



Iúna

PREFEITURA MUNICIPAL - ES

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

ATUALIZADO EM JUNHO, 2026.

2026



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

A Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) é um órgão fundamental e diretamente subordinado ao poder executivo municipal, com o objetivo primordial de garantir o bem-estar e a saúde da população.

Seu escopo de atuação vai além da prestação de serviços básicos de saúde, englobando desde a assistência médico-hospitalar e odontológica, até a execução de ações preventivas, educativas e de conscientização voltadas à promoção da saúde.

A SEMUS também se compromete com campanhas sanitárias e epidemiológicas, objetivando o controle e prevenção de surtos e epidemias, desempenhando um papel essencial na manutenção da saúde pública no município.

A humanização do atendimento é uma de suas principais diretrizes, buscando garantir que todos os usuários do sistema de saúde sejam recebidos com dignidade e respeito.

Essa abordagem visa transformar o atendimento em uma experiência acolhedora, onde o paciente se sinta compreendido e atendido em suas necessidades, tanto físicas quanto emocionais. A SEMUS preza pela excelência no atendimento, promovendo a capacitação contínua de seus profissionais e investindo em infraestrutura adequada para atender as demandas da população de forma ágil e eficiente.

Além disso, a Secretaria é responsável por uma ampla gama de atividades relacionadas à formulação, execução e atualização das Políticas Públicas de Saúde no município, sempre em consonância com as orientações e diretrizes do Ministério da Saúde, garantindo que os serviços de saúde oferecidos no município estejam alinhados com os padrões de qualidade exigidos em nível nacional.

Dessa forma, a SEMUS desempenha um papel estratégico no desenvolvimento de um sistema de saúde municipal eficiente, acessível e capaz de responder às necessidades da população. Suas ações são orientadas por princípios de equidade, universalidade e integralidade, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços de saúde de forma justa e sem discriminação.

LOCAL DE ATENDIMENTO PARA ESTE SERVIÇO:

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E CULTURA

📍 Endereço: R. Des. Epaminondas do Amaral, 58 - Centro, Iúna - ES, 29390-000

🕒 Horário de atendimento: De segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

☎ Telefone: (28) 3545-4750

✉ E-mail: saude@iuna.es.gov.br



• ATENDIMENTO MÉDICO CLÍNICO

Público Alvo: População em geral

Quem pode solicitar: População em geral

Quando solicitar: sempre que houver necessidade de atendimento

Como solicitar: Procurar a Unidade de Saúde mais próxima a sua residência, ou o Agente Comunitário de Saúde da sua rua, ou pelo aplicativo CONSUS. O Saúde na Hora tem o seu horário estendido até as 20:00h podendo ser agendado no local a partir das 16:00h ou via Aplicativo CONSUS.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

1. Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)
2. Documento de identidade
3. Comprovante de residência
4. Relatório médico (se necessário)

Principais etapas do serviço (passo a passo):



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

1. Agendamento do atendimento
2. Avaliação médica inicial
3. Realização de exames complementares (se necessário)
4. Diagnóstico e elaboração do plano de tratamento
5. Acompanhamento e monitoramento do tratamento

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos.

Forma de consulta ao andamento: Telefone, internet (pelo app CONSUS) ou presencialmente em unidades de saúde.

Local de Atendimento: Unidade de Saúde pertencente ao bairro referente a moradia de cada usuário.

Sendo elas 11 Equipes de Saúde da Família e 3 Unidades de Saúde na Hora (Guanabara , Ferreira Vale e Pequiá).

• ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO

Público Alvo: População em geral, pacientes com doenças crônicas ou agudas que necessitam de cuidados especializados.

Quem pode solicitar: O médico da unidade de saúde ao qual o paciente pertence.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de avaliação, diagnóstico, tratamento ou acompanhamento de saúde por médico especialista.

Como solicitar: Procurar a Unidade de Saúde mais próxima a sua residência, ou o Agente Comunitário de Saúde da sua rua, ou pelo aplicativo CONSUS. Solicitar o agendamento para consulta médica para que o médico responsável pelo atendimento da unidade realize o encaminhamento do paciente ao médico especialista de referencia do município.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Relatório médico (se necessário)
- Encaminhamento médico
- Comprovante de agendamento da consulta

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento do atendimento
2. Avaliação médica inicial
3. Realização de exames complementares (se necessário)
4. Diagnóstico e elaboração do plano de tratamento
5. Acompanhamento e monitoramento do tratamento

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos.

