

Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 008	01	1/5	Ago./2025
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE			

1. INTRODUÇÃO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o funcionamento das atividades da recepção nos serviços de Saúde de Araucária, com o intuito de garantir um atendimento acolhedor, ético, seguro e eficaz a todos os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A padronização das rotinas da recepção visa promover a organização do fluxo de atendimentos, otimizar o tempo de espera e reduzir falhas nos registros e agendamentos, visando garantir um serviço humanizado, seguro e eficiente para todos os usuários.

2. OBJETIVO

Padronizar as atividades desenvolvidas pelos profissionais da recepção, assegurando:

- Qualidade e uniformidade no atendimento ao público;
- Acolhimento e respeito à dignidade dos usuários;
- Segurança e sigilo das informações;
- Conformidade com as diretrizes legais e normativas do Ministério da Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde.

3. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os profissionais da recepção das Unidades de Saúde, incluindo recepcionistas, auxiliares administrativos, auxiliares e técnicos de enfermagem e supervisores.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 008	01	2/5	Ago./2025
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE			

4. RESPONSABILIDADES

Coordenação da unidade: garantir e monitorar a implementação e a atualização deste POP, fornecendo suporte à equipe. Supervisionar o bom andamento do serviço; Manter a equipe informada em relação a memorandos, rotinas, procedimentos e atualizações de processos de trabalho; Garantir escala de atividades da Unidade.

Recepcionistas: executar os procedimentos descritos neste POP.

5. FREQUÊNCIA

As atividades descritas devem ser realizadas diariamente, durante todo o horário de funcionamento das unidades.

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

Mesa, cadeira, armários, computador com acesso ao sistema de agendamento e prontuário eletrônico (IPM SAÚDE, E-SUS), impressora, materiais de escritório, papelaria e impressos específicos, telefone institucional, álcool 70% (líquido e gel), equipamentos de proteção individual (EPIs): jaleco, máscaras, luvas, etc. Cartazes informativos e sinalização adequada.

7. PRINCIPAIS PASSOS

7.1 Abertura da Recepção:

- Higienizar as superfícies de trabalho com álcool líquido 70%.
- Verificar o funcionamento dos equipamentos e sistemas.
- Verificar o funcionamento dos computadores, impressoras, sistema de agendamento e acesso à internet.
- Conferir o material de expediente e solicitar reposição se necessário.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 008	01	3/5	Ago./2025
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE			

7.2 Atendimento ao Usuário

- Cumprimentar cordialmente o usuário;
- Solicitar documento de identificação e cartão do SUS (verificar pelos menos dois identificadores como nome completo e data de nascimento se estão corretos);
- Confirmar e/ou atualizar os dados cadastrais no sistema;
- Verificar agendamento no sistema e confirmar dados pessoais, identificando o paciente corretamente;
- Registrar a presença do paciente no sistema e orientá-lo quanto à sala de espera;
- Atentar-se para prioridades legais (gestantes, idosos, PCD, lactantes e pessoas com necessidades especiais).

7.3 Agendamento de Consultas e Procedimentos

- Verificar a disponibilidade de horários no sistema.
- Agendar conforme a necessidade do usuário e as diretrizes da unidade.
- Fornecer orientações necessárias sobre agendamento.
- Realizar agendamentos conforme protocolos estabelecidos pela unidade.
- Verificar a agenda do profissional e os critérios de elegibilidade do serviço solicitado.
- Informar claramente ao usuário a data, horário e documentos necessários para o atendimento.
- Imprimir ou registrar comprovante do agendamento, quando aplicável.
- Anotar as recusas ou faltas em campo próprio no sistema, quando necessário.

7.4 Encerramento das Atividades

- Organizar e arquivar os documentos do dia.
- Higienizar novamente as superfícies de trabalho.
- Desligar os equipamentos eletrônicos conforme protocolo.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 008	01	4/5	Ago./2025
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE			

- Organizar e arquivar os documentos utilizados no dia.
- Realizar nova higienização do espaço e equipamentos.
- Encerrar os sistemas de agendamento e prontuário eletrônico.
- Desligar os equipamentos conforme os protocolos da unidade.
- Comunicar intercorrências à coordenação.

8. FATORES DE RISCO DO POP

Riscos Biológicos, Ergonômicos e Psicossociais.

8.1 Medidas Preventivas

- Utilização correta dos EPIs.
- Capacitação contínua da equipe.

9. REFERÊNCIAS

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

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

10. ANEXOS

Não se aplica.



Secretaria Municipal de Saúde			
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Núcleo de Gestão de Redes e Linhas de Cuidado			
Nº	Revisão	Página	Início da Vigência
POP - SMSA - 008	01	5/5	Ago./2025
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE			

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

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

