



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL
Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde
Coordenação de Atenção Primária à Saúde

Nota Técnica N.º 10/2022 - SES/SAIS/COAPS

Brasília-DF, 22 de julho de 2022.

QUALIFICAÇÃO DO CUIDADO E DO ACESSO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE (UBS) DO DISTRITO FEDERAL (DF)

1. OBJETIVO:

Orientar a implantação do acolhimento único nas Unidades Básicas de Saúde do Distrito Federal.

2. JUSTIFICATIVA:

A pandemia da covid-19 e a endemia de dengue testaram e têm testado a resiliência e a capacidade de resolver problemas na APS. No primeiro semestre de 2022, mais de 74% dos 1.687.158 atendimentos realizados foram de demanda espontânea, sendo que 499.335 desses atendimentos foram relacionados à dengue e à síndrome gripal. Quando ainda não se tem acesso universal à saúde, essas condições de extrema pressão sobre os serviços primários de saúde costumam acarretar a priorização de determinados problemas em detrimento de outros, provocando descontinuidade do cuidado, sobretudo às pessoas com doenças crônicas, dificuldade de acesso, violência, esgotamento e adoecimento da força de trabalho. Em razão dos múltiplos desafios de saúde pública para a APS aqui apresentados, somado-se a isso o fato de que 48% da população considera a saúde como o principal problema do DF, constatada a necessidade de organizar os serviços primários de saúde e de ampliar e fortalecer o acesso, este documento se propõe a orientar as regiões de saúde e as gerências das UBS na implantação do acolhimento único em todas as unidades, na expectativa de padronizar, organizar, facilitar, monitorar e avaliar a oportunidade de acesso a todos os cidadãos que se dirigirem a um serviço primário de saúde com uma queixa, demanda ou uma necessidade de saúde. Espera-se que com o fortalecimento da estratégia de acolhimento os serviços estejam melhor preparados para resolver os problemas de saúde da população pela qual são responsáveis, tanto pela ampliação do acesso, como pela organização dos serviços.

3. CONTEÚDO:

3.1. MODALIDADES DE ACOLHIMENTO: POSSIBILIDADES E LIMITAÇÕES

O Caderno de Atenção Básica nº 28 sugere três modalidades de acolhimento para as Unidades Básicas de Saúde (UBS) como formas de ampliar/facilitar o acesso dos usuários, de organizar o processo de trabalho na unidade e de cuidar da população de um determinado território. Cada unidade costuma implementar a modalidade de acolhimento mais adequada para a realidade local. Na hora de escolher qual modalidade será adotada, são levadas em conta as características peculiares de cada local tais quais, a cobertura, a composição das equipes, a estrutura física da UBS, dentre outras. Assim, quando a UBS X adota uma modalidade de acolhimento distinta da adotada pela UBS Y, não é só a forma de acolher e atender a demanda espontânea que é diferente de uma para outra, é também a forma como as agendas são organizadas, é a forma como se dá a experiência do cidadão na unidade, é sobre não ser ouvido mas ser perguntado sobre qual é o seu endereço de residência, ou ainda sobre ser ou não mandado embora da unidade por não haver médico, quando sequer um profissional de saúde perguntou do que o usuário precisava naquele momento.

No que se refere às modalidades de acolhimento, as mais recorrentes no DF são: o acolhimento por equipe da Estratégia Saúde da Família (ESF) e o acolhimento geral com atendimento pela equipe do dia ou pela própria equipe do cidadão. Cada modalidade tem suas vantagens e suas desvantagens que não podem ser observadas como listas de comparação, mas serem compreendidas de acordo com o estágio de maturação da ESF no Distrito Federal. Embora a modalidade de acolhimento por equipe seja a mais celebrada entre os entusiastas das políticas de acesso universal à saúde na APS, por manter o vínculo quer na demanda espontânea, quer na demanda programada, ela é confrontada com os seguintes desafios:

- a) Quem vai atender os pacientes da equipe A, se a equipe B está em atendimento domiciliar?
- b) De quem é a responsabilidade pelo atendimento aos pacientes fora de área?
- c) O que fazer se todos os pacientes que procurarem à UBS por demanda espontânea forem de uma única equipe?
- d) Como ofertar salas/consultórios para que todas as equipes tenham acolhimento próprio quando se tem estruturas físicas incompatíveis com a necessidade do serviço?
- e) Como resolver os conflitos internos adjacentes das sobrecargas provocadas nas equipes assíduas, ante a realidade do absenteísmo e das equipes incompletas?
- f) Como garantir que todo paciente seja ouvido, se para ser acolhido é preciso circular por vários lugares da unidade até achar quem o escute?
- g) Como garantir um serviço “porta aberta” com escuta profissional qualificada, se as equipes estão sempre trancadas na chave em algum consultório?

A modalidade do acolhimento único, embora fragilize o vínculo da equipe com o usuário, por permitir que o paciente da equipe A seja atendido pela equipe B no momento das urgências e emergências, costuma dar melhores respostas aos questionamentos enfrentados pela outra modalidade e se apresenta como mais adequado nos cenários em que não há cobertura universal, como no Distrito Federal, em que atualmente não temos cobertura de 100% da população dependente do Sistema Único de Saúde (SUS).

3.2. PORQUE É PRECISO ACOLHER A DEMANDA ESPONTÂNEA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Não são somente os profissionais de saúde quem decidem sobre as necessidades de saúde dos pacientes. As pessoas têm suas próprias perspectivas sobre o que as adoecem, sobre o que lhes afetam e sobre o que precisam. É muito comum que ao chegar à unidade, contudo, ao passar por uma escuta profissional qualificada, o paciente tenha suas expectativas ajustadas pela readequação da demanda ou pela limitação da oferta de serviços. Contudo, se o contrário ocorre e o usuário é mandado embora sem nem conseguir atravessar a fresta da porta para expressar a sua necessidade, essa não

some e nem diminui, ela é reprimida e redirecionada.

