado para usuários.

O setor de Vigilância Epidemiológica do município está em funcionamento junto ao ESF 1.

TELEFONE: (53) 3258-1339

**POLICLÍNICA CENTRAL E SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E  
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

- Endereço: Rua Padre Ramão Fuentemayor, nº 147
- Acessibilidade: Possui rampa de acesso na entrada.
- Descrição: Atendimento médico, odontológico, fonoaudiológico, farmácia, transporte e administrativo.

#### SERVIÇOS:

- Consultas Médicas com as especialidades de ginecologia/obstetrícia e psiquiatria;
- Atendimento odontológico;
- Agendamento de consultas e exames em cidades referências;
- Agendamento de transporte para as referidas consultas, desde que, realizadas pelo SUS;
- Entrega de medicamentos da farmácia básica;
- Realização de verificações básicas de triagem (pressão arterial, HGT, peso e detecção fetal com sonar);
- Confecção de Cartão Nacional do SUS;
- Serviços administrativos relacionados a esta Secretaria.

#### REQUISITOS:

- Comparecimento espontâneo na unidade;
- Documentos necessários: documento de identificação válido, Cartão Nacional do SUS e requisição médica e/ou receita conforme o caso.

#### QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:

- Toda e qualquer pessoa que necessitar dos serviços prestados por esta Secretaria.

#### FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- A Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social, juntamente com a Policlínica Central funciona de segunda à sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.
- Atendimento da médica ginecologista/obstetra: segundas e terças-feiras com agendamento, sendo que, a segunda é somente para as gestantes;
- Atendimento odontológico: .....
- Atendimento da médica psiquiatra: nas sextas-feiras, com agendamento prévio.
- Atendimento da fonoaudióloga: .....

## QUANTO TEMPO LEVA

Os atendimentos médicos funcionam através de agendamento, sendo que, normalmente sobram fichas para serem marcadas no dia do atendimento. Já os demais atendimentos como agendamentos, retirada de medicamentos, cartão dos SUS, entre outros, é por ordem de chegada em fila única, respeitando, é claro, as prioridades.

## TELEFONES:

(53) 3258-1214- Geral

(53) 999455065- Transporte

(53) 999721040- Secretaria

## **PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL DE SANTANA DA BOA VISTA**

- Endereço: Rua Seis de Maio, n°123;
- Acessibilidade: Existência de rampas na entrada de acesso da Unidade de Pronto Atendimento;
- Descrição: Atendimento de urgência e emergência.

## 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.

## Requisitos:

- Comparecimento espontâneo a Unidade de Pronto Atendimento;
- Documentos necessários: documento de identificação válido e Cartão Nacional do SUS;

## QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS:

- A unidade de Pronto Atendimento atende a toda população que procurar seus serviços, independente do município sede, independente da queixa e demanda de saúde. O PA deve oferecer suporte e encaminhamentos para todos os usuários e seus familiares.

#### FORMAS E ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

- O Pronto Atendimento funciona 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.

#### 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

Telefone: 53- 3258 12 38;

#### **ATENDIMENTO AMBULATORIAL:**

- Horário de funcionamento: das 08h às 12h e das 14h às 20h;

Serviços ofertados:

- Realização de curativos;
- Aplicação de medicações intramusculares, endovenosas, subcutâneas;
- Troca de sondas vesical;
- Troca de sondas nasogástrica;
- Limpeza auditiva;
- Lavagem intestinal;
- Nebulização;
- Controle dos sinais vitais (aferição de Pressão arterial, glicemia capilar, oximetria, temperatura corpórea);
- Notificação imediata de doenças transmissíveis;

#### **O QUE É O CRAS:**

O CRAS é uma unidade de Proteção Social Básica do SUAS (Sistema Único da Assistência Social), que tem por finalidade atender e acompanhar as famílias em situação de vulnerabilidade e risco social do nosso município. Tem como objetivo o desenvolvimento de potencialidades das famílias, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e a ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

#### **ATENDIMENTO NO CRAS:**

Todo cidadão residente no município de Santana da Boa Vista com prioridade às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e aquelas que estão em situação de vulnerabilidade e risco social.

