

# PROTOCOLO

HUAB-UFRN/EBSERH

## Protocolo de Teleatendimento

Versão: 001 | 2024



**SUPERINTENDENTE**

MARIA CLAUDIA MEDEIROS DANTAS DE RUBIM COSTA

**GERENTE DE ENSINO E PESQUISA**

SIMONE PEDROSA LIMA

**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**

FLÁVIA ANDREIA PEREIRA SOARES DOS SANTOS

**GERENTE ADMINISTRATIVO**

SEVERINO CLEMENTE DA SILVA FILHO

**CHEFE DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL**

ELSON VINICIUS PAULO DA SILVA

**CHEFE DO SETOR DE CONTRATUALIZAÇÃO E REGULAÇÃO**

JOANA D ARC DO NASCIMENTO

**CHEFE DA UNIDADE DE E-SAÚDE**

ERIVALDO DA SILVA SANTOS

**ELABORAÇÃO**

Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP

Elson Vinicius Paulo da Silva – SETISD/SUP

Quênia Camille Soares Martins – DENF/GAS

Andrea Gondim Mendonça – DMED/GAS

José Ferreira Lima – UMULTI/DCDT

Priscyla Geuliane Martins Peixoto Freire – UMULTI/DCDT

Kezia Marcelino Soares de Brito – STCOR/SUP

Ingrid Jessica Azevedo Alves – STCOR/SUP



## **ANÁLISE**

Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP

## **VALIDAÇÃO**

Vanessa Freires Maia – STGQ/SUP

## **APROVAÇÃO**

Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP

Data da emissão: 06/12/2024

Código do documento: PRT.UES.001

ISBN:

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ©Ano 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



## 1. OBJETIVO

Padronizar o teleatendimento no âmbito do Hospital Universitário Ana Bezerra.

## 2. JUSTIFICATIVA

O uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação na área da saúde gera possibilidades de ampliação do acesso aos cuidados, aumento da eficiência e melhoria dos resultados dos serviços de saúde.

O teleatendimento permite a troca de informações de saúde de forma rápida e segura entre pacientes, médicos e profissionais, facilitando o atendimento com qualidade e viabilizando a oferta e o acesso aos serviços de saúde para a população.

Assim sendo, este protocolo busca padronizar o processo de realização do teleatendimento no intuito de diminuir falhas no processo assistencial.

## 3. MATERIAL

### 3.1. Sala de Teleatendimento

- Computador (com segunda tela na vertical);
- Webcam;
- Headset;
- Caixas de som;
- Conexão com a internet;
- Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUX);
- Sistema de Telessaúde e Telemedicina (STT).

### 3.2. Sala de Gestão do Teleatendimento

- Computador;
- Telefone;
- Tablet;
- Conexão com a internet;
- Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUX);
- Sistema de Telessaúde e Telemedicina (STT);
- Sistema Interno de Gestão do Teleatendimento (SIGTele);
- WhatsApp Business.

## 4. EQUIPE DE SAÚDE HUAB

- Profissional do Núcleo Interno de Regulação;
- Profissional da recepção/Central de atendimento;
- Médico (a);

- Enfermeiro (a);
- Técnico (a) de Enfermagem;
- Equipe Multiprofissional (Nutrição, Psicologia, Fisioterapia e outros).

## 5. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA PACIENTE DE TELEATENDIMENTO

- Passar por avaliação da equipe de saúde do Huab, com indicação de que o paciente é elegível para o teleatendimento;
- Possuir Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado, anexado ao prontuário físico;
- Ter acesso a telefone celular, tablet ou computador com câmera, fazendo uso, preferencialmente, com fones de ouvido;
- Ter acesso à rede de internet, com boa conexão;

Para o teleatendimento pediátrico, além da criança, deverá estar presente o responsável legal pelo menor de idade.

