PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA MELHORIA DO ACOLHIMENTO NA UNIDADE SAÚDE DA FAMÍLIA CORONEL ANTONINO.

Autor(res)

Priscilla Pereira Candido
Isabela Cristina De Oliveira De Arruda Morais
Maycon De Farias Dos Santos
Joice Pinheiro Tavares
Lucia Rafaela Dos Santos Moura
Jhenyfer Life Ferreira De Souza
Bruna Yasmine Cafure Soares

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

UNIVERSIDADE ANHANGUERA - UNIDERP

Introdução

O acolhimento é um dos principais pilares da Atenção Primária à Saúde, essencial para garantir acesso, vínculo e integralidade do cuidado (GIORDANI et al., 2020; ALMEIDA et al., 2025). Na USF Coronel Antonino, observaram-se falhas no acolhimento, gerando desconforto aos usuários, sobrecarga aos profissionais e lentidão no primeiro atendimento, situação semelhante descrita por Martins e Passos (2021) e Santos e Nunes (2023), que apontam desorganização dos fluxos e sobrecarga das equipes como fatores que comprometem a qualidade do acolhimento. Também se identificou necessidade de medidas de prevenção de doenças transmissíveis e maior segurança física e biológica aos profissionais, conforme Junges et al. (2022) e Salomé e Noguchi (2023). Diante disso, elaborou-se um planejamento para melhoria do acolhimento, tornando-o mais funcional, seguro e humanizado, conforme práticas de Almeida et al. (2025).

Objetivo

O objetivo do projeto foi reorganizar o processo de acolhimento da USF Coronel Antonino, otimizando o fluxo de atendimento, promovendo maior satisfação entre usuários e profissionais e fortalecendo o vínculo entre equipe e comunidade.

Material e Métodos

Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, fundamentado no Planejamento Estratégico Situacional (PES). As etapas incluíram diagnóstico situacional, identificação das causas e consequências do problema, definição de objetivos estratégicos, seleção de nós críticos e elaboração de plano de ação participativo, com envolvimento dos acadêmicos e supervisão do enfermeiro. As ações propostas incluem realocação do acolhimento para o guichê 3, reorganização do espaço, informativos com placas, medidas de segurança e capacitação da equipe.

Resultados e Discussão

Espera-se como resultado a redução do tempo de espera ao chegar para atendimento, menor aglomeração no setor de triagem, organização do fluxo no setor de pré-consulta, vacina, procedimentos, registro no sistema adequado conforme horário agendado de atendimento médico e odontológico, maior segurança dos profissionais e satisfação dos usuários, além da padronização do fluxo de atendimento e do cuidado humanizado (FIGUEIREDO et al., 2024). Os resultados coletados confidencialmente mostram que a maioria dos profissionais avaliou de forma positiva o novo processo de acolhimento implementado na unidade. Observa-se predominância de respostas “Sim” nas questões relacionadas à organização do fluxo, redução do tempo de espera e humanização do atendimento. No entanto, alguns participantes destacaram a necessidade de capacitação contínua e maior preparo para atuação no novo modelo.

Conclusão

Conclui-se que a proposta é viável, de baixo custo e alto impacto, pois valoriza a comunicação visual, o ambiente seguro para os profissionais e a humanização do cuidado, fortalecendo o vínculo entre profissionais e comunidade e contribuindo para a melhoria contínua da qualidade na Atenção Primária.

Referências

GIORDANI, J. M. A. et al. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão sistemática e metassíntese. Rev. APS, v. 23, 2020.
ALMEIDA, R. N. et al. Práticas Humanizadas na Atenção Primária: perfil dos profissionais e relação com o direito à saúde. APS em Rev., v. 7, n. 1, 2025.
MARTINS, B. E. P.; PASSOS, C. S. Desafios à prática do acolhimento na Atenção Primária à Saúde no Brasil. REVISE, v. 2, 2021.
SANTOS, W. E. P.; NUNES, C. J. R. R. O acesso ao acolhimento e atendimento na APS – relato de experiência. Health Residencies Journal, v. 4, n. 18, 2023.
JUNGES, J. R. et al. Segurança do paciente na APS: revisão de escopo. RECISATEC, v. 2, n. 5, 2022.
SALOMÉ, G. M.; NOGUCHI, T. F. B. Manual de orientação e controle da COVID-19 na APS. Rev. Med., v. 102, n. 2, 2023.
FIGUEREDO, E. V. N. et al. Acolhimento na APS: uma perspectiva de humanização. Rev. JRG, v. 7, n. 15, 2024. Disponível em: https://revistajrg.com/article/view/1415. Acesso em: 29 out. 2025.