



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UACAP.ADM.002 - Página 1/4	
Título do Documento	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO</b>	Emissão: 25/10/2023 Versão: 4	Próxima revisão: 25/10/2025

## 1. OBJETIVO

Atender, esclarecer e orientar aos usuários que procuram o serviço de apoio ao diagnóstico.

## 2. RESPONSÁVEL

Assistentes Administrativos e Recepcionista.

## 3. MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Canetas;
- Cartão de marcação de consultas e exames do HU (prontuário);
- Cartão Nacional do SUS;
- Cédula de identidade;
- Coletor (fezes, urina, urina 24 horas);
- Comprovante de residência;
- Computador;
- Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) (luvas e máscara);
- Grampeador;
- Grampos;
- Impressora;
- Papel;
- Sacos plásticos;
- Solicitação médica.

## 4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- 4.1. Atendimento ao Usuário;
- 4.2. Orientar na marcação dos exames o usuário para o preparo prévio da coleta;
- 4.3. Entregar no dia da coleta uma senha de atendimento, triando os mesmos de acordo com as prioridades e exames;
- 4.4. Orientar que a chamada será via painel eletrônico e que este deverá retornar ao balcão de atendimento para o cadastramento no Sistema;
- 4.5. Confirmar a identificação do usuário, para posterior cadastramento no Sistema;



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UACAP.ADM.002 - Página 2/4	
Título do Documento	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO</b>	Emissão: 25/10/2023 Versão: 4	Próxima revisão: 25/10/2025

- 4.6. Encaminhar o usuário para a realização dos exames;
- 4.7. Entregar os Resultados dos Exames ao Usuário, se necessário;
- 4.8. Receber o comprovante da coleta dos exames realizados pelo usuário;
- 4.9. Verificar no Sistema se os mesmos já foram liberados, se não, providenciar junto aos técnicos responsáveis pela liberação;
- 4.10. Imprimir os resultados, acondicioná-los adequadamente e entregar ao usuário.

## 5. RECOMENDAÇÕES

- 5.1. Tratar o usuário cordialmente;
- 5.2. Fornecer todas as orientações necessárias para que não parem dúvidas sobre os procedimentos a serem realizados.

## 6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE (EVENTO ADVERSO)

- 6.1. Solicitar uma nova amostra do material, caso não esteja em conformidade com as recomendações necessárias fornecidas pelo laboratório;
- 6.2. Esclarecer ao usuário, por telefone ou pessoalmente, que necessitará retornar ao laboratório para que seu exame possa ser realizado ou concluído.

## 7. FLUXOGRAMA

NA – Não aplicável.

## 8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 4. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

OLIVEIRA, D. Como se tornar um recepcionista da área de saúde. Disponível em: <https://danielaoliveira.com.br/2016/05/28/como-se-tornar-um-recepcionista-da-area-de-saude/#more-349>. Acesso em 4 de agosto de 2016.

## 9. APÊNDICE

NA- Não Aplicável.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UACAP.ADM.002 - Página 3/4	
Título do Documento	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO</b>	Emissão: 25/10/2023 Versão: 4	Próxima revisão: 25/10/2025

## 10. ANEXO

NA – Não Aplicável.

## 11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
1	26/10/2016	Cícero Robeval Sena Costa Flávio dos Santos Teixeira	Estabelece procedimento para o Atendimento ao Usuário do Serviço na Ulac.
2	05/03/2018	Cícero Robeval Sena Costa Flávio dos Santos Teixeira	Revisão textual e adequação ao novo formulário do POP de acordo com o Manual de Padronização de POP's 1ª edição – 2014 Ebserh
3	01/07/2020	Cícero Robeval Sena Costa	Revisão textual e adequação ao novo formulário do POP de acordo a Norma de Elaboração e Controle de Documentos – Versão 2 de 01/08/2019 da Ebserh.
4	25/10/2023	Cícero Robeval Sena Costa Edson Flamarion Gomes Peixoto Júnior Kelly Alves Carvalho	Revisão textual e adequação ao novo formulário do POP de acordo a Norma de Elaboração e Controle de Documentos – Versão 2 de 01/08/2019 da Ebserh.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UACAP.ADM.002 - Página 4/4	
Título do Documento	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO</b>	Emissão: 25/10/2023 Versão: 4	Próxima revisão: 25/10/2025

<b>Elaboração:</b>  Cícero Robeival Sena Costa Técnico de Laboratório em Análises Clínicas/Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Anatomia Patológica.  Edson Flamarion Gomes Peixoto Júnior Assistente Administrativo/Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Anatomia Patológica.  Kelly Alves Carvalho Assistente Administrativo/Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Anatomia Patológica.	Data: ___/___/_____
<b>Análise:</b>  Ednaldo Almeida Gomes Chefe da Unidade de Laboratório de Análises Clínica e Anatomia Patológica	Data: ___/___/_____
<b>Validação:</b>  Felipe Maciel Soares Pinheiro Engenheiro de Segurança do Trabalho Serviço de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho  Serviço de Controle de Infecção Relacionados à assistência à Saúde/Unidade de Vigilância em Saúde  Setor de Gestão da Qualidade	Data: ___/___/_____  Data: ___/___/_____
<b>Aprovação:</b>  Valtuir Barbosa Felix Chefe da divisão de apoio diagnóstico e terapêutico	Data: ___/___/_____

*Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte*