



**prefeitura de  
PORTO ALEGRE**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
DIRETORIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - SMS**

## **FAQ Gercon APS**

### **Sumário**

<b>Como é o fluxo de apoio ao Gercon?.....</b>	<b>2</b>
<b>Como funciona o menu de altas ambulatoriais (APS)?.....</b>	<b>2</b>
<b>Para que serve a ferramenta Agenda APS do Sistema GERCON?.....</b>	<b>3</b>
<b>Como acessar a Agenda APS?.....</b>	<b>3</b>
<b>Quais são os tipos de perfis para uso da Agenda APS no sistema GERCON?.....</b>	<b>3</b>
<b>Quem libera os acessos à Agenda APS no sistema GERCON?.....</b>	<b>4</b>
<b>Como solicitar criação de perfil para acesso à Agenda APS no sistema GERCON?.....</b>	<b>4</b>
<b>Existem outros perfis no sistema GERCON?.....</b>	<b>4</b>
<b>Quais os tipos de consulta estão disponíveis para configuração da Agenda APS?.....</b>	<b>4</b>
<b>Como realizar a exclusão de agenda e inclusão de nova disponibilidade?.....</b>	<b>4</b>
<b>O gerente pode gerenciar profissionais de seu estabelecimento de saúde?.....</b>	<b>4</b>
<b>Quais as funcionalidades dos perfis da Agenda APS?.....</b>	<b>4</b>
<b>Quais as diferenças entre os perfis Administrativo Unidade Solicitante e Administrativo Unidade de Atenção Primária?.....</b>	<b>5</b>
<b>A Unidade de Saúde, ao implantar a Agenda APS, deixa de utilizar o e-SUS PEC?.....</b>	<b>5</b>
<b>Quais as permissões de cada perfil no GERCON?.....</b>	<b>6</b>
<b>Quando utilizar a funcionalidade “Unidade de referência do paciente no Gercon”?.....</b>	<b>6</b>
<b>É possível vincular novos usuários às Unidades de Saúde mesmo que ele não resida no território?.....</b>	<b>7</b>
<b>Para que serve a opção “Liberação de acesso ao prontuário”?.....</b>	<b>7</b>
<b>Quais são as informações disponíveis para o profissional solicitante na opção “Agenda de Hoje”?.....</b>	<b>7</b>
<b>O que fazer quando um profissional é desvinculado da Unidade de Saúde?.....</b>	<b>7</b>
<b>Além da especialidade “Medicina Atenção Primária”, tem alguma outra classificação para atendimento médico?.....</b>	<b>7</b>
<b>É preciso abrir agenda para os turnos em que o médico não atende por curso ou compromisso semanal que avisou previamente?.....</b>	<b>8</b>
<b>Cada agenda deve ser composta por quantas consultas de cada tipo?.....</b>	<b>8</b>
<b>No caso de consulta de binômio, que demanda 2 horários na agenda, pode aumentar a consulta programada neste turno e diminuir a consulta agendada?.....</b>	<b>8</b>
<b>Por falta de sala, pode-se concentrar os atendimentos agendados e programados em apenas alguns turnos?.....</b>	<b>8</b>

## Como é o fluxo de apoio ao Gercon?



## Como funciona o menu de altas ambulatoriais (APS)?

O menu de altas (acessado através do painel do solicitante) exibe os usuários vinculados na US que tiveram alta ambulatorial registrada com retorno programado para a atenção primária, com o objetivo de qualificar e organizar o processo de transição do cuidado entre os serviços de média e alta complexidade com a atenção primária.

Os usuários têm prioridade classificada conforme a seguir:

- **até 10 dias**: condições de risco clínico relevante e de alta recorrência **ou** evolução rápida e evidente da doença;
- **até 30 dias**: condições clínicas crônicas instáveis ou agudas não graves, porém com risco de recorrência;
- **até 60 dias**: condições crônicas estáveis de alta reincidência de agudizações, com necessidade de revisão periódica;
- **até 90 dias**: condições crônicas estáveis, associadas a perda funcional, idade avançada ou necessidade de atenção multiprofissional;

- **até 180 dias**: condições estáveis com pouca demanda de cuidado, com baixa probabilidade de reincidência.

