



SECRETARIA DA **SAÚDE**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

**Nº 11 de 31 de outubro de 2022. Versão 3 – atualizada em 27/05/2026**

**A Secretária Municipal da Saúde de Toledo,  
no uso das atribuições que lhe confere o  
Parágrafo I e II, do § 1º, do Art. 59º da Lei  
Orgânica do Município,**

CONSIDERANDO os princípios da universalidade, equidade, eficiência administrativa e responsabilidade na gestão de recursos públicos;

CONSIDERANDO o impacto do absenteísmo na gestão das filas de espera e na perda de vagas para consultas especializadas;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização dos fluxos administrativos e de segurança jurídica aos servidores;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº11, de 31 de outubro de 2022, atualizada em 13 de janeiro de 2023;

CONSIDERANDO a Nota Orientativa 01/2025 – NAG/20RS;

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Normatizar o fluxo de cancelamento, reagendamento e encerramento de solicitações decorrentes de desistência, rejeição ou ausência em consultas, exames, sessões, terapias e procedimentos especializados de média e alta complexidade no âmbito do SUS no Município de Toledo.

**Art. 2º** Esta Instrução Normativa aplica-se a todos os serviços especializados próprios, contratados ou consorciados pelo Município.

**CAPÍTULO II**

**DAS REGRAS DE CANCELAMENTO E REAGENDAMENTO**

**Art. 3º** Para os casos de cancelamento, reagendamento e ausência em consultas, exames e procedimentos especializados, observam-se as seguintes regras:

I – O cancelamento deverá ser solicitado com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data do atendimento.



SECRETARIA DA **SAÚDE**

II – Será permitido apenas 01 (um) reagendamento por solicitação de cancelamento, desde que respeitado o prazo previsto no inciso I.

III – A ausência injustificada implicará encerramento da solicitação no sistema, tanto pelo agendamento, como pela regulação.

IV – A rejeição de vaga ofertada sem justificativa aceitável implicará encerramento da solicitação, devendo o encaminhamento ser “finalizado” no sistema.

V – Não será permitida troca de profissional ou prestador, salvo nos casos de duplicidade de encaminhamento, quando comprovado acompanhamento prévio regular na especialidade, dentro do período de vínculo de 1 ano. Vencido o período de vínculo o agendamento será realizado para qualquer profissional de acordo com vaga disponível.

### CAPÍTULO III

#### DAS JUSTIFICATIVAS ACEITÁVEIS

**Art. 4º** Para fins de reagendamento, somente serão consideradas justificativas aceitáveis aquelas devidamente comprovadas documentalmente, nos seguintes casos:

I – Internação hospitalar;

II – Atendimento de saúde previamente agendado para o mesmo horário;

III – Isolamento por doença infectocontagiosa;

IV – Convocação judicial, policial ou administrativa;

V – Sinistro de trânsito ocorrido na data do atendimento;

VI – Situações imprevisíveis e relevantes devidamente comprovadas, analisadas pela Regulação Municipal.

### CAPÍTULO IV

#### DOS ATENDIMENTOS PACTUADOS

**Art. 5º** Para os atendimentos realizados junto ao Consórcio Intermunicipal de Saúde Costa Oeste do Paraná – CISCOPAR, aplica-se igualmente a antecedência mínima prevista no art. 3º.

### CAPÍTULO V

#### DOS ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS ESPECIALIZADOS

**Art. 6º** Nos atendimentos odontológicos especializados, aplicam-se as seguintes disposições específicas:

I – O agendamento poderá ser comunicado por meio eletrônico.

II – O usuário deverá manifestar eventual impossibilidade de comparecimento no prazo necessário ao cumprimento da antecedência mínima prevista nesta normativa.

III – Será permitido apenas 01 (um) reagendamento por solicitação.



## CAPÍTULO VI

### DA REQUALIFICAÇÃO DA LISTA DE ESPERA

**Art. 7º** A Secretaria Municipal da Saúde poderá proceder à requalificação da lista de espera, mediante convocação do usuário, observando-se as seguintes regras:

- I – O usuário poderá ser convocado a qualquer tempo para reavaliação clínica da permanência na lista de espera.
- II – Aplicam-se às convocações as mesmas regras previstas no art. 3º.
- III – A ausência injustificada implicará exclusão da lista.

## CAPÍTULO VII

### DO PÚBLICO EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

**Art. 8º**

- I – Para crianças, idosos dependentes acima de 70 anos e pessoas com deficiência que necessitem de acompanhante, identificadas duas faltas sucessivas, o caso deverá ser encaminhado ao Serviço Social para avaliação técnica.
- II – Caberá ao Serviço Social avaliar a necessidade de acionamento da rede de proteção social.
- III – Eventual novo agendamento poderá ser condicionado à garantia de acesso pelo responsável legal.

## CAPÍTULO VIII

### DAS RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS

**Art. 9º** Cumpre aos profissionais solicitantes:

- I – Antes de inserir nova solicitação para especialidade, o profissional deverá verificar no prontuário eletrônico e na lista de espera se houve atendimento na mesma especialidade nos últimos 12 (doze) meses.
- II – Existindo acompanhamento recente, deverá ser solicitado retorno e não nova consulta inicial.

## CAPÍTULO IX

### DO REGISTRO ADMINISTRATIVO

**Art. 10** Todas as decisões de cancelamento, encerramento ou negativa de reagendamento deverão ser registradas no sistema, seja de regulação ou na interação com usuário, com indicação do fundamento nesta normativa.

## CAPÍTULO X



### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 11** Situações excepcionais não previstas poderão ser analisadas pela Regulação Municipal mediante justificativa técnica fundamentada.

**Art. 12** Mantêm-se os prazos de arquivamento:

I – 03 (três) meses para consultas;

II – 30 (trinta) dias para exames, sessões, terapias e procedimentos.

**Art. 13** Dúvidas e manifestações deverão ser registradas junto à Ouvidoria do SUS Municipal.

**Art. 14** Fica revogada a Instrução Normativa nº 011, de 31 de outubro de 2022.

**Art. 15** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)

**ADRIANE MONTEIRO SANTANA**  
Secretária Municipal da Saúde de Toledo  
Portaria nº 294 de 17 de abril de 2025

# Assinaturas

Página: 1



Documento: 11969/2026 - IN Absenteísmo - formatada.pdf

Data: 28/05/2026 10:31:34

Assinatura avançada realizada por: ADRIANE MONTEIRO SANTANA em 28/05/2026 12:10:29.



A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<http://equiplanoweb.toledo.pr.gov.br/tramitacaoProcesso/#/consulta-anexo-assinado/entidade/136> com  
o código 3d98b64a-e766-4fc5-9542-417f0b6c78c5