## 6. COMPETÊNCIAS

É dever de todos os setores assegurar o sigilo dos dados e das informações fornecidas pelo paciente em cumprimento à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

### 6.1. Gerência de Atenção à Saúde

- Conhecer e promover a publicização deste protocolo;
- Conhecer as leis e regulamentações que afetam as atividades de teleatendimento;
- Prover espaços físicos adequados que garantam privacidade no teleatendimento;
- Promover a organização dos processos de trabalho relacionados ao teleatendimento;
- Garantir que os profissionais envolvidos nas atividades de teleatendimento possuam credenciais apropriadas, em conformidade com seus conselhos de classe;
- Assegurar que os profissionais de saúde, envolvidos nas atividades de teleatendimento, estejam preparados para utilizar as ferramentas tecnológicas necessárias para este fim, em consonância com os códigos de deontologia de suas respectivas profissões;
- Apoiar os momentos de qualificação sobre a temática do teleatendimento para seus colaboradores;
- Garantir o cumprimento deste protocolo pela equipe de saúde.

### 6.2. Setor de Contratualização e Regulação

- Manter os sistemas atualizados com os devidos códigos dos serviços relacionados à telessaúde;
- Extrair a produção referente ao teleatendimento através de informações constantes no AGHUX e realizar o envio através dos sistemas oficiais do Ministério da Saúde.

### 6.3. Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

- Gerenciar Sistemas e Tecnologias da Informação e Comunicação de suporte às atividades inerentes o teleatendimento;
- Emitir certificados digitais para assinatura dos documentos no AGHUX;
- Apoiar as atividades de capacitação e formação de multiplicadores para treinamentos relacionados ao teleatendimento integrado;
- Oferecer suporte técnico aos Sistemas AGHUX, SIGTele e outros que se fizerem necessários.

### 6.4. Unidade de E-Saúde

- Desenvolver os processos de implantação e implementação do teleatendimento;
- Apoiar as atividades relacionadas ao teleatendimento;
- Atuar nos processos de capacitação e formação de multiplicadores para treinamento acerca do teleatendimento integrado;
- Monitorar os teleatendimentos realizados e acompanhar os indicadores definidos.

### 6.5. Unidade Multiprofissional

- Garantir que os profissionais de sua unidade envolvidos nas atividades de teleatendimento possuam credenciais apropriadas, em conformidade com seus conselhos de classe;
- Assegurar que os profissionais de sua unidade, envolvidos nas atividades de teleatendimento, estejam preparados para utilizar as ferramentas tecnológicas necessárias para este fim;
- Apoiar os momentos de qualificação sobre a temática do teleatendimento para seus colaboradores.

### 6.6. Profissional do Núcleo Interno de Regulação

- Realizar a gestão do serviço de teleatendimento;
- Configurar a grade de agendamento para teleatendimento no AGHUX;
- Extrair os indicadores do teleatendimento;
- Marcar teleatendimento dos retornos médicos e nas situações que não forem possíveis pela Equipe de Enfermagem Ambulatorial no AGHUX.

### 6.7. Profissional do ambulatório administrativo

- Realizar o agendamento do paciente para o teleatendimento;
- Enviar as informações do teleatendimento, previamente, para o paciente;
- Realizar o gerenciamento do teleatendimento.

### 6.8. Médico (a) ou Equipe Multiprofissional

- Saber usar adequadamente os sistemas AGHUX, STT e SerproID;
- Identificar o paciente elegível para a realização do teleatendimento;

- Conferir a identidade do paciente;
- Ter comunicação clara e empática;
- Orientar e esclarecer sobre as limitações do teleatendimento;
- Realizar o teleatendimento mediante autorização do TCLE (Anexo A);
- Avaliar se as informações recebidas são qualificadas;
- Registrar, detalhadamente, as informações do atendimento no prontuário do paciente;
- Emitir relatório, prescrição, atestado, solicitação de exames e demais documentos que se fizerem necessários;
- Possuir assinatura digital qualificada (SerproID);
- Seguir os preceitos éticos e estar ciente da sua responsabilidade legal.

### 6.9. Ambulatório assistencial

- Acolher, confirmar e orientar preliminarmente o paciente elegível para teleatendimento;
- Providenciar a assinatura do TCLE (Anexo A);
- Marcar o teleatendimento no AGHUX e orientar sobre os pré-requisitos necessários no dia da consulta;
- Dar o apoio necessário à equipe envolvida na atividade de teleatendimento;
- Acompanhar o teleatendimento.

