



MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS

Setor de agendamento

Atualização 2025:

Enfermeira: Danieli Barbosa
Coren – PR 947-318

Novembro, 2025

Coronel Domingos Soares
2025

Avenida Araucária, 2.784 – (46) 3254-1011
Coronel Domingos Soares – Paraná
CEP: 85.557-000

E-mail: sms_coroneldomingossoares@sesa.pr.gov.br



Apresentação

O agendamento interno de consultas e exames é uma das atividades centrais no cotidiano das Unidades Básicas de Saúde (UBS), desempenhando um papel essencial para garantir a continuidade do cuidado e o acompanhamento adequado dos usuários. Em um sistema público como o SUS, onde o acesso universal e equitativo é um dos pilares, organizar com eficiência o fluxo de consultas significa não apenas atender uma demanda administrativa, mas sim assegurar que cada pessoa receba a atenção necessária no momento certo, de forma humanizada e resolutiva. Nesse sentido, o agendamento interno não pode ser visto apenas como uma tarefa operacional, mas como uma etapa estratégica de promoção da saúde.

Na prática, o processo de agendamento envolve a articulação entre recepção, equipe de enfermagem, médicos, e coordenação da unidade. Ele se inicia muitas vezes após o acolhimento com classificação de risco, avaliação clínica ou retorno previamente planejado, exigindo critérios técnicos para priorizar atendimentos, respeitando protocolos e diretrizes do Ministério da Saúde. Portanto, um processo claro e padronizado contribui significativamente para o bom funcionamento da unidade, reduzindo falhas, filas desnecessárias, duplicidade de atendimentos e a insatisfação dos usuários.

Além do aspecto organizacional, o agendamento adequado reflete diretamente na qualidade do cuidado ofertado, pois possibilita melhor manejo das condições crônicas, acompanhamento de casos prioritários como gestantes e crianças, além de facilitar ações programadas como vacinação, pré-natal ou consultas de retorno. Um fluxo bem estruturado contribui para que a equipe multiprofissional possa atuar de forma integrada, compartilhando a responsabilidade pela saúde dos indivíduos e famílias atendidas.

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi desenvolvido com o propósito de orientar de forma clara os profissionais envolvidos no processo de agendamento interno dentro da UBS, garantindo que todos os passos, desde o reconhecimento da demanda até o registro em prontuário, sejam realizados com segurança, organização e respeito às normas vigentes.



Objetivos




Objetivo Geral:

Padronizar o processo de agendamento interno de consultas e exames na Unidade Básica de Saúde, garantindo acesso transparente, organizado e equitativo aos serviços de saúde.

Objetivos Específicos:

- Organizar o fluxo de marcação de consultas entre recepção, equipe de enfermagem e profissionais médicos;
- Estabelecer critérios de priorização e classificação de risco para garantir atendimento conforme necessidade clínica;
- Promover melhor aproveitamento da agenda dos profissionais, reduzindo ausências e retrabalho;
- Garantir registros adequados em sistema eletrônico de prontuário, fortalecendo a gestão da informação em saúde;
- Contribuir para a melhoria contínua dos processos de trabalho dentro da UBS, com foco em qualidade e humanização.



	<p>NORMAS E PROCEDIMENTOS</p> <p>SETOR: AGENDAMENTO</p> <p><u>AGENDAMENTO DE CONSULTA</u></p>			 POP N°01
	Data Emissão: 17/11/2025	Data de Vigência: 17/11/2025 a 17/11/2026	Próxima Revisão: 17/11/2026	Versão N° 01
<p>ASSUNTO: Orientar o fluxo e os procedimentos necessários para o agendamento interno de consultas médicas e de enfermagem na Unidade Básica de Saúde (UBS), visando padronizar, organizar e otimizar o atendimento.</p>				
<p>RESULTADOS ESPERADOS: Fluxo de agendamentos organizado e padronizado; maior equidade e eficiência na oferta de consultas; redução de filas e retrabalho; registro adequado dos atendimentos no sistema de informação (e-SUS/PEC ou outro).</p>				
<p>APLICAÇÕES: Este Manual de Normas e Procedimentos aplica-se a todos os profissionais envolvidos no acolhimento, recepção, regulação, enfermagem e agendamento de consultas de pacientes dentro da UBS.</p>				
<p>EXECUTANTES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recepção/Regulação: Responsável por registrar e agendar os pacientes conforme protocolos.• Enfermeiro: Realiza classificação de risco e direcionamento de casos prioritários, quando necessário.• Coordenação da Unidade: Supervisiona a organização da agenda e resolve demandas de fluxo.• Médico: Sugere retornos ou encaminhamentos em agenda conforme necessidade clínica.				
<p>MATERIAIS NECESSÁRIOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Computador com acesso ao sistema de prontuário eletrônico (e-SUS/PEC ou similar);				



- Ficha/agenda impressa (quando necessário);
- Telefone e/ou WhatsApp institucional da unidade para comunicação com usuários.

