



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

DOI: <http://doi.org/10.20873/IMPLAN>

IMPLANTAÇÃO DO FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA UNIDADE DE SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

IMPLEMENTATION OF THE CARE FLOW CHART OF THE HEALTH UNIT OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF TOCANTINS

IMPLEMENTACIÓN DEL DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE TOCANTINS

Antonio Matheus Santos Medrado¹
Alice de Castro Carvalho de Oliveira²
Bianca Guimarães Lima³
Luana Barros dos Santos Oliveira⁴
Raquel Cristina Amorim dos Santos⁵
Ana Edith Farias Lima⁶
Dayana Aparecida Franco⁷
Mauro Antonio Costa Maues⁸
Rhavenna Thais Silva Oliveira⁹

RESUMO

Trata-se de um relato de experiência de abordagem descritiva vivenciada por acadêmicos do internato rural do curso de Enfermagem da Universidade Federal do Tocantins. Para construção e implementação do fluxograma de atendimento na Unidade de Saúde da UFT foram percorridas 4 etapas: I ETAPA: Ambientação na

¹ Universidade Federal do Tocantins – UFT: matheus.medrado@mail.uft.edu.br

² Universidade Federal do Tocantins – UFT: alice.castro@mail.uft.edu.br

³ Universidade Federal do Tocantins – UFT: biancagmrs2@gmail.com

⁴ Universidade Federal do Tocantins – UFT: luanabarrosbio@gmail.com

⁵ Universidade Federal do Tocantins – UFT: crystina.amorim@gmail.com

⁶ Universidade Federal do Tocantins – UFT: anaedith@mail.uft.edu.br

⁷ Universidade Federal do Tocantins – UFT: dayanaapfranco@yahoo.com.br

⁸ Universidade Federal do Tocantins – UFT: mauroacmaues@hotmail.com

⁹ Universidade Federal do Tocantins – UFT: rhavenna.oliveira@mail.uft.edu.br



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

Unidade; II ETAPA: Busca na literatura e escolha da plataforma Whimsical, sendo está última uma fonte abrangente para elaboração de documentos, fluxogramas; III ETAPA: Esboço do fluxo de atendimento; IV ETAPA: Inserção do fluxograma na plataforma digital escolhida e aperfeiçoamento. A experiência com a produção do fluxograma de atendimento da Unidade de Saúde foi bastante significativa, pois trouxe para nossa vivência como internos a importância do gerenciamento em enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Fluxograma; Gestão em Saúde; Unidade básica de saúde.

ABSTRACT

This is an experience report with a descriptive approach experienced by students at the rural internship of the Nursing course at the Federal University of Tocantins. To construct and implement the care flowchart at the UFT Health Unit, 4 stages were followed: I STAGE: Accommodation in the Unit; STAGE II: Search in the literature and choose the Whimsical platform, the latter being a comprehensive source for preparing documents and flowcharts; III STAGE: Outline of the service flow; IV STAGE: Insertion of the flowchart on the chosen digital platform and improvement. The experience with producing the Health Unit's care flowchart was quite significant, as it brought to our experience as interns the importance of nursing management.

KEYWORDS: Flowchart; Health Management; Basic health Unit.

RESUMEN

Se trata de un relato de experiencia con enfoque descriptivo vivido por estudiantes de la pasantía rural del curso de Enfermería de la Universidad Federal de Tocantins. Para la construcción e implementación del diagrama de flujo de atención en la Unidad de Salud de la UFT, se siguieron 4 etapas: I ETAPA: Alojamiento en la Unidad; ETAPA II: Buscar en la literatura y elegir la plataforma Whimsical, siendo esta última una fuente integral para la elaboración de documentos y diagramas de flujo; III ETAPA: Esquema del flujo de servicios; IV ETAPA: Inserción del diagrama de flujo en la plataforma digital elegida y mejora. La experiencia en la elaboración del diagrama de flujo de atención de la Unidad de Salud fue bastante significativa, ya que trajo a nuestra experiencia como pasantes la importancia de la gestión de enfermería.

PALABRAS CLAVE: Diagrama de flujo; Manejo de la salud; Unidad básica de salud.



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

1. INTRODUÇÃO

A gestão de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) é de vital importância para o planejamento, execução e manutenção dos serviços oferecidos pela UBS. Assim, dentre as atribuições do enfermeiro estão o planejamento, o dimensionamento de pessoal e recursos, a capacitação dos profissionais da unidade, bem como realizar diagnósticos quanto ao rendimento e funcionamento do serviço, visando o desenvolvimento de estratégias que possam auxiliar no alcance das metas apontadas no planejamento, sendo a enfermagem a categoria que mais ocupa a posição de gestão em UBS (TREVISIO *et al.*, 2017).

Para que as metas sejam atingidas, a estruturação dos serviços de saúde é uma atividade fundamental no cenário da gestão da clínica e do cuidado. Em tal planejamento, é imprescindível fazer uso de inúmeras tecnologias e métodos que contribuam para o aperfeiçoamento do acesso aos serviços de saúde e na condução do processo de trabalho. Além disso, a estruturação dos serviços proporciona aumento nos indicadores de saúde da unidade, visto que estes são o termômetro no âmbito da APS (REIS; DAVID, 2010).

A Lei do Exercício Profissional da Enfermagem, de número 7.498/86, estabelece legalmente as responsabilidades dos profissionais da enfermagem, por meio dela onde está permite a atuação do enfermeiro na gestão durante o processo de planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços da assistência de enfermagem (BRASIL, 1986).

Soder *et al.* (2020) afirma que, é justamente por meio da gerência do cuidado de enfermagem que ocorre a conexão entre a gestão e a assistência, permitindo ao enfermeiro atuar em diferentes campos. Sendo responsabilidade



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

do enfermeiro gestor aperfeiçoar as práticas de cuidado nos serviços de saúde e enfermagem através da elaboração de ações de cuidado e organização do trabalho no que diz respeito aos recursos humanos e materiais, gerando possibilidades para sua execução e também no aprimoramento das relações interpessoais no trabalho.

Assim, segundo Fernandes *et al.* (2014), o fluxograma é um instrumento de gestão significativo no entendimento das etapas do processo que serão observadas e assim, poderá colaborar com a uniformização e aperfeiçoamento no atendimento, objetivando garantir a rapidez, segurança e eficiência da assistência dos pacientes submetidos a determinados procedimentos. Desse modo, sua desorganização afeta negativamente os usuários e prejudica o trabalho da equipe, visto que provoca a ausência de tempo para assistir toda a demanda e impossibilita a execução de outras atividades de promoção de saúde (HUBNER, 2017).

O fluxograma configura-se como uma técnica de representação gráfica onde faz-se uso de símbolos estabelecidos previamente, possibilitando a descrição simples e nítida de determinado fluxo ou de um processo, assim como sua avaliação e reestruturação (RODRIGUES *et al.*, 2019).

Nesse sentido, o Ministério da Saúde sugere que este seja feito a partir de análises de situações quanto à entrada de pacientes, etapas percorridas, saída e resultados obtidos, de modo que cada etapa do fluxo no processo de trabalho seja avaliada (BRASIL, 2004).

Diante disso, o presente trabalho tem por objetivo relatar a vivência de internos do curso de enfermagem na construção e implantação do fluxograma de atendimento na unidade de Saúde da Universidade Federal do Tocantins.



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

2. METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência, de abordagem descritiva, vivenciada por acadêmicos do internato rural do curso de Enfermagem da Universidade Federal do Tocantins, entre os meses de junho a agosto de 2021, na construção do fluxograma da Unidade Básica de Saúde da UFT. As etapas para a elaboração do fluxograma percorreram 4 fases, a saber:

I ETAPA: Ambientação na Unidade;

II ETAPA: Busca na literatura e escolha da plataforma *Whimsical*, sendo esta última uma fonte abrangente para elaboração de documentos, fluxogramas, wireframes e mapas mentais, além de ser um espaço onde é possível ter um número ilimitado de parceiros trabalhando no mesmo documento wireframe ao mesmo tempo (WHIMSICAL INC., 2021);

III ETAPA: Esboço do fluxo de atendimento;

IV ETAPA: Inserção do fluxograma na plataforma digital escolhida e aperfeiçoamento.

Com relação aos aspectos éticos preconizados na Resolução 466/2012, por se tratar de relato de experiência dos autores sobre sua prática, o presente estudo do tipo relato de experiência dispensa aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira etapa consistiu-se em um momento de conhecimento e interação acerca da Unidade de Saúde do Campus de Palmas, a qual encontrava-se fechada e sem funcionamento. O projeto estava estagnado e teve sua retomada entre os meses de junho e julho 2021), onde foi possível conhecer a estrutura física interna e externa da mesma e saber quais planos e



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

projetos estavam previstos para aquele espaço; foi uma ocasião onde as sugestões, hipóteses, discussões e diálogos pensados no melhor funcionamento para a Unidade se fizeram presentes. Além disso, na sala de reunião as demandas foram divididas por grupos, visto que, para que o serviço pudesse começar a funcionar, seria necessária uma estruturação das demandas que precisavam ser postas em prática.

Na segunda etapa foram realizadas buscas literárias de relatos de experiências que abordassem a criação de fluxograma em unidades de saúde, de maneira que norteassem a construção do fluxograma da Unidade de Saúde da Universidade Federal do Tocantins. Ainda nesta etapa, definiu-se a plataforma Whimsical como escolha para construção do fluxograma.

