



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

1 OBJETIVO

Estabelecer o fluxo padronizado para solicitação de reagendamento de consultas e exames especializados no município, conforme regulamentado pela Portaria Municipal nº 353/2024, garantindo organização, controle dos encaminhamentos, redução de absenteísmos e melhor utilização das vagas ofertadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

2 ÁREAS DE APLICAÇÃO

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

3 AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES

QUEM	O QUE
Coordenação do agendamento/TFD	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar a execução deste POP e garantir cumprimento da Portaria nº 353/2024.
Recepcionistas do Setor de Agendamento	<ul style="list-style-type: none">• Receber documentação, orientar pacientes e registrar solicitações de reagendamento.
Profissionais do Agendamento/TFD	<ul style="list-style-type: none">• Avaliar documentação apresentada, reinserir pacientes em fila quando cabível e realizar controle dos reagendamentos.
Agentes Comunitários de Saúde (ACS)	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar na comunicação e orientação aos pacientes quando necessário.
Paciente	<ul style="list-style-type: none">• Apresentar documentação comprobatória referente à ausência na consulta ou exame agendado.
Setor de Transporte	<ul style="list-style-type: none">• Realizar organização do transporte sanitário dos pacientes conforme necessidade apresentada.

4 DESCRIÇÃO



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

O reagendamento de consultas e exames deverá seguir rigorosamente os critérios estabelecidos pela Portaria Municipal nº 353/2024, visando garantir melhor organização das filas de espera e evitar prejuízos aos pacientes que aguardam atendimento.

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.
- Formulário de declaração de falta.

4.2 SOLICITAÇÃO DE REAGENDAMENTO

1. O paciente deverá comparecer presencialmente à Secretaria Municipal de Saúde, no setor de Agendamento/TFD;
2. Para solicitar reagendamento, o paciente deverá apresentar:
 - Documento pessoal;
 - Cartão SUS;
 - Guia de agendamento;
3. Documentação comprobatória da ausência.

4.3 DOCUMENTOS ACEITOS PARA JUSTIFICATIVA

Serão aceitos como justificativa plausível para reagendamento:

- Atestado médico;
- Declaração referente ao motivo da falta;
- Outros documentos que possam comprovar impossibilidade de comparecimento,



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

mediante avaliação do setor responsável.

4.4 EMISSÃO DA DECLARAÇÃO DE FALTA

1. A Secretaria Municipal de Saúde emitirá formulário de declaração de falta ao paciente;
2. O paciente deverá:
 - Preencher corretamente a declaração;
 - Anexar atestado médico ou justificativa pertinente, quando necessário;
3. Após análise da documentação:
 - Sendo aceita a justificativa, o paciente será reinserido em fila para novo agendamento;
4. O processo retornará ao fluxo normal de atendimento.

4.5 FALTAS INJUSTIFICADAS

1. Na ausência de justificativa plausível, a falta será considerada injustificada;

Nestes casos:

- O encaminhamento será cancelado;
 - Será considerado desistência do paciente;
2. Caso ainda haja necessidade de atendimento:
 - O paciente deverá reiniciar o processo;
 - Necessitando passar novamente por consulta com médico clínico para emissão de novo encaminhamento.

4.6 REGISTRO E CONTROLE

1. Todas as declarações de faltas emitidas deverão ser registradas pelo setor responsável;
2. O controle deverá conter:
 - Nome do paciente;
 - Data a falta;



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

- Especialidade ou exame;
 - Motivo apresentado;
3. O objetivo do registro é:
- Garantir controle dos reagendamentos;
 - Reduzir absenteísmos;
 - Melhorar a gestão das filas de espera.
4. Após novo agendamento, o paciente será comunicado, os encaminhamentos serão divididos por área de abrangência dos ACS.

IMPORTANTE:

1. O reagendamento somente será autorizado mediante apresentação de justificativa plausível;
2. O objetivo da Portaria Municipal nº 353/2024 é:
 - Melhorar o fluxo de agendamentos;
 - Reduzir faltas injustificadas;
 - Garantir utilização adequada das vagas ofertadas;
 - Diminuir atrasos aos pacientes que aguardam atendimento.

4.7 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.

4.8 AGENDAMENTO DE TRANSPORTE



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

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;
- 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.


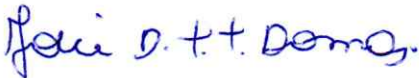


Lei nº 15.126, de 2025. Atenção humanizada como princípio do Sistema Único de Saúde.

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

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 11/2026, DE 27 DE MAIO DE 2026 DO CONSELHO
MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAULA FREITAS, ESTADO DO PARANÁ.

RESOLUÇÃO Nº 11/2026, 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 solicitação de reagendamento de consultas e exames especializados no município, conforme regulamentado pela Portaria Municipal nº 353/2024.

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:5586E2E3

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/>