Este recurso é de grande relevância estratégica para o cuidado do cidadão e seu uso por parte da unidade solicitante limita-se à organização do serviço para atendimento dos casos informados, realizando contato ou busca ativa se necessário, e informando o andamento e desfecho do cuidado continuado através do botão “avaliar” (conforme imagem abaixo).

O prazo exibido para atendimento do cidadão também serve para auxílio na organização.

A gestão das altas pode ser feita pelos perfis de **Profissional Solicitante e Gerente de unidade de APS**.

### Para que serve a ferramenta Agenda APS do Sistema GERCON?

A Agenda APS foi desenvolvida para incluir as disponibilidades para atendimento de cada profissional de nível superior da Unidade de Saúde e gerar as agendas de cada especialidade da APS (Medicina, Enfermagem e Odontologia, além de Farmácia nas unidades que têm este profissional) e, após, permitir fazer as marcações dos diferentes tipos de consulta, Demanda Espontânea, Programada e Agendada. As consultas do tipo Agendada também estarão disponíveis no Aplicativo 156+POA para marcação pelo próprio cidadão, e as demais, somente na Unidade de Saúde.

### Como acessar a Agenda APS?

Para acessar a Agenda APS é preciso logar no Sistema GERCON e possuir um dos 3 perfis de acesso. A agenda gerada pelo Gerente de Unidade de APS estará disponível para marcação conforme cronograma de implantação.

### Quais são os tipos de perfis para uso da Agenda APS no sistema GERCON?

Existem 3 tipos de perfis com permissões de uso da Agenda APS:

- I) Gerente de Unidade de APS: é o(a) gerente ou coordenador(a) da Unidade de Saúde;
- II) Administrativo Unidade de Atenção Primária: podem ser o(a) Agente Comunitário(a) de Saúde, o(a) Agente de Combate às Endemias, Auxiliares e Técnicos(as) de Enfermagem e Saúde Bucal; auxiliares administrativos e recepcionistas; e,
- III) Profissional Solicitante: médico(a), enfermeiro(a), dentista e farmacêutico(a), ou seja, profissionais de nível superior

### **Quem libera os acessos à Agenda APS no sistema GERCON?**

O gerente é o responsável por dar acesso aos outros profissionais.

### **Como solicitar criação de perfil para acesso à Agenda APS no sistema GERCON?**

O Gerente é quem cria esses perfis de acordo com a função do profissional.

### **Existem outros perfis no sistema GERCON?**

Sim, mas estes são voltados a outros níveis de atenção, como serviços executantes da atenção especializada. A concessão destes perfis é feita pela CMCE-SMS ([cmce@portoalegre.rs.gov.br](mailto:cmce@portoalegre.rs.gov.br)).

### **Quais os tipos de consulta estão disponíveis para configuração da Agenda APS?**

Existem 4 tipos de consultas na APS:

- A. Programada: tipo de atendimento programado apenas agendado pela equipe de saúde. Não deve ser utilizado para consultas de rotina para a população em geral. Utilizar apenas para pacientes nas seguintes condições: gestação, puerpério, puericultura, HIV, tuberculose e condições crônicas complexas. A consulta programada pode ser marcada desde o dia atual e até 60 dias.
- B. Agendada: tipo de atendimento convencional. A consulta agendada, além da Unidade de Saúde, também poderá ser marcada online pela população, por meio do aplicativo. Permite agendamento a partir do turno seguinte até 3 dias após o momento do agendamento (72 horas).
- C. Visita domiciliar: tipo de atendimento fora da Unidade de Saúde. A consulta domiciliar é marcada apenas pela equipe de saúde. Não deve ser utilizada como consulta de rotina para a população em geral. Utilizar apenas para pacientes restritos ao domicílio. Este atendimento pode ser marcado com até 60 dias de antecedência.
- D. Demanda do dia: atendimentos disponíveis para demanda do dia na Unidade de Saúde, conforme avaliação do acolhimento.