#### **EQUIPE DO CRAS**

A equipe do CRAS é formada por:

Débora de Vasconcellos Gonzalez

Assistente Social

Cláudia Aparecida Rodrigues Pegoraro

Psicóloga

Cassiane

Operadora do Programa Bolsa Família

Elizete Barbosa Dias

Servente Doméstica

Lizeu Rael da Rosa

Motorista

#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Das 08h às 12 h

Das 13 h às 17 h

CRAS

#### RECEPÇÃO

- Acolhida;
- Preenchimento de Ficha de Atendimento;
- Atendimento do Telefone;
- Recebimento e Verificação de Documentação;
- Encaminhamento para atendimento;
- Informações;
- Entrega de documentação;
- Ligações para o INSS, Fórum, Defensoria Pública, Ligações a serviço do Setor;
- Solicitação de 2º via de Certidões para o Cartório;

CADUNICO

Bolsa Família

- Atendimento;
- Orientação;
- Encaminhamentos;
- Preenchimento de formulário;
- Atualização de Cadastro;
- Chamamento das famílias.

#### ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL:

- Acolhida;
- Orientação;
- Atendimento individual e coletivo;
- Atendimento Familiar;
- Visita Domiciliar;
- Palestra nas Escolas;
- Recebimento de denúncias do Disque 100 e acompanhamento;
- Recebimento de denúncia da Lei Maria da Penha e acompanhamento;
- Encaminhamento e acompanhamento ao Ministério Público;
- Encaminhamento e acompanhamento ao Fórum;
- Depoimentos em Juízo;
- Solicitação de averiguação pelo Ministério Público;
- Visita de acompanhamento a idosos;
- Visita de acompanhamento a pessoas em situação de vulnerabilidade social;
- Atendimento individual;
- Atendimento Familiar;
- Elaboração de relatórios e envio ao Ministério Público;
- Elaboração de relatórios e envio ao Juiz;

- Acompanhamento do cumprimento de medidas socioeducativas;
- Elaboração do Plano Individual no cumprimento das medidas socioeducativas;
- Acompanhamento individual na Medida Socioeducativa;
- Acompanhamento no Setor onde está sendo desenvolvida a Medida Socioeducativa;
- Elaboração de relatório e envio ao Juiz durante o cumprimento da Medida Socioeducativa;
- Campanhas permanentes ( idoso, criança, Adolescente e Mulher vitima de Violência).
- Encaminhamentos ao Conselho Tutelar;
- Encaminhamentos ao ESFI e ESF II;
- Encaminhamentos a Secretaria de Saúde;
- Orientações e encaminhamentos a Policia Cível e Militar;
- Orientações e encaminhamentos as Secretarias Municipais;
- Orientações e encaminhamentos pelo 135, Meu INSS e BPC;
- Orientações e encaminhamento a EMATER/ASCAI e Sindicato dos Trabalhadores Rurais;
- Acompanhamento da Comunidade Quilombola;
- Atendimento a situação de emergências sociais e seus encaminhamentos;
- Plantão Social;
- Preenchimentos de Fichas de acompanhamento;
- Participação de eventos representando o CRAS em outros Municípios;

Servente Domestica

- Limpeza e Higienização do local;
- Fazer o Café.

### **PLANO DE SERVIÇOS OFERTADOS PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

No Brasil a vigilância sanitária surgiu nos séculos 18 e 19, se iniciou com os estudos das águas, dos alimentos que eram consumidos na época e como era feita a remoção do lixo produzido pelas cidades. Contudo, o trabalho que surgiu naquela época continua sendo feito com mais eficiência e tecnologia.

