



CARTA DE SERVIÇOS CISAMOSC



Chapecó, 16 de setembro de 2025

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo principal informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pelo Consórcio, proporcionando clareza, visibilidade e transparência na atuação da administração pública. Por meio deste documento, busca-se estabelecer um canal direto e acessível entre o Consórcio e a sociedade, fortalecendo a confiança, o controle social e a cidadania.

Nesta Carta, você encontrará informações detalhadas sobre:

- ✓ **Os serviços disponibilizados pelo Consórcio**, incluindo a descrição de cada um, seus requisitos, prazos, custos (quando houver), e documentos necessários para solicitação;
- ✓ **As formas de acesso aos serviços**, seja presencial, digital ou por telefone, incluindo endereços, horários de atendimento e canais de comunicação;
- ✓ **Os compromissos de atendimento ao público**, como padrões de qualidade, prazos de resposta e metas de desempenho;
- ✓ **Os direitos e deveres dos usuários**, promovendo uma relação mais equilibrada e eficiente entre o cidadão e o Consórcio;
- ✓ **Os canais de manifestação**, como ouvidoria, atendimento presencial, e meios digitais, onde o cidadão pode registrar sugestões, reclamações, elogios, solicitações ou denúncias;

Além de servir como um guia prático para o acesso aos serviços públicos, a Carta reafirma o compromisso do Consórcio com a gestão transparente, eficiente e orientada para resultados, alinhada aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Estamos à disposição para ouvir você. Utilize os canais informados nesta Carta para entrar em contato, esclarecer dúvidas ou contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

APRESENTAÇÃO

O Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC) é uma iniciativa estratégica reconhecida como prioritária no Plano Básico de Desenvolvimento Regional (PBDR), dada sua importância na ampliação do acesso e na qualificação dos serviços de saúde pública na região.

Fundado em julho de 1996, com início efetivo de suas atividades em novembro do mesmo ano, o CISAMOSC constitui-se como uma associação pública de natureza autárquica, com personalidade jurídica de direito público. Sua criação está fundamentada nos dispositivos da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como nas legislações federais que regulamentam os consórcios públicos e a organização do Sistema Único de Saúde (SUS), como as Leis nº 11.107/2005, 8.080/1990 e 8.142/1990, além do Decreto nº 6.017/2007. Em 28 de março de 2008, o consórcio foi formalmente transformado em consórcio público, ampliando sua capacidade de atuação e gestão integrada.

O Consórcio é formado por municípios que subscrevem o Protocolo de Intenções, devidamente ratificado pelas respectivas Câmaras Municipais. A representação de cada município consorciado ocorre por meio de seus respectivos prefeitos, assegurando a gestão democrática e colaborativa do consórcio.