“Quando a demanda apresentada pelo usuário não é acolhida, escutada, problematizada, reconhecida como legítima, é necessário um esforço de diálogo e compreensão, sem o qual são produzidos ruídos que se materializam, por exemplo, em queixas, reclamações, retornos repetidos, busca por outros serviços”. BRASIL,2013.

Os serviços de saúde primários são as estruturas mais capilarizadas do SUS. Somente no DF são 175 UBS espalhadas em 30 das 33 regiões administrativas. Essa realidade coloca a APS como porta de entrada do sistema de saúde e ordenadora das Redes de Atenção à Saúde (RAS), inclusive da Rede de Urgência e Emergência (RUE) para a qual as UBS são percebidas como ponto de atenção em conjunto com Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e Serviços Hospitalares de Emergência (SHE). Como integrante da RUE a UBS é porta de entrada para as primeiras urgências e emergências.

“É fundamental que as unidades de atenção básica estejam abertas e preparadas para acolher o que não pode ser programado, as eventualidades, os imprevistos”. BRASIL,2013.

Qualquer paciente, por mais que bem cuidado e acompanhado, apresentando uma doença crônica, sobretudo hipertensão e diabetes, pode em algum momento vir ter alguma descompensação que requeira avaliação e conduta de serviços de saúde. Para as UBS rurais ou urbanas com cobertura territorial universal é muito comum que a unidade seja percebida pela população como referência para qualquer situação de saúde. É muito natural que o serviço que acompanha e assiste mensalmente o paciente, seja também a sua salvaguarda nos momentos de aflição e dor.

“Nos momentos de sofrimento dos usuários, quando se sentem, comumente, desamparados, desprotegidos, ameaçados e fragilizados, é bastante razoável que muitos deles recorram às unidades de APS quer pela proximidade física, quer pelos vínculos que possuem com os profissionais em quem eles confiam”. BRASIL,2013.

Nos lugares em que não há cobertura universal e o contingente populacional supera em muito a capacidade operacional do serviço e as oportunidades de acesso são mais escassas, dificilmente a UBS será percebida como um lugar de atendimento no momento de dor. Não à toa, 36,9% dos pacientes que procuram os SHE são classificados na cor verde, com baixa complexidade e viabilidade de atendimento na APS.

“Perde-se legitimidade perante os usuários uma unidade que os acompanha na atividade programada e não os acolhe no momento de agudização; constrói-se a imagem na sociedade de que ‘a unidade básica de saúde só serve para quando a pessoa estiver saudável; se estiver doente, tem é que ir a um pronto-atendimento ou hospital’”. BRASIL,2013.

Dos pacientes verdes que frequentaram os SHE no primeiro semestre de 2022, mais de 70% o fazem nos mesmos horários de funcionamento das UBS, quando se é esperado que esse volume de atendimento seja maior nos hospitais entre as 19h e as 07 da manhã e aos finais de semana, quando os serviços de saúde primários não abrem. Quando apuradas as causas de procura pelo atendimento, trata-se geralmente de ocorrências sem complicações clínicas ou sem demanda diagnóstica que exija o emprego de grande logística.

3.3. COMO VAI FUNCIONAR O ACOLHIMENTO ÚNICO NAS UBS DO DISTRITO FEDERAL

3.3.1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

Cada unidade será contemplada com enfermeiro(s) de família e comunidade e previsão de técnico(s) de enfermagem de acordo com o número de equipes de Saúde da Família (eSF), em respeito à regra abaixo apresentada:

Número de equipes	Enfermeiros e/ou Enfermeiros de Família e Comunidade	Técnicos de Enfermagem
1 - 3 eSF	40h	40h
4 - 6 eSF	80h	80h
A partir de 7 eSF	120h	120h

As unidades que possuírem enfermeiros fora de equipe, já computados aqueles designados como responsáveis pela sala de imunização, os ocupantes de cargo em comissão e aqueles lotados nas UBS em razão da vigência da Nota Técnica N.º 2/2020 - SES/SAIS/COAPS/DESF (Processo SEI: [00060-00248894/2020-55](#)), receberão somente profissionais na quantidade faltante para complementar a carga horária prevista no quadro acima.

Os gerentes e supervisores de serviços da atenção primária à saúde deverão garantir a retaguarda médica necessária aos atendimentos fora do escopo regimental dos profissionais de enfermagem, segundo o código de ética da profissão.

3.3.2. RETAGUARDA ASSISTENCIAL

Na medida do recebimento dos profissionais previstos, as unidades deverão transicionar do acolhimento em equipe para o acolhimento único. Cada unidade poderá decidir colegiadamente qual modalidade de retaguarda deverá ser adotada para dar suporte ao acolhimento. As duas modalidades de retaguarda assistencial previstas para o acolhimento único nas UBS são:

3.3.2.1. ATENDIMENTO DISTRIBUÍDO EQUITATIVAMENTE ENTRE TODAS AS EQUIPES

Nesta modalidade de retaguarda assistencial, cada equipe deixa horários vagos na agenda para atendimento no turno para atender demanda espontânea.

3.3.2.2. ATENDIMENTO POR EQUIPE DE RETAGUARDA DO TURNO/DIA

Nesta modalidade de retaguarda assistencial, 01 ou 02 equipes da ESF ficam na retaguarda do acolhimento exclusivamente para atendimento à demanda espontânea.

