

Carta de Serviços
SAMU 192 SUDOESTE DO PARANÁ
2026



APRESENTAÇÃO

O Consórcio Intermunicipal de Urgências do Sudoeste do Paraná – **CIRUSPAR** é a entidade pública responsável pela gestão do **SAMU 192** na região Sudoeste do Paraná. Constituído sob a égide da Lei Federal nº 11.107/2005, Decreto 6.017/2007 e da Lei Federal nº 8.080/1990, o CIRUSPAR reúne **42 municípios consorciados**, garantindo atendimento de urgência e emergência pré-hospitalar a uma população de aproximadamente **690 mil habitantes** e a todos que transitam pela região, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Esta Carta de Serviços ao Usuário foi elaborada em cumprimento ao art. 7º da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Seu objetivo é informar de forma clara, organizada e acessível quais serviços são prestados, como acessá-los, quais os prazos, os requisitos e os canais de manifestação disponíveis ao cidadão.

O CIRUSPAR acredita que a transparência é um compromisso permanente, e que cada ligação recebida no 192 representa uma vida que merece uma resposta qualificada, ágil e humanizada.

INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Órgão Gestor	CIRUSPAR – Consórcio Intermunicipal de Urgências do Sudoeste do Paraná
CNPJ	14.876.759/0001-09
Serviço Prestado	SAMU 192 – Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
Sede Administrativa	Rua Assis Brasil nº608 Vila Isabel – Pato Branco – PR – CEP 85504-293
Telefone Administrativo	(46)3272-1220
Telefone de Emergência	192 (ligação gratuita, 24h)
E-mail Institucional	ciruspar@ciruspar.pr.gov.br
Site Institucional	www.ciruspar.pr.gov.br
Horário Administrativo	Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00
Presidente	Anderson Manique Barreto
Direção Geral	Kelly Cristine Custódio dos Santos

MUNICÍPIOS CONSORCIADOS

O CIRUSPAR presta serviços de forma integrada e sem fronteiras entre os **42 municípios** do Sudoeste do Paraná, garantindo que cada cidadão tenha acesso ao atendimento adequado, independentemente do município onde a ocorrência aconteça.

Ampére	Barracão	Bela Vista do Caroba
Boa Esperança do Iguaçu	Bom Jesus do Sul	Bom Sucesso do Sul
Capanema	Chopinzinho	Clevelândia
Coronel Domingos Soares	Coronel Vivida	Cruzeiro do Iguaçu
Dois Vizinhos	Enéas Marques	Flor da Serra do Sul
Francisco Beltrão	Honório Serpa	Itapejara d'Oeste
Manfrinópolis	Mangueirinha	Mariópolis
Marmeleiro	Nova Esperança do Sudoeste	Nova Prata do Iguaçu
Palmas	Pato Branco	Pérola d'Oeste
Pinhal de São Bento	Planalto	Pranchita
Realeza	Renascença	Salgado Filho
Salto do Lontra	Santa Izabel do Oeste	Santo Antônio do Sudoeste
São João	São Jorge d'Oeste	Saudade do Iguaçu
Sulina	Verê	Vitorino

SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviço 1 — Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência

Descrição	Atendimento móvel a vítimas em situação de urgência ou emergência clínica, traumática, gineco-obstétrica ou psiquiátrica, com envio de equipe e viatura adequada à gravidade do caso, Unidade de Suporte Básico (USB), Unidade de Suporte Avançado (USA/UTI Móvel), bombeiros ou equipes municipais, após avaliação e regulação médica.
Público-alvo	Toda a população dos municípios consorciados e qualquer pessoa em trânsito pela região.
Requisitos de acesso	Não há requisitos prévios. O serviço é acionado diretamente pela ligação ao 192.
Documentos necessários	Não se aplica. O atendimento emergencial não exige documentação prévia.
Forma de acesso	Ligação gratuita para o 192 ou pelo App Ligue 192 VOIP (Wi-Fi ou dados móveis, disponível na Google Play e App Store).
Funcionamento	24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Prazo máximo de resposta	Imediato. O acionamento ocorre durante a própria ligação.
Forma de prestação	Presencial no local da ocorrência, com equipe especializada
Taxa cobrada	Serviço 100% gratuito ao usuário.