Forma de consulta ao andamento: Solicitar atualização sobre o agendamento da consulta diretamente na unidade de saúde, no setor de regulação ou através do app CONSUS.

Local de Atendimento:

As seguintes especialidades são disponibilizados no município com agendamento interno:

- Fonoaudiologia
- Nutrição
- Psicologia

As seguintes especialidades são disponibilizados no município com agendamento via regulação no sistema MVSOUL:

- Cardiologia
- Ginecologista
- Gastroenterologista
- Ortopedista
- Psiquiatria
- Ginecologista

Outras especialidades são reguladas via sistema MVSOUL, com agendamento para as



referências estaduais.

• SAÚDE MENTAL

Público Alvo: Pessoas com transtornos mentais, como depressão, ansiedade, esquizofrenia, bipolaridade, entre outros.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de avaliação, diagnóstico, tratamento ou acompanhamento de saúde mental.

Como solicitar: Agendamento por telefone ou presencialmente diretamente na EMAESM.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Relatório médico ou pedido de encaminhamento.

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento do atendimento
2. Avaliação inicial com psiquiatra ou psicólogo
3. Elaboração do plano de tratamento
4. Realização de sessões de terapia individual ou grupal
5. Acompanhamento e monitoramento do tratamento
6. Reavaliação e ajuste do plano de tratamento (se necessário)

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Forma de consulta ao andamento: Telefone ou presencialmente em unidades de saúde ou diretamente na EMAESM.

Local de Atendimento: Diretamente na unidade da EMAESM - Equipe Multidisciplinar de Atenção Especializada em Saúde Mental.

• SAÚDE MENTAL

Público Alvo: Crianças, adolescentes, adultos e idosos, conforme calendário de vacinação recomendado pelo Ministério da Saúde.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de vacinação para prevenir doenças infecciosas, como gripe, sarampo, rubéola, HPV, entre outras.

Como solicitar: Agendamento presencialmente na sala de vacina referente a sua respectiva unidade.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Caderneta de vacinação.

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento do atendimento
2. Avaliação da necessidade de vacinação
3. Administração da vacina
4. Monitoramento de possíveis reações adversas
5. Registro da vacinação na caderneta de vacinação

Prazo de realização: Imediato, após agendamento a depender da disponibilidade da vacina.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Forma de consulta ao andamento: Telefone, aplicativo de saúde ou presencialmente na sala de vacina referente a sua respectiva unidade.

Local de Atendimento: Sala de vacina referente a sua respectiva unidade.

Posto Guanabara

Segundas a quintas de 07:30 as 10:30 e de 13:00 as 16:00

Sextas de 07:30 as 10:30 e de 13:00 as 15:00

- Vacina contra febre amarela, tríplice viral as terças e quartas pela manhã
- Vacina contra covid para crianças as terças pela manhã
- Vacina BCG as quintas de 07:30 as 10:00 mediante agendamento
- Teste do pezinho todos os dias até as 10:00 horas
- Teste da Orelhinha as sextas as 08:00 horas mediante agendamento

Posto Pequía

Segunda a sexta de 07:30 as 15:00 horas

Vacina contra febre amarela, tríplice viral e covid as sextas pela manhã Teste do pezinho todos os dias até as 10:00 horas

Posto Pito

Segunda a quinta de 13:00 as 16:30

Vacina contra febre amarela, tríplice viral as quartas

Posto Quilombo

Segundas, quartas, quintas e sextas de 08:00 as 11:00 e de 13:00 as 16:00 Vacina



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

contra febre amarela, tríplice viral as quintas

(NO MOMENTO NÃO HÁ VACINA CONTRA FEBRE AMARELA E COVID PARA DISTRIBUIÇÃO A TODAS AS SALAS.)

• ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Público Alvo: Pacientes que necessitam de medicamentos para tratamento de doenças crônicas ou agudas.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de medicamentos para tratamento de doenças, incluindo medicamentos de uso contínuo, medicamentos de alto custo ou medicamentos para tratamento de doenças raras.

Como solicitar: Ir a farmácia básica, com o cartão SUS, documento com foto e receita médica, a retirada é imediata.

