

POP

HC-UFTM/EBSERH

Controle de Protocolos de Demandas Recebidas nos Guichês Ambulatoriais

Versão: 1 | 2026

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE

LUIS ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

CHEFE DA DIVISÃO DE ENFERMAGEM

ANA CLAUDIA DE MORAES FAQUIM

CHEFE DA UNIDADE DE AMBULATÓRIO

HELIDA ROSA SILVA

ELABORAÇÃO

Janna Talita Araújo Souza, Unidade de Ambulatório

Ketlyn Lucas Silva, Unidade de Ambulatório

Renata Beraldo Silveira, Unidade de Ambulatório

FORMATAÇÃO INTERNA

Michely Fernandes de Paula Rodrigues Santana, Unidade de Ambulatório

ANÁLISE

Hélida Rosa Silva, Unidade de Ambulatório

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Ana Claudia de Moraes Faquim, Divisão de Enfermagem

Data da emissão: 14/1/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-UAMB.013

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2026, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.ebserh.gov.br*



1. OBJETIVO

Normatizar o fluxo do recebimento das demandas dos pacientes atendidos na Unidade de Ambulatório (UAMB) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), por meio do aplicativo “Controle de Protocolos”, visando ao rastreamento, gerenciamento das solicitações e ao atendimento de forma humanizada e livre de variações.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

Devido às frequentes demandas dos pacientes atendidos na UAMB, como solicitações de troca de receita e preenchimento de relatórios, por exemplo, a UAMB implantou um aplicativo chamado “Controle de Protocolos” para registro e controle destas demandas. Este aplicativo pode ser acessado pelos profissionais dos guichês da UAMB no Portal de Serviços do HC-UFTM.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- Ambulatório Maria da Glória da UAMB do HC-UFTM:
- ✓ Recebimento das demandas: equipe do guichê central da UAMB;
- ✓ Execução do atendimento: equipe dos guichês dos consultórios da UAMB.

Observação: o aplicativo tem previsão de implantação nos demais ambulatórios da UAMB.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

O trabalhador do Guichê Central da UAMB, ao receber uma demanda de paciente, a qual necessita de prazo para atendimento, procederá da seguinte forma:

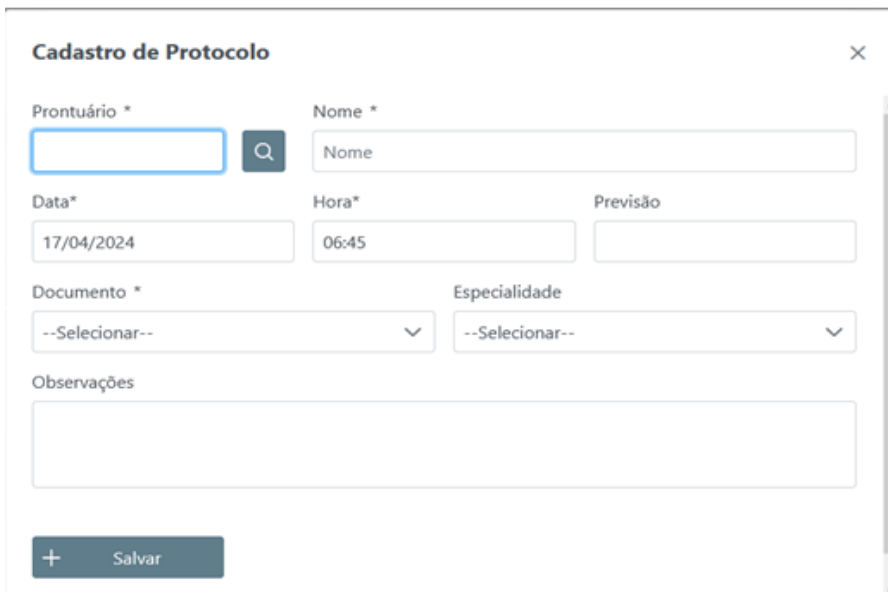
- Acessar o ícone do app “Portal de Apoio” no Portal de Serviços do HC-UFTM e entrar com *login* e senha;
- No menu localizado à esquerda do app, clicar no campo Protocolo e, em seguida, em “Controle de Protocolo;”
- Neste campo, é possível selecionar o local em que será dada entrada à nova demanda, mas geralmente, as demandas são recebidas no Guichê Central.