DEFINIÇÃO:

Agendamento Interno: Processo de marcação de consultas para pacientes que estão em acolhimento ou após atendimento dentro da unidade, sem a necessidade de retorno externo.

Acolhimento: Procedimento de escuta qualificada que avalia as necessidades de saúde do paciente e o direciona adequadamente.

Classificação de Risco: Avaliação clínica que determina a prioridade no atendimento.

FLUXO DO PROCEDIMENTO:

Identificação da necessidade:

- O paciente ou profissional identifica a necessidade de consulta (inicial ou de retorno), pessoalmente ou ligação/via WhatsApp (463054 1076).

Registro no Sistema:

- O profissional da recepção acessa o prontuário eletrônico (SIGSS) e faz o registro da demanda.

Verificação da Agenda:

- Verificar disponibilidade de horários conforme tipo de profissional e agenda (médico/enfermeiro).

Agendamento:

- Registrar data e horário, vinculando ao profissional e motivo da consulta.
- Sempre confirmar com o paciente se a data e horário estão adequados.

Entrega do comprovante:

- Entregar comprovante ou protocolo (impresso ou digital) com informações do agendamento.
- Para retornos frequentes, registrar como "consulta programada" quando necessário.

Registro no Prontuário:



- Todo agendamento deve ser registrado no prontuário do paciente com dia, hora, profissional e motivo da consulta.

Orientações ao paciente:

- Informar necessidade de documentação, horário de chegada e orientações específicas, caso haja preparo.

Prioridades de Agendamento:




- Urgência: Atendido no mesmo dia após avaliação de risco.
- Retorno programado: Conforme prescrição do profissional.
- Demanda espontânea: Conformes vagas disponíveis.
- Grupos prioritários: Gestantes, crianças, pacientes crônicos, idosos.

Indicadores de Monitoramento:

- Tempo médio para agendamento;
- Percentual de faltas (absenteísmo);
- Satisfação do usuário (quando aplicável).

Elaborado por: Enfermeira: Danieli Barbosa Enfermeira Coren – PR 947.318	Revisado: Secretária: Makieli de Moraes Costa Enfermeira Coren – PR 164930	Data da Atualização: 17/11/2025
--	--	---



	<p>NORMAS E PROCEDIMENTOS</p> <p>SETOR: AGENDAMENTO</p> <p><u>REQUISIÇÃO DE EXAMES</u></p>			 POP N°02
	Data Emissão: 17/11/2025	Data de Vigência: 17/11/2025 a 17/11/2026	Próxima Revisão: 17/11/2026	Versão N° 01
ASSUNTO: Procedimento para solicitação de exames por profissionais da UBS.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Garantir a correta indicação clínica dos exames; evitar solicitações desnecessárias e duplicidade; facilitar o rastreamento de exames pendentes ou não realizados.				
APLICAÇÕES: Este Manual de Normas e Procedimentos aplica-se a todos os profissionais envolvidos no agendamento de exames de pacientes dentro da UBS.				
EXECUTANTES: <ul style="list-style-type: none">• Solicitante (médico/enfermeiro): Preenchimento e assinatura do pedido;• Recepção/Regulação: Conferência e encaminhamento;• Coordenação: Supervisão do fluxo.				
MATERIAIS NECESSÁRIOS: <ul style="list-style-type: none">• Prontuário eletrônico ou ficha física;• Formulário ou módulo de solicitação no sistema SIGSS;• Carimbo e assinatura do profissional.				



FLUXO DO PROCEDIMENTO:

Identificação da necessidade:

O profissional assistencial identifica necessidade de exame durante consulta ou avaliação clínica.

Preenchimento da requisição:

- Inserir no sistema SIGSS:
 - Nome completo do paciente;
 - Cartão SUS ou número de prontuário;
 - Exames solicitados;
 - Justificativa clínica detalhada;
 - Assinatura e carimbo profissional.

Orientação ao paciente:

- Explicar necessidade do exame;
- Informar sobre o fluxo (agendamento e execução);
- Esclarecer possíveis preparos prévios (jejum, suspensão de medicamentos etc.).

Encaminhamento à responsável pelo agendamento:

O paciente leva o encaminhamento a responsável.

- É verificado se todos os campos estão preenchidos;
- Protocolar a requisição
- Verificar datas.

Cuidados Especiais:

- Justificativa clínica é obrigatória para regulação e controle de qualidade;
- Solicitações incompletas devem ser devolvidas ao profissional para correção;
- A prioridade clínica deve ser assinalada quando aplicável.






Indicadores:

- Percentual de requisições com justificativa clínica adequada;
- Taxa de retorno de requisições incompletas;
- Tempo médio entre solicitação e agendamento.

Elaborado por: Enfermeira: Danieli Barbosa Enfermeira Coren – PR 947.318	Revisado: Secretária: Makieli de Moraes Costa Enfermeira Coren – PR 164930	Data da Atualização: 17/11/2025
--	--	---



	<p>NORMAS E PROCEDIMENTOS</p> <p>SETOR: AGENDAMENTO</p> <p><u>AGENDAMENTO DE EXAMES</u></p>			 POP N°03
	Data Emissão: 17/11/2025	Data de Vigência: 17/11/2025 a 17/11/2026	Próxima Revisão: 17/11/2026	Versão N° 01
ASSUNTO: Procedimento para agendamento de exames na UBS ou serviços de referência.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Informar corretamente o paciente sobre data, local e preparo; reduzir falhas no fluxo de atendimento; organizar demandas conforme prioridades e disponibilidade.				
APLICAÇÕES: Este Manual de Normas e Procedimentos aplica-se a todos os profissionais envolvidos no agendamento de exames de pacientes dentro da UBS.				
EXECUTANTES: <ul style="list-style-type: none">• Recepção: Registro no sistema;• Regulação: Encaminhamento de exames;• Coordenação: Mediação em casos excepcionais.				
MATERIAIS NECESSÁRIOS: <ul style="list-style-type: none">• Sistema eletrônico SIGSS;• Telefone institucional;• Modelos impressos de orientações pré-exame.				



FLUXO DO PROCEDIMENTO:

Recebimento da requisição

Conferir:

- Paciente identificado;
- Carimbo e assinatura profissional;
- Justificativa clínica.

Classificação:

- **Interno:** Exames feitos na própria UBS (ex. hemograma);
- **Externo:** Necessária regulação (ex. ultrassonografia, tomografia).

Agendamento

- Registrar no sistema:
 - Data, horário, local, tipo de exame, prioridade;
- Imprimir protocolo/comprovante e entregar ao paciente.

Orientação:

- Informar preparo (jejum, medicamentos, documentos);
- Preencher formulário de preparo, se disponível;
- Registrar orientações no prontuário.

Cuidados Especiais:

- Sempre confirmar o telefone do paciente para contato;
- Informar imediatamente se houver reagendamento;
- Registrar ausência se paciente faltar (absenteísmo).

Indicadores:

- Percentual de exames agendados com preparo correto;
- Tempo entre solicitação e realização;






- Taxa de ausência nos exames.

OBSERVAÇÕES:

- O horário de coleta da unidade é segunda, quarta e sexta. Das 08:00 as 09:00 (informar o paciente);
- Os resultados de exames internos demoram em média 5 dias para recebimento;
- Exames de urgência, são coletados diretamente no laboratório do município.
- As entregas dos exames podem ser realizadas a familiares, contando que compareçam com os documentos do paciente;
- Beta HCG é entregue diretamente a paciente.

