



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO AGENDAMENTO/TFD

### 1 OBJETIVO

Estabelecer um padrão de conduta e organização para o fluxo de agendamento de consultas e exames especializados no município, garantindo atendimento humanizado, ético, organizado e eficiente aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Este POP visa assegurar a correta conferência dos encaminhamentos médicos, organização das filas de espera, inserção adequada nos sistemas de regulação e agendamento, bem como a comunicação efetiva com os pacientes e demais setores envolvidos.

### 2 ÁREAS DE APLICAÇÃO

- Setor de Agendamento;
- Recepção da Secretaria Municipal de Saúde;
- Setor de Transporte;
- Tratamento Fora do Domicílio (TFD);
- Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

### 3 AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES

QUEM	O QUE
Coordenação do agendamento/TFD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsável pela supervisão geral da execução deste POP, atualização e adequação do documento conforme as necessidades do serviço.</li></ul>
Recepcionistas do Setor de Agendamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar acolhimento ao usuário, conferência dos encaminhamentos, registros no caderno de controle e orientações aos pacientes.</li></ul>
Profissionais do Agendamento/TFD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserir solicitações nos sistemas oficiais, acompanhar filas de espera, realizar agendamentos e contatos com pacientes e instituições.</li></ul>
Agentes Comunitários de	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicar os pacientes de suas respectivas áreas sobre</li></ul>



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

Saúde (ACS)	consultas, exames e orientações necessárias.
Setor de Transporte	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar organização do transporte sanitário dos pacientes conforme necessidade apresentada.</li></ul>

#### 4 DESCRIÇÃO

O atendimento no setor de agendamento deve seguir os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH), garantindo acolhimento ético, escuta qualificada, organização, equidade e sigilo das informações dos usuários.

##### 4.1 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

- Computador;
- Impressora;
- Telefone;
- Celular institucional;
- Agenda física;
- Caderno de controle;
- Sistemas de regulação e agendamento (Consulfarma, CARE, Sisreg e e-Saúde);
- Internet.

##### 4.2 ACOLHIMENTO E RECEPÇÃO DO USUÁRIO

1. Receber o usuário de forma cordial e humanizada;
2. Solicitar documentos necessários, como RG, CPF, cartão SUS, comprovante de residência e encaminhamento médico;
3. Verificar se o encaminhamento está legível e preenchido corretamente e em casos de exames já inserir os usuários em fila, salvo os que forem retornos com especialistas, disponibilizando o protocolo de consulta de filas de espera para o site da prefeitura; **IMPORTANTE:** encaminhamentos para Óculos anotar no caderno de controle para posterior inserção em fila e agendamento.
4. Conferir se o encaminhamento atende aos protocolos vigentes e protocolos internos do município;



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

5. Em casos em que o encaminhamento não esteja adequado aos critérios estabelecidos, orientar o paciente a retornar à unidade de saúde e procurar a enfermeira responsável, para posterior reavaliação médica da solicitação;
6. Manter postura ética, respeitosa e organizada durante o atendimento;
7. Garantir sigilo das informações do paciente.

**NOTA 1: JAMAIS** deixar a recepção sozinha. Ao ausentar-se, solicitar para que alguém permaneça lá até o seu retorno.

#### **4.3 REGISTRO NO CADERNO DE CONTROLE**

1. Registrar diariamente os encaminhamentos recebidos no caderno de controle;
2. Anotar obrigatoriamente:
  - Data de entrega do pedido;
  - Nome completo do paciente;
  - Especialidade ou exame solicitado;
  - Observações relevantes, quando necessário;
3. Organizar os encaminhamentos por especialidade para posterior distribuição.

#### **4.4 ORGANIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS**

1. No dia seguinte ao recebimento, separar e organizar os encaminhamentos;
2. Distribuir os pedidos aos profissionais responsáveis pela inserção nas filas de espera;
3. Inserir as solicitações nos sistemas disponíveis, assim que possível:
  - Consulfarma;
  - CARE;
  - Sisreg;
  - E-Saúde.

#### **IMPORTANTE:**

- No sistema Consulfarma, os encaminhamentos são divididos entre primeiras



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

consultas e retornos;

- Nos sistemas CARE e E-Saúde são cadastradas apenas primeiras consultas, considerando que os retornos ficam sob responsabilidade direta do hospital ou serviço especializado;
- Em casos em que o paciente não possua telefone ou não consiga realizar o retorno diretamente no hospital, o setor de agendamento deverá entrar em contato com a instituição responsável solicitando o retorno do paciente.

#### **4.5 PRIORIDADES E CLASSIFICAÇÃO**

1. Casos prioritários deverão obrigatoriamente estar acompanhados da folha de priorização da SESA devidamente preenchida;
2. Verificar se as informações clínicas justificam a prioridade solicitada;
3. Encaminhamentos sem documentação necessária poderão retornar para adequação.

#### **4.6 REALIZAÇÃO DOS AGENDAMENTOS**

1. Após liberação das vagas nos sistemas, realizar os agendamentos conforme disponibilidade;
2. Conferir atentamente:
  - Data;
  - Horário;
  - Local da consulta ou exame;
  - Orientações específicas;
3. Emitir guia ou comprovante de agendamento e em seguida passar no caderno de controle, onde constam todos os agendamentos realizados e passados para os ACS;
4. Organizar os encaminhamentos por área de abrangência dos ACS.

