



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Nilo Peçanha, nº 620 - Bairro Petrópolis
Natal-RN, CEP 59012-300
- <http://huol-ufrn.ebserh.gov.br>

Norma - SEI nº 1/2025/SUP/HUOL-UFRN-EBSEERH

Natal, *data da assinatura eletrônica.*

O PRESIDENTE SUBSTITUTO DO COLEGIADO EXECUTIVO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES (HUOL-UFRN), filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), no uso das atribuições instituídas pela Portaria-SEI nº 1523, de 11 de julho de 2024, publicada no DOU nº 1840, de 12 de julho de 2024 e, consoante a delegação de competência que trata a Portaria-SEI nº 8, de 9 de janeiro de 2019 e, considerando os termos do Processo - SEI nº 23526.022500/2024-54, bem como a aprovação desta Norma em reunião do Colegiado Executivo (COLEX) realizada em 23 de dezembro de 2024, resolve:

Art. 1º Instituir a presente Norma que estabelece as regras para reserva, disponibilização e utilização de salas de ambulatório (consultórios) por profissionais e equipes multiprofissionais atuando na assistência ambulatorial no âmbito do Hospital Universitário Onofre Lopes.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 2º A presente Norma visa definir os processos para reserva, disponibilização e utilização de salas de ambulatório (consultórios) por profissionais e equipes multiprofissionais atuando na assistência ambulatorial, com a finalidade de realizar atividades acadêmicas-assistenciais, no âmbito do Hospital Universitário Onofre Lopes.

Art. 3º Esta Norma se aplica a colaboradores formalmente vinculados ao Hospital (servidor, empregado público, docente, residente, aluno e pesquisador) que utiliza os consultórios do ambulatório geral e do ambulatório de pediatria para prestação de serviços gratuitos ambulatorial à comunidade, conforme disposto no artigo 3º da Lei 12.550, de 15 de dezembro de 2011.

CAPÍTULO II DA RESERVA, DISPONIBILIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS SALAS AMBULATORIAIS

Art. 4º A reserva das salas do Ambulatório Geral e do Ambulatório de Pediatria, tratadas nesta Norma, ficará condicionada à formalização de agenda de atendimento, cadastrada junto à Unidade de Regulação Assistencial.

§1º Para profissionais RJU e EBSEERH, o documento "Formulário Cad. Agenda Atendimento Ambulatorial", disponível no SEI, deverá ser preenchido pelo profissional interessado e sua chefia imediata. O processo deverá ser encaminhado via SEI à DGC para análise, validação e disponibilização de sala(s) para atendimento e posterior encaminhamento à Unidade de Regulação Assistencial, para cadastro de agenda.

§2º Para abertura ou alteração de agenda de docentes (e de Ligas Acadêmicas coordenadas por docentes), a formalização deverá ocorrer via e-mail (agendamentos.huol@ebserh.gov.br), oriunda das coordenações dos cursos e/ou chefias de departamentos acadêmicos com, no mínimo, as seguintes

informações: Dados de identificação da agenda (Nome da agenda, Especialidade vinculada, Profissional responsável, Semestre letivo, Local de atendimento, E-mail para contato e Telefone para contato), dados de efetivação do cadastro (Dia(s) da semana para atendimento, tipo de consulta, quantidade de vagas, tempo médio de duração da consulta), perfil do paciente (Faixa etária, origem do encaminhamento, critérios de inclusão e exclusão) e procedimentos a serem realizados durante atendimento.

§3º Para pesquisadores, a Gerência de Ensino e Pesquisa deverá encaminhar o "Formulário Cad. Agenda Atendimento Ambulatorial", disponível no SEI, à DGC, para análise, validação, disponibilização de sala(s) para atendimento (durante vigência do estudo) e posterior encaminhamento à Unidade de Regulação Assistencial, para cadastro de agenda.

Art. 5º Serão disponibilizadas, mediante formalização, espaços para atendimento a pacientes nas seguintes condições:

I - Profissional técnico-assistencial que conduz atendimento SEM residentes, 1 sala, com tempo de reserva de 4h, 6h, 8h ou 12h, definido pela chefia imediata a partir do quantitativo de pacientes agendados, natureza do atendimento (primeira vez, retorno, etc), tempo médio de consulta e carga horária destinada para as atividades ambulatoriais;

II - Profissional técnico-assistencial que conduz atendimento COM residentes, 1 sala, com tempo de reserva de 4h, 6h, 8h ou 12h, definido pela chefia imediata a partir do quantitativo de pacientes agendados, natureza do atendimento (primeira vez, retorno, etc), tempo médio de consulta e carga horária destinada para atividades ambulatoriais + 1 sala adicional por residente, considerando número de pacientes da agenda/CH em horas do preceptor, até limite total de 4 salas por turno; e

III - Docente que conduz atendimento com alunos, 1 sala, com tempo de reserva de 2h ou 4h, definido pelo Chefe de Departamento, a partir do quantitativo de pacientes agendados e parametrização de 1h por consulta + 1 sala adicional por aluno de Graduação, considerando número de pacientes da agenda/CH em horas do componente curricular.