## EQUIPE

A vigilância sanitária conta com uma equipe composta por 1 médica veterinária e responsável técnica, 1 fiscal sanitária e epidemiológica, 3 agentes de endemias, 1 auxiliar de serviços gerais e conta também no mesmo espaço com 2 fisioterapeutas.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

Os serviços ofertados pela vigilância sanitária são: cadastrar estabelecimentos sujeitos a vigilância sanitária e inspecionar os mesmos, fazer licenciamento de estabelecimentos sujeitos à vigilância sanitária, recebe denúncias e reclamações da população, faz cadastro de médicos e dentista para pedido de receituário azul (medicação controlada), responsável pela distribuição dos receituários azuis usados pelos médicos/dentistas da prefeitura, mantém sempre atualizado o sistema FormSUS, o sistema do SISÁgua, o sistema GAL e manter sempre digitado o material da dengue no sistema SisPNCD, é feito também controle, monitoramento e tratamento de endemias. Além de ofertar atendimentos á população de fisioterapia.

## IMPORTANCIA DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA

É fundamental para eliminação, diminuição e prevenção de ameaças à saúde.

## OBJETIVO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA

### ESTRUTURA FÍSICA

A vigilância sanitária, possui uma recepção, 2 salas individuais, 2 salas de atendimento a fisioterapia, uma cozinha e uma banheiro para funcionários.

TELEFONE: (53) 3258-1355

## **ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESFII)**

A Estratégia Saúde da Família (ESF) busca promover a qualidade de vida da população brasileira e intervir nos fatores que colocam a saúde em risco, como falta de atividade física, má alimentação e o uso de tabaco. Com atenção integral, equânime e contínua, a ESF se fortalece como uma porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS).

O Programa Saúde da Família que se consolidou como estratégia prioritária para a reorganização da Atenção Básica no Brasil, o governo emitiu a Portaria Nº 648, de 28 de Março de 2006, onde ficava estabelecido que o PSF é a estratégia prioritária do Ministério da Saúde para organizar a Atenção Básica — que tem como um dos seus fundamentos possibilitar o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade, reafirmando os princípios básicos do SUS— mediante o cadastramento e a vinculação dos usuários.

Como consequência de um processo de deshospitalização e humanização do Sistema Único de Saúde, o programa tem como ponto positivo a valorização dos aspectos que influenciam a saúde das pessoas fora do ambiente hospitalar.

### PRINCÍPIOS DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA

A partir da promulgação da Constituição Federal em 1988, foram definidas como diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS):

1. Universalização,
2. Equidade,
3. Integralidade,
4. Descentralização,
5. Hierarquização
6. Participação da comunidade.

### CARACTERÍSTICAS

De acordo com a Portaria Nº 648, de 28 de Março de 2006, além das características do processo de trabalho das equipes de Atenção Básica ficou definido as características do processo de trabalho da Saúde da Família:

1. Manter atualizado o cadastramento das famílias e dos indivíduos e utilizar, de forma sistemática, os dados para a análise da situação de saúde considerando as características sociais, econômicas, culturais, demográficas e epidemiológicas do território;
2. Definição precisa do território de atuação, mapeamento e reconhecimento da área adstrita, que compreenda o segmento populacional determinado, com atualização contínua;

3. Diagnóstico, programação e implementação das atividades segundo critérios de risco à saúde, priorizando solução dos problemas de saúde mais frequentes;
4. Prática do cuidado familiar ampliado, efetivada por meio do conhecimento da estrutura e da funcionalidade das famílias que visa propor intervenções que influenciem os processos de saúde doença dos indivíduos, das famílias e da própria comunidade;
5. Trabalho interdisciplinar e em equipe, integrando áreas técnicas e profissionais de diferentes formações;
6. Promoção e desenvolvimento de ações intersetoriais, buscando parcerias e integrando projetos sociais e setores afins, voltados para a promoção da saúde, de acordo com prioridades e sob a coordenação da gestão municipal;
7. Valorização dos diversos saberes e práticas na perspectiva de uma abordagem integral e resolutiva, possibilitando a criação de vínculos de confiança com ética, compromisso e respeito;
8. Promoção e estímulo à participação da comunidade no controle social, no planejamento, na execução e na avaliação das ações; e
9. Acompanhamento e avaliação sistemática das ações implementadas, visando à readequação do processo de trabalho.

*Todas as categorias profissionais integrantes da ESF participam deste processo, cada qual com sua atribuição específica, mas é importante frisar que a construção deste processo só ocorre mediante a participação de toda a equipe nas reuniões semanais, para a organização e discussão do próprio processo.*

de

#### ATENDIMENTO DA ESF 2

- PSF 2 Vereador Aníbal Ferreira está localizada na Rua Zaida Pinto, nº 405, no Bairro Florêncio. O horário de funcionamento é das 8:00 às 12:00 hs pela manhã e das 13:00 às 17:00 hs de segunda a sexta-feira exceto quando houver uma data em especial no calendário de saúde principalmente no de vacina.

- O FLUXOGRAMA do processo de atendimento ao usuário está também em anexo a esse PLANO DE SERVIÇOS ofertados aos usuários pela ESF 2.
- A estrutura física apresenta-se no formato de desenho do MAPA DE RISCO em anexo a esse relatório de PLANODE SERVIÇOS ofertados ao usuário da ESF2
- A ESF2 possui nove micros áreas e nem todas elas possuem cobertura de agentes comunitários de saúde em anexo a esse relatório de PLANODE SERVIÇOS ofertados ao usuário da ESF2 consta um quadro demonstrativo tanto das áreas coberta como descoberta de agentes e também os respectivos ACS em atividades no momento.

#### POPULAÇÃO ATENDIDA

- Crianças
- Jovens
- Adultos
- Idosos

#### ATENDIMENTO DE APOIO

Em relação à saúde, e sobre os serviços de apoio oferecidos no município de Santana da Boa Vista, contamos com uma Secretaria Municipal de Saúde, Vigilância Sanitária e Epidemiológica, Crás e também uma Unidade de Pronto Atendimento. A Equipe de Saúde da Família está ligada à Unidade Básica de.

#### SERVIÇOS OFERTADOS NA ESF 2

1. Acolhimento
2. Triagem( realizada pelo profissional de enfermagem)
3. Consulta médica
4. Consulta de enfermagem
5. Consulta e tratamento odontológico
6. Procedimentos ambulatoriais
  - Aferição de Pressão Arterial(PA)

- Hemoglicoteste(HGT)
  - Curativos de baixa complexidade
  - Aplicações de injetáveis com receita médica
  - Retirada simples de pontos
  - Testes rápidos (HIV, HEP. B, SÍFILIS, HEP. C, GRAVIDEZ, COVID-19)
  - Coleta de citopatológico de colo uterino
  - Retirada de cerume(Lavagem no ouvido)
7. Saúde sexual reprodutiva ( Dispensação de preservativos e contraceptivos)
  8. Grupos de educação em saúde ( Hiperdia, Educação em saúde nas escolas)
  9. Visitas Domiciliares( médico , enfermeira, técnicas de enfermagem e agentes de saúde.

*Saúde (UBS) local. Esse nível de atenção resolve 80% dos problemas de saúde da população. Entretanto, se a pessoa precisar de um cuidado mais avançado, a ESF já faz este encaminhamento*

## EQUIPE ESF 2

O ESF2 conta com uma equipe multidisciplinar básica, um médico generalista, uma enfermeira generalista, uma dentista,duas técnicas de enfermagem,uma auxiliar em saúde bucal,sete agentes de saúde e ainda contamos com o apoio de uma recepcionista e uma servente doméstica.