Quando não for o próprio usuário do medicamento quem o está retirando, devem ser apresentados os documentos do usuário dos medicamentos e em caso de controlados os documentos de quem está retirando.

Documentos necessários:

- Documento com foto;
- Cartão SUS;
- Receita médica;

Somente presencial e entrega imediata



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Como solicitar medicamentos de alto custo na farmácia cidadã?

Para abertura do processo para Solicitação de Medicamentos, o paciente ou responsável legal deverá comparecer a uma Farmácia Cidadã Estadual de referência de seu município residente, portando os seguintes documentos:

- cópia da carteira de identidade ou certidão de nascimento
- cópia do CPF (obrigatório)
- cópia do comprovante de residência atual
- cópia do Cartão Nacional de Saúde - Cartão SUS (solicitar na rede municipal de saúde)

Procuração, para representantes de usuários. Levar documento de identificação com a mesma assinatura da procuração e cópia do documento de identidade do representante.

- Receita Médica - em duas vias, contendo o nome genérico do medicamento, concentração, posologia, tempo de tratamento, quantitativo mensal, carimbo, assinatura e data
- LME (Laudo para Solicitação/Autorização de Medicamentos do Componente Especializado). É obrigatório o preenchimento de todos os campos pelo médico.
- Termo de Esclarecimento e Responsabilidade datado, carimbado e assinado pelo médico e pelo paciente
- Exames necessários para abertura de processos e continuidade de acordo com os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas.

Após abertura do processo, a solicitação será encaminhada para uma Equipe Multidisciplinar de Avaliadores das Farmácias Cidadãs do Espírito Santo (EMAFES) para avaliação dos documentos anexados, conforme os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas. Caso preencha os critérios de inclusão, a solicitação será autorizada para posterior dispensação do medicamento. Para continuidade do tratamento deverá ser feito pedido de renovação a cada seis meses.

Requisições, documentos e informações para acessar o serviço:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde) ou convênio médico
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Receita médica
- Relatório médico (se necessário)

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento do atendimento
2. Avaliação da necessidade do medicamento
3. Verificação da disponibilidade do medicamento
4. Entrega do medicamento
5. Orientação sobre o uso correto do medicamento

Prazo de realização: Imediato, após agendamento, ou conforme disponibilidade do medicamento.

Forma de consulta ao andamento: Telefone ou presencialmente diretamente na farmácia cidadã.

Local de Atendimento: Farmácia cidadã do município.

• EXAMES/LABORATÓRIOS

Público Alvo: Pacientes que necessitam de exames laboratoriais para diagnóstico, acompanhamento ou monitoramento de doenças.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

de exames laboratoriais para:

- Diagnóstico de doenças
- Acompanhamento de tratamento
- Monitoramento de doenças crônicas
- Prevenção de doenças

Como solicitar: Agendamento por telefone ou presencialmente em unidades de saúde.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde) ou convênio médico
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Receita médica
- Relatório médico (se necessário)

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento do exame
2. Coleta de material biológico (se necessário)
3. Realização do exame
4. Análise e interpretação dos resultados
5. Entrega dos resultados ao paciente ou médico solicitante

Prazo de realização: Varia de acordo com o tipo de exame e a disponibilidade de recursos.

Forma de consulta ao andamento: Telefone ou presencialmente em unidades de saúde.

Local de Atendimento: Após a consulta, com o pedido em mãos, o paciente deve procurar o Centro Municipal de Saúde, em seguida é feita a liberação dos exames, de acordo com o



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

contrato vigente.

Temos convênio com os seguintes laboratórios:

- Bioquímica
- Rio Pardo
- Vital Brasil
- LAB
- Analise

• FISIOTERAPIA

Público Alvo: Pacientes que necessitam de tratamento fisioterápico para recuperação, reabilitação ou prevenção de doenças ou lesões.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de tratamento fisioterápico para:

- Recuperação de lesões ou cirurgias
- Reabilitação de doenças crônicas ou agudas
- Prevenção de doenças ou lesões
- Melhoria da qualidade de vida

Como solicitar: Após a consulta e o encaminhamento em mãos se dirigir ate a Secretaria de Saúde apresentando seu pedido. Seu nome será colocado na lista de espera, liberado entrarão em contato avisando o dia e a hora.

São consideradas prioridades para o atendimento de fisioterapia pacientes que sofreram AVC,



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

pós cirúrgico, fraturas e paralisia facial.

Pacientes acamados e domiciliados recebem o atendimento domiciliar.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde) ou convênio médico
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Receita médica
- Relatório médico (se necessário)

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento da sessão de fisioterapia
2. Avaliação inicial do paciente
3. Elaboração do plano de tratamento
4. Realização das sessões de fisioterapia
5. Acompanhamento e monitoramento do tratamento
6. Reavaliação e ajuste do plano de tratamento (se necessário)

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos.

Forma de consulta ao andamento: Telefone ou presencialmente em unidades de saúde.

Local de Atendimento: Unidades de saúde pública do município.

- **VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA**



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Público Alvo: População em geral, especialmente grupos de risco, como idosos, crianças e pessoas com doenças crônicas.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde, autoridades de saúde pública.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de:

- Investigação de surtos ou epidemias
- Monitoramento de doenças infecciosas
- Controle de vetores e reservatórios de doenças
- Prevenção e controle de doenças

Como solicitar: Contato com a Vigilância Epidemiológica local, agendamento por telefone ou presencialmente em unidades de saúde.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Relatório médico ou pedido de encaminhamento (se necessário)
- Informações sobre a doença ou surto

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Recebimento da notificação de doença ou surto
2. Investigação epidemiológica
3. Coleta de amostras e realização de exames laboratoriais
4. Análise e interpretação dos resultados
5. Elaboração de relatórios e recomendações



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

6. Implementação de medidas de controle e prevenção

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos.

Forma de consulta ao andamento: Telefone ou presencialmente em unidades de saúde.

Local de Atendimento: Diretamente no setor de vigilância sanitária ou unidades de saúde do município.

• SETOR DE TRANSPORTE

Público Alvo: Pacientes que necessitam de transporte para realizar consultas, exames ou tratamentos médicos na rede SUS.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de transporte para:

- Consultas médicas
- Exames laboratoriais ou de imagem
- Tratamentos médicos

Como solicitar: O agendamento do transporte é realizado mediante apresentação de comprovante do agendamento da consulta ou exame dentro da rede SUS.

Situações de TFD (tratamento fora do domicílio), onde o tratamento do usuário não se encontra dentro do disponibilizado pelo estado, é realizado mediante abertura de processo com as devidas justificativas.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Receita médica ou pedido de encaminhamento
- Informações sobre a necessidade de transporte

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Solicitação do transporte
2. Avaliação da necessidade do transporte
3. Agendamento do transporte
4. Realização do transporte
5. Acompanhamento e monitoramento do transporte

Prazo de realização: Varia de acordo com a disponibilidade de recursos e a complexidade do caso.

Forma de consulta ao andamento: Presencialmente em unidades de saúde ou diretamente no setor de transporte.

Local de Atendimento: Setor de Transporte do município localizado no Centro Municipal de Saúde.

• SAÚDE BUCAL

Público Alvo: População em geral, especialmente crianças, adolescentes, gestantes e idosos.

Quem pode solicitar: Pacientes, familiares, responsáveis legais, profissionais de saúde.

Quando solicitar: Sempre que houver necessidade de:

- Consulta odontológica



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- Tratamento odontológico
- Prevenção de doenças bucais
- Emergências odontológicas

Como solicitar: Agendamento por telefone, aplicativo de saúde ou presencialmente em unidades de saúde. Caso de dor ou trauma é considerado urgência, sendo realizado o primeiro atendimento imediato, medicando e orientando o usuário.

Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço:

- Cartão do SUS (Sistema Único de Saúde)
- Documento de identidade
- Comprovante de residência
- Receita médica ou pedido de encaminhamento (se necessário)

Principais etapas do serviço (passo a passo):

1. Agendamento da consulta
2. Avaliação clínica odontológica
3. Diagnóstico e plano de tratamento
4. Realização do tratamento odontológico
5. Acompanhamento e monitoramento do tratamento

Prazo de realização: Varia de acordo com a complexidade do caso e a disponibilidade de recursos. Caso de dor ou trauma é considerado urgência, sendo realizado o primeiro atendimento imediato, medicando e orientando o usuário.

Forma de consulta ao andamento: Telefone, aplicativo de saúde ou presencialmente em unidades de saúde.

Local de Atendimento: Unidades de saúde pública do município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IÚNA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Waldrem Marcelo de Oliveira
Secretária Municipal de Saúde