### **Como realizar a exclusão de agenda e inclusão de nova disponibilidade?**

Passos para exclusão:

- Perfil Gerente, no menu principal -> Consulta -> Exclusão de agendas
- utilizar os filtros e excluir agendas desejadas . O campo "Data inicial" é obrigatório.

Passos para inclusão:

- em Escalas atenção primária -> Especialidade -> Pesquisar -> seleciona escala -> Disponibilidades -> Incluir profissional ou selecionar um já incluso -> incluir no calendário a nova disponibilidade -> Salvar

Após, gerar agenda para a competência/dia desejada.

### **O gerente pode gerenciar profissionais de seu estabelecimento de saúde?**

Sim. No menu principal -> Gerenciamento -> Profissionais

Após, pesquisar profissional (nome ou CPF), clicar no nome e incluir/excluir/editar/desvincular do sistema.

### **Quais as funcionalidades dos perfis da Agenda APS?**

Funcionalidades comuns para todos os perfis da APS (Gerente, Administrativo Unidade Atenção Primária e Profissional Solicitante):

- Agendamento de consultas (demanda espontânea, agendada, programada e visita domiciliar);
- Cancelamento do agendamento;
- Definir unidade de referência do paciente no GERCON; e,

- Liberar acesso do usuário ao prontuário no aplicativo

Funcionalidades específicas para Gerente de Unidade de APS:

- Gerar, excluir e bloquear agendas;
- Cadastrar e validar escalas; e,
- Gerenciar profissionais.

Funcionalidades específicas para Profissional Solicitante:

- Visualizar prontuário do paciente.

**Quais as diferenças entre os perfis Administrativo Unidade Solicitante e Administrativo Unidade de Atenção Primária?**

O perfil de Administrativo Unidade Solicitante existia anteriormente à implantação da Agenda APS no sistema GERCON e era utilizado pelos mesmos profissionais que a utilizam atualmente no perfil Administrativo Unidade de Atenção Primária. Suas funcionalidades são as mesmas, acrescidas das permissões de uso da Agenda APS.

**A Unidade de Saúde, ao implantar a Agenda APS, deixa de utilizar o e-SUS PEC?**

Não. Os profissionais continuam utilizando o e-SUS PEC para realizar os registros dos atendimentos, somente deixam de utilizar a agenda no sistema e-SUS.

## Quais as permissões de cada perfil no GERCON?

Profissional Solicitante	Administrativo Primária	Unidade Atenção	Gerente de unidade de APS
Agendas: cancelar agendamentos Agendas: registrar tentativa de contato com o paciente APS - Agendar agendada APS - Agendar demanda do dia APS - Agendar programada APS - Agendar visita domiciliar CID: visualizar Consultas: visualizar os dados da primeira consulta Critérios de Classificação de Risco: visualizar Escalas: visualizar Histórico: visualizar Justificativas: visualizar Notificação COVID-19: Cadastrar Notificação COVID-19: Consultar Notificação COVID-19: Consultar exames Painel do solicitante: visualizar Programa de saúde: acessar programas Programa de saúde: editar laudo Programa de saúde: renovar laudo Programa de saúde: vincular Paciente Programa de saúde: visualizar detalhe vínculo paciente Registrar falta nas agendas da APS Relatórios: Agendamentos por Localidade Solicitante Relatórios: Estatísticas da fila de espera Relatórios: Estatísticas da fila de espera de exames Relatórios: Estatísticas de solicitações Relatórios: Estatísticas de solicitações agendadas Sessões: visualizar Solicitações: agendar Solicitações: alterar os dados clínicos do paciente Solicitações: cadastrar Solicitações: cadastrar evoluções Solicitações: cadastrar solicitação retroativa Solicitações: Inserir ou editar unidade de referência Solicitações: visualizar Solicitações: visualizar provisórias	Agendas: cancelar agendamentos Agendas: gerar agendas Agendas: registrar tentativa de contato com o paciente Agendas: visualizar APS - Agendar agendada APS - Agendar demanda do dia APS - Agendar programada APS - Agendar visita domiciliar Critérios de Classificação de Risco: visualizar Gerar agenda extra Notificação COVID-19: Consultar exames Painel do solicitante: visualizar Programa de saúde: vincular Paciente Registrar falta nas agendas da APS Relatórios: Estatísticas da fila de espera Relatórios: Estatísticas da fila de espera de exames Relatórios: Estatísticas de solicitações Relatórios: Estatísticas de solicitações agendadas Solicitações: agendar Solicitações: cadastrar evoluções Solicitações: Inserir ou editar unidade de referência Solicitações: visualizar Solicitações: visualizar provisórias	Agendas: bloquear agendas sem consulta Agendas: cancelar agendamentos Agendas: excluir Agendas: gerar agendas Agendas: transferir agendas Agendas: visualizar APS - Agendar agendada APS - Agendar demanda do dia APS - Agendar programada APS - Agendar visita domiciliar Consultas: visualizar os dados da primeira consulta Escalas: cadastrar Escalas: validar Escalas: visualizar Especialidades: visualizar Gerar agenda extra Gerenciar profissionais Painel do solicitante: visualizar Parâmetros do Sistema: visualizar Programa de saúde: acessar programas Programa de saúde: vincular Paciente Registrar falta nas agendas da APS Relatórios: Relatório de agendamento Solicitações: visualizar Tabelas Auxiliares: visualizar	