Controle de Protocolos

ID ↑↓	Data ↑↓	Status ↑↓	Prontuário ↑↓	Nome ↑↓	Especialidade ↑↓	Usuário ↑↓	Ações
124	17/04/2024	AGUARDANDO	5875109	TESTE TESTE	CARDIOLOGIA	ketlyn.silva	 

Figura 1 – Tela de Controle de Protocolos

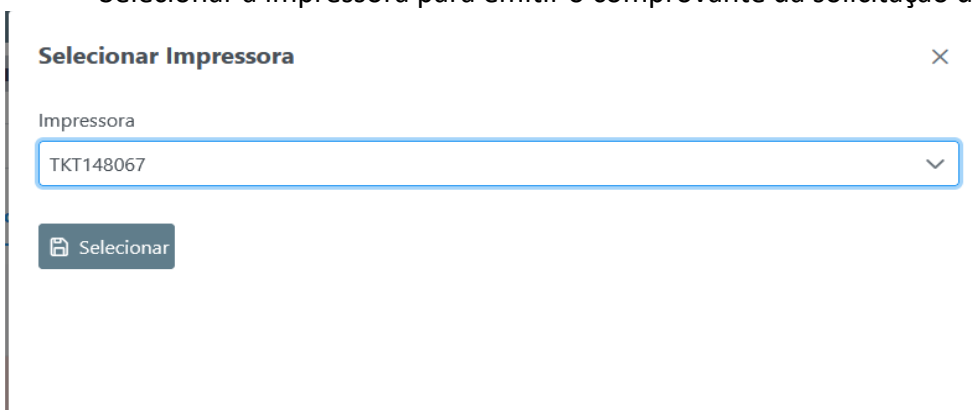
- Ao clicar no item “Gerar Protocolo”, uma nova tela para Cadastro de Protocolo irá aparecer (figura 2).



A screenshot of a web application window titled "Cadastro de Protocolo". The window contains several input fields: "Prontuário *" with a search icon, "Nome *" with a search icon, "Data*" with the value "17/04/2024", "Hora*" with the value "06:45", and "Previsão". Below these are two dropdown menus for "Documento *" and "Especialidade", both showing "--Selecionar--". There is a large text area for "Observações" and a "Salvar" button at the bottom left.

Figura 2 – Tela para cadastro de novo protocolo

- Inserir o número do prontuário do paciente do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU) e clicar na lupa para o nome aparecer.
- ✓ Os campos data e hora serão preenchidos automaticamente.
- No campo "Previsão", inserir a data prevista de entrega do documento solicitado.
- ✓ Geralmente, os prazos para entrega são de 7 a 10 dias, dependendo da demanda, do tipo de especialidade e do profissional que deverá atender ao pedido.
- No campo "Documento" selecionar a opção que se enquadra à demanda do paciente:
 - ❖ Receitas;
 - ❖ Laudos/Relatórios;
 - ❖ Correção de Exames/Autorização de Procedimentos de Alto Custo;
 - ❖ LME - Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos;
 - ❖ Encaminhamentos.
- No campo "Especialidade" selecionar a opção que se enquadra à demanda do paciente.
- O campo "Observações" é livre para anotar informações importantes, relativas à solicitação do paciente.
- Clicar em "Salvar".
- Selecionar a impressora para emitir o comprovante da solicitação do paciente (figura 3).



A screenshot of a web application window titled "Selecionar Impressora". It features a dropdown menu labeled "Impressora" with the value "TKT148067" selected. Below the dropdown is a "Selecionar" button.

Figura 3 – Campo para selecionar a impressora do comprovante da solicitação

✓ Após o comprovante do protocolo ser gerado, o status será atualizado para “Registrado”, devendo ser impresso em duas vias, uma para o paciente (figura 4) e outra para anexar ao documento que foi entregue pelo paciente, motivo da demanda.

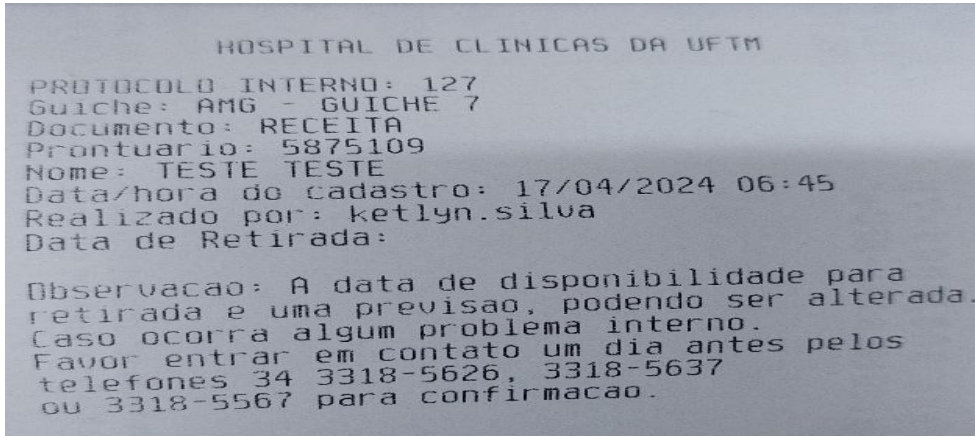


Figura 4 – via do protocolo a ser entregue ao paciente

- Após o registro do protocolo ele deverá ser enviado pelo sistema para o guichê que irá atender a demanda.

