



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO AGENDAMENTO/TFD- PRIORIDADES

1 OBJETIVO

Estabelecer o fluxo padronizado para atendimento, organização, análise e encaminhamento de solicitações prioritárias de consultas e exames especializados no município, garantindo conformidade com os protocolos da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), critérios técnicos e adequada inserção nos sistemas oficiais de regulação.

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">• Responsável pela supervisão geral da execução deste POP, atualização e adequação do documento conforme as necessidades do serviço. |
| Recepcionistas do Setor de Agendamento | <ul style="list-style-type: none">• Realizar acolhimento ao usuário, conferência dos encaminhamentos, registros no caderno de controle e orientações aos pacientes. |
| Profissionais do Agendamento/TFD | <ul style="list-style-type: none">• Inserir solicitações nos sistemas oficiais, acompanhar filas de espera, realizar agendamentos e contatos com pacientes e instituições. |
| Enfermeiros das Unidades | <ul style="list-style-type: none">• Auxiliar na conferência de documentos e adequação dos encaminhamentos. |
| Médicos solicitantes | <ul style="list-style-type: none">• Preencher corretamente os documentos médicos e justificar tecnicamente a prioridade. |



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

| | |
|-------------------------------------|---|
| Agentes Comunitários de Saúde (ACS) | <ul style="list-style-type: none">• Comunicar os pacientes de suas respectivas áreas sobre consultas, exames e orientações necessárias. |
| Setor de Transporte | <ul style="list-style-type: none">• Realizar organização do transporte sanitário dos pacientes conforme necessidade apresentada. |

4 DESCRIÇÃO

O processo de priorização deverá seguir rigorosamente os protocolos da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), respeitando critérios clínicos, documentação obrigatória e fluxos estaduais de regulação.

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. O paciente deverá comparecer ao setor de agendamento portando:
 - Encaminhamento médico;
 - Documentos pessoais;
 - Cartão SUS;
 - Exames relacionados ao quadro clínico;
 - Documentos complementares necessários para priorização.
2. O acolhimento seguirá o mesmo fluxo do setor de agendamento convencional;
3. O profissional da recepção deverá:
 - Conferir a documentação apresentada;



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

- Verificar se o encaminhamento está devidamente preenchido;
- Conferir se a folha de priorização da SESA está preenchida corretamente;
- Verificar se os critérios clínicos apresentados justificam solicitação prioritária.

4.3 REGISTRO NO CADERNO DE CONTROLE

1. Anotar obrigatoriamente:

- Data de entrega do pedido;
- Nome completo do paciente;
- Especialidade ou exame solicitado;
- Observações relevantes, quando necessário;

2. 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 pelo agendamento, ou se não houver vagas, a inserção nas filas de espera, bem como montar o processo de priorização quando necessário;

3. Inserir as solicitações nos sistemas disponíveis, assim que possível:

- Consulfarma;
- CARE;
- Sisreg;
- E-Saúde.

IMPORTANTE:

Para abertura de processo de priorização, deverão ser apresentados:

- Documento de identificação pessoal;
- CPF;
- Caso paciente seja menor de idade: Documentação do responsável;



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

- Cartão SUS;
- Comprovante de residência em nome do paciente;
- Caso o comprovante esteja em nome de terceiros:
- Certidão de casamento, união estável ou contrato de aluguel;
- Em casos específicos, declaração de moradia emitida pelo ACS responsável pela área;
- Encaminhamento médico preenchido corretamente;
- Folha de priorização da SESA devidamente preenchida;
- Exames e laudos relacionados ao quadro clínico;
- Comprovantes de fila e protocolos dos sistemas estaduais, quando necessário;
- Referência e contrarreferência, nos casos de consultas especializadas.

4.5 CONFERÊNCIA DO ENCAMINHAMENTO

1. O setor de agendamento deverá conferir:
 - Legibilidade;
 - CID, quando necessário;
 - Justificativa clínica detalhada;
 - Dados completos do paciente;
 - Assinatura e carimbo do profissional solicitante.
2. Caso a solicitação médica não esteja preenchida adequadamente, o paciente deverá ser orientado a retornar à unidade de saúde para reavaliação e correção pelo médico responsável.
3. Toda consulta ou exame solicitado como prioridade deverá obrigatoriamente conter a ficha de priorização da SESA.

4.6 FLUXO DAS CONSULTAS E EXAMES PRIORITÁRIOS

EXAMES PRIORITÁRIOS

1. Exames prioritários não permanecem em fila de espera municipal quando há vagas;



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

2. Após conferência da documentação, os pedidos são encaminhados diretamente às clínicas ou prestadores responsáveis;
3. O setor deverá acompanhar retorno e confirmação do agendamento.

CONSULTAS PRIORITÁRIAS

1. Caso existam vagas disponíveis, o agendamento deverá ser realizado imediatamente;
2. Na ausência de vagas, a solicitação será inserida em fila prioritária nos sistemas oficiais;
3. O fluxo seguirá os protocolos estaduais de regulação.

4.7 PROCESSO DE PRIORIZAÇÃO PARA CONSULTAS E EXAMES FORA DE DOMICILIO

Quando a consulta ou exame prioritária envolver atendimento fora do domicílio, deverá ser aberto processo específico de priorização. O setor deverá:

- Organizar toda documentação do paciente;
- Elaborar ofício de solicitação;
- Anexar: Encaminhamento médico; Folha de priorização da SESA; Exames e laudos; Documentos pessoais; Comprovante de residência; Comprovantes de fila; Protocolos dos sistemas estaduais (CARE e e-Saúde);
- Conferir se todos os documentos estão legíveis e corretamente preenchidos;
- Encaminhar o processo conforme protocolo estadual vigente para aprovação.

4.8 REALIZAÇÃO DOS AGENDAMENTOS

1. Realizar os agendamentos conforme disponibilidade;
2. Conferir atentamente:
 - Data;
 - Horário;
 - Local da consulta ou exame;



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

- 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. Quando for priorização de consultas e exames fora de domicílio os agendamentos são realizados automaticamente no sistema E-saúde, cabendo ao agendamento realizar a impressão dos comprovantes de agendamento.
 5. Organizar os encaminhamentos por área de abrangência dos ACS.

5.7 COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE

1. Os encaminhamentos agendados deverão ser distribuídos aos Agentes 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.

5.8 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.



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

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

CNPJ: 75.687.954/0001-13

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;
- 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 / TFD – PRIORIDADES



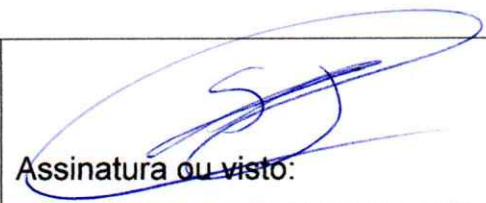
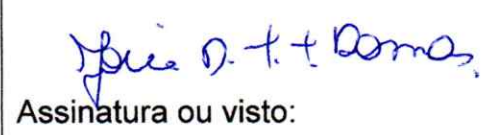

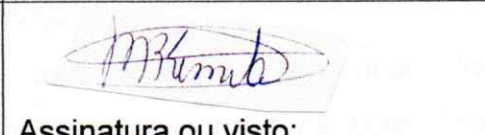
LEGENDA



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: Sabrinna 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 10/2026, DE 27 DE MAIO DE 2026 DO CONSELHO
MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAULA FREITAS, ESTADO DO PARANÁ.

RESOLUÇÃO Nº 10/2026, 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 o fluxo padronizado para atendimento, organização, análise e encaminhamento de solicitações prioritárias 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:582D013D

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/>