## Quando utilizar a funcionalidade “Unidade de referência do paciente no Gercon”?

Essa funcionalidade deve ser utilizada para vincular novas pessoas à Unidade de Saúde. Assim, será possível realizar a marcação de consultas para esse cidadão. Caso contrário, se a Unidade funciona até às 22h, o sistema demonstrará uma mensagem “Consultas anteriores às 18:00 só podem ser agendadas para pacientes com a unidade de Referência igual a unidade da Agenda”.

### **É possível vincular novos usuários às Unidades de Saúde mesmo que ele não resida no território?**

Sim, é possível vincular o usuário a qualquer Unidade de Saúde que desejar, mesmo que não resida no território. Para isso, a US utiliza a opção Paciente -> Unidade de referência do paciente no Gercon. Após, o paciente vinculado pode marcar consultas direto na US ou pelo aplicativo. O aplicativo também permite que o cidadão defina sua unidade de referência nos casos em que ainda não está vinculado a nenhuma unidade.

Também é permitido ao cidadão vinculado a outra unidade trocar seu vínculo, mas somente procurando pessoalmente a Unidade, e respeitando o teto máximo de pessoas definido pela gestão para cada unidade no sistema GERCON.

### **Para que serve a opção “Liberação de acesso ao prontuário”?**

O Aplicativo #156+POA permite que o cidadão visualize seu histórico de saúde referente aos atendimentos realizados na rede pública de Porto Alegre. Após baixar e se cadastrar no aplicativo, uma mensagem solicitará que o cidadão procure a unidade de saúde presencialmente para liberação de seu prontuário. O profissional que realizar esse atendimento, deverá acessar no menu principal a opção Paciente -> Liberação de acesso ao prontuário e pesquisar o paciente. ATENÇÃO! Atente para as diretrizes para concessão do acesso do cidadão ao prontuário descritas nesta tela do GERCON.

### **Quais são as informações disponíveis para o profissional solicitante na opção “Agenda de Hoje”?**

Na opção "Agenda do Dia" o profissional solicitante (médico, enfermeiro, dentista, farmacêutico) podem visualizar os seus pacientes marcados para atendimento e acompanhar quando o mesmo já chegou na Unidade de Saúde. Essa opção, também apresenta filtros para realizar buscas (Especialidade; Profissional; Paciente; Cartão SUS; CPF; e Data). Ainda nesta opção, o profissional poderá acessar o “Prontuário do Paciente” para visualizar todo histórico do paciente de atendimentos e exames na Rede de Atenção à Saúde de Porto Alegre

### **O que fazer quando um profissional é desvinculado da Unidade de Saúde?**

O primeiro passo é excluir as agendas que já haviam sido geradas (Consultas > Exclusão de agendas), isso evitará que sejam marcadas consultas para esse profissional. Depois disso, inativar as disponibilidades do profissional (Consultas > Escalas atenção primária > escolher a especialidade > disponibilidades > Modo de exibição: Lista (editar) > inativar as disponibilidades do profissional). Com isso, o profissional permanece visível em todas as pesquisas, mas não será possível mais a geração de agendas. Por último, desvincule o profissional (Gerenciamento > Profissionais > Desvincular usuário), em seguida remova o profissional do estabelecimento, (Gerenciamento > Profissionais > Estabelecimentos > Remover).