Classificação dos protocolos

❖ Em branco: significa que o protocolo foi gerado e aguarda envio ao guichê de destino.

ID ↑↓	Data ↑↓	Status ↑↓	Prontuário ↑↓	Nome ↑↓	Especialidade ↑↓	Usuário ↑↓	Ações
125	17/04/2024	EM ANDAMENTO	5875109	TESTE TESTE	PNEUMOLOGIA - TRIAGEM	ketlyn.silva	

Figura 5 – Protocolo gerado

❖ Verde: protocolo enviado para o guichê de destino para atendimento.

ID ↑↓	Data ↑↓	Status ↑↓	Prontuário ↑↓	Nome ↑↓	Especialidade ↑↓	Usuário ↑↓	Ações
126	17/04/2024	AGUARDANDO	5875109	TESTE TESTE	REUMATOLOGIA- OSTEOPOROSE	ketlyn.silva	

Figura 6 – Protocolo enviado ao guichê de destino

❖ Vermelho: recebido na unidade e aguardando atendimento.

ID ↑↓	Data ↑↓	Status ↑↓	Prontuário ↑↓	Nome ↑↓	Especialidade ↑↓	Usuário ↑↓	Ações
124	17/04/2024	AGUARDANDO	5875109	TESTE TESTE	CARDIOLOGIA	ketlyn.silva	

Figura 7 – Protocolo recebido no guichê de destino e aguarda atendimento.

Identificador dos ícones do protocolo



Detalhes: Visualiza o andamento do protocolo (local e usuário que manuseou)



Editar: Permite editar a observação e a data de previsão de entrega



Alterar status: Altera o status para aguardando ou pronto



Alterar especialidade: consegue alterar a especialidade



Enviar protocolo: Encaminhar o protocolo para o guichê que deverá atender a demanda



Finalizar protocolo: Entrega do protocolo ao paciente, finalizar no sistema.

Figura 8 – Identificadores dos ícones do protocolo

- Ao entregar ao paciente o documento, referente à demanda atendida, o guichê central deverá finalizar a demanda no sistema. Caso a pessoa que está retirando o documento solicitado não estiver com o comprovante da solicitação em mãos, (figura 4), a entrega só poderá ser feita com a apresentação do documento de identidade (com foto) do autor da demanda.

Consulta ao histórico dos protocolos

No campo “Histórico”, o usuário do sistema pode consultar os protocolos gerados e sua situação. A busca pode ser feita de duas formas: via número de ID* (número de protocolo gerado) ou pelo nº do prontuário do paciente.

5. REFERÊNCIAS

1. MANUAL DE ORIENTAÇÃO BÁSICAS PARA PRESCRIÇÃO MÉDICA. Brasília 2011
<https://portal.cfm.org.br/images/stories/biblioteca/cartilhaprescimed2012.pdf>. Acesso em 23/04/24
2. DICAS PARA BOM AGENDAMENTO DE CONSULTA EM CLÍNICA
<https://blog.iclinic.com.br/otimizar-agendamento-de-consultas-na-clinica/>Acesso em 22/04/24
3. APLICATIVO DE GESTÃO PARA HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS.AGHU
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/ghu>. Acesso em 29/04/24

6. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	14/1/2026	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)

7. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração da versão atual – data: 30/9/2025

Janna Talita Araújo Souza, assistente administrativo da Unidade de Ambulatório (UAMB)

Ketlyn Lucas Silva, membro da UAMB

Renata Beraldo Silveira, enfermeira da UAMB

Formatação interna – data: 26/11/2025

Michely Fernandes de Paula Rodrigues Santana, assistente administrativo da UAMB

Análise – data: 28/11/2025

Hélida Rosa Silva, chefe da UAMB

Aprovação – data: 29/12/2025

Ana Claudia de Moraes Faquim, chefe da Divisão de Enfermagem

Registro, validação de forma e revisão – data: 14/1/2026

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental