



PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

**PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO, AVISOS, LEMBRETES E PREVENÇÃO
DE ABSENTEÍSMO**

Tijucas do Sul
2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	1
2. PRINCÍPIOS NORTEADORES.....	1
3. RESPONSABILIDADES.....	1
3.1 Unidades de Saúde.....	1
3.2 Departamento de Regulação e Serviços.....	2
3.3. Busca Ativa.....	2
4. MENSAGENS DE LEMBRETE.....	3
5. RASTREABILIDADE E REGISTRO OBRIGATÓRIO (IDS).....	3
6. ABSENTEÍSMO.....	4
6.1 Objetivo.....	4
6.2 Conceito.....	4
7. JUSTIFICATIVA DE FALTA PARA REAGENDAMENTO.....	4
7.1 MODELO PADRÃO DE JUSTIFICATIVA DE FALTA.....	6
8. ORIENTAÇÃO IMPRESSA AO PACIENTE (BILHETE EM TODAS AS GUIAS).....	7
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	7



1. OBJETIVO

Estabelecer normas e fluxos padronizados para a comunicação com os usuários dos serviços de saúde, garantindo que **todos os pacientes sejam devidamente informados** sobre consultas, exames e procedimentos especializados, bem como orientar as ações de prevenção ao absenteísmo e o fluxo de justificativa de faltas.

2. PRINCÍPIOS NORTEADORES

1. Nenhum paciente pode deixar de ser avisado sobre seu agendamento.
2. Todo processo de comunicação deve envolver múltiplas tentativas de contato, seguindo ordem lógica e registro obrigatório.
3. A comunicação deve ser rastreável, registrada e auditável no Sistema IDS.
4. O protocolo busca reduzir faltas, otimizar vagas e melhorar a eficiência do SUS Municipal.
5. Sempre que possível, devem ser enviados lembretes automáticos de consultas e exames.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Unidades de Saúde

- Avisar o paciente sobre todos os agendamentos recebidos dentro do prazo.
- Fornecer as orientações necessárias ao atendimento.
- Registrar todos os contatos realizados no Sistema IDS – Ações Programáticas.
- Realizar busca ativa quando orientado pelo Departamento de Regulação.



3.2 Departamento de Regulação e Serviços

Responsável pela comunicação quando:

- Houver alteração na data ou horário do agendamento;
- O atendimento for agendado com **menos de 7 dias úteis** de antecedência;
- Houver **adiantamento** ou encaixe;
- Solicitar busca ativa a UBS quando não houver sucesso no aviso através de ligação ou whatsapp

Também compete ao Departamento:

- Enviar mensagem via WhatsApp com confirmação obrigatória;
- Se sem resposta, realizar ligação telefônica;
- Registrar todas as tentativas no IDS;
- Persistindo ausência de retorno, acionar UBS para busca ativa presencial;
- Enviar lembretes aos pacientes;
- Tomar medidas corretivas para redução de absenteísmo.

3.3. Busca Ativa

Deve ser realizada quando:

- Não há confirmação por WhatsApp ou telefone;
- O procedimento é essencial e não pode ser perdido.

A busca ativa é realizada por:

- Agente Comunitário de Saúde (ACS);
- Equipe da Unidade de Saúde;

O registro deve conter:

- Data e horário da busca;
- Nome do profissional;
- Registro no sistema IDS sobre a entrega do documento



PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

4. MENSAGENS DE LEMBRETE

A Regulação enviará lembretes para minimizar faltas:

- Antecedência recomendada: **24 horas** antes da consulta/exame;
- Conteúdo deve ser direto e com local, data e horário;
- Deve solicitar confirmação.
-

Exemplo:

⚠ ⚠ Lembrete de Consulta ⚠ ⚠

L.C.R.V

Este é um lembrete da sua consulta agendada com a

FONOAUDIÓLOGA XXX

Data: 24/11/2025

Horário: 09:30

Local: CENTRO DE SAÚDE NADIR CAMARGO DA ROCHA - POSTO
CENTRAL

OBS: CASO FALTE, A CONSULTA NÃO SERÁ REAGENDADA

☒ CONFIRMA O COMPARECIMENTO NO ATENDIMENTO?

5. RASTREABILIDADE E REGISTRO OBRIGATÓRIO (IDS)

É obrigatório o registro de todas as ações no Sistema IDS em Programas – Ações programáticas, especialmente:

- Avisos enviados por WhatsApp (conversa completa com data e horário);
- Tentativas de ligação (atendido, não atendido, caixa postal, número incorreto);
- Busca ativa;

A ausência de registro equivalerá à **não realização do aviso**.



6. ABSENTEÍSMO

6.1 Objetivo

Reduzir o número de faltas e organizar o fluxo de justificativa, assegurando o melhor aproveitamento das vagas especializadas.

6.2 Conceito

Absenteísmo é o **não comparecimento do usuário sem comunicação prévia**, o que resulta em:

- Redução da capacidade de agendamentos;
- Aumento das filas e prazos de espera;
- Prejuízo financeiro ao município;
- Sobrecarga do sistema;
- Diminuição da eficiência dos serviços;
- Perda da vaga para outro usuário.

7. JUSTIFICATIVA DE FALTA PARA REAGENDAMENTO

O reagendamento ocorrerá somente quando o usuário apresentar justificativa válida **com comprovação documental**, nos seguintes casos:

- **Usuário ou dependente doente no dia do atendimento** (atestado/declaração médica);
- **Outro atendimento de saúde no mesmo dia** (comprovante);
- **Óbito de familiar** (certidão de óbito).



PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Prazo

Cancelamentos devem ser informados com **mínimo de 48 horas úteis** de antecedência.

Após esse prazo, será considerado falta.

Fluxo

1. Usuário entrega **formulário de justificativa (Conforme modelo padrão)** + documentos;
2. Comissão de Avaliação analisa e **defer** ou **indefer**;
3. Se deferido → Regulação realiza reagendamento;
4. Se indeferido → Paciente passa por **nova avaliação** na UBS para verificar necessidade de nova solicitação e retorno à fila.



Rua XV de Novembro s/n, Centro, Tijucas do Sul-Pr.
CEP 83.190-000, Fone/Fax (41) 3629-1511, e-mail: smstijucasdosul@hotmail.com



PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

8. ORIENTAÇÃO IMPRESSA AO PACIENTE (BILHETE EM TODAS AS GUIAS)

Para reforçar a comunicação, todas as guias entregues ao paciente devem conter o seguinte bilhete:

AVISO IMPORTANTE

Prezado(a) Usuário(a),

NÃO FALTE NO SEU AGENDAMENTO!

Caso você não compareça, **NÃO SERÁ REAGENDADO** automaticamente. Você terá que seguir o seguinte processo:

1. Justificar sua ausência preenchendo o formulário adequado disponibilizado nas Unidades de Saúde e anexar documentos comprobatórios (exemplo: atestado médico, declaração médica, declaração de óbito de familiar e outros documentos aplicáveis).
2. Sua justificativa será analisada por uma comissão de avaliação.
3. Se aprovada, o reagendamento será feito. Caso contrário, será necessária uma nova avaliação na unidade de saúde para reiniciar o processo.

Contamos com a sua colaboração

Secretaria Municipal de Saúde - Tijucas do Sul
Departamento de Regulação e Serviços

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Não existe hipótese de paciente não avisado, considerando o fluxo obrigatório de contatos e busca ativa.
- O não cumprimento deste protocolo compromete a rastreabilidade e a segurança assistencial.

Monique Rocha da Luz
Coordenadora do Departamento de Regulação Ambulatorial