#### **4.7 COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE**

1. Os encaminhamentos agendados deverão ser distribuídos aos Agentes



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

Comunitários de Saúde (ACS), responsáveis pela comunicação aos pacientes de suas respectivas áreas;

2. Nos casos em que o agendamento ocorrer em prazo inferior a 48 horas, o setor de agendamento deverá entrar em contato diretamente com o paciente, via ligação telefônica ou aplicativo de mensagens (WhatsApp), quando necessário procurar auxílio do ACS;
3. Orientar o paciente a comparecer à Secretaria Municipal de Saúde para retirada da guia de agendamento.

**OBSERVAÇÃO:** O município segue a Portaria Municipal nº 353/2024, a qual determina que consultas e exames somente poderão ser remarcados mediante apresentação de atestado médico ou justificativa plausível, visando reduzir absenteísmos.

#### **4.8 AGENDAMENTO DE TRANSPORTE**

1. Caso haja necessidade de transporte sanitário, o paciente poderá:
  - Enviar foto da guia de agendamento ao setor de transporte via mensagem;
  - Realizar presencialmente o agendamento do transporte no momento da retirada da guia;
2. O setor de transporte deverá organizar as rotas conforme disponibilidade e necessidade dos pacientes.

**OBSERVAÇÃO:** Os setores de transporte, agendamento e Tratamento Fora do Domicílio (TFD) estão localizados no mesmo ambiente, facilitando o atendimento ao usuário.

#### **5 MONITORAMENTO**

O cumprimento deste POP será acompanhado pela coordenação da unidade, por meio da observação das rotinas de atendimento, registros no sistema e feedback dos usuários, visando manter a qualidade e a humanização do acolhimento. O cumprimento deste POP será acompanhado pela coordenação da Secretaria Municipal de Saúde, por meio de:

- Conferência das rotinas de atendimento;



Avenida Agostinho de Souza, 700 – Centro, Paula Freitas PR - CEP: 84.630-000

E-mail: [saude@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:saude@paulafreitas.pr.gov.br) Telefone: (42)3562-1212

CNPJ: 75.687.954/0001-13

- Verificação dos registros realizados;
- Avaliação da organização das filas de espera;
- Controle de absenteísmos;
- Feedback dos usuários e profissionais.

## **6 REFERÊNCIA**

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS – PNH: acolhimento com avaliação e classificação de risco. Brasília: MS, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Cadernos de Atenção Básica n.º 40: Acolhimento à demanda espontânea. Brasília: MS, 2013.

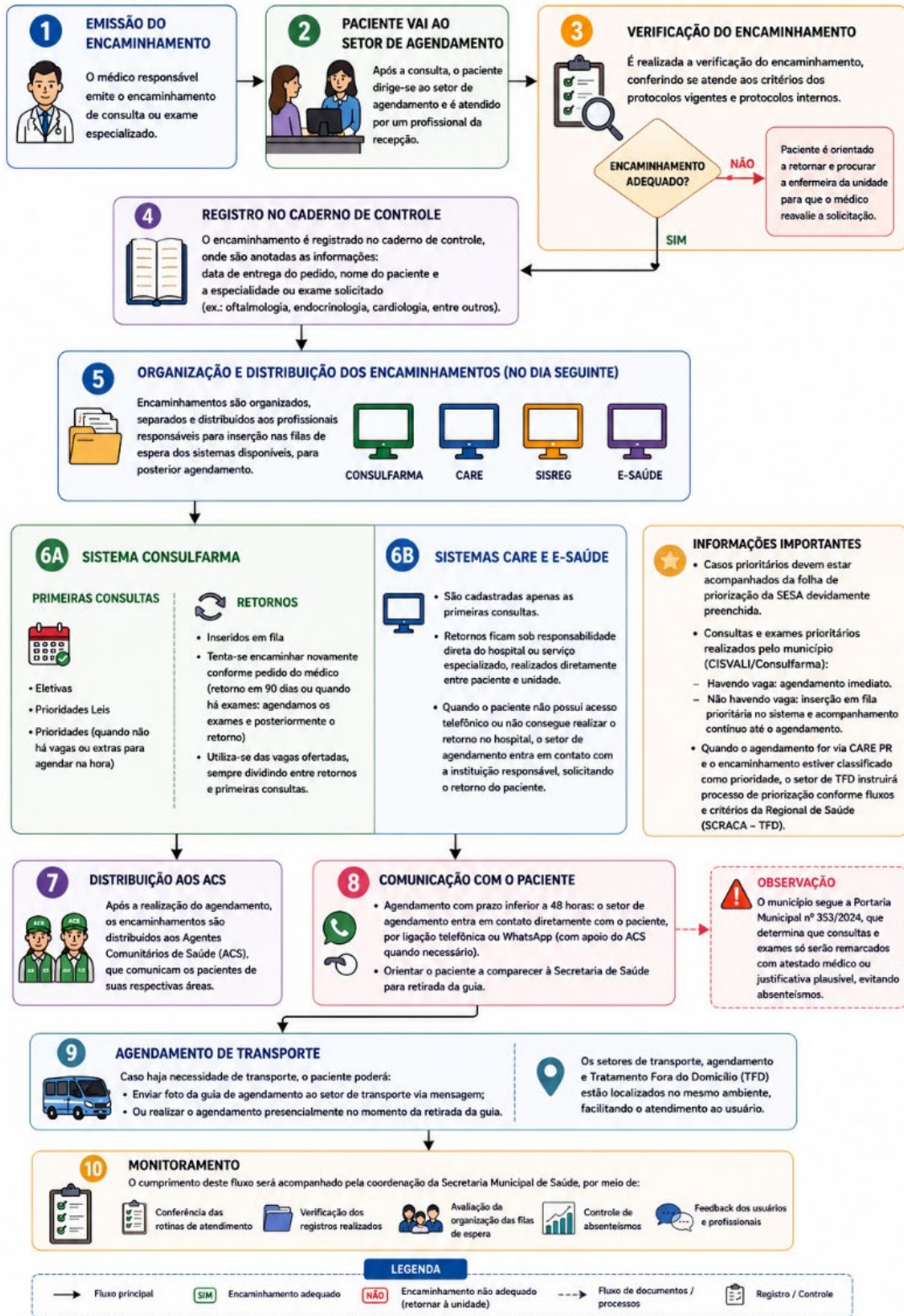
CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 553, de 15 de janeiro de 2018. Dispõe sobre diretrizes para o atendimento humanizado no SUS.

