

# ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02 Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Organizar e padronizar o acolhimento nos serviços de Saúde do município de Cambé.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento se aplica às equipes técnica, administrativa e gerencial das Unidades de Saúde da Secretaria Municipal de Saúde Pública de Cambé, envolvendo os Departamentos: de Atenção Básica, Atenção Especializada e Vigilância em Saúde.

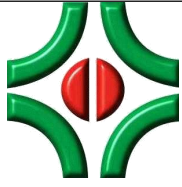
## 3. RESPONSABILIDADE

A correta aplicação deste procedimento é de responsabilidade direta das Chefias responsáveis pelas unidades envolvidas.

## 4. PRINCIPAIS PASSOS

O procedimento descrito neste POP estabelece que recepcionar vai muito além de simplesmente atender; é um ato que exige uma postura proativa e acolhedora, refletindo a essência do cuidado humanizado. Receber as pessoas com empatia e atenção significa estar preparado para informar com clareza, orientar com precisão, "filtrar" as necessidades individuais e, sempre que necessário, desarmar situações de tensão, promovendo um ambiente de tranquilidade. Além disso, cabe ao recepcionista agilizar o atendimento de forma eficaz, demonstrando sensibilidade às demandas urgentes. Esse processo é fundamental para garantir não apenas o acesso ao sistema de saúde, mas também uma experiência positiva e acolhedora para o usuário.

O usuário será acolhido conforme o POP nº 09 e, a depender das situações apresentadas, queixas referidas, sintomas e/ou dos sinais vitais, será classificado dentro de quatro possíveis categorias representadas pelas cores azul claro, azul escuro, verde, amarelo e vermelho (Anexo II). No Anexo estarão descritas as situações mais comuns específicas associadas a demandas espontâneas nas UBS.

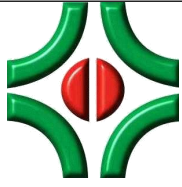


## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica
	Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02
	Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 2 de 7

### 4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Manter-se em postura adequada, receptiva, acolhedora;
- Ser cordial, respeitoso e gentil;
- Olhar para o cliente;
- Saudá-lo com palavras cordiais (bom dia, boa tarde, boa noite ou, pois não? Em que posso ajudá-lo?);
- Perguntar ao cliente o seu nome e anotar, se necessário, para não esquecer;
- Evitar expressões como “bem”, “meu anjo”, “mãezinha”, “tio”, “tia”, “vô”, “vó”, etc, chamando pelo nome a pessoa a quem está se dirigindo;
- Ouvi-lo sempre antes de falar;
- Informá-lo e orientá-lo, por escrito quando necessário;
- Quando em atendimento a um cliente e outro chegar: sinalizar que percebeu sua presença e solicitar gentilmente que aguarde (sugestão: já vou atendê-lo);
- Ser educado;
- Usar tom de voz baixo, porém audível;
- Manter a equidade no atendimento;
- Estar atento às urgências e emergências;
- Estar atento ao seu atendimento e à pessoa que está atendendo;
- Manter-se calmo em situações conflituosas que surjam durante o seu atendimento, demonstrando paciência e não revidando a agressões;
- Despedir-se (até logo, etc);
- Dar continuidade ao trabalho: passagem de plantão (escrita ou verbal).
- Demonstrar empatia: Colocar-se no lugar do cliente, reconhecendo suas necessidades e emoções.
- Evitar julgamentos: Tratar todas as pessoas de maneira imparcial, independentemente de sua condição social, aparência ou situação emocional.
- Manter discrição e sigilo: Garantir a confidencialidade das informações compartilhadas pelo cliente.
- Ter uma comunicação clara e objetiva: Evitar o uso de jargões técnicos e certificar-se de que o cliente compreendeu as informações transmitidas.



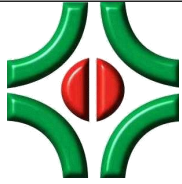
## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica Código:POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02 Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 3 de 7

- Verificar a satisfação: Perguntar ao cliente se todas as suas dúvidas foram esclarecidas ou se precisa de mais ajuda antes de encerrar o atendimento.
- Oferecer soluções quando possível: Propor alternativas ou caminhos práticos para resolver a demanda apresentada.
- Demonstrar organização: Ter os materiais necessários ao atendimento (fichas, formulários, canetas, computador) disponíveis e organizados para evitar atrasos ou confusão.
- Manter o ambiente limpo e agradável: Garantir que o espaço de atendimento seja acolhedor e esteja sempre em boas condições.
- Solicitar ajuda, se necessário: Reconhecer quando a demanda do cliente exige suporte de outro setor ou profissional e agir rapidamente para garantir a continuidade do atendimento.
- Fazer acompanhamento, se aplicável: Certificar-se de que a orientação ou encaminhamento foi compreendido e, se possível, acompanhar os próximos passos.
- Respeitar horários: Procurar atender os clientes dentro do tempo previsto, minimizando esperas desnecessárias.