3.4. PROCESSO DE TRABALHO NA MODALIDADE DE ATENDIMENTO COMPARTILHADO POR EQUIPE

- As equipes deverão reservar vagas de atendimento à demanda espontânea por enfermeiros e médicos diariamente;
- No início do turno, cada equipe deverá informar à gerência ou à supervisão, o quantitativo de vagas para demanda espontânea no período;
- Após o acolhimento e a classificação de risco, o enfermeiro do acolhimento deverá identificar a eSF de referência do usuário e encaminhá-lo para atendimento preferencialmente pela mesma. No caso da equipe de referência do usuário estar proporcionalmente com volume de atendimento muito discrepante em relação às demais, excepcionalmente, o paciente pode ser atendido por outra equipe que não a sua ou pelo próprio enfermeiro acolhedor em consultas breves;
- Nos dias de reunião de equipe e de atendimento em domicílio, as equipes remanescentes deverão atender os pacientes sem equipe no dia;
- Os pacientes fora de área deverão ser distribuídos revezadamente entre as equipes e profissionais disponíveis no período. Esse revezamento pode ser diário ou pode ser contínuo, utilizando-se a ordem alfabética do nome das equipes, por exemplo;
- Quando o enfermeiro do acolhimento está em afastamento, os enfermeiros das equipes deverão se revezar no acolhimento para cobrir todo horário de funcionamento da UBS;
- Gestantes em demanda espontânea deverão ser atendidas pela sua equipe;
- Pacientes com consulta agendada que chegarem com quadro agudizado para a consulta de rotina deverão ser priorizados (a depender da classificação de risco) na lista de atendimentos pela própria equipe de referência que já o atenderia se não houvesse demanda espontânea.

3.5. PROCESSO DE TRABALHO NA MODALIDADE DE ACOLHIMENTO POR EQUIPE DO DIA/TURNO

- A equipe escalada para atendimento do turno/dia, deverá destacar todos os seus profissionais para atendimento à demanda espontânea;
- As demais equipes deverão seguir a rotina de atendimento prevista para a ESF, sem preocupação com a demanda espontânea;
- O enfermeiro do acolhimento terá somente uma equipe do turno/dia para encaminhar os pacientes que necessitam de atendimento (médico/enfermeiro) ou procedimentos não agendados (medicação prescrita no atendimento, curativos e procedimentos de demanda espontânea que chegarem no seu turno de atendimento como uma das equipes de retaguarda, de pacientes atendidos pela sua equipe);
- As equipes deverão ter dias e turnos fixos para serem escaladas no atendimento do dia. Havendo falta do profissional médico na equipe do turno/dia, os pacientes verdes deverão ser orientados a retornarem no turno seguinte e os amarelos e vermelhos deverão ser distribuídos entre os médicos presentes na unidade;
- A equipe do dia deverá atender a demanda espontânea oriunda de todas as equipes, das equipes em reunião ou em atendimento domiciliar e os pacientes fora de área;
- Quando o enfermeiro do acolhimento está em afastamento, o enfermeiro da equipe do turno/dia automaticamente assume o acolhimento geral da unidade;
- Gestantes em demanda espontânea deverão preferencialmente ser atendidas pela sua equipe;
- Pacientes com consulta agendada que chegarem com quadro agudizado para a consulta de rotina deverão ser priorizados (a depender da classificação de risco) na lista de atendidos pela própria equipe de referência que já o atenderia se não houvesse demanda espontânea.

3.6. ATRIBUIÇÕES POR CATEGORIA PROFISSIONAL

Conforme a modalidade de retaguarda assistencial para o acolhimento escolhida pela unidade, as diferentes categorias profissionais atuantes na APS terão atividades específicas distintas de uma unidade para outra. O que há de igual, é que todos os esforços são voltados para que o cidadão seja ouvido, que as suas demandas sejam acatadas e que a experiência de acesso do cidadão seja satisfatória.

3.6.1. ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO COMPARTILHADO ENTRE EQUIPES

3.6.1.1. ACS/OUTROS PROFISSIONAIS

- Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera de acordo com a queixa ou demanda;

- Exercitar a prática de acolher e de realizar escuta ativa, em toda a experiência de contato com os usuários;
- Considerar toda espera na unidade, todo processo desde a chegada do usuário até a sua saída como uma oportunidade de fazer/atualizar o cadastro, de disseminar a modelagem de organização do serviço, de identificar necessidades e pendências de saúde e de estreitar vínculos.

3.6.1.2. TÉCNICO DE ENFERMAGEM

- Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera.
- Agir em interlocução com o enfermeiro do acolhimento para assegurar que nenhum paciente se perca no fluxo da unidade.
- Cadastrar ou atualizar o cadastro dos pacientes que estão aguardando consulta agendada ou atendimento após serem encaminhados pelo acolhimento.
- Marcar consultas de pacientes azuis e realizar procedimento.
- Participar da triagem do paciente em suporte ao enfermeiro na verificação de sinais vitais em pacientes da demanda espontânea.
- Realizar curativos e procedimentos de demanda espontânea que cheguem no seu turno de atendimento como uma das equipes de retaguarda, de pacientes atendidos pela sua equipe.

3.6.1.3. ENFERMEIRO DE EQUIPE

- Reservar a quantidade de vagas necessárias para a demanda espontânea de cada período. É vedado ao profissional recusar atender demanda espontânea por estar com a agenda lotada.
- Substituir, em rodízio com os demais enfermeiros das outras equipes, o enfermeiro do acolhimento nos casos de afastamento deste.

3.6.1.4. MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE

- Reservar a quantidade de vagas necessárias para a demanda espontânea de cada período. É vedado ao profissional recusar atender demanda espontânea por estar com a agenda lotada.

3.6.1.5. ENFERMEIRO DO ACOLHIMENTO

- Acolher, realizar escuta qualificada, classificar o risco e identificar a equipe de referência de todo e qualquer paciente que chegar à unidade. Administrar as vagas de demanda espontânea com a finalidade de adequar a oferta e a demanda.
- Realizar atendimentos de demanda espontânea sempre que for oportuno resolver o problema do usuário sem fazê-lo passar por um período prolongado de espera na unidade ou quando for uma oportunidade de racionalizar e otimizar o uso das vagas disponibilizadas pelas equipes.