Art. 6º As salas do Ambulatório Geral e do Ambulatório de Pediatria tratadas nesta Norma destinam-se exclusivamente a atividades acadêmica-assistenciais que envolvam o atendimento a pacientes, não sendo destinadas a atividades administrativas ou aulas ou quaisquer outras naturezas de utilização;

Art. 7º Somente deverão utilizar as salas aqueles profissionais e, por consequência, os alunos sob sua supervisão, cujos nomes encontrarem-se apostos na porta dos respectivos consultórios, nos horários previamente designados;

Parágrafo único. A indisponibilidade temporária de salas oriunda de não-conformidades estruturais que impeça a realização de atendimentos não deve prejudicar os pacientes ora agendados, para isso, as salas adicionais designadas para residentes deverão ser cedidas para atendimentos de preceptores, sendo 1 cessão por preceptor por zona ambulatorial. Adicionalmente, deverá ser aberta ordem de serviço à área técnica responsável para imediata resolução da inadequação.

CAPÍTULO III DAS RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Art. 8º Compete à Unidade de Regulação Assistencial as ações relacionadas ao agendamento e reagendamento dos consultórios do ambulatório geral e do ambulatório de pediatria; e a Divisão de Gestão do Cuidado o efetivo gerenciamento desses consultórios.

Art. 9º É responsabilidade dos profissionais que fazem o uso efetivo das salas ambulatoriais:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Zelar pelo(s) espaço(s) acadêmico-assistencial(is) a ele destinado, fazendo uso adequado de equipamentos, insumos e mobiliários;

III - Reportar-se ao responsável pela zona ambulatorial quanto à ocorrência de não-conformidades que possam afetar os atendimentos;

IV - Cumprir pontualmente os horários previamente designados para atendimento ambulatorial;

V - Em caso de não conclusão dos atendimentos até o fim do horário previsto, caso haja reserva da mesma sala para horário imediatamente posterior, cumprir a tolerância de 15 minutos para desocupação da sala;

VI - Buscar outro espaço para encerramento do atendimento, caso necessite de um tempo maior que o tempo de tolerância de 15 minutos;

VII - Em caso de afastamentos regulares (férias, abonos, participação em congressos, etc), comunicar tempestivamente ao chefe da Unidade para providências relativas ao bloqueio de agendas;

VIII - Em caso de não comparecimento ou atestado por doença, cientificar-se que os pacientes serão direcionados à Central de Agendamentos de Consultas, oportunizando-lhe reagendar consulta para mesmo profissional, ou outro da área, mediante disponibilidade; e

IX - Em caso de solicitação de mudança de dias ou horários de atendimento, realizar efetiva mudança somente após autorização e disponibilização de reserva de sala, após análise de proposta enviada via SEI à Divisão de Gestão do Cuidado, utilizando formulário padronizado específico e com anuência da chefia imediata.

Parágrafo único. Os encaixes de pacientes para outros profissionais, em detrimento de faltas, não devem ser realizados. Pacientes eventualmente prejudicados devem ter reagendamento prioritário nas agendas subsequentes, ainda que em caráter de encaixe, respeitando-se o limite máximo de 03 (três) encaixes por turno de atendimento.

Art. 10. É responsabilidade dos profissionais que realizam o agendamento e reagendamento de pacientes:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Proceder com a abertura e bloqueio de agendas mediante sinalização prévia, via SEI, da Divisão de Gestão do Cuidado; e

III - Realizar o contato com pacientes para reagendamento em caso de mudanças quanto às datas e/ou horários de atendimento.

Art. 11. É responsabilidade dos profissionais que gerenciam diretamente as salas ambulatoriais:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Manter atualizado mapa de distribuição de salas, organizado por zona ambulatorial, turnos e horários de atendimentos e profissionais atribuídos;

III - Fixar na porta de cada consultório sinalizações padronizadas contendo horários de atendimento da reserva de salas e nome do profissional responsável;

IV - Monitorar zonas ambulatoriais no tocante às condições adequadas de uso dos consultórios, efetuando chamados de manutenção quando pertinente;

V - Auxiliar na gestão patrimonial dos bens dispostos nos consultórios que ensejem ou não mudanças de titulares patrimoniais;

VI - Coletar dados e informações de forma sistemática, a fim de contribuir com a geração de indicadores relativos à ocupação e ociosidade de consultórios; e

VII - Monitorar a efetiva ocupação de salas quanto a ocorrência de eventuais discrepâncias quanto ao disposto nesta Norma.

