

Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	1/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

1. INTRODUÇÃO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes e rotinas para a realização de atendimentos nos consultórios dos serviços de saúde da Rede de Atenção em Saúde (RAS). Visa garantir um serviço de saúde acessível, humanizado, seguro, eficiente e alinhado às normativas do Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo a integralidade e a resolutividade do cuidado.

2. OBJETIVO

Padronizar as atividades realizadas nos consultórios, promovendo:

- Atendimento humanizado e centrado no usuário;
- Segurança do paciente e do profissional;
- Organização do processo de trabalho;
- Cumprimento das legislações e protocolos vigentes;
- Efetividade na assistência prestada.

3. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os profissionais que atuam nos consultórios dos Serviços de Saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem e equipe multidisciplinar.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	2/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

4. RESPONSABILIDADES

- **Coordenação do Serviço de Saúde:** garantir a implementação e a atualização deste POP.
- **Médicos, Enfermeiros e e-Multi:** realizar atendimentos conforme os procedimentos descritos neste POP e executar os atendimentos conforme os princípios da atenção primária.
- **Técnicos e Auxiliares de Enfermagem:** preparar o consultório e auxiliar nos atendimentos conforme as diretrizes estabelecidas e zelar pelo uso adequado dos materiais e equipamentos.

5. FREQUÊNCIA

As atividades descritas devem ser realizadas diariamente, durante todo o horário de funcionamento dos Serviços de Saúde.

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- **Equipamentos médicos:** estetoscópio, esfigmomanômetro, termômetro, oxímetro, otoscópio, etc.
- **Materiais:** computador, impressora, canetas, formulários, abaixador de língua, algodão, balança adulto e pediátrica, fita métrica, espéculo ginecológicos, kit para coleta de citopatológica (conforme a especificidade do Serviço de Saúde), lençol descartável, etc.
- **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs):** jaleco, luvas, máscaras, etc.
- **Produtos de limpeza:** álcool 70%, papel toalha, sabão líquido, etc.
- **Mobiliário adequado:** mesa, cadeira, maca, lâmpada auxiliar, mesa ginecológica e banqueta, etc.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	3/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

a) Equipamentos médicos:

- Estetoscópio;
- Esfigmomanômetro;
- Termômetro;
- Oxímetro de pulso;
- Otoscópio;
- Glicosímetro.

b) Materiais de uso diário

- Computador com acesso ao sistema de prontuário eletrônico;
- Impressora;
- Canetas, formulários e receituários;
- Abaixador de língua, algodão, gaze;
- Balança (adulto e pediátrica);
- Fita métrica;
- Kit para coleta de citopatológico;
- Lençóis descartáveis;
- Toalhas de papel.

c) EPIs

- Jaleco limpo e em bom estado;
- Luvas de procedimento;
- Máscaras cirúrgicas ou N95, conforme risco;
- Protetores faciais ou óculos, quando indicado;



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	4/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

d) Produtos para higienização

- Álcool 70%;
- Sabonete líquido;
- Papel toalha.

e) Mobiliário:

- Mesa e cadeira para o profissional;
- Cadeira para o paciente e acompanhante;
- Maca clínica;
- Mesa ginecológica (de acordo com a especificidade do Serviço de Saúde);
- Luminária auxiliar ou foco clínico;
- Armários e suportes para materiais;
- Banqueta.

7. PRINCIPAIS PASSOS

7.1 Preparação do Consultório

- Verificar a limpeza e organização do ambiente;
- Assegurar que todos os materiais e equipamentos necessários estejam disponíveis e em condições de uso;
- Organizar os insumos de forma acessível.

7.2 Atendimento ao Paciente

- Receber o paciente de forma acolhedora e respeitosa.
- Realizar a anamnese e o exame físico conforme as queixas apresentadas.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	5/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

- Registrar todas as informações pertinentes no prontuário do paciente.
- Confirmar a identidade do paciente por nome completo e data de nascimento.
- Realizar a higiene das mãos de acordo com o POP 009 - Higienização das Mãos
- Receber o usuário com escuta ativa, acolhedora e de forma respeitosa.
- Realizar a **anamnese clínica** de forma estruturada e registrar no prontuário.
- Proceder ao **exame físico**, conforme necessidade clínica apresentada.
- Registrar sinais vitais e dados antropométricos quando necessário.
- Realizar a higiene das mãos de acordo com o POP 009 - Higienização das Mãos ao final do atendimento;
- Realizar prescrição de condutas, exames e/ou medicamentos, conforme protocolos.
- Registrar todas as ações assistenciais no prontuário de forma legível e padronizada.
- Garantir sigilo e confidencialidade das informações.

7.3 Encerramento do Atendimento

- Orientar o paciente quanto ao tratamento prescrito e aos cuidados necessários.
- Agendar retornos ou encaminhamentos, se necessário.
- Garantir a limpeza e organização do consultório para o próximo atendimento.
- Orientar o paciente sobre diagnóstico, tratamento, cuidados domiciliares e sinais de alerta.
- Garantir entendimento da prescrição por parte do usuário.
- Realizar ou agendar encaminhamentos para outros serviços quando necessário.
- Registrar a data do próximo retorno, se indicado.
- Realizar a desinfecção das superfícies utilizadas e reorganizar o consultório para o próximo atendimento.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	6/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

7.4 Medidas Preventivas

- Utilização correta dos EPIs.
- Capacitação contínua da equipe.
- Utilização correta e constante de EPIs por todos os profissionais, conforme o procedimento.
- Higienização das mãos antes e após cada atendimento, conforme o POP 009 - Higienização das Mãos e POP 010 - Antissepsia das Mãos;
- Capacitação contínua dos profissionais quanto às diretrizes assistenciais e éticas.
- Comunicação imediata à coordenação em caso de intercorrências, falhas operacionais ou acidentes de trabalho.

8. FATORES DE RISCO DO POP

Riscos Biológicos, Ergonômicos e Psicossociais.

9. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução RDC nº 44, de 17 de agosto de 2009. Dispõe sobre Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 ago. 2009. Seção 1, p. 78-81. Disponível em: <https://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau delegis/anvisa/2009/rdc0044_17_08_2009.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução RDC nº 63, de 25 de novembro de 2011. Dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	7/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

para os Serviços de Saúde. Disponível em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/rdc0063_25_11_2011.html>.

Acesso em: 06 mai. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Boas Práticas para Serviços de Saúde. 2023.

MUNICÍPIO DE BOAVENTURA. Procedimento Operacional Padrão (POP) da Secretaria Municipal de Saúde nº 19, organização dos consultórios clínicos. Disponível em: <https://transparencia.boaventura.pr.gov.br/uploads/pagina/arquivos/POP-OFFICIAL-BVS-R-pdf-SAUDE.pdf>. Acesso em: 06 mai. 2025.

POTTER, P.A.; PERRY, A.G. Fundamentos de enfermagem. 8 Ed. São Paulo: Elsevier, 2013.

10. ANEXOS

Não se aplica.

11. HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Nº da Revisão	Item	Descrição da revisão
00	N/A	Elaboração do procedimento
01	Todos	Atualização de todos os itens do procedimento



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 014	01	8/8	Ago./2025
CONSULTÓRIO DE ATENDIMENTO			

12. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Revisão	Elaborado por	Revisado por	Aprovado por
00	N/A	N/A	N/A
01	Claudio José de Mattos Antunes Junior Enfermeiro NGRLC Conforme PA nº 11813/2025	Aline Regina Scheidt - Apoio Enfermagem NQS Conforme PA nº 11813/2025	Ana Beatriz S. X. Pock Direção Técnica Conforme PA nº 11813/2025