3.6.2. ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO POR EQUIPE DE RETAGUARDA NO TURNO/DIA

3.6.2.1. ACS/OUTROS PROFISSIONAIS

- Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera de acordo com a queixa ou demanda.
- Exercitar a prática de acolher e de realizar escuta ativa, em toda a experiência de contato com os usuários.
- Considerar toda espera na unidade, todo processo desde a chegada do usuário até a sua saída como uma oportunidade de fazer/atualizar o cadastro, de disseminar a modelagem de organização do serviço, de identificar necessidades e pendências de saúde e de estreitar vínculos.

3.6.2.2. TÉCNICO DE ENFERMAGEM

- Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera.
- Atuar na retaguarda do acolhimento no direcionamento para marcação de consulta em suas respectivas equipes os pacientes classificados como azuis.
- Cadastrar ou atualizar o cadastro dos pacientes que estão aguardando passagem pelo acolhimento, nos momentos em que houver retenção de fila, quer seja por uma escuta mais demorada ou por necessidade de atendimento pelo enfermeiro do acolhimento.
- Participar da triagem do paciente em suporte ao enfermeiro na verificação de sinais vitais em pacientes da demanda espontânea.
- Realizar curativos e procedimentos de demanda espontânea que cheguem no seu turno de atendimento como equipe do dia/turno, não importando a

origem do paciente.

3.6.2.3. ENFERMEIRO DE EQUIPE

- Bloquear toda a sua agenda para o período em que está escalado para ser equipe do dia/turno.
- Substituir, nos dias em que estiver escalado para a demanda espontânea, o enfermeiro do acolhimento nos casos de afastamento deste.

3.6.2.4. MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE

- Bloquear toda a sua agenda para o período em que está escalado para ser equipe do dia/turno.

3.6.2.5. ENFERMEIRO DO ACOLHIMENTO

- Acolher, realizar escuta qualificada, classificar o risco e encaminhar para a equipe do turno/dia todo e qualquer paciente que chegar à unidade. Administrar as vagas de demanda espontânea com a finalidade de adequar a oferta e a demanda.
- Realizar atendimentos de demanda espontânea sempre que for oportuno resolver o problema do usuário sem fazê-lo passar por um período prolongado de espera na unidade ou quando for uma oportunidade de racionalizar e otimizar o uso das vagas disponibilizadas pela equipe do turno.

3.7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Para a implementação do acolhimento único, toda uma linha de montagem com engrenagens complexas foi montada, com distribuição bem clara de responsabilidades complementares para dar suporte às unidades e às equipes no processo de transição, manutenção ou fortalecimento desta modalidade de organização do acesso.

Foram considerados na matriz de responsabilidade, os domínios: central, regional e local.

3.7.1. RESPONSABILIDADE CENTRAL

3.7.1.1. COAPS

- Elaborar e revisar a política de acolhimento único na APS do DF.
- Garantir junto à SUGEP o provimento de enfermeiros de acolhimento para as UBS conforme os parâmetros estabelecidos neste documento.
- Elaborar e coordenar programa de treinamento para enfermeiros da APS.

3.7.1.2. DIENF

- Apoiar e fortalecer programa de treinamento para enfermeiros da APS.
- Revisar a nota técnica de acolhimento único na APS do DF.e acolhimento único na APS do DF.

3.7.2. RESPONSABILIDADE REGIONAL

3.7.2.1. DIRAPS

- Apoiar as unidades de saúde na implementação da modelagem de acolhimento único.
- Cobrar das gerências e supervisões o cumprimento dos prazos e a execução das estratégias aqui descritas para a implantação do acolhimento único nas UBS.
- Auxiliar a COAPS na identificação das necessidades de lotação e fixação de profissionais.
- Revisar a política de acolhimento único na APS do DF.

3.7.2.2. GENF

- Dar suporte à unidade na montagem das escalas e dos rodízios para atendimento à demanda espontânea, aos pacientes fora de área e aos usuários de equipe em reunião ou atendimento domiciliar ou dar suporte à unidade para implementar o revezamento das equipes por turno.

3.7.2.3. GEAQAPS

- Monitorar por meio de registros de ouvidoria e de dados produzidos no e-SUS os impactos provocados pela implementação da modalidade de acolhimento nas unidades.
- Visitar as UBS com a finalidade de verificar a implementação da modalidade de acolhimento, conversar com gestores, profissionais e usuários a fim de identificar pontos fortes e vulnerabilidades do processo que venham dificultar ou impossibilitar o acesso.
- Dar suporte às unidades que queiram modificar a modalidade de retaguarda ao acolhimento único, após experiência mal sucedida com alguma das modalidades escolhidas para o local.

3.7.2.4. EQUIPE DE GESTÃO DE CASOS

- Apoiar regionalmente a transferência de cuidado de pacientes que demandem acesso ao Serviço Hospitalar de Emergência.

3.7.3. RESPONSABILIDADE LOCAL

3.7.3.1. GSAP

- Incentivar a participação ativa de profissionais e colaboradores da unidade na escolha da modalidade de retaguarda das equipes ao acolhimento.
- Coordenar o processo de escolha da modalidade de retaguarda assistencial das equipes ao acolhimento.
- Celebrar entre os profissionais participantes um contrato informal de trabalho que dê solidez aos arranjos organizativos entre as equipes para dar retaguarda ao acolhimento.
- Cobrar das equipes o número de vagas para demanda espontânea no início de cada turno e assegurar que esse número seja compatível com a relação entre oferta e demanda.
- Garantir que ao conceder férias, abonos, folgas e licenças, a concessão irá ser equitativa e proporcional de modo que o contrato de retaguarda assistencial celebrado entre as equipes seja mantido, com o mínimo de sobrecarga possível aos trabalhadores não afastados
- Elaborar análise de perfil da demanda espontânea para trabalhar junto às equipes estratégias de otimização do acesso, redução do tempo de espera e maximização da experiência do usuário a partir de dados do e-SUS.
- Monitorar as vagas reservadas para a demanda espontânea no e-SUS.
- Garantir a retaguarda médica necessária aos atendimentos fora do escopo regimental dos profissionais de enfermagem

3.7.3.2. SUPERVISOR

- Circular na unidade, identificar se os pacientes já foram acolhidos ou estão aguardando no lugar certo para serem acolhidos.
- Executar as regras de contingência quando da falta do enfermeiro do acolhimento, de algum médico nas equipes ou na ausência de algum dos profissionais médico ou enfermeiro da equipe do dia.