Art. 12. É responsabilidade do coordenador de cada área ambulatorial designado por cada chefia imediata:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Buscar soluções internas previstas nesta Norma diante da ocorrência de problemas; e

III - Realizar interlocução com áreas técnicas da instituição no sentido de corrigir não-conformidades.

Art. 13. É responsabilidade das chefias de unidades assistenciais vinculadas à Divisão de Gestão do Cuidado e à Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Submeter à Divisão de Gestão do Cuidado, via SEI, toda e qualquer abertura/alteração de agenda ambulatorial, ainda que temporária, que implique em alteração da dinâmica de disponibilidade de salas de ambulatório;

III - Gradativamente, repassar à Unidade de Regulação Assistencial a responsabilidade pelo gerenciamento de agendas ambulatoriais;

IV - Designar responsável por zona ambulatorial, por turno de atendimento; e

V - Levantar demanda e regularizar agendas de docentes voluntários vinculados a seus serviços junto à Unidade de Regulação Assistencial e à Divisão de Gestão do Cuidado.

Art. 14. É responsabilidade da Chefia da Unidade de Regulação Assistencial:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Efetuar aberturas ou alterações de agenda ambulatorial, mediante autorização prévia da Divisão de Gestão do Cuidado;

III - Proceder com comunicação a usuários em casos de suspensões de atendimento/reagendamentos, comunicando-lhes acerca de novas datas e orientações para atendimento; e

IV - Manter atualizada grade de agendas ambulatoriais ativas.

Art. 15. É responsabilidade da Chefia da Divisão de Gestão do Cuidado:

I - Cumprir e fazer cumprir as orientações apresentadas nesta Norma;

II - Analisar e emitir parecer acerca de toda e qualquer abertura ou modificação de agenda proposta pelas chefias de Unidade, tendo em vista o contrato firmado entre Huol e Secretaria Municipal de Saúde de Natal, os interesses de ensino e as necessidades da Rede de Atenção à Saúde;

III - Monitorar a atualização do mapa de distribuição de salas, organizado por zona ambulatorial, turnos e horários de atendimentos e profissionais atribuídos;

IV - Articular-se com atores internos (Gerentes, chefias de Unidade, profissionais, etc) e externos (Chefes de Departamentos, docentes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte) para

revisão do mapa de distribuição de salas por profissionais, considerando horários de agendas formalmente cadastradas junto à Unidade de Regulação Assistencial, o número de salas ocupadas por profissional, o tempo médio de consulta por especialidade e o número de alunos sob supervisão, se pertinente; e

V - Construir e monitorar indicadores relativos à ocupação e ociosidade de consultórios.

CAPÍTULO IV DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DA NORMA

Art. 16. É vedado, e passível de responsabilização disciplinar, conforme disposto na Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh:

I - A descaracterização de salas atualmente destinadas para atendimento nos prédios ambulatoriais para outros fins de utilização, que não os tratados nesta Norma;

II - Trancar consultórios ou portar e utilizar cópias de chaves das salas, ainda que designadas para uso do profissional; e

III - O descumprimento dos demais termos desta Norma.

Parágrafo único. Conforme disposto no Regulamento de Pessoal da Ebserh, as infrações por descumprimento desta norma estão tipificadas no inciso XVI, artigo 37, do referido regulamento, como "conhecer e acatar as normas legais e regulamentares da EBSEH", de infração de natureza leve.

CAPÍTULO V CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 17. Os blocos de atendimento deverão ser reorganizados tais quais os modelos de grades ambulatoriais, de modo a possuir 2h de duração (07h às 09h, 09h às 11h, 11h às 13h, 13h às 15h, 15h às 17h e 17h às 19h).

Art. 18. A abertura de novas agendas, como a de profissionais recém-admitidos, será condicionada à disponibilidade de salas em horários previamente não ocupados.

Art. 19. atendimentos ambulatoriais que envolvam a participação de discentes em atividades acadêmicas extracurriculares, como Ligas Acadêmicas, também deverão observar a disponibilidade de salas em horários previamente não ocupados.

Art. 20. Casos omissos deverão ser apresentados pela Divisão de Gestão do Cuidado aos membros do Colegiado Executivo do Hospital Universitário Onofre Lopes em reunião ordinária.

Art. 21. Esta Norma entra em vigor a partir de sua publicação no Boletim de Serviço do Hospital.

(assinado eletronicamente)
JOÃO FERREIRA DE MELO NETO
Presidente Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Joao Ferreira de Melo Neto, Superintendente, Substituto(a)**, em 19/02/2025, às 14:49, 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, informando o código verificador **47068315** e o código CRC **7D6BB5E0**.

Referência: Processo nº 23526.022500/2024-54 SEI nº 47068315