### **IMPORTANTE:**

- Não deixar a recepção sozinha. Ao ausentar-se, solicitar para que alguém (outro servidor) permaneça no local até o seu retorno;
- Ao término do seu horário de trabalho, passe o plantão para o serviço ter continuidade;
- Em caso de dúvidas reportar-se a chefia imediata ou a chefia da unidade para esclarecimentos;
- Em hipótese nenhuma repassar informações pessoais ou sigilosas de usuários sem autorização formal, em conformidade com as normas de privacidade e confidencialidade;
- Não discutir assuntos pessoais, polêmicos ou confidenciais em frente aos usuários ou no ambiente de recepção;
- Não ignorar ou deixar de atender um usuário que chega à recepção, mesmo que esteja ocupado com outra tarefa. Priorize sempre o atendimento presencial;
- Não utilizar o telefone ou outros dispositivos para fins pessoais durante o horário de atendimento;



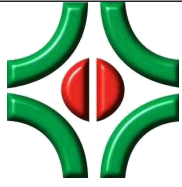
## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica
	Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02
	Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 4 de 7

- Não demonstrar impaciência, irritação ou responder de forma agressiva a usuários, mesmo em situações de conflito;
- Não fornecer informações imprecisas ou realizar orientações fora de sua competência. Direcione ao setor ou profissional adequado quando necessário;
- Não deixar documentos importantes expostos em locais acessíveis a pessoas não autorizadas. Organize papéis e materiais sigilosos adequadamente;
- Não atrasar o início ou término de suas atividades sem justificativa, afetando a continuidade do atendimento;
- Não abandonar o local de trabalho antes de certificar-se de que todas as responsabilidades foram cumpridas ou repassadas;
- Não realizar comentários depreciativos ou julgamentos sobre usuários, colegas ou instituição; Mantenha uma postura ética e respeitosa;
- Não consumir alimentos ou bebidas em locais de atendimento ao público. Preserve a imagem profissional e a higiene do ambiente;
- Não permitir acesso de pessoas não autorizadas em áreas restritas da unidade de saúde;
- Não negligenciar as orientações ou normas internas estabelecidas pela unidade.

### 7.2 ATENDIMENTO AO TELEFONE

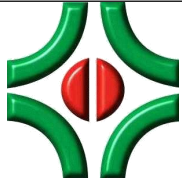
- Procurar atender ao 1º toque;
- Caso esteja em atendimento, pedir licença ao usuário;
- Atender dizendo o nome do local, seu nome, seguido do cumprimento oportuno (ex: Unidade Básica de Saúde do Jardim....., João, bom dia!);
- Pergunte o nome da pessoa que está ligando e anote para não esquecer;
- Entender o objetivo da ligação;
- Caso seja particular, anotar o recado para mais tarde retornar a ligação;
- Caso seja para a própria recepção, solicitar que aguarde um momento para que possa concluir o atendimento anterior, e ao concluí-lo, retorne ao atendimento telefônico;
- Usar tom de voz baixo, porém audível;
- Ser gentil;



## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02 Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 5 de 7