3.7.3.3. RESPONSÁVEL PELA EQUIPE

- Comunicar à gerência o número de vagas para atendimentos por enfermeiro e por médico no dia.
- Comunicar à supervisão eventuais dificuldades da equipe em honrar com a pactuação.
- Assegurar a mobilização de toda a sua equipe no cumprimento do contratado entre as equipes para a retaguarda assistencial ao acolhimento.

3.8. ESCALA DE TRABALHO PARA COBERTURA DO ACOLHIMENTO DURANTE O FUNCIONAMENTO DA UBS

A conformação das escalas de serviços dos enfermeiros de acolhimento, assim como dos demais trabalhadores deve respeitar os preceitos da administração pública que prezam pela continuidade dos serviços públicos e pelo interesse da coisa pública, ante o interesse das pessoas.

Em unidades que funcionam de 7 - 17h, tem se tornado habitual a proliferação de escalas com 9h de trabalho diárias, ou pedidos de ampliação do horário de funcionamento para as 18h, a fim de se aplacar o interesse individual das pessoas que desejam trabalhar apenas 4 dias na semana. Acontece que atualmente, das 175 UBS do DF, 49,7% são unidades de até 3 equipes, com funcionamento de 50h semanais, das quais, 51 delas possuem apenas 1 eSF. Dessa forma, quando são tolerados pela gerência, escalas superiores a 8h diárias de trabalho, perde a população que fica com menos turnos de disponibilidade do profissional na unidade.

Assim, considerando a relevância do acolhimento e a magnitude dos impactos provocados com a sua efetiva implementação nas UBS do DF, é extremamente importante que a gerência da unidade, assegure o máximo de disponibilidade do profissional durante o período de funcionamento da unidade, sobretudo nos horários mais estratégicos para a resposta às demandas não programadas. Abaixo, modelo de escala, que pode ser adotado para melhor aproveitamento do enfermeiro na unidade, considerando o aspecto ininterrupto do acolhimento.

ESCALA SUGERIDA PARA ENFERMEIROS DO ACOLHIMENTO EM UNIDADES COM FUNCIONAMENTO DE 50h					
DIA DA SEMANA	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
MANHÃ	SM4*	SM4*	SM4*	SM4*	SM4*
	7 - 11h	7 - 11h	7 - 11h	7 - 11h	7 - 11h
INTERVALO DE ALMOÇO (1h)	Rodízio entre as equipes para acolher as demandas no intervalo de almoço do enfermeiro do acolhimento.				
TARDE	ST4**	ST4**	ST4**	ST4**	ST4**
	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h
ÚLTIMA HORA DE FUNCIONAMENTO DA UBS (1h)	Rodízio entre as equipes para acolher as demandas na última hora de funcionamento da UBS.				

Nas unidades que funcionam de 65h - 75h, a previsão é de que haja 80h de profissional enfermeiro exclusivas para o acolhimento. Deste modo, se na ausência de afastamentos legais, a gerência não consegue perfazer o total de horas em que o acolhimento deve funcionar, acaba por dar uma demonstração prática de que possui dificuldades de gerir recursos humanos por não conseguir compatibilizar os interesses da organização com os interesses individuais, tendo este prevalecido sobre aquele. Com essa disponibilidade de carga horária, não é necessário, por exemplo, rodízio de equipes para cobrir o almoço e/ou o último horário de funcionamento como na situação anterior. Abaixo, modelo de distribuição da carga horária de modo a perfazer o funcionamento por 65h/semanais.

ESCALA PARA ENFERMEIROS DO ACOLHIMENTO DE UNIDADES COM FUNCIONAMENTO DE 65h						
DIA DA SEMANA	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	Sábado
MANHÃ	SM6	SM6	SM6	SM6	SM6	SM5
	7 - 13h	7 - 13h	7 - 13h	7 - 13h	7 - 13h	7 - 12h
TARDE	ST6	ST6	ST6	ST6	ST6	--
	13 - 19h	13 - 19h	13 - 19h	13 - 19h	13 - 19h	--

Abaixo, o modelo sugerido para a escala dos enfermeiros de acolhimento nas unidades que funcionam de 07 as 22h de segunda à sexta, perfazendo um total de 75h semanais de funcionamento.

ESCALA PARA ENFERMEIROS DO ACOLHIMENTO DE UNIDADES COM FUNCIONAMENTO DE 75h					
DIA DA SEMANA	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
MANHÃ	SM5	SM5	SM5	SM5	SM5
	7 - 12h	7 - 12h	7 - 12h	7 - 12h	7 - 12h
TARDE	ST4**	ST4**	ST4**	ST4**	ST4**
	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h	12 - 16h
NOITE	SN6	SN6	SN6	SN6	SN6
	16 - 22h	16 - 22h	16 - 22h	16 - 22h	16 - 22h

4. ROTEIRO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ACOLHIMENTO ÚNICO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Orientações para gerentes e supervisores administrativos das Unidades Básicas de Saúde do Distrito Federal

Abaixo, algumas orientações sobre como conduzir o processo de implementação ou de transição para o acolhimento único nas UBS do Distrito Federal. Caso você se sinta desencorajado pelo desafio ou sinta dificuldades, peça apoio à sua DIRAPS e à GENF e à GEAQAPS.

- Leia este documento inteiro e tire dúvidas com a sua diretoria, se necessário;
- Marque uma reunião colegiada com o máximo de trabalhadores e colaboradores da unidade;
- Informe aos profissionais o que é o acolhimento único e quando ele passará a vigorar;
- Faça uma votação com os presentes para escolher qual vai ser a modalidade de retaguarda do acolhimento;
- Os participantes poderão escolher entre as duas modalidades de retaguarda assistencial ao acolhimento apresentadas no item 3.3.2;
- Elabore um contrato informal entre as equipes para dividir responsabilidades de cada um com o acolhimento, o atendimento, os procedimentos, os pacientes das demais equipes e os pacientes fora de área.
- Mantenha o contrato, zele pelo contrato, dando o máximo de condições às equipes para atuarem conforme o pactuado entre equipes e trabalhadores.
- Só quebre o contrato mediante uma nova apreciação pelo colegiado com participação dos trabalhadores. A quebra contratual por uma das partes sem comum acordo, representa quebra de confiança e pode diminuir o seu capital diante do grupo.

- O contrato deve prever quais sacrifícios serão feitos para cobrir o acolhimento quando o enfermeiro do acolhimento estiver afastado e qual será o plano de contingência.
- Observe se as equipes de sua UBS estão credenciadas, pois sob nenhuma hipótese será admitido o descredenciamento de equipes, uma vez que isso impacta diretamente na transferência de recursos federais.
- Em alguns casos, para cobrir todo o horário de funcionamento da unidade são necessários alguns sacrifícios como quando há necessidade de ajustes de escalas para cumprir o que pactuado entre as equipes;
- Transite pela unidade, converse com usuários, colaboradores. Circule na unidade e se faça presente durante o curso do processo pactuado.
- Divulgue nos principais canais de comunicação com a comunidade, como será e a partir de quando será o novo acolhimento da unidade.
- Aproveite o espaço colegiado para trazer denúncias, ouvidorias e relatórios e coloque a situação para os profissionais envolvendo-os como parte da solução para os problemas, permitindo que eles tenham poder decisório, sempre respeitando os preceitos do SUS e as diretrizes da APS.
- Monitore e avalie o trabalho do acolhimento e divulgue em todos os encontros colegiados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASÍLIA. Secretaria de Estado da Saúde do DF. Portaria SES-DF Nº 1274 de 22 de Novembro de 2018 . Protocolo do Acesso na Atenção Primária à Saúde do DF.

BRASÍLIA. Secretaria de Estado da Saúde do DF. Portaria Nº 77, de 14 de Fevereiro de 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Brasília.

BRASÍLIA. Secretaria de Estado da Saúde do DF. Nota Técnica Nº 2/2020 - SES/SAIS/COAPS/DESF.

APÊNDICE I - ESPECIFICIDADES DE CADA MODALIDADE DE RETAGUARDA ASSISTENCIAL AO ACOLHIMENTO ÚNICO NOS SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA DO DISTRITO FEDERAL

ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO PELA EQUIPE DE REFERÊNCIA DO USUÁRIO	ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO POR EQUIPE ESCALADA NO TURNO/DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. As equipes deverão reservar vagas de atendimento à demanda espontânea por enfermeiros e médicos diariamente; 2. No início do turno, cada equipe deverá informar à gerência ou à supervisão, o quantitativo de vagas para demanda espontânea no período; 3. Após o acolhimento e a classificação de risco, o enfermeiro do acolhimento deverá identificar a ESF de referência do usuário e encaminhá-lo para atendimento preferencialmente pela mesma. No caso da equipe de referência do usuário estar proporcionalmente com volume de atendimento muito discrepante em relação às demais, excepcionalmente, o paciente pode ser atendido por outra equipe que não a sua ou pelo próprio enfermeiro acolhedor em consultas breves; 4. Pacientes com consulta agendada que chegarem com quadro agudizado para a consulta de rotina deverão ser priorizados (a depender da classificação de risco) na lista de atendidos pela própria equipe de referência que já o atenderia se não houvesse demanda espontânea; 5. Nos dias de reunião de equipe e de atendimento em domicílio, as equipes remanescentes deverão atender os pacientes sem equipe no dia; 6. Os pacientes fora de área deverão ser distribuídos revezadamente entre as equipes e profissionais disponíveis no período. Esse revezamento pode ser diário ou pode ser contínuo, utilizando-se a ordem alfabética do nome das equipes, por exemplo; 7. Quando o enfermeiro do acolhimento está em afastamento, os enfermeiros 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A equipe escalada para atendimento do turno/dia, deverá destacar todos os seus profissionais para atendimento à demanda espontânea. 2. As demais equipes deverão seguir a rotina de atendimento prevista para a ESF, sem preocupação com a demanda espontânea. 3. O enfermeiro do acolhimento terá somente uma equipe do turno/dia para encaminhar os pacientes que necessitam de atendimento (médico/enfermeiro) ou procedimentos não agendados (medicação prescrita no atendimento, curativo para pequenos traumas e queimaduras - técnico de enfermagem). 4. Pacientes com consulta agendada que chegarem com quadro agudizado para a consulta de rotina deverão ser priorizados (a depender da classificação de risco) na lista de atendidos pela própria equipe de referência que já o atenderia se não houvesse demanda espontânea, . 5. As equipes deverão ter dias e turnos fixos para serem escaladas no atendimento do dia. Havendo falta do profissional médico na equipe do turno/dia, os pacientes verdes deverão ser orientados a retornarem no turno seguinte e os amarelos e vermelhos deverão ser distribuídos entre os médicos presentes na unidade. 6. A equipe do dia deverá atender a demanda espontânea oriunda de todas as equipes, das equipes em reunião ou em atendimento domiciliar e os pacientes fora de área.