### **Além da especialidade "Medicina Atenção Primária", tem alguma outra classificação para atendimento médico?**

As US que possuem médicos clínicos gerais, pediatras e ginecologistas só utilizam a agenda para consultas programadas. As agendadas não serão disponibilizadas no aplicativo, já que esses profissionais não atendem todo tipo de demanda. Já para os médicos da estratégia da saúde da família, que atendem todos os públicos, serão disponibilizadas consultas agendadas no aplicativo.

### **Como fazer correções a escala na agenda do Gercon?**

Se você apenas criou a escala: Você pode acessar a escala e clicar no modo “escala no formato lista”. Nesta opção será possível editar e inativar a escala criada. Também é possível, no formato calendário, clicar em um horário específico e trocar para outro tipo de consulta.



Se criou escala e gerou a agenda: Primeiro, sugerimos que exclua a agenda criada utilizando a opção do menu consultas - exclusão de agenda; após, seguir os mesmos passos descritos acima.

**É preciso abrir agenda para os turnos em que o médico não atende por curso ou compromisso semanal que avisou previamente?**

Não é necessário abrir a agenda se já é sabido que o profissional não vai conseguir atender naquele horário, assim como no horário do intervalo.

**Cada agenda deve ser composta por quantas consultas de cada tipo?**

A [política municipal de atenção primária](#) traz a definição da seguinte estrutura de agendas:

- **Consultas médicas:**
  - 60% de consultas de demanda espontânea
  - 20% de consultas agendadas
  - 20% de consultas programadas
- **Consultas odontológicas:**
  - 30% do tempo de trabalho deve ser para atendimentos de demanda espontânea.
  - As consultas devem ser agendadas em até 72 horas ou programadas em até 60 dias.
  - A agenda deve garantir que 75% do tempo seja dedicado a atendimentos clínicos individuais e de 15% a 25% a atividades coletivas (como reuniões de equipe e ações na comunidade).
- **Equipe de Enfermagem:**
  - A agenda deve incluir atendimentos de demanda espontânea, consultas com agendamento em até 72 horas e consultas programadas em até 60 dias.
  - O foco prioritário do atendimento deve ser em usuários com doenças crônicas, rastreamento de neoplasias, atendimento de ISTs, saúde mental, pré-natal e puericultura.
- **Farmacêuticos:**
  - 30% da carga horária para consultas de demanda espontânea (focada no primeiro uso de medicamentos como canetas de insulina, dispositivos inalatórios, etc.).
  - 30% para consultas programadas (primeiras consultas e de seguimento).
  - 10% para consultas agendadas.
  - O tempo restante da carga horária deve ser direcionado às atividades do ciclo da assistência farmacêutica (programação, armazenamento, dispensação), garantindo que o acesso da população aos medicamentos não seja prejudicado.

**No caso de consulta de binômio, que demanda 2 horários na agenda, pode aumentar a consulta programada neste turno e diminuir a consulta agendada?**

Você pode utilizar 2 horários seguidos para marcar o binômio.

Salientamos que de acordo com o Guia de Organização das Unidades de Saúde de Porto Alegre “Turnos voltados exclusivamente para atendimento de grupos específicos, como, por exemplo, “tarde de pré-natal”, não devem fazer parte da rotina assistencial dos serviços, sendo fortemente desaconselhável a organização de agendas “por programas”;

**Por falta de sala, pode-se concentrar os atendimentos agendados e programados em apenas alguns turnos?**

A agenda pode ser personalizada de acordo com as necessidades da Unidade de Saúde desde que haja demanda do dia, consulta agendada e programada em todos os dias e turnos disponíveis aos usuários, tanto para medicina, quanto para enfermagem e odontologia.