Principais etapas para processamento do serviço:

1. Cidadão liga gratuitamente para o 192;
2. Técnico de Regulação (TARM) registra o chamado e coleta informações iniciais como o que está acontecendo, nome do solicitante, município da ocorrência, endereço e ponto de referência e repassa a ligação ao médico regulador;
3. Médico Regulador avalia a gravidade e classifica o caso (emergência, urgência ou não urgência), presta orientação médica ou envia o recurso mais adequado;
4. Recurso adequado é acionado (USB, USA, APH municipal, Bombeiros ou orientação remota);
5. Equipe realiza o atendimento no local e reporta a situação ao médico regulador, se necessário, define o destino e a vítima é transportada ao serviço de saúde de referência;
6. Regulação organiza o destino e a recepção do paciente na unidade de saúde.

Serviço 2 — Regulação Médica de Urgência

Descrição	Serviço de avaliação clínica remota realizado por médicos reguladores 24 horas por dia, que classifica a gravidade de cada chamado, define a melhor resposta e coordena o uso dos recursos disponíveis na rede de saúde regional.
Público-alvo	Toda a população que acessa o 192.
Requisitos de acesso	Acesso via ligação ao 192. A regulação é realizada automaticamente como parte do atendimento.
Documentos necessários	Não se aplica.
Forma de acesso	Ligação gratuita para o 192.
Funcionamento	24 horas por dia, ininterruptamente.
Prazo máximo de resposta	Imediato. A classificação de risco é realizada durante a própria ligação.
Forma de prestação	Remota, por telefone, com suporte de sistema de informação integrado (BI SAMU CELEPAR).
Taxa cobrada	Gratuito.

Principais etapas para processamento do serviço:

1. Recebimento da ligação pela Central de Regulação;
2. Triagem pelo TARM e repasse ao Médico Regulador;
3. Classificação de risco (emergência, urgência, não urgente ou não classificado);

4. Definição da resposta: envio de equipe SAMU, orientação ao solicitante, acionamento de frota municipal ou Bombeiros;
5. Acompanhamento do caso até resolução e encerramento da ocorrência.

Serviço 3 — Transferências Inter-Hospitalares Reguladas

Descrição	Acesso regulado de pacientes entre unidades de saúde a serviços de maior complexidade.
Público-alvo	Pacientes internados ou em atendimento em unidades de saúde dos municípios consorciados que necessitem de transferência para serviços de referência.
Requisitos de acesso	Solicitação médica da unidade de origem via Central de Regulação (192).
Documentos necessários	Relatório médico / ficha de transferência emitida pela unidade solicitante.
Forma de acesso	Contato da equipe médica da unidade solicitante diretamente com a Central de Regulação (192).
Funcionamento	24 horas por dia.
Prazo máximo de resposta	A regulação inicia imediatamente após o contato. O transporte ocorre conforme disponibilidade de recurso.
Forma de prestação	Transporte em ambulância com equipe especializada (USB ou USA, ou equipe municipal, conforme a gravidade)
Taxa cobrada	Gratuito.

Principais etapas para processamento do serviço:

1. Médico da unidade de origem solicita a transferência pelo 192;
2. Médico Regulador avalia a necessidade e a complexidade do transporte;
3. Regulação identifica vaga no serviço de destino e aciona equipe adequada;
4. Equipe realiza o transporte com suporte clínico contínuo;
5. Paciente é entregue ao serviço receptor com documentação clínica completa.

Serviço 4 — Solicitação de Cópia de Ficha de Atendimento (BA/RAS)

Descrição	Fornecimento de cópia da ficha de atendimento (Boletim de Atendimento ou Registro de Atendimento do SAMU) ao paciente, responsável legal ou representante autorizado.
Público-alvo	Paciente atendido pelo SAMU 192, seu responsável legal ou pessoa autorizada.
Requisitos de acesso	Ser o paciente atendido, responsável legal ou possuir autorização expressa do paciente. Solicitação via protocolo online ou presencialmente na sede.

Documentos necessários	1. Requerimento preenchido (disponível no sistema de protocolo); 2. Documento oficial com foto; 3. Procuração com reconhecimento de firma ou Termo de Consentimento assinado pelo paciente (quando solicitado por terceiro).
Forma de acesso	Sistema de protocolo online: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYT9rAYtxqaTI13pMq4-c1N71YXrQDcTQIJUDpfSE40YYtEA/viewform Presencial: Rua Assis Brasil, nº608, Bairro Vila Isabel, Pato Branco-PR
Funcionamento	Protocolo online: 24h. Atendimento presencial: segunda a sexta-feira, das 08h às 11h30 e das 13h30 às 17h.
Prazo máximo de resposta	Até 10 (dez) dias úteis após o protocolo da solicitação.
Forma de prestação	Digital (enviada ao e-mail do solicitante) ou presencial na sede administrativa.
Taxa cobrada	Gratuito.

