

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE CLÁUDIA

Carta de Serviços ao Usuário

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Prefeitura Municipal de Cláudia, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a prefeitura tem a oferecer.

Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Saúde	
Descrição	A SEMSA dispõe dos serviços de planejamento, coordenação, supervisão, execução ações, captação de recursos e monitoramento de programas e serviços públicos em saúde.
Requisitos	Ofertar aos munícipes serviços de qualidade e transparência acerca dos órgãos de execução. <ul style="list-style-type: none">• Coordenação da Atenção Básica;• Ouvidoria SUS;• Setor de Recursos Humanos;• Setor de Vigilância em Saúde;• Setor de Compras;

	<ul style="list-style-type: none"> • Setor de Regulação; • Setor de Frotas • Setor de Assistência Farmacêutica; • Setor de Sistemas • Setor de Zoonoses
Quem pode acessar?	Disponível a todos os cidadãos.
Prazo máximo para resposta	Imediata
Forma de atendimento e acesso	Presencial, por demanda espontânea e/ou com agendamento, e-mail, telefone, plataformas digitais (consultas virtuais)
Local / Horário de atendimento	Secretaria Municipal de Saúde Avenida Marechal Candido Rondon, nº1257, Centro. De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 14h:00min às 17h:00min
Telefone	(66) 9 9621-1835
E-mail	saude@claudia.mt.gov.br gestorsaude@claudia.mt.gov.br ouvidoriasaude@claudia.mt.gov.br coordenacaosaude@claudia.mt.gov.br altocusto@claudia.mt.gov.br regsaude@claudia.mt.gov.br compras_saude@claudia.mt.gov.br endemias@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Assessoria Administrativa; Assistente Social; Auxiliar Administrativo; Coordenador da Vigilância Epidemiológica; Coordenador do Setor de Compras; Coordenador de Regulação; Coordenador de Frotas Enfermeira Coordenadora da Atenção Básica; Recepcionista; Secretária de Saúde;

	Secretária Adjunta de Saúde; Serviços Gerais; Técnicas de Regulação; Técnico de Informática; Zeladora.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Regulação e TFD (Tratamento fora do município)	
Descrição	Agendamento de consultas, exames, cirurgias e transporte de pacientes.
Requisitos	Encaminhamentos médicos (para consultas, exames, cirurgias) acompanhados de xerox de documentos pessoais, cartão SUS e comprovante de endereço. Em alguns casos, xerox de exames feitos anteriormente.
Quem pode acessar?	O sistema só poderá ser acessado pelos operadores do setor de regulação.
Prazo máximo para resposta	O tempo de resposta para uma solicitação de exame ou de leito varia conforme a liberação de leitos ou agendamentos médicos pré-definidos pela regulação Estadual. Sem estipular tempo.
Forma de atendimento e acesso	Os encaminhamentos são deixados no setor de Regulação para lançamento no sistema, e posteriormente os pacientes são avisados da mesma (dia, local e horário) onde será realizado.
Local / Horário de atendimento	Secretaria Municipal de Saúde de Cláudia – Setor de Regulação Avenida Marechal Candido Rondon, nº 1257, Centro. De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 14h:00min às 17h:00min
Telefone	(66) 9 9621-1835
E-mail	regsaude@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Coordenadora Regulação; Técnica Regulação; Assistente Social

Hospital Dona Nilza de Oliveira Pipino	
Descrição	Hospital terceirizado, de pequeno porte, com consultas médicas, coletas de exames, sala de eletrocardiograma, sala de estabilização de urgência e emergência, sala de Raio X.
Requisitos	Cartão nacional de saúde (cartão sus) CPF ou Identidade.
Quem pode acessar?	Qualquer pessoa.
Prazo máximo para resposta	Resposta imediata, os atendimentos são diários e por ordem de chegada. Respeitando triagem de casos graves, moderados e leves.
Forma de atendimento e acesso	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes devem se direcionar a recepção da unidade, munido de documentos conforme requisitos para fazer seu prontuário de atendimento. • Pacientes encaminhados pelas Unidades de Saúde.
Local / Horário de atendimento	Hospital Dona Nilza de Oliveira Pipino Avenida Gaspar Dutra, nº594, Centro Conforme a demanda de pacientes 24 horas na urgência e emergência.
Telefone	(66) 3546-1390
E-mail	hospitaldonanilza@hsasinop.org.br