Lei nº 15.126, de 2025. Atenção humanizada como princípio do Sistema Único de Saúde.

Rede HumanizaSUS. Diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

## **7 ANEXOS**





## FLUXO DE AGENDAMENTO NO MUNICÍPIO



### 8 HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES REALIZADAS
25/05/2026	01	Elaboração inicial

### 9 TABELA DE APROVAÇÕES

Elaborado por: Agendamento Nome do elaborador: Sabrina Andriely Iucker Cargo do elaborador: Coordenação agendamento	 Assinatura ou visto:
Revisado por: Agendamento Nome do revisor: Joice Daiane T. Tonizer Damas Cargo do revisor: Diretora administrativa da Saúde	 Assinatura ou visto:
Validado por: Enfermagem Nome do validador: Flávia Tais Waismann Cargo do validador: Coordenadora de Enfermagem	 Assinatura ou visto:
Aprovado por: Administração Nome do aprovador: Maria Rosemeide Kimita Cargo do aprovador: Secretária de Saúde	 Assinatura ou visto:

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PAULA FREITAS**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**  
**RESOLUÇÃO Nº 9/2026, DE 27 DE MAIO DE 2026 DO CONSELHO**  
**MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAULA FREITAS, ESTADO DO PARANÁ.**

**RESOLUÇÃO Nº 9/2026, de 27 de maio de 2026 do Conselho**  
**Municipal de Saúde de Paula Freitas, Estado do Paraná.**

O Conselho Municipal de Saúde, no uso de suas de suas atribuições legais, criado pela Lei Municipal nº 348/91 de 22 de junho de 1991, reestruturado através da Lei Municipal nº 887/2007 de 15 de março de 2007, alterado pela Lei nº 1.034/2009 de 02 de setembro de 2009 e conferidas pela Lei complementar nº 141/2012 de 13 de janeiro de 2012, pela Lei nº 8.142/90 de 28 de dezembro de 1990,

**RESOLVE:**

Art. 1º - Aprovar o POP (procedimento operacional padrão) do setor de TFD (Tratamento Fora de Domicílio) para estabelecer padrão de conduta e organização para o fluxo de agendamento de consultas e exames especializados no município.

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Assim, a Secretaria Municipal de Saúde, em cumprimento ao Parágrafo 2º, do Artigo 1º da Lei Federal nº 8.142/90 de 28 de dezembro de 1990, juntamente com a Presidente e Secretária Geral do Conselho, em cumprimento ao Parágrafo único, do Artigo 10º do Regimento Interno do Conselho, *Assinam* a presente Resolução do Conselho e a encaminha para que no prazo, instituído na legislação vigente, esta seja devidamente *Homologada e Publicada*.

Paula Freitas-PR, 27 de maio de 2026.

**CLÁUDIA SIMONE DOS REIS SCARATTI**  
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

**CARINA BALSANELLO**  
1ª Secretária do Conselho Municipal de Saúde

**MARIA ROSEMEIDE KIMITA**  
Secretária Municipal de Saúde

O Prefeito Municipal, Dando Cumprimento ao Que Determina o Parágrafo 2º, do Artigo 1º da Lei Federal Nº 8.142/90 de 28 de Dezembro de 1990, Homologa a Presente Resolução.

**SEBASTIÃO ALGACIR DALPRA**  
Prefeito Municipal

**Publicado por:**  
Hemerson Jose Kmita  
**Código Identificador:644F4324**

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 28/05/2026. Edição 3539  
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:  
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>