Principais etapas para processamento do serviço:

1. Acessar o sistema de protocolo online ou comparecer à sede;
2. Preencher os campos de identificação e selecionar o tipo 'Ficha de Atendimento';
3. Anexar os documentos exigidos (PDF ou foto legível);
4. Aguardar o processamento dentro do prazo estabelecido.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

O CIRUSPAR disponibiliza múltiplos canais para que o cidadão possa registrar manifestações, solicitar informações e acompanhar suas demandas, em cumprimento à **Lei nº 13.460/2017** e à **Lei nº 12.527/2011 (LAI)**.

Canal	Descrição	Como Acessar
Emergência (192)	Ligação gratuita, 24h. Para situações de emergência.	192 — gratuito, 24h
App Ligue 192 VOIP	Chamadas de emergência via Wi-Fi ou dados móveis (3G/4G/5G). Ideal para áreas remotas sem cobertura de operadoras.	Google Play / App Store (gratuito)
Ouvidoria	Canal para sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Prazo de resposta: até 30 dias (art. 16, Lei nº 13.460/2017).	Link: https://ciruspar.pr.gov.br/ouvidoria/

Canal	Descrição	Como Acessar
E-SIC (LAI)	Pedidos de acesso à informação. Prazo: até 20 dias corridos, prorrogável por mais 10 dias com justificativa fundamentada.	https://transparencia.betha.cloud/#/10jEZxfjq3AOE47Eu4rfYA==/acesso-informacao
Protocolo Online	Para protocolos de documentos, solicitação de fichas de atendimento e outros requerimentos administrativos.	https://e-gov.betha.com.br/protocolo/01038-247/pesquisa_entidade.faces
Pesquisa de Satisfação	Avalie o atendimento recebido e contribua com sugestões para a melhoria contínua do serviço.	https://docs.google.com/forms/d/1XmwK3lbUdi-cdrT5Qo9HZzUjRyAP1p-ZhNaG_sFKbRU/edit
Atendimento Presencial	Sede administrativa do CIRUSPAR. Segunda a sexta-feira, das 08h às 11h30 e das 13h30 às 17h.	Rua Assis Brasil nº608 Vila Isabel Pato Branco - PR

DIRETORIAS E COORDENADORIAS SETORIAIS

Setor	Responsável	E-mail	Telefone
Direção Geral	Kelly Cristine Custódio dos Santos	coord.geral@ciruspar.pr.gov.br	46999118661
Direção Médica	William Holderied	coord.medico@ciruspar.pr.gov.br	46988011533
Direção de Enfermagem	Gerson Luis Leonarski	coord.enfermagem@ciruspar.pr.gov.br	46999414158
Controladoria Interna	Cynara Anzolin	controleinterno@ciruspar.pr.gov.br	4632721220
NEP – Educação Permanente	Sandra Ferreira	nep.samusudoestepr@gmail.com	4632721220
NSP – Segurança do Paciente	Alexsandro Alves de Paula	nsp@ciruspar.pr.gov.br	4632721220

PRAZOS LEGAIS DE RESPOSTA

Situação	Prazo	Fundamentação Legal
Manifestações via Ouvidoria	Até 30 dias corridos	Art. 16, Lei nº 13.460/2017

Situação	Prazo	Fundamentação Legal
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	Até 20 dias corridos (prorrogável por mais 10 dias com justificativa)	Art. 11, Lei nº 12.527/2011
Fornecimento de Ficha de Atendimento	Até 10 dias úteis após o protocolo	Regulamento interno CIRUSPAR
Atendimento de Urgência/Emergência	Imediato — durante a própria ligação ao 192	Portaria GM/MS nº 2.048/2002 e Política Nacional de Urgências