Vigilâncias em saúde	
Descrição	A Vigilância em Saúde é responsável por ações de monitoramento, prevenção e controle de doenças transmissíveis, observando os fatores de risco para o desenvolvimento de doenças crônicas transmissíveis e não transmissíveis (epidemiologia), saúde ambiental e do trabalhador, fazendo monitoramento e análise da situação de saúde da população a quem compete a vigilância sanitária.
Requisitos	Qualquer cidadão pode procurar informações da vigilância e será encaminhado para o setor responsável pelo serviço desejado.
Quem pode acessar?	Cidadãos (pessoa física ou jurídica)

Prazo máximo para resposta	Imediato
Forma de atendimento e acesso	Demanda espontânea ou através das visitas de rotina.
Local / Horário de atendimento	Secretaria Municipal de Saúde de Cláudia Avenida Marechal Candido Rondon, nº1208, Centro De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 14h:00min às 17h:00min
Telefone	(66) 9 9941-8192
E-mail	endemias@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Assessor Técnico/Coordenador da Vigilância Epidemiológica

Vigilância sanitária	
Descrição	É um conjunto de ações capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de e da prestação de serviços de interesse da saúde. A vigilância Sanitária – VISA, é responsável por promover e proteger a saúde e prevenir as doenças por meio de estratégias e ações de educação e fiscalização.
Requisitos	Executar inspeções conforme calendário da VISA municipal e receber denúncias ou queixas formais da população para execução de visitas sanitárias.
Quem pode acessar?	Cidadãos (pessoa física ou jurídica)
Prazo máximo para resposta	Imediato
Forma de atendimento e acesso	Demanda espontânea, presencial ou através das visitas de rotina
Local / Horário de atendimento	Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III Avenida Gaspar Dutra, S/N, Centro

	De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min
Telefone	(66) 9 9665-4838
E-mail	saudevisa@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Fiscal de Vigilância Sanitária

Setor de zoonoses	
Descrição	As zoonoses são doenças transmitidas entre animais e pessoas, que podem ser causadas por bactérias, parasitas, fungos e vírus. Gatos, cachorros, carrapatos, aves, vacas e roedores, que, por exemplo, podem servir como hospedeiros definitivos ou intermediários desses agentes infecciosos.
Requisitos	A pessoa deve estar munida de documentos com foto e cartão SUS, para solicitação de qualquer serviço.
Quem pode acessar?	Qualquer Cidadão (pessoa física ou jurídica)
Prazo máximo para resposta	Imediato
Forma de atendimento e acesso	Demanda espontânea presencial e por ordem de chegada
Local / Horário de atendimento	Secretaria Municipal de Saúde de Cláudia Avenida Marechal Candido Rondon, nº1208, Centro De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 14h:00min às 17h:00min
Telefone	(66) 9 9941-8192
E-mail	endemias@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Agente de Combate a Endemias; Assessor Técnico/Coordenador de Vigilância Epidemiológica