- Concentre-se na ligação, solicitando clareza na explicação quantas vezes for necessária para o seu atendimento;
- Fale compassadamente e claramente;
- Evite expressões confusas e de má interpretação;
- Anote os pontos principais ou dados fornecidos;
- Evite interlocuções bruscas;
- Evite termos técnicos;
- Tenha cautela, não cometa exageros;
- Evite expressões como “bem”, “meu anjo”, “mãezinha”, “tio”, “tia”, “vô”, “vó”, etc, chamando pelo nome a pessoa que ligou;
- Retorne sempre as ligações que prometeu fazer;
- Encerre a conversa com cortesia (Ex: obrigado!);
- Não deixe o telefone fora do gancho;
- Seja breve e eficiente nas ligações;
- Ao chamar o colega dirija-se pelo nome em tom de voz agradável;
- Certifique-se de que a linha está livre antes de iniciar o atendimento: Evite interrupções ou ruídos que dificultem a comunicação;
- Confirme informações importantes ao final da chamada: Reforce os dados recebidos (nome, endereço, telefone, horário, entre outros) para evitar mal-entendidos;
- Identifique-se novamente ao final da ligação, se necessário: Isso reforça a confiança do usuário no atendimento prestado;
- Evite colocar o cliente em espera por longos períodos: Caso seja necessário, peça permissão antes e informe o motivo, retornando o mais rápido possível;
- Mantenha uma postura profissional durante a ligação: Evite risos, conversas paralelas ou comentários pessoais enquanto estiver ao telefone;
- Adapte a linguagem conforme o perfil do cliente: Use uma comunicação mais técnica ou simples, de acordo com a necessidade e compreensão do interlocutor;
- Evite ruídos desnecessários no ambiente: Certifique-se de que o local de atendimento telefônico esteja silencioso para evitar distrações;



## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02 Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 6 de 7

- Demonstre paciência com idosos ou pessoas com dificuldades de compreensão: Fale de forma pausada, repetindo informações, se necessário, para garantir que a mensagem foi entendida;
- Explique o motivo de uma eventual transferência: Caso precise redirecionar a ligação para outro setor ou colega, informe claramente o motivo e peça permissão antes;
- Utilize expressões de validação: Mostre que está prestando atenção com frases como "Entendi", "Perfeito, pode continuar", "Estou anotando";
- Tenha um bloco de notas ou sistema pronto para registro: Garanta que nenhum detalhe da ligação será perdido;
- Evite atender com pressa: Mesmo em situações de alta demanda, mantenha um tom tranquilo e amigável;
- Esteja preparado para fornecer números ou contatos alternativos: Ajude o cliente caso precise de suporte externo ou de outro setor;
- Reforce a disponibilidade da equipe ao encerrar a ligação: Por exemplo, "Estamos à disposição para qualquer outra dúvida."

### **IMPORTANTE:**

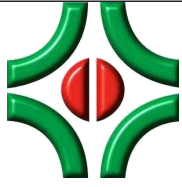
- O telefone é de uso EXCLUSIVO do serviço.

### 7.3 IDENTIFICAÇÃO SEGURA DO USUÁRIO

Conforme o estabelecido no Artigo 4º da Lei nº 18.020, de 13 de agosto de 2009, o usuário dos serviços de saúde tem o direito de ser atendido adequadamente, desde que apresente um documento de identificação válido. Essa exigência visa garantir a correta identificação do paciente, possibilitar o acesso aos serviços de saúde e assegurar a atualização de seus registros médicos. A apresentação do documento é essencial para a organização e o controle do atendimento, além de proteger os direitos dos usuários no sistema de saúde.

Além disso, o profissional deverá confirmar três marcadores de segurança para validar a identidade do usuário:

- Nome completo
- Data de nascimento



## ACOLHIMENTO AO USUÁRIO

Elaborador: Herminia Antonia Ferro Bataielo	Departamento de Atenção Básica Código: POP-Q-DAB- 09
Revisor: Ludmilla Laura Miranda Juliana Marisa Teruel Silveira da Silva	Revisão: 02 Data da vigência: Dez/2024 a Dez/2026
Aprovador: Núbia Mara Mattos	Página: 7 de 7

- Nome de mãe

### 5. RECURSOS NECESSÁRIOS

Os recursos necessários à execução e manutenção das atividades estão descritas abaixo:

- Técnicos treinados no POP vigente

### 6. REFERÊNCIA

- BRASIL. Estado de São Paulo. Lei nº 18.020, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos de saúde no Estado de São Paulo e dá outras providências. Diário Oficial do Estado de São Paulo, 13 ago. 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília, 2017.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. Brasília, 2004.
- Secretaria Municipal da Saúde de Colombo.
- Secretaria Municipal da Saúde de Ribeirão Preto.

### 7. ANEXOS

Anexo I – Registro de treinamento POP Acolhimento ao Usuário

### 8. ARQUIVO DISPONÍVEL EM:

1	Arquivo em PDF, localizado no link <a href="https://repositorio.cambe.pr.gov.br/index.php/s/6LSmbotJfJNZfX3?path=%2F">https://repositorio.cambe.pr.gov.br/index.php/s/6LSmbotJfJNZfX3?path=%2F</a>
---	---