COMPROMISSOS COM A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Compromisso	Descrição
Atendimento gratuito, contínuo e ininterrupto	O SAMU 192 opera 24h por dia, todos os dias do ano, sem qualquer cobrança ao usuário.
Atendimento humanizado e sigiloso	Cada atendimento é realizado com respeito à dignidade, privacidade e às necessidades do paciente.
Regulação médica qualificada	Toda ligação é avaliada por médico regulador, garantindo a resposta adequada a cada situação.
Tempo-resposta monitorado	Meta regional: chegada ao local em até 8min34s para emergências (média 2025).
Cobertura regional integrada	14 bases estrategicamente distribuídas garantem cobertura a todos os 42 municípios.
Equipes qualificadas e capacitadas	Quase 400 profissionais com mais de 12 anos de experiência em APH e educação permanente contínua pelo NEP.
Segurança do paciente	O NSP monitora protocolos, biossegurança, notificação de eventos adversos e conformidade regulatória em todas as 14 bases.
Transparência na gestão	Publicação de indicadores, balanço contábil, contratos de rateio e relatórios de atendimento no portal de transparência.
Resposta efetiva às manifestações	Todas as manifestações via ouvidoria são registradas, encaminhadas e respondidas dentro dos prazos legais.
Melhoria contínua	Pesquisa de satisfação permanente. Os resultados orientam decisões técnicas, administrativas e operacionais.

DIREITOS DO USUÁRIO

Em conformidade com o art. 6º da **Lei nº 13.460/2017**, são direitos básicos do usuário dos serviços prestados pelo CIRUSPAR:

- Receber atendimento adequado, ágil, equânime e eficaz;
- Ser tratado com respeito, dignidade e sem discriminação;
- Ter suas informações de saúde tratadas com sigilo e confidencialidade;
- Conhecer os compromissos e padrões de qualidade do atendimento;
- Ter acesso a informações sobre o serviço prestado;
- Ter ciência das formas de manifestação disponíveis e obter resposta dentro dos prazos legais;
- Ter seus dados pessoais protegidos, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Receber atendimento gratuito, sem qualquer cobrança.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Leis Federais

- Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde;
- Lei nº 11.107/2005 – Lei dos Consórcios Públicos;
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei nº 13.460/2017 – Proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Decreto Federal

- Decreto nº 7.508/2011 – Regulamenta a Lei nº 8.080/1990, dispondo sobre a organização do SUS e a articulação interfederativa.

Normas do Ministério da Saúde

- Portaria GM/MS nº 2.048/2002 – Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência;
- Portaria de Consolidação GM/MS nº 3/2017 – Normas sobre as redes do SUS; disciplina o SAMU 192 em substituição às Portarias nº 1.863/2003 e nº 1.864/2003;
- Portaria de Consolidação GM/MS nº 6/2017 – Normas sobre financiamento e transferência de recursos federais para ações e serviços de saúde;
- Portaria SAS/MS nº 288/2018 – Cadastramento dos serviços pré-hospitalares e composição de equipes do SAMU 192 no CNES;
- Portaria GM/MS nº 958/2023 – Reajuste dos valores de custeio das unidades móveis e Centrais de Regulação das Urgências;
- Portaria GM/MS nº 1.631/2023 – Reajuste dos valores de habilitação e qualificação do SAMU 192 incorporados ao teto MAC;
- Portaria GM/MS nº 1.997/2023 – Habilitação, homologação e financiamento dos serviços da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no SUS.

Instrumentos Jurídicos do CIRUSPAR

- Estatuto Social do CIRUSPAR;
- Contratos de Programa firmados com os municípios consorciados;
- Contratos de Rateio anuais firmados com os municípios consorciados.

AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

O CIRUSPAR adota o compromisso permanente com a melhoria dos serviços prestados. Além dos canais de ouvidoria, disponibilizamos uma **Pesquisa de Satisfação** para que o cidadão avalie o atendimento recebido e contribua com sugestões. As informações são analisadas periodicamente e orientam decisões técnicas, administrativas e operacionais.

Acesse a pesquisa de satisfação: https://docs.google.com/forms/d/1XmwK3IbUdi-cdrT5Qo9HZzUjRyAP1p-ZhNaG_sFKbRU/edit

Os indicadores de desempenho serão publicados anualmente no **Portal de Transparência do CIRUSPAR**, com dados sobre volume de atendimentos, tempos de resposta, composição do custeio e capacitações realizadas.

Esta Carta de Serviços ao Usuário será atualizada sempre que houver alterações nos serviços, prazos, canais ou legislação aplicável. Versão vigente: 2026.