Atenção Básica	
Descrição	A Atenção Básica possui programas e sistemas de cadastramento e monitoramento da saúde da população municipal, como programa saúde na escola-PSE, programa agentes comunitários de saúde, saúde bucal, saúde da família, bolsa família na saúde. Serviços ofertados pelo sistema único de saúde – SUS, que visam o cuidar individual e bem estar de cada cidadão. São feitas campanhas e ações estratégicas para prevenir, controlar, monitorar e combater doenças da atenção primária a saúde.
Requisitos	A pessoa deve estar munida de documentos pessoais e cartão SUS, para utilização de serviços disponíveis na rede de saúde das unidades de atendimento municipal.
Quem pode acessar?	Qualquer Cidadão (pessoa física ou jurídica)
Prazo máximo para resposta	Imediato por ordem de chegada, respeitando os critérios de prioridade de atendimento, intercalando idosos, gestantes e doentes crônicos sem distinção de cor, gênero ou etnia, agendamentos prévios.
Forma de atendimento e acesso	Demanda espontânea presencial
Local / Horário de atendimento	Unidade de Saúde Waldemar de Oliveira – PSF I Rua: José de Mesquita, nº 160, Campo Verde. Unidade de Saúde Margarida Rodrigues Antunes – PSF II Rua: Luiz da Costa Ribeiro, nº 658, Rotary. Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III Avenida Gaspar Dutra, S/N, Centro Unidade de Saúde José Celoni – PSF IV Rua: Santa Catarina, S/N, Habitar Brasil De Segunda a Sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	Unidade de Saúde Waldemar de Oliveira – PSF I (66)9 9668-1541 Unidade de Saúde Margarida Rodrigues Antunes – PSF II (66)9 9965-2981

	<p>Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III (66)99965-2981</p> <p>Unidade de Saúde José Celoni – PSF IV (66)9 9668-1669</p>
E-mail	<p>Unidade de Saúde Waldemar de Oliveira – PSF I psf1@claudia.mt.gov.br</p> <p>Unidade de Saúde Margarida Rodrigues Antunes – PSF II psf2@claudia.mt.gov.br</p> <p>Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III psf3@claudia.mt.gov.br</p> <p>Unidade de Saúde José Celoni – PSF IV psf4@claudia.mt.gov.br</p>
Profissionais prestadores de serviços	<p>Agente Comunitária de Saúde;</p> <p>Auxiliar de saúde bucal;</p> <p>Dentista;</p> <p>Enfermeiro;</p> <p>Médico;</p> <p>Recepcionista;</p> <p>Técnico de Enfermagem;</p> <p>Equipe E-multi;</p> <p>Zeladora</p>

Assistência Farmacêutica	
Descrição	<p>Assistência Farmacêutica é um grupo de atividades relacionadas com o medicamento, destinadas a apoiar as ações de saúde demandadas por uma comunidade. Envolve o abastecimento de medicamentos em todas e em cada uma de suas etapas constitutivas, a conservação e controle de</p>

	qualidade, a segurança e a eficácia terapêutica dos medicamentos, o acompanhamento e a avaliação da utilização, a obtenção e a difusão de informação sobre medicamentos e a educação permanente dos profissionais de saúde, do paciente e da comunidade para assegurar o uso racional de medicamentos.
Requisitos	A pessoa deve estar munida da prescrição do medicamento, documentos pessoais e/ou cartão SUS, para utilização de serviço disponível.
Quem pode acessar?	Qualquer pessoa.
Prazo máximo para resposta	Imediato.
Forma de atendimento e acesso	Presencial por ordem de chegada.
Local / Horário de atendimento	Farmácia Municipal de Cláudia Avenida Gaspar Dutra, S/N, Centro De Segunda a Sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	(66) 9 9668-1768
E-mail	farmacia@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Atendente de farmácia; Farmacêuticos; Zeladora

Unidade Descentralizada de Reabilitação (UDR)	
Descrição	Estabelecimento de atuação multiprofissional, composto por um conjunto de medidas que ajudam pessoas que necessitam, a terem e manterem uma funcionalidade ideal (física, sensorial, intelectual, psicológica e social) na interação com

	seu ambiente, fornecendo as ferramentas que necessitam para atingir a independência e a autodeterminação.
Requisitos	A pessoa deve estar munida de documentos pessoais, cartão SUS e encaminhamento específico para utilização de serviços disponíveis na unidade.
Quem pode acessar?	Qualquer pessoa portando encaminhamento.
Prazo máximo para resposta	Em forma de agendamento, é ligado para informar data e horário.
Forma de atendimento e acesso	Presencial no local.
Local / Horário de atendimento	Unidade Descentralizada de Reabilitação Rosita Rauber (UDR) Rua: José de Mesquita, S/N, Centro De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	(66) 9 9625-1483
E-mail	udr@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Fonoaudióloga; Nutricionista; Psicóloga; Recepcionista; Zeladora

Unidade Descentralizada de Reabilitação (UDR) - Fisioterapia	
Descrição	Estabelecimento de atuação multiprofissional, composto por um conjunto de medidas que ajudam pessoas que necessitam, a terem e manterem uma funcionalidade ideal (física, sensorial, intelectual, psicológica e social) na interação com seu ambiente, fornecendo as ferramentas que necessitam para atingir a independência e a autodeterminação.
Requisitos	A pessoa deve estar munida de documentos pessoais, cartão SUS e encaminhamento específico para utilização de serviços disponíveis na unidade.
Quem pode acessar?	Qualquer pessoa portando encaminhamento.

Prazo máximo para resposta	Em forma de agendamento, é ligado para informar data e horário.
Forma de atendimento e acesso	Presencial no local.
Local / Horário de atendimento	Unidade Descentralizada de Reabilitação Rosita Rauber (UDR) Rua: Castelo Branco, nº970, Centro De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	(66) 9 9986-9507
E-mail	udr@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Fisioterapeuta; Recepcionista; Zeladora

Centro de Imunização – sala de vacinas	
Descrição	Sala de vacinas ou imunobiológicos é um local destinado para o acondicionamento de vacinas, e o local da administração da mesma, devendo por tanto garantir a máxima segurança, prevenindo assim infecções em crianças e adultos atendidos nesse local. O objetivo principal dos imunobiológicos é fortalecer o sistema imunológico do indivíduo a fim de evitar propagação em massa de doenças que podem trazer danos graves.
Requisitos	A pessoa deve estar munida da caderneta de vacinação e documento pessoal: CPF, Certidão de Nascimento quando criança, Cartão Nacional do SUS e caderneta de vacinação.
Quem pode acessar?	Qualquer pessoa.
Prazo máximo para resposta	Imediato.
Forma de atendimento e acesso	Presencial por ordem de chegada.

Local / Horário de atendimento	Sala em anexo a Farmácia Municipal de Cláudia Avenida Gaspar Dutra, S/N, Centro De segunda a quinta-feira das 07h:00min às 19h:00min. Sexta-feira das 07h:00min às 17h:00min (sem intervalo para almoço).
Telefone	(66) 9 9965-2982
E-mail	centrodevacina@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Técnicos de Enfermagem

Telemedicina	
Descrição	Serviço de atendimento em saúde realizado de forma remota, permitindo que o paciente receba orientações, avaliações, tratamentos quando necessário e encaminhamentos por meio de tecnologia, sem a necessidade de deslocamento imediato para outras unidades de referência especializada.
Requisitos	Apresentar documento pessoal, cartão do SUS e encaminhamento da Unidade de Saúde quando necessário.
Quem pode acessar?	Pacientes encaminhados
Prazo máximo para resposta	Conforme a demanda e a disponibilidade da agenda
Forma de atendimento e acesso	O acesso ao serviço é realizado presencialmente através do sistema remoto com o especialista indicado
Local / Horário de atendimento	Sala em anexo a Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III Avenida Gaspar Dutra, S/N, De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	(66) 9 9628-8323
E-mail	enfermagemclaudiamt@claudia.mt.gov.br
Profissionais prestadores de serviços	Recepcionista; Técnico de Enfermagem

Raio X	
Descrição	Serviço destinado à realização de exames de radiografia para apoio ao diagnóstico médico.
Requisitos	Apresentar documento pessoal, cartão do SUS e encaminhamento médico
Quem pode acessar?	Pacientes encaminhados por profissional médico
Prazo máximo para resposta	Conforme a demanda do serviço
Forma de atendimento e acesso	O acesso ao serviço é realizado de forma presencial
Local / Horário de atendimento	Sala em anexo a Unidade de Saúde Vicente Anderle – PSF III Avenida Gaspar Dutra, S/N, De segunda a sexta-feira das 07h:00min às 11h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.
Telefone	(66) 9 9664-0979
E-mail	raiox3500@gmail.com
Profissionais prestadores de serviços	Técnicos de Raio X

Cláudia – MT, 30 de março de 2026.