<p>das equipes deverão se revezar no acolhimento;</p> <p>8. GESTANTES EM DEMANDA ESPONTÂNEA DEVERÃO SER ATENDIDAS PELA SUA EQUIPE.</p>	<p>7. Quando o enfermeiro do acolhimento está em afastamento, o enfermeiro da equipe do turno/dia automaticamente assume o acolhimento geral da unidade.</p> <p>8. GESTANTES EM DEMANDA ESPONTÂNEA DEVERÃO SER ATENDIDAS PELA SUA EQUIPE.</p>
--	---

PÊNDICE II - ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS DA ESF DE ACORDO COM A MODELAGEM DE RETAGUARDA ASSISTENCIAL AO ACOLHIMENTO

PROFISSIONAIS	ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO PELA EQUIPE DE REFERÊNCIA DO USUÁRIO	ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO POR EQUIPE ESCALADA NO TURNO/DIA
ACS/Outros profissionais.	<p>Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera de acordo com a queixa ou demanda.</p> <p>Exercitar a prática de acolher e de realizar escuta ativa, em toda a experiência de contato com os usuários.</p> <p>Considerar toda espera na unidade, todo processo desde a chegada do usuário até a sua saída como uma oportunidade de fazer/atualizar o cadastro, de disseminar a modelagem de organização do serviço, de identificar necessidades e pendências de saúde e de estreitar vínculos.</p>	<p>Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera de acordo com a queixa ou demanda.</p> <p>Exercitar a prática de acolher e de realizar escuta ativa, em toda a experiência de contato com os usuários.</p> <p>Considerar toda espera na unidade, todo processo desde a chegada do usuário até a sua saída como uma oportunidade de fazer/atualizar o cadastro, de disseminar a modelagem de organização do serviço, de identificar necessidades e pendências de saúde e de estreitar vínculos.</p>
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	<p>Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera.</p> <p>Agir em interlocução com o enfermeiro do acolhimento para assegurar que nenhum paciente se perca no fluxo da unidade.</p> <p>Cadastrar ou atualizar o cadastro dos pacientes que estão aguardando consulta agendada ou atendimento após serem encaminhados pelo acolhimento.</p> <p>Marcar consultas de pacientes azuis e realizar procedimento.</p>	<p>Participar da recepção (acolhimento) de pacientes que chegam à unidade, direcionando seus lugares de espera.</p> <p>Atuar na retaguarda do acolhimento no direcionamento para marcação de consulta em suas respectivas equipes os pacientes classificados como azuis.</p> <p>Realizar curativos (pequenos traumas agudos) e procedimentos de demanda espontânea (administração de medicamentos) que chegarem no seu turno de atendimento.</p>
ENFERMEIRO DE EQUIPE	<p>Reservar a quantidade de vagas necessárias para a demanda espontânea de cada período. É vedado ao profissional recusar atender demanda espontânea por estar com a agenda lotada.</p> <p>Substituir, em rodízio com os demais enfermeiros das outras</p>	<p>Bloquear toda a sua agenda para o período em que está escalado para ser equipe do dia/turno.</p> <p>Substituir, nos dias em que estiver escalado para a demanda espontânea, o enfermeiro do acolhimento nos casos de</p>

	equipes, o enfermeiro do acolhimento nos casos de afastamento deste.	afastamento deste.
MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Reservar a quantidade de vagas necessárias para a demanda espontânea de cada período. É vedado ao profissional recusar atender demanda espontânea por estar com a agenda lotada.	Bloquear toda a sua agenda para o período em que está escalado para ser equipe do dia/turno.
ENFERMEIRO DO ACOLHIMENTO	Acolher, realizar escuta qualificada, classificar o risco e identificar a equipe de referência de todo e qualquer paciente que chegar à unidade. Administrar as vagas de demanda espontânea com a finalidade de adequar a oferta e a demanda.	Acolher, realizar escuta qualificada, classificar o risco e encaminhar para a equipe do turno/dia todo e qualquer paciente que chegar à unidade. Administrar as vagas de demanda espontânea com a finalidade de adequar a oferta e a demanda.

APÊNDICE III - MATRIZ DE GOVERNANÇA COM DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

ÓRGÃO/SETOR	ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO PELA EQUIPE DE REFERÊNCIA DO USUÁRIO	ACOLHIMENTO ÚNICO COM ATENDIMENTO POR EQUIPE ESCALADA NO TURNO/DIA
COAPS	Elaborar e revisar a política de acolhimento único na APS do DF. Garantir o provimento de 40h de enfermeiro nas UBS a partir de 4 eSF. Elaborar e coordenar programa de treinamento para enfermeiros da APS.	Elaborar e revisar a política de acolhimento único na APS do DF. Garantir o provimento de 80h - 120h de enfermeiro nas UBS a partir de 4 eSF. Elaborar e coordenar programa de treinamento para enfermeiros da APS.
DIENF	Apoiar e fortalecer programa de treinamento para enfermeiros da APS Revisar a política de acolhimento único na APS do DF.	Apoiar e fortalecer programa de treinamento para enfermeiros da APS Revisar a política de acolhimento único na APS do DF.
DIRAPS	Apoiar as unidades de saúde na implementação da modelagem de acolhimento único. Cobrar das gerências e supervisões o cumprimento dos prazos e a execução das estratégias aqui descritas para a implantação do acolhimento único nas UBS. Revisar a nota técnica de acolhimento único na APS do DF.	Apoiar as unidades de saúde na implementação da modelagem de acolhimento único. Cobrar das gerências e supervisões o cumprimento dos prazos e a execução das estratégias aqui descritas para a implantação do acolhimento único nas UBS. Revisar a política de acolhimento único na APS do DF.
GENF	Dar suporte à unidade na montagem das escalas e dos rodízios para atendimento à demanda espontânea, aos pacientes fora de área e aos usuários de equipe em reunião ou atendimento domiciliar.	Dar suporte à unidade para implementar o revezamento das equipes por turno.
GEAQAPS	Monitorar por meio de registros de ouvidoria e de dados produzidos no e-SUS os impactos provocados pela implementação da modalidade de acolhimento nas unidades. Visitar as UBS com a finalidade de verificar a implementação da modalidade de acolhimento, conversar com gestores, profissionais e usuários a fim de identificar pontos fortes e vulnerabilidades do processo que venham dificultar ou impossibilitar o acesso. Dar suporte às unidades que queiram modificar a modalidade de retaguarda ao acolhimento único, após experiência mal sucedida com alguma das modalidades escolhidas para o local.	Monitorar por meio de registros de ouvidoria e de dados produzidos no e-SUS os impactos provocados pela implementação da modalidade de acolhimento nas unidades. Visitar as UBS com a finalidade de verificar a implementação da modalidade de acolhimento, conversar com gestores, profissionais e usuários a fim de identificar pontos fortes e vulnerabilidades do processo que venham dificultar ou impossibilitar o acesso. Dar suporte às unidades que queiram modificar a modalidade de retaguarda ao acolhimento único, após experiência mal sucedida com alguma das modalidades escolhidas para o local.