### 6.10. Paciente

- Consentir ou não a consulta por teleatendimento, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- Possuir dispositivo móvel ou computador com câmera e fazer uso, preferencialmente, com fones de ouvido;
- Ter acesso à rede de internet, com boa conexão;
- Verificar o e-mail e/ou HU Digital com as informações de acesso ao teleatendimento;
- Interagir com o profissional de saúde via WhatsApp, quando necessário;
- Acessar o link enviado, no mínimo 15 minutos antes do teleatendimento, e aguardar o início do atendimento;
- Identificar-se por meio da apresentação de um documento oficial com foto, quando solicitado;
- Estar devidamente vestido e ser gentil durante o teleatendimento;
- Procurar ser atendido em um lugar silencioso e com boa iluminação, para melhor comunicação;
- Estar sozinho quando durante o teleatendimento, salvo quando for incapaz de realizá-lo ou quando for paciente pediátrico;

- Ativar o áudio, a câmera e a conexão da internet do aparelho que irá utilizar para o teleatendimento;
- Passar informações verídicas e ter exames de fácil acesso, caso necessite apresentar em atendimento, e seguir as orientações médicas.

## **7. FLUXOGRAMA PADRÃO DE TELEATENDIMENTO**

No Anexo B, pode-se encontrar o fluxograma padrão de realização de teleatendimento no âmbito do Hospital Universitário Ana Bezerra (Huab).

## **8. SITUAÇÕES POSSÍVEIS PARA TELEATENDIMENTO**

- Retorno médico de cardiologia;
- Retorno médico de anestesiologia;
- Primeira teleconsulta multiprofissional (Endocrinologia; Enfermagem; Nutrição; Psicologia e Fisioterapia);
- Segunda teleconsulta multiprofissional (Endocrinologia; Enfermagem, Nutrição; Psicologia e Fisioterapia);
- Teleconsulta de Junta médica;
- E outras situações viáveis, que venham a ser identificadas pela Gerência de Atenção à Saúde.

## **9. SITUAÇÕES QUE O TELEATENDIMENTO NÃO DEVE SER REALIZADO**

- Condições clínicas agudas;
- Ausência de recursos tecnológicos;
- Pouca familiaridade ou insegurança do usuário em fazer uso das tecnologias adequadamente;
- Profissional que não recebeu treinamento para uso dos Sistemas necessários ao teleatendimento;
- Insegurança, por parte do profissional de saúde, em fazer uso das tecnologias de forma adequada;
- Instabilidade na conexão, a ponto de prejudicar o andamento do teleatendimento;
- Condições clínicas que exijam a realização de exame físico para a tomada de decisão;
- Recusa do paciente.

## **10. O PRONTUÁRIO DO PACIENTE**

O registro clínico em prontuário de teleatendimento deve estar inserido no AGHUX e o TCLE (Anexo B) anexado ao prontuário do paciente.

## **11. A ASSINATURA COM O CERTIFICADO DIGITAL**

Os profissionais poderão emitir atestados ou receitas em meio eletrônico, bem como solicitações de exames, laudos e demais documentos necessários para a linha de cuidado de cada usuário.



A emissão desses documentos à distância será válida em meio eletrônico, mediante uso de assinatura eletrônica, por meio de certificados e chaves emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

## 12. MONITORAMENTO

O monitoramento e a avaliação deste protocolo serão feitos a partir da análise de indicadores específicos, conforme listados a seguir:

**Indicador 1:** nº de teleatendimentos mensais por especialidade disponível;

**Indicador 2:** taxa de absenteísmo dos teleatendimentos agendados por mês;

**Indicador 3:** taxa de teleatendimentos mensais por município de origem dos pacientes.

## 13. PLANO DE CONTIGÊNCIA PARA CASOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA IDENTIFICADOS DURANTE O TELEATENDIMENTO

Como plano de ação, todo teleatendimento deverá prever possíveis casos de urgência/emergência durante a realização, devendo ser de fácil acesso:

- O endereço em que o usuário está situado durante o teleatendimento, caso seja necessário localizá-lo;
- Um contato telefônico do responsável ou familiar próximo, caso haja necessidade de acioná-lo;
- Orientar que o usuário tenha familiar ou alguém por perto, em caso de eventual necessidade, para apoio ou acionamento do serviço de atendimento móvel de urgência.

## 14. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.232, de 1º de março de 2024.** Institui o Programa SUS Digital. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.233, de 1º de março de 2024.** Regulamenta a etapa 1: planejamento, referente ao Programa SUS Digital. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.492, de 08 de abril de 2024.** Institui o Programa SUS Digital. Institui o Programa Nacional de Expansão e Qualificação da Atenção Ambulatorial Especializada. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.526, de 12 de abril de 2024.** Define tipos de estabelecimento e descrições de serviço de Telessaúde. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.564, de 18 de abril de 2024.** Institui o Laboratório Inova SUS Digital, do Ministério da Saúde. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.691, de 23 de maio de 2024.** Institui a Ação Estratégica SUS Digital – Telessaúde. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.727, de 21 de maio de 2024.** Dispõe sobre o Índice Nacional de Maturidade em Saúde Digital (INMSD), no âmbito do Programa SUS Digital. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 4.160, de 07 de junho de 2024.** Institui incentivo financeiro federal de investimento destinado à estruturação dos Pontos de



Telessaúde no âmbito do Programa SUS Digital e do eixo da Saúde do Programa de Aceleração do Crescimento - Novo PAC. Brasília, 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria SAES/MS Nº 2.326, de 6 de dezembro de 2024.** Inclui Subgrupo de Telessaúde e Formas de Organização no Grupo 08 - Ações Complementares e inclui novos procedimentos de Telessaúde na Tabela de Procedimentos, Medicamentos, Órteses, Próteses e Materiais Especiais do SUS. Brasília, 2024.

**10. HISTÓRICO DE REVISÃO**

Versão	Data	Descrição da atualização
001	06/12/2024	Versão inicial.

**11. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO**

<p><b>Elaboração</b>                      Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP                      Elson Vinicius Paulo da Silva – SETISD/SUP                      Quênia Camille Soares Martins – DENF/GAS                      Andrea Gondim Mendonça – DMED/GAS                      José Ferreira Lima – UMULTI/DCDT                      Priscyla Geuliane Martins Peixoto Freire – UMULTI/DCDT                      Kezia Marcelino Soares de Brito – STCOR/SUP                      Ingrid Jessica Azevedo Alves – STCOR/SUP</p>	Data: 06/12/2024
<p><b>Análise</b>                      Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP</p>	Data: 06/12/2024
<p><b>Validação</b>                      Vanessa Freires Maia – STGQ/SUP</p>	Data: 07/01/2025
<p><b>Aprovação</b>                      Erivaldo da Silva Santos – UES/GEP</p>	Data: 06/12/2024

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ©Ano 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA

## ANEXO A

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA O TELEATENDIMENTO

EU, \_\_\_\_\_ (nome completo),  
\_\_\_\_\_ (nacionalidade), portadora do RG \_\_\_\_\_ e inscrito (a) no  
CPF sob nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) à \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, (cidade),  
\_\_\_\_\_ (estado), declaro para os devidos fins e efeitos legais que, em pleno gozo de minhas faculdades mentais,

fui informada (a) e esclarecido (a), por meio deste instrumento, acerca dos benefícios, limitações e riscos do teleatendimento. Estou ciente de que a presente iniciativa permite o acesso e o direcionamento das minhas informações de saúde, de forma ágil e segura, sendo devidamente evoluídas em meu prontuário, bem como que este tipo de atendimento é pessoal e intransferível, portanto, não poderá ser utilizado por terceiros.

Nesse contexto, concordo e autorizo a realização de atendimento por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), ou seja, por teleatendimento, como também concordo e autorizo a realização de monitoramento, condicionado à prévia indicação médica, o compartilhamento das minhas imagens, informações pessoais e dados em saúde com o médico assistente e com a equipe de saúde do Hospital Universitário Ana Bezerra (Huab), exclusivamente para a realização dos cuidados que forem indicados à minha saúde.

