



PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

ORDEM DE SERVIÇO SMS - Nº 002, DE 31 DE MARÇO DE 2026.

Dispõe sobre a organização do acolhimento, da demanda espontânea e do agendamento nas Estratégias de Saúde da Família (ESF) do Município de Butiá, em conformidade com a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).

O SECRETARIO MUNICIPAL DE SAÚDE DE BUTIÁ, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que regulamenta o Sistema Único de Saúde (SUS);

CONSIDERANDO a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), estabelecendo a Atenção Primária à Saúde como ordenadora da Rede de Atenção à Saúde;

CONSIDERANDO os princípios da universalidade, integralidade, equidade, acessibilidade, vínculo, continuidade do cuidado e responsabilização sanitária;

CONSIDERANDO a necessidade de qualificar o acesso e o processo de trabalho das equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF);

CONSIDERANDO a ampliação das equipes de Atenção Primária no Município de Butiá e a necessidade de organização dos fluxos assistenciais;

CONSIDERANDO a diretriz da PNAB quanto ao acolhimento com escuta qualificada, classificação de risco e vulnerabilidade, e à organização do acesso por meio de agendas equilibradas entre demanda espontânea e programada;

D E T E R M I N A:

Art. 1º Instituir, no âmbito das Unidades de Estratégia de Saúde da Família (ESF) do Município de Butiá, o fluxo de acolhimento, atendimento da demanda espontânea e agendamento programado, conforme diretrizes desta Portaria.

Art. 2º – **O acolhimento** constitui-se como porta de entrada preferencial da Atenção Primária à Saúde, devendo ser realizado diariamente durante todo o horário de funcionamento da unidade.

§1º Será realizado por profissional de saúde capacitado, preferencialmente da equipe de enfermagem.

§2º Compreende escuta qualificada, **avaliação de risco e vulnerabilidade** e definição da conduta assistencial adequada.





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

§3º É obrigatória a responsabilização da equipe pela demanda apresentada, sendo vedada a recusa de atendimento.

§4º O acolhimento deverá garantir acesso oportuno e resolutivo, conforme preconizado na PNAB.

§5º Estabeleço ainda que as UBS iniciem o acolhimento as 7:30 visando organizar a demanda para o atendimento medico iniciar as 8:00

Art. 3º – Após o acolhimento, os usuários serão classificados conforme a necessidade:

I – Atendimento imediato (situações agudas/urgentes): atendimento no mesmo turno;

II – Atendimento prioritário: agendamento em até 48 (quarenta e oito) horas;

III – Atendimento programado: inserção em agenda conforme estratificação de risco;

IV – Encaminhamento para outros pontos da Rede de Atenção à Saúde, quando necessário, com garantia de referência e contrarreferência.

Art. 4º – A demanda espontânea deverá ser assegurada diariamente nas unidades, observando:

I – Reserva de vagas na agenda para atendimento no mesmo dia;

II – Organização por turnos, garantindo acesso contínuo;

III – Priorização baseada em critérios clínicos, epidemiológicos e de vulnerabilidade social;

IV – Resolução na Atenção Primária sempre que possível, com encaminhamento ao Pronto Atendimento apenas nos casos que excedam sua capacidade resolutiva.

Art. 5º – O agendamento programado deverá observar:

I – Organização de agendas semanais e mensais;

II – Prioridade para grupos estratégicos definidos na PNAB, tais como gestantes, crianças, idosos, pessoas com doenças crônicas e usuários em acompanhamento de saúde mental;

III – Garantia de longitudinalidade do cuidado e vínculo com a equipe de referência;

IV – Utilização de estratégias de acesso avançado, quando possível;

V – Possibilidade de agendamento presencial e remoto.

Art. 6º – As agendas dos profissionais deverão contemplar:

I – Percentual mínimo de 40% (quarenta por cento) destinado à demanda espontânea;

II – Percentual máximo de 60% (sessenta por cento) destinado a atendimentos programados;

III – Reserva de horários para visitas domiciliares, ações coletivas e atividades de promoção e prevenção;

IV – Flexibilidade para adequação conforme perfil epidemiológico local.





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

Art. 7º – Estabeleço que seja seguido o protocolo operacional Padronizado de acolhimento e classificação de risco anexo I dessa ordem de serviço.

Art. 8º – A Secretaria Municipal de Saúde realizará monitoramento permanente, mediante:

- I – Avaliação de indicadores de acesso, resolutividade e tempo de espera;
- II – Supervisão técnica das unidades;
- III – Avaliação periódica das agendas e fluxos assistenciais;
- IV – Implementação de melhorias contínuas.

Art.9º - Esta ordem de serviço entra em vigor na data da sua publicação, dê ciência aos servidores envolvidos

Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, 31 de março de 2026



Nome: Ederson Pizio Lopes
CPF: ***.796.730-**

Assinado com certificado digital avançado

Éderson Pizio Lopes
Secretário Municipal da Saúde





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

ANEXO I – PROTOCOLO OPERACIONAL PADRONIZADO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NAS ESF (Portaria nº 02/2026 – SMS/Butiá)

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de acolhimento com escuta qualificada e classificação de risco nas Unidades de Estratégia de Saúde da Família (ESF), garantindo acesso universal, equânime e resolutivo, conforme diretrizes da Atenção Primária à Saúde.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os profissionais das equipes de ESF do Município de Butiá, incluindo equipes multiprofissionais (eMulti), recepção e gestão das unidades.

3. PRINCÍPIOS OPERACIONAIS

- I – Universalidade do acesso, sem barreiras administrativas;
- II – Escuta qualificada e humanizada;
- III – Classificação de risco e vulnerabilidade;
- IV – Responsabilização da equipe;
- V – Resolutividade na Atenção Primária;
- VI – Organização do acesso com equilíbrio entre demanda espontânea e programada.

4. ETAPAS DO ACOLHIMENTO

4.1 Recepção do Usuário

Identificação do usuário (nome, CNS, área de abrangência);
Registro inicial no sistema (e-SUS APS);
Encaminhamento imediato ao acolhimento, **vedada triagem excludente**.

4.2 Acolhimento com Escuta Qualificada Realizado por profissional de saúde (preferencialmente enfermagem):

Identificação da queixa principal;

Avaliação clínica inicial;

Verificação de sinais vitais, quando necessário;

Identificação de fatores de risco e vulnerabilidade;

Análise do histórico e condição de saúde.

4.3 Classificação de Risco Definição da prioridade de atendimento conforme critérios clínicos, epidemiológicos e sociais.





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

4.4 Definição da Conduta

Atendimento imediato;
Atendimento no mesmo turno;
Agendamento prioritário (até 48h);
Agendamento programado;
Encaminhamento para outro ponto da rede.

5. PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (PADRÃO MUNICIPAL)

5.1 Categoria VERMELHO – URGENTE/EMERGENTE Critério

- * Dispneia intensa;
- * Dor torácica sugestiva de síndrome coronariana;
- * Rebaixamento de consciência;
- * Convulsões;
- * Hemorragias ativas;
- * Trauma grave;
- * Sinais de choque.

Conduta:

- Atendimento imediato na unidade;
- Acionamento de suporte (SAMU/remoção);
- Estabilização e encaminhamento.

5.2 Categoria AMARELO – PRIORITÁRIO Critérios:

- *Febre persistente em grupos de risco;
- *Crise asmática leve/moderada;
- *Dor moderada;
- *Descompensação de doença crônica (HAS, DM);
- *Gestantes com intercorrências;
- *Sofrimento psíquico agudo sem risco iminente.

Conduta:

- Atendimento no mesmo turno ou em até 48 horas;
- Avaliação clínica e definição de plano terapêutico.

5.3 Categoria VERDE – NÃO URGENTE Critérios:

- *Queixas agudas leves;
- *Revisões clínicas;
- *Renovação de receitas;
- *Sintomas inespecíficos sem gravidade.

Conduta:

- Agendamento programado;
- Inserção em agenda conforme estratificação de risco.





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

5.4 Categoria AZUL – PROMOÇÃO E PREVENÇÃO Critérios:

- *Ações programáticas (pré-natal, puericultura, crônicos);
- *Vacinação;
- *Procedimentos eletivos;
- *Atividades coletivas.

Conduta:

- Agendamento programado;
- Inserção em ações coletivas ou acompanhamento longitudinal.

6. CRITÉRIOS TRANSVERSAIS DE PRIORIDADE

Devem ser considerados independentemente da queixa principal:

- *Idosos (≥ 60 anos);
- *Crianças menores de 5 anos;
- *Gestantes e puérperas;
- *Pessoas com deficiência;
- *Usuários com doenças crônicas;
- *Situações de vulnerabilidade social;
- *Saúde mental (risco psicossocial).

7. RESPONSABILIDADES DAS EQUIPES

7.1 Equipe de Enfermagem

Realizar acolhimento e classificação de risco;
Registrar atendimento;
Encaminhar conforme protocolo.

7.2 Equipe Médica

Realizar atendimento clínico conforme classificação;
Garantir resolutividade e continuidade do cuidado.

7.3 Recepção/Administrativo

Garantir **acesso universal**; (ou seja TODAS as pessoas devem ser encaminhadas para o acolhimento)
Realizar cadastro e organização do fluxo;
Não realizar triagem clínica.

7.4 Coordenação da Unidade

Monitorar fluxos;





PREFEITURA MUNICIPAL DE BUTIÁ

Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Municipal de Saúde

Garantir cumprimento do protocolo;

Ajustar agendas conforme demanda.

8. TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA

Classificação Tempo de Atendimento

- 1- Vermelho: **Imediato**
- 2- Amarelo: **Até 48 horas**
- 3- Verde: **Até 7 dias**
- 4- Azul: Conforme programação

9. REGISTRO E MONITORAMENTO

Registro obrigatório no prontuário eletrônico;
Identificação da classificação de risco no atendimento;
Monitoramento de indicadores:
Tempo de espera;
Número de atendimentos por classificação;
Taxa de resolutividade na APS;
Encaminhamentos para urgência/emergência.

10. DISPOSIÇÕES OPERACIONAIS

É vedada a distribuição de fichas limitadas sem acolhimento;
Todo usuário deve ser acolhido e classificado;
O fluxo deve ocorrer durante todo o horário de funcionamento;
O protocolo deve ser afixado em local visível na unidade;
Revisão periódica conforme avaliação da SMS.

ANEXO COMPLEMENTAR – FLUXOGRAMA RESUMIDO

Usuário chega → Recepção → Acolhimento → Classificação de risco →
→ Vermelho: atendimento imediato/remoção
→ Amarelo: atendimento no turno/48h
→ Verde: agendamento
→ Azul: programação/ações coletivas