Elaborado por: Enfermeira: Danieli Barbosa Enfermeira Coren – PR 947.318	Revisado: Secretária: Makieli de Moraes Costa Enfermeira Coren – PR 164930	Data da Atualização: 17/11/2025
--	--	---






	<p>NORMAS E PROCEDIMENTOS</p> <p>SETOR: AGENDAMENTO</p> <p><u>EXAMES DE ROTINA</u></p>			 POP N°04
	Data Emissão: 17/11/2025	Data de Vigência: 17/11/2025 a 17/11/2026	Próxima Revisão: 17/11/2026	Versão N° 01
ASSUNTO: Fluxo de exames simples realizados em UBS.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Organizar demanda espontânea e programada de exames comuns.				
APLICAÇÕES: Este Manual de Normas e Procedimentos aplica-se a todos os profissionais envolvidos no agendamento de exames de pacientes dentro da UBS.				
FLUXO DO PROCEDIMENTO: <ul style="list-style-type: none">• Receber requisição;• Marcar consulta para coleta, respeitando protocolos;• Priorizar exames de rotina como hemograma, glicemia, VDRL, lipidograma;• Orientar preparo conforme manual de coleta (jejum, etc.);• Registrar no prontuário;• Conferir resultados e entregar ou anexar ao sistema.				
OBSERVAÇÕES: <ul style="list-style-type: none">• O horário de coleta da unidade é segunda, quarta e sexta. Das 08:00 as 09:00 (informar o paciente);• Os resultados de exames internos demoram em média 5 dias para recebimento;				



- As entregas dos exames podem ser realizadas a familiares, contando que compareçam com os documentos do paciente;
- Beta HCG é entregue diretamente a paciente.

Elaborado por: Enfermeira: Danieli Barbosa Enfermeira Coren – PR 947.318	Revisado: Secretária: Makieli de Moraes Costa Enfermeira Coren – PR 164930	Data da Atualização: 17/11/2025
--	--	---



	<p>NORMAS E PROCEDIMENTOS</p> <p>SETOR: AGENDAMENTO</p> <p><u>EXAMES PRIORITÁRIOS</u></p>			 POP N°05
	Data Emissão: 17/11/2025	Data de Vigência: 17/11/2025 a 17/11/2026	Próxima Revisão: 17/11/2026	Versão N° 01
ASSUNTO: Procedimento específico para exames com prioridade clínica.				
APLICAÇÕES: Este Manual de Normas e Procedimentos aplica-se a todos os profissionais envolvidos no agendamento de exames de pacientes dentro da UBS.				
<p>FLUXO DO PROCEDIMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificação da prioridade no momento da solicitação;• Agendamento imediato ou encaixe;• Verificação com coordenação, se necessário;• Orientação intensificada para preparo e retorno. <p>Público-alvo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestantes;• Pacientes com sintomas agudos graves;• Portadores de condições crônicas descompensadas;• Crianças menores de 1 ano.				
<p>CUIDADOS ESPECIAIS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pacientes das linhas de cuidado (hipertensos/diabéticos) devem ter exame de controle garantido;				



- Solicitar prioridade de laboratório e regulação quando aplicável.
- O horário de coleta da unidade é segunda, quarta e sexta. Das 08:00 as 09:00 (informar o paciente);
- Exames de urgência, são coletados diretamente no laboratório do município.
- As entregas dos exames podem ser realizadas a familiares, contando que compareçam com os documentos do paciente;
- Beta HCG é entregue diretamente a paciente.

Elaborado por: Enfermeira: Danieli Barbosa Enfermeira Coren – PR 947.318	Revisado: Secretária: Makieli de Moraes Costa Enfermeira Coren – PR 164930	Data da Atualização: 17/11/2025
--	--	---



REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Agenda de Saúde da APS – Ciclo 2021. Brasília: MS, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps> acesso em: 17 de nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Guia de Vigilância em Saúde – Volume 1, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/svsa/vigilancia/guia-de-vigilancia-em-saude-volume-1-6a-edicao/view> acesso em: 17 de nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Guia Prático para Implantação do e-SUS Atenção Básica. 2018. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/manual_implantacao_esus.pdf acesso em: 17 de nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS. 3ª edição, 2020. Brasília: MS. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_regulacao_sus_3ed.pdf acesso em: 17 de nov. 2025

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção à Saúde da Mulher: princípios e diretrizes, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-mulher/pnaism> acesso em: 17 de nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Diário Oficial da União, Brasília, 2017. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html acesso em: 17 de nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema e-SUS AB – Manual de Implementação e Registro de Atendimentos, 2022. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/sistemas/esusaps/docs/manual/> acesso em: 17 de nov. 2025.

Avenida Araucária, 2.784 – (46) 3254-1011
Coronel Domingos Soares – Paraná
CEP: 85.557-000

E-mail: sms_coroneldomingossoares@sesa.pr.gov.br