EQUIPE DE GESTÃO DE CASOS	Apoiar regionalmente a transferência de cuidado de pacientes que demandem acesso ao Serviço Hospitalar de Emergência.	Apoiar regionalmente a transferência de cuidado de pacientes que demandem acesso ao Serviço Hospitalar de Emergência.
GSAP	<p>Incentivar a participação ativa de profissionais e colaboradores da unidade na escolha da modalidade de retaguarda das equipes ao acolhimento.</p> <p>Coordenar o processo de escolha da modalidade de retaguarda assistencial das equipes ao acolhimento.</p> <p>Celebrar entre os profissionais participantes um contrato informal de trabalho que dê solidez aos arranjos organizativos entre as equipes para dar retaguarda ao acolhimento.</p> <p>Cobrar das equipes o número de vagas para demanda espontânea no início de cada turno e assegurar que esse número seja compatível com a relação entre oferta e demanda.</p> <p>Elaborar análise de perfil da demanda espontânea para trabalhar junto às equipes estratégias de otimização do acesso, redução do tempo de espera e maximização da experiência do usuário a partir de dados do e-SUS.</p> <p>Monitorar as vagas reservadas para a demanda espontânea no e-SUS.</p>	<p>Incentivar a participação ativa de profissionais e colaboradores da unidade na escolha da modalidade de retaguarda das equipes ao acolhimento.</p> <p>Coordenar o processo de escolha da modalidade de retaguarda assistencial das equipes ao acolhimento.</p> <p>Celebrar entre os profissionais participantes um contrato informal de trabalho que dê solidez aos arranjos organizativos entre as equipes para dar retaguarda ao acolhimento.</p> <p>Assegurar que ninguém vai marcar abono ou pedir folga nos dias em que está escalado na demanda espontânea.</p> <p>Elaborar análise de perfil da demanda espontânea para trabalhar junto às equipes estratégias de otimização do acesso, redução do tempo de espera e maximização da experiência do usuário a partir de dados do e-SUS.</p> <p>Monitorar as vagas reservadas para a demanda espontânea no e-SUS.</p>
SUPERVISOR	<p>Circular na unidade, identificar se os pacientes já foram acolhidos ou estão aguardando no lugar certo para serem acolhidos.</p> <p>Executar as regras de contingência quando da falta do enfermeiro do acolhimento ou de algum médico nas equipes.</p>	<p>Circular na unidade, identificar se os pacientes já foram acolhidos ou estão aguardando no lugar certo para serem acolhidos.</p> <p>Executar as regras de contingência quando da falta do enfermeiro do acolhimento ou de médico na equipe do dia.</p>
RESPONSÁVEL PELA EQUIPE	<p>Comunicar à gerência o número de vagas para atendimentos por enfermeiro e por médico no dia.</p> <p>Comunicar à supervisão eventuais dificuldades da equipe em honrar com a pactuação.</p>	<p>Comunicar à supervisão eventuais desfalques que dificultem cumprir o pactuado.</p> <p>Assegurar a mobilização de toda a sua equipe no cumprimento do contratado entre as equipes para a retaguarda assistencial ao acolhimento.</p>

Sudoeste	2	5	3	4	2	4	7	3	2	0	0	0	32
Sul	3	5	2	0	4	2	0	1	0	0	1	2	20
Total	51	23	13	15	19	16	13	7	4	3	1	10	175

Fonte: Planos Regionais de Expansão da APS, julho/22 e Matriz COAPS 04/22.

Atenciosamente,

José Eudes Barroso Vieira

Diretor

SES/SAIS/COAPS/DESF

Fernando Erick Damasceno Moreira

Coordenador

SES/SAIS/COAPS

Maurício Gomes Fiorenza

Subsecretário

SES/SAIS

Luciano Moresco Agrizzi

Secretário Adjunto

SES/SAA

Lucilene Maria Flôrencio de Queiroz

Secretária

SES



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO ERICK DAMASCENO MOREIRA - Matr.1688486-8, Coordenador(a) de Atenção Primária à Saúde**, em 22/07/2022, às 19:01, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO GOMES FIORENZA - Matr.0172201-8, Subsecretário(a) de Atenção Integral à Saúde**, em 22/07/2022, às 19:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE EUDES BARROSO VIEIRA - Matr.1681273-5, Diretor(a) da Estratégia Saúde da Família**, em 22/07/2022, às 19:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO MORESCO AGRIZZI - Matr.1688993-2, Secretário(a) Adjunto(a) de Assistência à Saúde**, em 22/07/2022, às 19:58, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **LUCILENE MARIA FLORENCIO DE QUEIROZ -**



Matr.0140975-1, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal, em 23/07/2022, às 11:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **91621840** código CRC= **D4D3D49F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF