

Carta de Serviços DECRETO Nº 10.923, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025.

Objetivo: informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Serviços prestados

Finalidades e competências legais	A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pela gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito municipal, garantindo ações de promoção, prevenção, assistência, vigilância em saúde, regulação do acesso, planejamento, gestão financeira dos recursos da saúde e execução das políticas públicas de saúde, conforme a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990), Lei nº 8.142/1990 e legislação municipal vigente.
Endereço da sede da Administração e da Secretaria	Endereço: Rua Dr. Teixeira Soares, nº ____ – Centro – Formiga/MG CEP: 35.580-000 Horário de funcionamento: 07h às 17h (segunda a sexta-feira)
Relação de serviços prestados	A Secretaria Municipal de Saúde oferece, entre outros: * Atenção Primária à Saúde (consultas, práticas de cuidado, vacinação, grupos) * Regulação de consultas especializadas e exames (SISREG) * Atendimento de urgência e emergência (UPA 24h) * Serviços de Vigilância em Saúde (epidemiológica, sanitária, ambiental, zoonoses) * Atenção Psicossocial (CAPS) * Assistência Farmacêutica (farmácia básica e especializada) * Saúde Bucal * Transporte sanitário eletivo * Programas de saúde municipais, estaduais e federais * Ouvidoria do SUS * Processos administrativos em saúde (TFD, auditoria, etc.)
Público-alvo;	Cidadãos residentes no município de Formiga e usuários do Sistema Único de Saúde conforme critérios de acesso e protocolos assistenciais.
Forma de prestação do serviço;	Os serviços são prestados de forma presencial, digital e híbrida, de acordo com o tipo de atendimento: * Presencial: unidades de saúde, UPA, CAPS, vigilâncias. * Digital: marcação de consultas no APP Formiga, resultados, informações. * Híbrido: solicitações presenciais com acompanhamento digital.
Principais etapas para a prestação do serviço	* Solicitação do serviço (presencial, digital ou por encaminhamento) * Análise e triagem técnica conforme protocolo * Agendamento, encaminhamento ou atendimento imediato * Execução do serviço * Registro e encerramento do processo * Emissão de informações ao usuário

<p>Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;</p>	<p>Unidades Básicas de Saúde (UBS): 07:00 às 17:00 * Abílio Coutinho: Rua dos Expedicionários, nº 174 - 3329-1177 * Água Vermelha: Rua Nossa Senhora da Abadia, nº 574 -3329-1178 * Alvorada: Rua Salgado Filho, nº 360 - 3329-1179 * Areias Brancas: Rua Professor Lulu, nº 106 - 3329-1159 * Bela Vista: Rua Ana Guilhermina, nº 15 - 3329-1180 * Centro: Rua José Premillo Montolli , nº 96 - 3329-1181 * Cidade Nova: Rua Júlio Cesar Viano S/N - 3329-1182 * Diego Souto: Rua Do Contorno S/N- 3329-1183 * Engenho de Serra: Rua Ides Edson de Rezende, nº 243 - 3329-1184 * Geraldo Veloso: Rua Josino Augusto de Castro S/N - 3329-1168 * Rosário 1 e 2: Rua Jose Francino Oliveira, nº 465 -3329-1185 * Sagrado Coração de Jesus: Rua Iago Pimentel, nº 210 - 3329-1186 * Souza e Silva e Nirmatele : Rua Bambuí , nº 1146 - 3329-1187 * Vargem Grande: Avenida Geraldo Almeida, nº 631 -3329-1188 * Vila Didi: Rua João Batista Souza Júnior, nº 26 - 3329-1189 * Zona Rural: Referência – Complexo de Saúde - 3329-1162</p>	<p>UPA 24h: atendimento 24h - Alameda Alberico Salazar, nº 100 - Centro CAPS: 07:00 às 17:00 segunda a quinta e 07:00 as 16:00 sexta-feira Rua Ana Guilhermina da Silva, nº 40 - Bela Vista Farmácia Municipal: Avenida Rio Branco, nº 470 - Centro * Farmácia básica: 07:30 às 16:30 - 3329-1174 * Farmácia de alto custo: 07:30 às 12:00 e 14:00 às 16:30 - 3329-1154 * Mandados judiciais, dietas e estratégicos: 07:30 às 11:00 - 98418-7901 CEO: 07:00 às 16:00 Rua Quintino Bocaiuva, nº 55 - Centro - 37 9 9863 3667 CEMAS: 07:00 às 16:00 Rua Bernardes de Faria, nº 32 - Centro - 3329.1165 CENTRO IMAGENS: 07:00 às 16:00 Rua Governador Benedito Valadares, nº 304 - 3329 1153</p>
<p>Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Documento de identificação * Cartão SUS * Comprovante de endereço (para definição do território) * Encaminhamento médico quando necessário * Documentação complementar conforme tipo de serviço (TFD, regulação, exames, etc.) 	
<p>Previsão de tempo de espera para atendimento;</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Consultas na Atenção Primária: mediante agenda e disponibilidade diária * Urgência e Emergência: conforme classificação de risco * Exames: prazos variam conforme oferta (informados no ato da solicitação) * Regulação: conforme fila SUS e critérios clínicos 	
<p>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;</p>	<p>Depende do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> * atendimentos imediatos: urgência, acolhimento * Consultas programadas: conforme agenda * Exames regulados: conforme protocolos do SUS * Vigilância: serviços imediatos conforme risco sanitário * Medicamentos: fornecimento na hora, quando disponíveis 	
<p>As prioridades de atendimento;</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Emergências (UPA) * Gestantes * Crianças menores de 5 anos * Idosos * Pessoas com deficiência * Portadores de doenças crônicas graves * Situações de risco epidemiológico * Critérios de vulnerabilidade social e clínica 	
<p>Mecanismos de comunicação com o usuário;</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Telefone da Secretaria * Telefone das UBS * APP Formiga * Site oficial da Prefeitura * Ouvidoria SUS * Redes sociais institucionais 	
<p>Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Acompanhamento via APP Formiga * Consulta na recepção das UBS * Consulta na Central de Regulação * Consulta telefônica * Protocolos internos da Secretaria * Ouvidoria Municipal / Ouvidoria SUS 	

Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	<ul style="list-style-type: none">* Ouvidoria SUS (WhatsApp, telefone, e-mail e atendimento presencial)* Secretaria Municipal de Saúde* Unidades Básicas de Saúde* Site oficial da Prefeitura
Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.	<ul style="list-style-type: none">* Registro da manifestação no sistema* Encaminhamento ao setor competente* Avaliação técnica e administrativa* Resposta dentro do prazo legal previsto* Acompanhamento disponível ao usuário* Possibilidade de recurso e reanálise

Wender Antônio de Oliveira
Secretario Municipal de Saúde