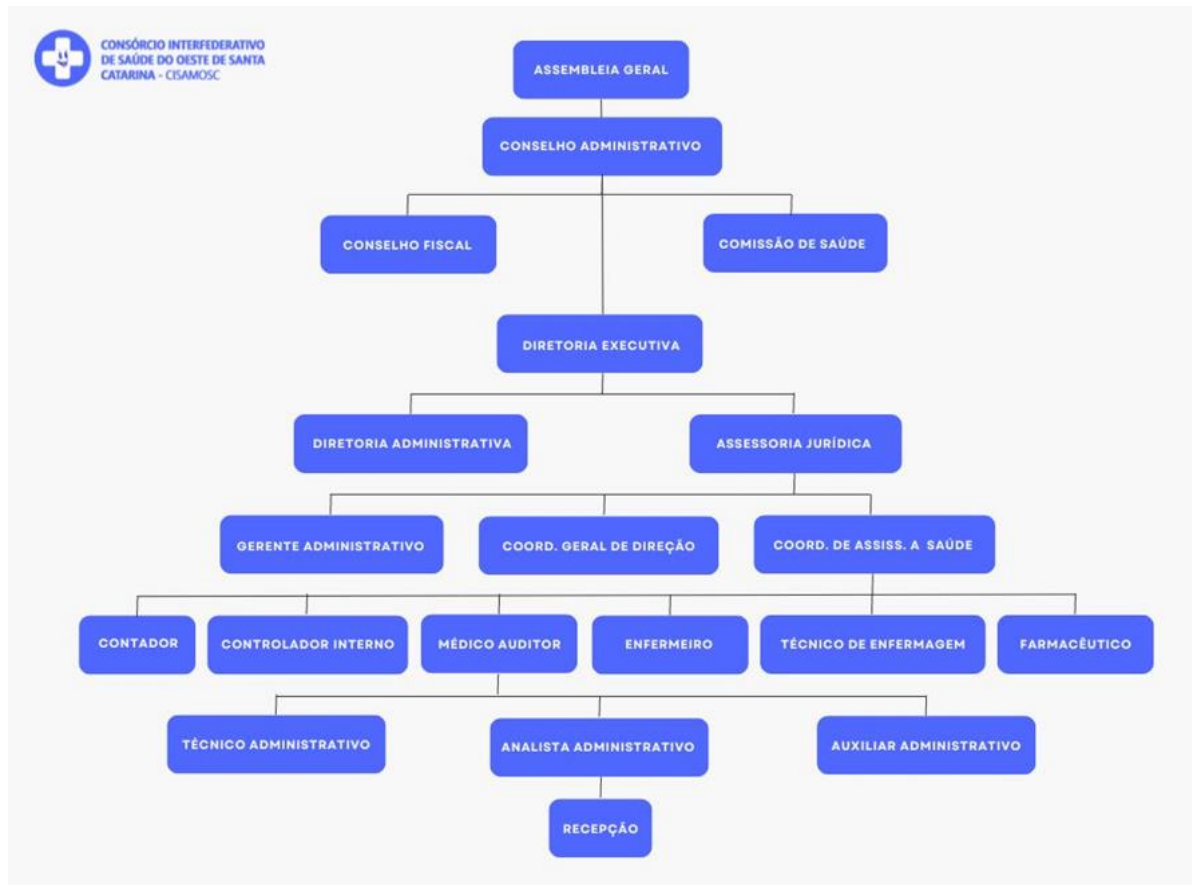
O acesso aos serviços ofertados pelo CISAMOSC é intermediado pelas Secretarias Municipais de Saúde, o que garante a integração com as políticas locais de saúde e a organização da demanda. A contratação de profissionais, clínicas e laboratórios é realizada por meio de credenciamento, assegurando transparência e qualidade nos serviços prestados.

Atualmente, o consórcio é composto por 54 municípios filiados, abrangendo as regiões da AMOSC, AMNOROESTE, AMAI, AMAUC, AMERIOS e AMMOC. Conta com aproximadamente 300 profissionais credenciados em diversas especialidades médicas e multiprofissionais, que atendem os municípios consorciados, com atendimento em Santa Catarina, Paraná e do Rio Grande do Sul. Essa abrangência regional reforça o papel do CISAMOSC como uma ferramenta fundamental para o fortalecimento da regionalização da saúde e para a superação de desigualdades no acesso aos serviços especializados.

Em suma, o CISAMOSC é uma solução concreta, eficaz e solidária para os desafios enfrentados pelos municípios de menor porte no provimento de serviços de saúde

qualificados, representando um modelo de gestão pública cooperativa e eficiente que contribui diretamente para o desenvolvimento regional sustentável.

ORGANOGRAMA DO CONSÓRCIO



LOCALIZAÇÃO, HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E CONTATOS

O Consórcio está localizado na Rua Servidão Anjo da Guarda, 295-D - Efapi, Bloco D3, Chapecó - SC, 89809-900.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das **08h às 12h** e das **13h30 às 17h30**.

CONTATOS

Administrativo: ☎ (49) 98909-2461 📞 (49) 98909-2461

Auditoria : ☎ (49) 3199-4911 (49) 98909-2494 📞 (49) 3199-4911 (49) 98909-2494

Cremer: ☎ (49) 3199-4901 📞 (49) 3199-4901

Diretoria: ☎ (49) 98909-2482 📞 (49) 98909-2482

Farmácia: ☎️ (49) 3199-4904 📞 (49) 3199-4904

Recepção: ☎️ (49) 3199-4900 📞 (49) 3199-4900

O site oficial do Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC) <https://cisamosc.sc.gov.br> disponibiliza uma ampla gama de informações institucionais e serviços digitais, reforçando o compromisso com a transparência pública, a participação cidadã e a eficiência administrativa.

Entre os principais recursos disponíveis, destacam-se:

Acesso à Informação:

- ✓ Canal da Ouvidoria
- ✓ Informações conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI)
- ✓ Diário Oficial dos Municípios
- ✓ Notícias institucionais
- ✓ Documentos e contratos
- ✓ Tabela de profissionais credenciados e procedimentos ofertados

Portal da Transparência:

- ✓ Contas públicas detalhadas
- ✓ Informações sobre empregados públicos e suas remunerações
- ✓ Processos licitatórios e contratos firmados
- ✓ Execução orçamentária e financeira
- ✓ Resoluções, concursos públicos e outros atos administrativos

O portal digital do CISAMOSC representa uma importante ferramenta de controle social, permitindo que cidadãos, profissionais e gestores públicos acompanhem, em tempo real, a atuação do consórcio e o uso dos recursos públicos, fortalecendo os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na gestão pública.

MEMBROS DA DIRETORIA, CONSELHO ADMINISTRATIVO, CONSELHO FISCAL E EQUIPE TÉCNICA

Presidente	Jader Adriel Danielli Prefeito de Faxinal do Guedes	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
1º Vice-Presidente	Vanderlei Canci Prefeito de Irani	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
2º Vice-Presidente	Anderson Elias Bianchi Prefeito de Lajeado Grande	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
1º Secretário	Alessandro Beltrame Prefeito de Pinhalzinho	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
2º Secretário	Jakson Natal Castelli Prefeito de Quilombo	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Efetivo	Alacir Durante Prefeito de Santiago do Sul	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Efetivo	Neiva Klemann Toniolo Prefeita de Presidente Castello Branco	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Efetivo	Vilmar Peccini Prefeito de Bom Jesus	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Efetivo	Rogério Acácio Mascarello Secretário de Saúde de Novo Horizonte	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Efetivo	Juliana Batista Secretária de Saúde de Itá	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Suplente	Hilário Chiamorela Prefeito de Lacerdópolis	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Suplente	Iara Perin Prefeita de Nova Erechim	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Suplente	Odirlei Carlos Bergamaschi Prefeito de Irati	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Suplente	Joel Marcos Vieira Secretário de Saúde de Planalto Alegre	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Membros de Conselho Fiscal Suplente	Jaqueline Moro Secretária de Saúde de Marema	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025
Diretor Executivo	Geísa Müller de Oliveira	ATA Nº 92/2025 Publicação 08/01/2025 Resolução nº15/2017 Publicação 02/10/2017
Diretor Administrativo	Fábio Zottis e Sônia Mara de Bastiani dos Santos	
Contador	Deise Mara Gusatto	
Controlador Interno	Eveline Batistello	
Assessor Jurídico	Kerlyn Larissa Grando Castaldello	
Farmacêutico	Elisa Caroline Cella e Tais Cristina Vivian	
Técnico Administrativo	Daniela da Silva Batista, Gabriel Augusto Buche e Luís Felipe Dornelles da Silva	
Técnico em Enfermagem	Karine Eloisa Pecini	
Auxiliar Administrativo	Tatiane Filippi Chiella, Pedro Müller Zatt e Luciana Prudente	
Analista Administrativo	Gabriela de Mello Tasca, Gabriel Gustavo Ribeiro, Jhonattan de Mello, Paulo Soares de Moura e Eduarda Aline de Brum	
Recepcionista	Ketlen Alejandra de Mello	
Coordenador geral de Direção e Gerência	Ladir Zanella	

SERVIÇOS

A estrutura regional do Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC) está plenamente integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS), sendo regida por suas normas, princípios e diretrizes organizacionais. Essa integração garante que a atuação do Consórcio esteja alinhada às políticas públicas de saúde, respeitando os preceitos da universalidade, integralidade e equidade no atendimento à população.

