



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
TOCANTINS PRÓ-REITORIA DE  
PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**

**Disciplina: Gestão, planejamento e avaliação em saúde.**

---

**PROJETO INTERVENÇÃO PARA MELHORIA DO ACOLHIMENTO AOS  
USUÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE 1004 SUL- ALBERTINO  
SANTOS PALMAS-TO.**

---

**Docentes:**

**Dr. José Gerley Díaz Castro  
Dr. Neilton Araújo de Oliveira  
Dra. Renata A. de Medeiros Moreir**

**Mestrandas:**

**Domiciana Santana Parente  
Juliana da Silva Vanderlei**

**Palmas/TO  
2023**

## **1. Apresentação**

O CSC 1004 – Sul Albertino Santos, localizado no Território Krahô, plano diretor Sul – Palmas –TO. Possui 04 Equipes sendo 03 ESF e 01 Programa saúde na hora. É composta por 54 Servidores. A Unidade conta com 9 consultórios, 03 enfermagem, 03 médica, 03 odontologia, uma sala para os Agentes Comunitários de Saúde (ACS), uma sala para a equipe do NASF, sala de acolhimento, tratamento, vacina, recepção, CME, Expurgo, Laboratório, DML, copa e Coordenação.

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) (BRASIL, 2013), é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socio afetiva.

O acolhimento implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilidade, estabelecimento de articulações para garantir a eficácia dos encaminhamentos (Falk, et al., 2010).

Atualmente um dos temas mais debatidos na Atenção Primária (APS) em todo território nacional tem sido o do acesso e como isso fortalece a saúde e o Sistema Único de Saúde (SUS) através da APS

### **Objetivo Geral**

Realizar intervenção baseando-se nas Políticas de Humanização do SUS com a finalidade de organizar, e aprimorar a rotina de serviço e acolhimento para as equipes de saúde no atendimento dos usuários do CSC 1004 Sul-Albertino Santos Palmas -TO.

### **Objetivos Específicos**

Discutir o processo de trabalho com a equipe;

Organizar as agendas de atendimento dos profissionais;

Estabelecer uma política de educação permanente e aprimoramento constante dos processos de trabalho;

Oferecer ao usuário uma assistência completa e integral, baseados em preceitos humanos e voltados para o indivíduo e para a comunidade.

### **Finalidade**

O projeto de intervenção tem como finalidade melhorias dos fluxos, consultas, atendimentos aos usuários, entre outros, problemas encontrados. Elencamos algumas dificuldades no CSC, como:

Administrativos lentos e quantidades insuficientes;

Agendamento mensal;

Falta de fluxos e normas dos serviços;

Quantidade de vagas insuficientes;

Cadastro dos ACS;

Visita dos ACS;

Problemas quantidades de salas;

Agenda dos profissionais médicos;

Desistência dos usuários nas Consultas;

Ouvidorias e reclamações.

Atuamos 40 dias no CSC, com as equipes, observamos, atuamos, fizemos reuniões e obtivemos os seguintes resultados:

Facilidade para reagendar pacientes quando se tem imprevistos com o profissional médico.

Paciente só aguarda uma semana para agendar novamente outra consulta.

Recepção trabalha de forma mais tranquila pois agenda em um dia na semana para cada equipe, diminuindo o fluxo na recepção.

Identificação dos riscos e priorização de problemas;

Avaliação das demandas;

Capacitação das equipes;

Ampliação e ofertas de vagas;

Capacitação da equipe de forma interdisciplinar com objetivo de alcançar o cuidado integral e resolutivo;

Organização da agenda das equipes de Saúde da Família no CSC;

Garantia dos insumos/equipamentos/medicamentos necessários ao funcionamento da CSC;

Implantação e implementação de protocolos, fluxos e diretrizes clínicas;

Organização e divulgação do fluxo institucional de comunicação (referência e contra referência) entre as equipes de APS com outros pontos da rede de atenção à saúde;

Monitoramento e avaliação das condições e ações prioritárias;

## **2. Tipo do Produto Técnico**

Eixo 2 Formação: caracteriza-se por atividades de educação relacionadas a diferentes níveis de formação profissional, com público alvo interno do CSC.

### **Público Alvo**

Profissionais de Saúde do CSC 1004 – Sul Albertino Santos

## **3. Relatório Técnico**

**Descrição da finalidade:** A avaliação deste relatório está relacionada com as mudanças causadas pelo produto técnico no ambiente de trabalho. O problema a ser tratado neste projeto de intervenção é a realização do fluxo de atendimento no CSC 1004 Sul-Albertino Santos, percebemos que persiste uma desordem no acolhimento, agendamento e na distribuição de tarefas. O CSC estava com várias reclamações e problemas que precisavam ser resolvidos, por isso, as mestrandas atuaram observando os problemas e elencando soluções para o CSC, foi realizado reuniões e o acolhimento dos pacientes. A organização é uma atividade básica da administração e serve para agrupar pessoas e estruturar todos os recursos organizacionais para atingir os objetivos

predeterminados. Realizar educação continuada com a equipe mostra um atendimento uniforme.

Logo, após reunião geral com os servidores, verifica-se os benefícios dessa implantação em relatos de alguns membros como: “melhorou o tumulto que havia na recepção”, “garantiu mais acessibilidade aos usuários na unidade”. Os profissionais relataram que o acolhimento teve reflexos positivos para os usuários.

Este documento é resultado do trabalho realizado pelo programa de pós-graduação stricto sensu.

Conexão com a pesquisa: não se aplica

Conexão com a produção científica: não se aplica

A produção necessita estar no repositório? Sim

Documento anexados (em PDF): o próprio documento

#### **4. Referências**

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: política nacional de humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2003 (Série B. Textos Básicos de Saúde)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. O HumanizaSUS na Atenção básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2009 (Série B. Textos Básicos de Saúde)

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Sistema Único de Saúde. Brasília: CONASS, 2011. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS 2011, 1)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.