## ATRIBUIÇÃO COMUM A TODOS OS PROFISSIONAIS QUE INTEGRAM AS EQUIPE:

- Realizar a escuta qualificada das necessidades dos usuários em todas as ações, proporcionando atendimento humanizado e viabilizando o estabelecimento do vínculo;
- Conhecer a realidade das famílias pelas quais são responsáveis com ênfase nas suas características sociais, econômicas, culturais, demográficas e epidemiológicas;
- Identificar os problemas de saúde e situações de risco mais comuns aos qual aquela população está exposta;

- Elaborar, com a participação da comunidade, um plano local para o enfrentamento dos problemas de saúde e fatores que colocam em risco a saúde;
- Executar, de acordo com a qualificação de cada profissional, os procedimentos de vigilância e de vigilância epidemiológica, nas diferentes fases do ciclo de vida;
- Valorizar a relação com o usuário e com a família, para a criação de vínculo de confiança, de afeto, de respeito;
- Realizar visitas domiciliares de acordo com o planejamento;
- Resolver os problemas de saúde do nível de atenção básica;
- Garantir acesso à continuidade do tratamento dentro de um sistema de referência e contra-refêrencia para os casos de maior complexidade ou que necessitem de internação hospitalar;
- Prestar assistência integral à população adscrita, respondendo à demanda de forma contínua e racionalista;
- Coordenar, participar de e/ou organizar grupos de educação para a saúde;
- Promovendo ações intersetoriais e parcerias com organizações formais e informais existentes na comunidade para o enfrentamento conjunto dos problemas identificados;
- Fomentar a participação popular, discutindo com a comunidade conceitos de cidadania, de direitos à saúde e suas bases legais;
- Incentivar a formação e/ou participação ativa da comunidade nos conselhos locais de saúde e no Conselho Municipal de Saúde;
- Auxiliar na implantação do cartão Nacional de Saúde.

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO ENFERMEIRO

- Realizar cuidados diretos de enfermagem nas urgências e emergências clínicas, fazendo a indicação para a continuidade da assistência prestada;

- Realizar consulta de enfermagem, solicitar exames complementares, prescrever/transcrever medicações, conforme protocolos estabelecidos nos Programas do Ministério da Saúde e as Disposições legais da profissão;
- Planejar, gerenciar, coordenar, executar e avaliar a USF;
- Executar as ações de assistência integral em todas as fases do ciclo de vida: criança, adolescente, mulher, adulto, e idoso;
- No nível de suas competências, executarem assistência básica e ações de vigilância epidemiológica e sanitária;
- Realizar ações de saúde em diferentes ambientes, na USF e, quando necessário, no domicílio;
- Realizar as atividades corretamente às áreas prioritárias de intervenção na Atenção Básica, definidas na Norma Operacional da Assistência à Saúde – NOAS 2001;
- Aliar a atuação clínica à prática da saúde coletiva;
- Organizar e coordenar a criação de grupos de patologias específicas, como de hipertensos, de diabéticos, de saúde mental, etc;
- Supervisionar, coordenar e realizar atividades de educação permanente dos ACS e da equipe de enfermagem;
- Contribuir e participar das atividades de Educação Permanente do Auxiliar de Enfermagem, Auxiliar de Consultório Dentário (ACD) e Técnico em Higiene Dental (THD), com vistas ao desempenho de suas funções.
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da ESF.

**ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO MÉDICO SEGUNDO O ANEXO I DA PORTARIA Nº 648/GM:**

I - Realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias

em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;

II - Realizar consultas clínicas e procedimentos na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc.);

III - Realizar atividades de demanda espontânea e programada em clínica médica, pediatria, gineco-obstetrícia, cirurgias ambulatoriais, pequenas urgências clínicas cirúrgicas e procedimentos para fins de diagnósticos;

IV - Encaminhar, quando necessário, usuários a serviços de média e alta complexidade, respeitando fluxos de referência e contra-referências locais, mantendo sua responsabilidade pelo acompanhamento do plano terapêutico do usuário, proposto pela referência;

V - Indicar a necessidade de internação hospitalar ou domiciliar, mantendo a responsabilização pelo acompanhamento do usuário;

VI - Contribuir e participar das atividades de Educação Permanente dos ACS, Auxiliares de Enfermagem, ACD e THD; e

VII - Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da ESF.

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AUXILIAR E TÉCNICO DE ENFERMAGEM

– Realizar procedimento de enfermagem dentro das suas competências técnicas e legais;

– Realizar procedimentos de enfermagem nos diferentes ambientes, EFS e nos domicílios, dentro do planejamento de ações traçado pela equipe;

– Preparar o usuário para consultas médicas e de enfermagem, exames e tratamentos na ESF;

– Zelar pela limpeza e ordem do material, de equipamento e de dependências da ESF, garantindo o controle de infecção;

- Realizar busca ativa de casos, como tuberculose, hanseníase e demais doenças de cunho epidemiológico;
- No nível de suas competências, executarem assistência básica e ações de vigilância epidemiológica e sanitária;
- Realizar ações de educação em saúde aos grupos de patologias específicas e as família de risco, conforme planejamento da ESF.
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da ESF.

### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE

Agente Comunitário de Saúde (ACS) mora na comunidade e está vinculado à USF que atende a comunidade. Ele faz parte do time da Saúde da Família!

O agente comunitário é alguém que se destaca na comunidade, pela capacidade de se comunicar com as pessoas, pela liderança natural que exerce. O ACS funciona como elo entre e a comunidade. Está em contato permanente com as famílias, o que facilita o trabalho de vigilância e promoção da saúde, realizado por toda a equipe. É também um elo cultural, que dá mais força ao trabalho educativo, ao unir dois universos culturais distintos: o do saber científico e o do saber popular.

O seu trabalho é feito nos domicílios de sua área de abrangência. As atribuições específicas do ACS são as seguintes:

- Realizar mapeamento de sua área;
- Cadastrar as famílias e atualizar permanentemente esse cadastro;
- Identificar indivíduos e famílias expostos a situações de risco;
- Identificar área de risco;
- Orientar as famílias para utilização adequada dos serviços de saúde, encaminhando-as e até agendando consultas, exames e atendimento odontológico, quando necessário;

- Realizar ações e atividades, no nível de suas competências, nas áreas prioritárias da Atenção Básicas;
- Realizar, por meio de a visita domiciliar, acompanhamento mensal de todas as famílias sob sua responsabilidade;
- Estar sempre bem informado, e informar aos demais membros da equipe, sobre a situação das famílias acompanhadas, particularmente aquelas em situações de risco;
- Desenvolver ações de educação e vigilância à saúde, com ênfase na promoção da saúde e na prevenção de doenças;
- Promover a educação e a mobilização comunitária, visando desenvolver ações coletivas de saneamento e melhoria do meio ambiente, entre outras;
- Traduzir para a ESF a dinâmica social da comunidade, suas necessidades, potencialidades e limites;
- Identificar parceiros e recursos existentes na comunidade que possa ser potencializados pela equipe.

*É permitido ao ACS desenvolver atividades nas unidades básicas de saúde, desde que vinculadas às atribuições acima.*

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL

- I - Realizar ações de promoção e prevenção em saúde bucal para as famílias, grupos e indivíduos, mediante planejamento local e protocolos de atenção à saúde;
- II - Proceder à desinfecção e à esterilização de materiais e instrumentos utilizados;
- III - Preparar e organizar instrumental e materiais necessários;
- IV - Instrumentalizar e auxiliar o cirurgião-dentista e/ou o THD nos procedimentos clínicos;
- V - Cuidar da manutenção e conservação dos equipamentos odontológicos;

VI - Organizar a agenda clínica;

VII - Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da Equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar;

VIII - Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da ESF.