Por meio do CISAMOSC, os municípios consorciados conseguem realizar atividades conjuntas de forma ágil, simplificada e eficiente, promovendo a otimização de recursos e a redução dos custos operacionais na área da saúde. Essa atuação cooperada é especialmente relevante para os pequenos e médios municípios, que enfrentam dificuldades na contratação de serviços especializados e na manutenção de estruturas próprias.

Todo cidadão que busca atendimento pelo SUS nos municípios consorciados está automaticamente inserido na rede regional de serviços viabilizada pelo Consórcio, o que amplia o acesso a consultas, exames e procedimentos de média e alta complexidade, com maior qualidade e resolutividade.

O embasamento legal para a constituição e funcionamento do Consórcio está fundamentado na Lei Federal nº 11.107/2005, que dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos, e no Decreto Federal nº 6.017/2007, que regulamenta essa lei, estabelecendo diretrizes para a cooperação federativa entre entes públicos.

SERVIÇO AO USUÁRIO

Têm acesso aos serviços disponibilizados pelo Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC) os pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) que residam em municípios consorciados e estejam devidamente cadastrados na unidade de saúde municipal.

O fluxo de atendimento se dá da seguinte forma:

- ✓ **Atendimento:** O cidadão deve dirigir-se à Unidade Básica de Saúde (UBS) de seu município, onde será avaliado por um médico da rede pública local.

- ✓ **Encaminhamento:** Caso o médico identifique a necessidade de atendimento especializado e o município não disponha do profissional ou serviço necessário, o paciente será encaminhado via CISAMOSC.
- ✓ **Agendamento:** A partir do encaminhamento, a secretaria de saúde do município realiza o agendamento do atendimento junto aos consultórios, clínicas e laboratórios credenciados, que são prestadores particulares contratados por meio de credenciamento.
- ✓ **Autorização:** É importante destacar que os encaminhamentos via consórcio só poderão ser autorizados pela Secretaria Municipal de Saúde do município de residência do paciente, que é responsável por validar a necessidade do atendimento externo e inserir o pedido no sistema do consórcio.

Esse modelo de atuação permite ampliar o acesso da população a serviços especializados de forma ordenada, transparente e integrada, respeitando os fluxos do SUS e promovendo maior eficiência na utilização dos recursos públicos em saúde.

ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS

Os consultórios médicos credenciados são localizados, na sua maioria, dentro do estado de Santa Catarina e alguns nos estados do Rio Grande do Sul e Paraná.

Alguns dos procedimentos, exames e consultas especializadas disponíveis pelo Consórcio estão listadas abaixo:

ANATOMIA PATOLOGIA * (DELIBERAÇÃO 182/CIB/2021)	PSIQUIATRIA
BIOPSIAS – CODIGOS ATÉ 4 NODULOS	PROCTOLOGIA
CONSULTA ESPECIALIZADA	RADIODIAGNOSTICO
CARDIOLOGIA	RESSONANCIA MAGNETICA
CINTILOGRAFIA	REUMATOLOGIA
DERMATOLOGIA	TERAPIA OCUPACIONAL
PEQUENAS CIRURGIAS ONCOLOGICAS DE PELE E DERMATOLOGICAS	TOMOGRAFIAS
DENSITOMETRIA	ULTRASSONOGRAFIAS
FISIOTERAPIA	UROLOGIA
FONOAUDIOLOGIA	INTERNACAO PSIQUIATRICA
GASTROENTEROLOGIA	ANÁLISES CLÍNICAS

GINECOLOGIA	EXAMES HEMATOLOGICOS E HEMOSTASIA
MEDICINA HIPERBARICA	EXAMES SOROLOGICOS E IMUNOLOGICOS
NEUROLOGIA	EXAMES COVID-19
NUTRICIONISTA	EXAMES DENGUE
OTORRINOLARINGOLOGIA	ODONTOLOGIA
OFTALMOLOGIA	CIRURGIAS
ORTOPEDIA	CIRURGIAS EM UROLOGIA
OZONIOTERAPIA	ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAS ESPECIAIS (OPM's)
PNEUMOLOGIA	PROTESES OCULARES
PSICOLOGIA	OCULOS