## DAS INFORMAÇÕES PRELIMINARES.

Considerando a manifestação positiva do Ministério da Saúde (MS), com a instituição do Programa SUS Digital, Portaria GM/MS Nº 3.232/2024, o Programa Nacional de Expansão e Qualificação da Atenção Ambulatorial Especializada, Portaria GM/MS Nº 3.492/2024, a criação da “Ação Estratégica SUS Digital - Telessaúde”, Portaria GM/MS Nº 3.691/2024 e demais regulamentações e consolidações, declaro ciência que:

I. A telessaúde é o conjunto de ações que utilizam as TICs para desenvolver serviços que promovam a integralidade e a continuidade da assistência e do cuidado em saúde entre todos os níveis de atenção no âmbito do Sistema Único de Saúde. Envolve ações realizadas por meio de teleconsultoria síncrona e/ou assíncrona, teletriagem, teleconsulta, teleinterconsulta, telediagnóstico, telemonitoramento, teleorientação, teleeducação e telerregulação;

II. A teleconsulta é a consulta remota, mediada por Tecnologias da Informação e Comunicação, para a troca de informações clínicas, laboratoriais e de imagens entre profissional de saúde e paciente, com possibilidade de prescrição e emissão de atestados, devendo ser observadas as resoluções vigentes de cada conselho de classe profissional em exercício.

Declaro que foi explicado que o atendimento a distância poderá ser rejeitado por mim, caso não venha a surtir o efeito necessário,



ou poderá ser substituído pela consulta presencial, a critério do profissional de saúde; que o sigilo e a integridade das informações serão resguardados pelos profissionais de saúde.

Declaro ciência que para viabilidade do teleatendimento devo atender, cumulativamente, as condições mínimas necessárias:

- a) possuir Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado, anexado ao prontuário;
- b) possuir acesso a telefone celular, tablet ou computador com recursos audiovisuais;
- c) possuir acesso à rede de internet com boa conexão;
- d) construir uma relação de respeito com o profissional de saúde (estando devidamente vestido, sendo gentil e buscando um lugar silencioso e com boa iluminação para melhor comunicação durante o teleatendimento);
- e) respeitar o objetivo da consulta e ter em mãos resultados de exames ou dados para acesso on-line, quando couber.

Outrossim, declaro ciência de que para o teleatendimento pediátrico, além da criança, deverá estar presente o responsável legal pelo menor de idade.

#### DOS BENEFÍCIOS, LIMITAÇÕES E RISCOS.

Declaro ciência dos benefícios, limitações e riscos que estão relacionados ao teleatendimento:

I. Os benefícios estão diretamente relacionados a:

- a) facilidade e agilidade na realização da consulta;
- b) consultas otimizadas e sem a necessidade de deslocamento;
- c) inexistência de filas e sem risco de contágio por outro paciente;
- d) acesso e compartilhamento imediato de prescrições e exames;
- e) esclarecimento de dúvidas e contato direto com o profissional de saúde.

II. A consulta por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação, está sujeita a situações como:

- a) perda de conexão durante o teleatendimento;
- b) necessidade de nova conexão para continuidade do teleatendimento;
- c) variação no estabelecimento da conexão;
- d) risco de vazamento ou perda de dados e informações médicas do paciente;
- e) invasão de dispositivo de tecnologia conectado à internet (telefone celular, tablet ou computador) do médico ou paciente, ocasionando acesso às informações e/ou documentos por terceiros.

Declaro ciência que o atendimento por teleconsulta não inclui exame físico, portanto, quando o médico julgar necessário, poderá solicitar o meu comparecimento presencial para nova avaliação, bem como que a ausência ou inveracidade das informações sobre o meu estado de saúde poderá gerar equívoco no diagnóstico, monitoramento e tratamento.

**DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

Declaro ciência que:

- I. devo ser sincero e transparente, não omitindo nenhuma dor, sintoma, desconforto ou conduta praticada, relacionada a minha saúde;
- II. em caso de urgência ou agravamento do estado de saúde, devo procurar imediatamente os serviços de saúde PRESENCIAL;
- III. poderá haver a necessidade de solicitação de complementação de exames para um melhor diagnóstico e escolha de conduta terapêutica.
- IV. as informações prestadas, via teleatendimento, poderão ser gravadas e armazenadas pelo profissional de saúde, quando necessário, o qual guardará o devido sigilo, conforme exigido por lei;
- V. o profissional de saúde poderá encaminhar o paciente, segundo a avaliação, para o serviço presencial;
- VI. o teleatendimento será realizado mediante agendamento prévio e o médico não estará à disposição em outros horários não acordados previamente entre as partes;
- VII. a forma de comunicação com o paciente poderá ser realizada via Sistema de Telemedicina e Telessaúde (STT), e-mail, WhatsApp e/ou HU Digital.

**DO CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.**

Após ser esclarecido (a) sobre a modo como o teleatendimento será realizado, além de conhecer os benefícios, as limitações e os riscos existentes, com suporte de explicações verbais dadas pelo profissional de saúde assistente, concordo em participar do atendimento por teleconsulta. Ciente ainda de que a consulta é remota, individual e não poderei fazer uso da imagem, áudio ou vídeo fora do atendimento sem a autorização do profissional de saúde do Hospital Universitário Ana Bezerra (Huab). Confirmando que concordo com os itens acima referidos e que me foi dada a oportunidade de expressão sobre os pontos com os quais não concordasse.

Esse documento foi elaborado em duas vias, sendo que uma ficará no prontuário médico e a outra comigo.

Santa Cruz/RN, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Paciente ou Responsável Legal:

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo do Médico:

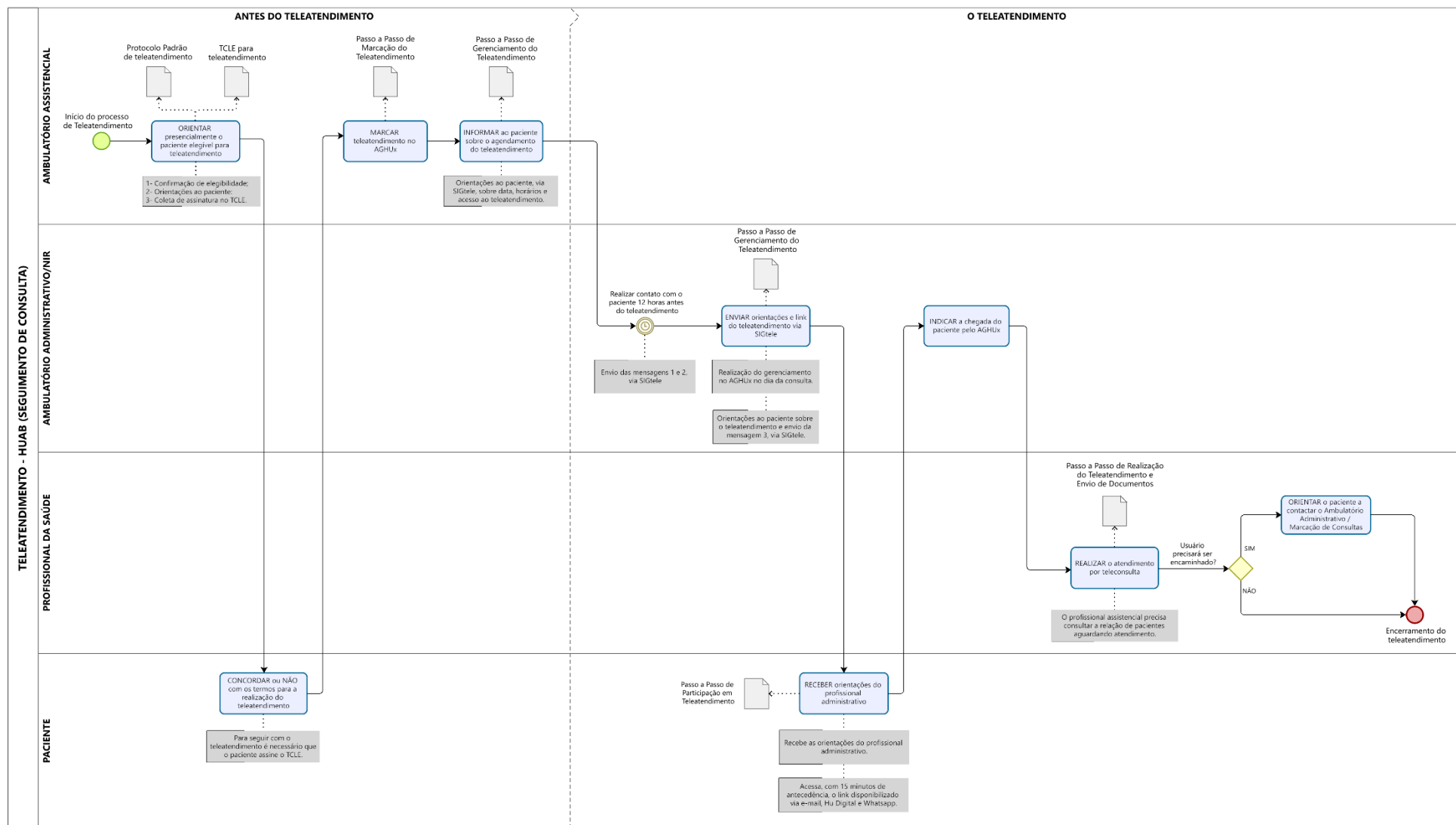
\_\_\_\_\_  
Assinatura e RG da Testemunha:

\_\_\_\_\_  
Assinatura e RG da Testemunha:



ANEXO B

FLUXOGRAMA PADRÃO DE TELEATENDIMENTO



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
Praça Tequinha Farias, nº 13 - Bairro Centro, Santa Cruz/RN, CEP 59200-000  
- <http://huab-ufrn.ebserh.gov.br>

Certidão

Processo nº 23527.001128/2025-13


Interessado: Hospital Universitário Ana Bezerra (HUAB-UFRN)


**Certidão de assinaturas eletrônicas correspondente ao documento: Protocolo de Teleatendimento. PRT.UES.001 - versão 001 (46603473)**

<p><b>Elaboração:</b>                  Erivaldo da Silva Santos - UES/GEP                  Elson Vinicius Paulo da Silva - SETISD/SUP                  Quênia Camille Soares Martins - DENF/GAS                  Andrea Gondim Mendonça - DMED/GAS                  José Ferreira Lima - UMULTI/DCDT                  Priscyla Geuliane Martins Peixoto Freire - UMULTI/DCDT                  Kezia Marcelino Soares de Brito - STCOR/SUP                  Ingrid Jessica Azevedo Alves - STCOR/SUP</p> <p><i>Grupo de Trabalho de Implementação do Teleatendimento - Portaria-SEI nº 202, de 19 de novembro de 2024 (44393637)</i></p>	ASSINATURA ELETRÔNICA VIA SEI
<p><b>Análise:</b>                  Erivaldo da Silva Santos - UES/GEP                  Unidade de E-Saúde</p>	ASSINATURA ELETRÔNICA VIA SEI

<p><b>Validação</b>                  Vanessa Freires Maia                  Setor de Gestão da Qualidade</p>	ASSINATURA ELETRÔNICA VIA SEI
<p><b>Aprovação:</b>                  Erivaldo da Silva Santos - UES/GEP                  Chefe da Unidade de E-Saúde</p>	ASSINATURA ELETRÔNICA VIA SEI

**Santa Cruz, datado e assinado eletronicamente.**


 Documento assinado eletronicamente por **Erivaldo da Silva Santos, Chefe de Unidade**, em 05/02/2025, às 09:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).


 Documento assinado eletronicamente por **José Ferreira Lima, Chefe de Unidade**, em 05/02/2025, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).


 Documento assinado eletronicamente por **Elson Vinicius Paulo da Silva, Chefe de Setor**, em 06/02/2025, às 07:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).


 Documento assinado eletronicamente por **Ingrid Jéssica Azevedo Alves, Enfermeiro(a)**, em 06/02/2025, às 11:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



[de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Quênia Camille Soares Martins, Chefe de Divisão**, em 06/02/2025, às 12:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **46603771** e o código CRC **B5D54980**.

Referência: Processo nº 23527.001128/2025-13

SEI nº 46603771