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO DENTISTADE ACORDO COM O ANEXO I DA PORTARIA Nº 648/GM:

I - Realizar diagnóstico com a finalidade de obter o perfil epidemiológico para o planejamento e a programação em saúde bucal;

II - Realizar os procedimentos clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências e pequenas cirurgias ambulatoriais;

III - Realizar a atenção integral em saúde bucal (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, de acordo com planejamento local, com resolubilidade;

IV - Encaminhar e orientar usuários, quando necessário, a outros níveis de assistência, mantendo sua responsabilização pelo acompanhamento do usuário e o segmento do tratamento;

V - Coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais;

VI - Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da Equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar;

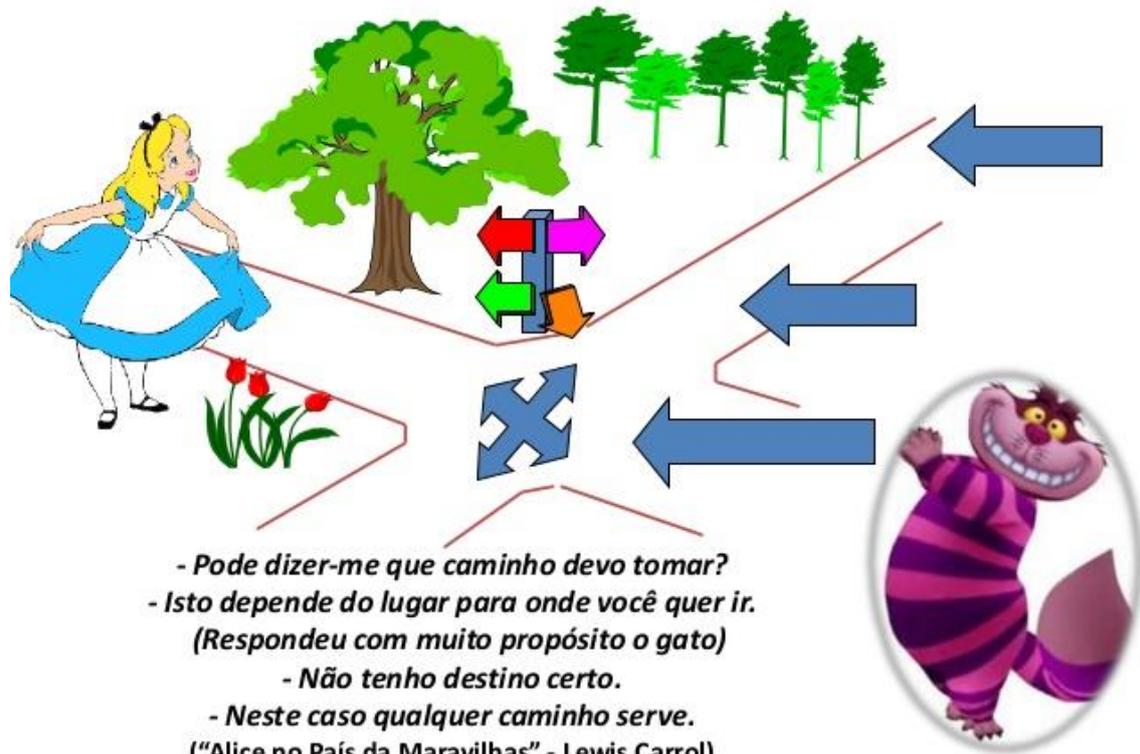
VII - Contribuir e participar das atividades de educação permanente do THD, do ACD e do ESF;

*“A Estratégia Saúde da Família apresenta grande potencialidade de se tornar um sistema eficaz para o enfrentamento das vulnerabilidades em saúde; um grande desafio é o de superar o processo de trabalho no qual foram estabelecidos nossos modelos de organizações sanitárias e, para isso, necessitamos exercitar as competências aqui apresentadas no âmbito de nossa prática.”*

#### Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção À Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 4. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2007. 68 p. – (Série E. Legislação de Saúde) (Série Pactos pela Saúde 2006; v. 4)

JUNGES, J. R. et al. Processos de trabalho no programa saúde da família: atravessamentos e transversalidades. Revista da Escola de Enfermagem – USP, 2009, v. 43, n. 4, p. 937-944, 2009.



- Pode dizer-me que caminho devo tomar?  
- Isto depende do lugar para onde você quer ir.  
(Respondeu com muito propósito o gato)  
- Não tenho destino certo.  
- Neste caso qualquer caminho serve.  
("Alice no País da Maravilhas" - Lewis Carrol)