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação do serviço seguirá as diretrizes do Sistema Nacional de Regulação – SISREG. Assim, os pacientes são inseridos em uma lista de espera única, gerida por cada município, sendo atendidos conforme a ordem de inclusão. Fica vedada qualquer outra forma de atendimento, exceto nos casos de urgência e emergência, conforme definido pela legislação vigente.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

As consultas e exames são custeados única e exclusivamente pelo Fundo Municipal de Saúde de cada município, que reserva, em seu orçamento, os recursos necessários para a contratação desses atendimentos. Por essa razão, é fundamental que o paciente compareça aos atendimentos agendados ou, caso não possa comparecer, comunique com antecedência. Tal conduta evita prejuízos aos cofres públicos e assegura que outros pacientes, que aguardam na fila, possam ser atendidos no tempo adequado.

SERVIÇOS PRÓPRIOS DE SAÚDE CREMER

Clínica CREMER – Centro de Referência de Especialidades Médicas Regional

A Clínica CREMER atua no fortalecimento da rede de atenção especializada à saúde na região Oeste de Santa Catarina. Com atendimento exclusivo aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), a clínica tem como objetivo complementar os serviços oferecidos pela rede pública municipal, atendendo pacientes encaminhados pelos municípios consorciados ao CISAMOSC.

A unidade oferece consultas em diversas especialidades médicas, incluindo:

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| ✓ Pediatria | ✓ Infectologia |
| ✓ Ginecologia/Obstetrícia | ✓ Alergia/Imunologia |
| ✓ Reumatologia | ✓ Proctologia |
| ✓ Neuropediatria | ✓ Pneumologia |
| ✓ Endocrinologia | ✓ Hematologia |
| ✓ Dermatologia | ✓ Cardiologia |
| ✓ Psiquiatria | ✓ Ortopedia, entre outras. |

Esses atendimentos ocorrem somente por meio de encaminhamento via Secretaria Municipal de Saúde dos municípios consorciados, respeitando os fluxos de regulação do SUS.

A Clínica CREMER está localizada no seguinte endereço:

Rua Servidão Anjo da Guarda, 295-D

Bloco G3, 3º andar – Bairro Efapi

CEP 89809-900 – Chapecó/SC

A atuação da CREMER é estratégica para garantir acesso qualificado e regionalizado à saúde especializada, contribuindo diretamente para a redução de filas, ampliação da cobertura assistencial e melhoria dos indicadores de saúde na região.

COMPRA DE MEDICAMENTOS

O processo de aquisição de medicamentos realizado pelo Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC) segue critérios rigorosos de legalidade, transparência e eficiência, em conformidade com a legislação vigente.

As compras são realizadas por meio de pregão eletrônico, com a publicação dos avisos de licitação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Diário Oficial dos Municípios. Empresas interessadas e devidamente cadastradas podem se habilitar para participar do processo e fornecer os medicamentos conforme os termos do edital.

Fluxo do Processo Licitatório e Logístico

- ✓ Encaminhamento das Demandas: Após a finalização do processo licitatório, os farmacêuticos de cada município consorciado enviam ao Consórcio os quantitativos necessários de cada item adquirido.
- ✓ Consolidação e Emissão de Ordens de Compra: Os farmacêuticos do CISAMOSC reúnem e somam os quantitativos enviados pelos municípios e, com base nesses dados, elaboram as Ordens de Compra individuais por fornecedor.
- ✓ Geração de Notas de Empenho: As Ordens de Compra são encaminhadas ao Setor de Contabilidade do Consórcio, que realiza a emissão das Notas de Empenho correspondentes aos fornecedores vencedores da licitação.
- ✓ Envio às Empresas Fornecedoras: Com as Notas de Empenho e Ordens de Compra emitidas, os farmacêuticos do Consórcio encaminham os documentos às empresas vencedoras, autorizando o fornecimento dos itens licitados.

Controle e Distribuição dos Medicamentos

O Almoxarifado Público de Medicamentos do CISAMOSC é responsável por receber, armazenar e distribuir exclusivamente produtos regularizados, ou seja, com registro, notificação ou cadastro na ANVISA, ou que estejam isentos de registro, conforme regulamentação vigente.

Exigir, obrigatoriamente, que todos os medicamentos sejam acompanhados de Nota Fiscal contendo o número do lote, garantindo a rastreabilidade e segurança sanitária.

Após o recebimento, conferência e separação dos itens pelos farmacêuticos do Consórcio, os medicamentos são distribuídos às Farmácias das Unidades Básicas de Saúde (UBS) dos municípios consorciados, conforme as solicitações encaminhadas.

Esse modelo regionalizado de aquisição e logística de medicamentos permite economia de escala, otimização de recursos públicos e maior controle sanitário, além de garantir o abastecimento regular dos insumos essenciais ao atendimento da população pelo SUS.

COMPRA DE TESTES

As compras de testes destinados às ações de prevenção, controle e contenção de riscos e agravos à saúde pública, realizadas em atendimento às demandas dos municípios consorciados ao Consórcio Interfederativo de Saúde do Oeste de Santa Catarina (CISAMOSC), ocorrem por meio de pregão eletrônico, em conformidade com a legislação vigente e com os princípios da legalidade, isonomia, publicidade e eficiência.

Poderá participar da licitação qualquer empresa legalmente constituída, especializada no ramo, desde que:

- ✓ Atenda integralmente às exigências previstas no edital do certame;
- ✓ Esteja devidamente cadastrada no sistema eletrônico de compras públicas: www.portaldecompraspublicas.com.br
- ✓ Os avisos de licitação são publicados tanto no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) quanto no Diário Oficial dos Municípios, garantindo ampla divulgação e transparência do processo.
- ✓ Esse modelo de aquisição eletrônica visa agilidade, economicidade e segurança jurídica, contribuindo diretamente para a resposta rápida a situações de interesse coletivo na área da saúde, especialmente em contextos emergenciais ou de risco epidemiológico.

CONTATOS DE RESPONSÁVEIS

RESPONSÁVEL CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Controle Interno

E-mail: controleinterno@cisamosc.sc.gov.br

RESPONSÁVEL SETOR ADMINISTRATIVO

Técnicos administrativos, Analistas Administrativos e Auxiliares Administrativos.

E-mail: auditoria1@cisamosc.sc.gov.br; auditoria6@cisamosc.sc.gov.br;
administrativo2@cisamosc.sc.gov.br

Whatsapp:  (49) 98909-2461

RESPONSÁVEL CLINICA CREMER

Diretor Administrativo

E-mail: dir.programa@cisamosc.sc.gov.br

Whatsapp:  (49) 98909-2482

RESPONSÁVEL SETOR FARMÁCIA

Farmacêutico

E-mail: farmacia@cisamosc.sc.gov.br

Whatsapp:  (49) 3199-4904

OUVIDORIA

O serviço de Ouvidoria é oferecido como um canal direto de comunicação entre o cidadão e o Consórcio, destinado ao recebimento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços prestados.

Seu funcionamento está amparado pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

As manifestações são recebidas e tratadas pela Ouvidoria, com o objetivo de facilitar o encaminhamento das demandas pelos cidadãos e permitir o acompanhamento de seu processamento até a devida conclusão.

A Ouvidoria também atua como mediadora de conflitos entre o cidadão e a instituição, pautando sua atuação nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência, promovendo o fortalecimento das relações entre o Consórcio e a sociedade.

O sistema de Ouvidoria está disponível 24 horas por dia, por meio dos seguintes canais:

- ✓ Página oficial do Consórcio: <https://cisamosc.sc.gov.br/>
- ✓ Plataforma FalaBR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Também é possível realizar atendimentos presenciais, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17:30h, no seguinte endereço: Servidão Anjo da Guarda, 295-D, Bairro Efapi, Bloco D3, Chapecó – SC CEP 89809-900 – CISAMOSC



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

DÚVIDAS



Após a leitura, ficou com dúvidas solicite mais informações através do portal da **OUVIDORIA**, acesso pelo site: <https://cisamosc.sc.gov.br/> ou link:



<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