Já na III etapa, iniciou-se a organização do fluxograma, onde, em uma folha de papel A4, a estruturação do fluxo começou a fluir. Para tal, o grupo percorreu a Unidade, de modo a pensar na melhor maneira de dispor os setores e a fim de discutir o que melhor funcionaria em cada sala. Assim, um esboço foi feito, onde organizou-se e detalhou-se a ideia inicial de cada grupo e, assim, foi possível visualizar melhor como se daria a dinâmica da Unidade.

Além disso, foi possível observar que essa estruturação vai além de definir o que funcionará em cada local, pois, é necessário visualizar a Unidade em funcionamento e, repensar se aquilo que foi feito funcionará de fato e se é a melhor alternativa possível. Cabe citar ainda que, foi necessário pensar no que facilitará o atendimento e a melhor dinâmica para o paciente que virá à Unidade.

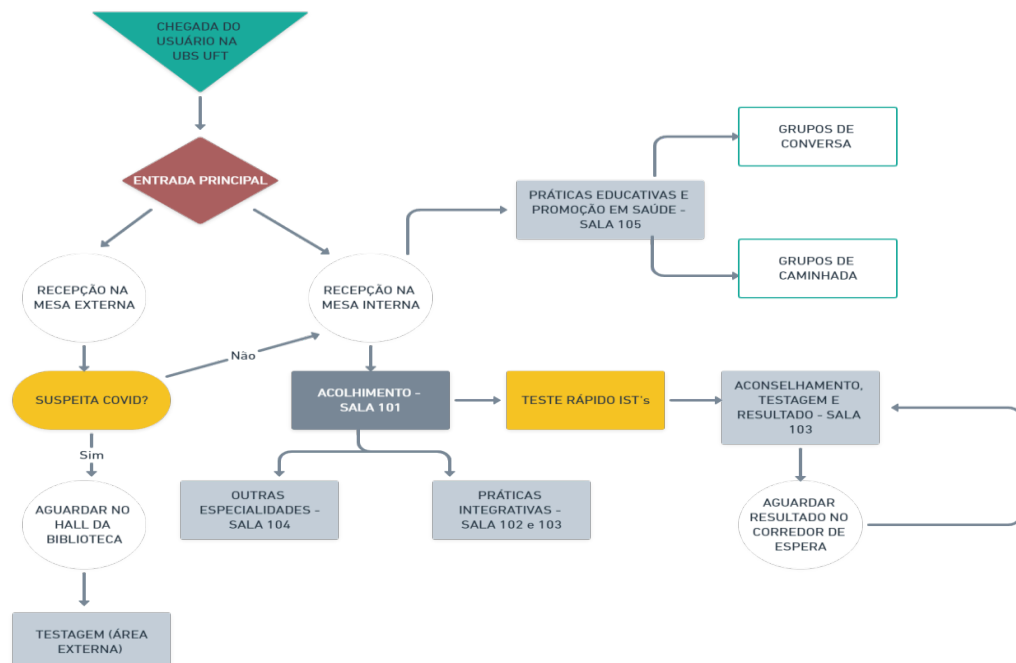
A construção do fluxograma exigiu que estivessemos em constante comunicação com os grupos responsáveis pelo Acolhimento, Insumos e Dimensionamento, podendo o processo organizativo da UBS ser comparado a

uma teia onde todos os setores de organização trabalham em conjunto para obter um resultado em comum, neste caso, o oferecimento à comunidade de um serviço de saúde de qualidade, que promova saúde na comunidade acadêmica especificamente.

Na IV etapa foi realizada a inserção do fluxograma na plataforma digital Whimsical. Sendo esse, apresentado na Figura 01 e descrito a seguir.

Figura 1. Fluxograma de funcionamento da Unidade de Saúde do Campus de Palmas, julho de 2021.

FLUXOGRAMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA UFT





ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

UFT foram, massoterapia, reflexoterapia podal, reiki, acupuntura, auriculoterapia, teste de swab rápido de COVID-19 e testes rápidos de HIV, sífilis, hepatite B e C.

O triângulo invertido representa a chegada do usuário na Unidade de Saúde da UFT, passando pela entrada principal representada pelo losango. Diante da situação pandêmica atual, o serviço foi pensado também para prestar serviço de teste rápido de swab nas sextas-feiras. De maneira que, a unidade passou a ser composta por uma recepção interna, para todos os dias da semana e os demais serviços e, uma recepção externa, para as sextas-feiras.

Diante da situação pandêmica atual, o serviço foi pensado também para prestar serviço de teste rápido de swab nas sextas-feiras. De maneira que, a unidade passou a ser composta por uma recepção interna, para todos os dias da semana e os demais serviços e, uma recepção externa, para as sextas-feiras (para encaminhamento adequado dos pacientes suspeitos de contaminação por COVID-19).

Foi realizada a apresentação do fluxograma para a coordenação do curso de Enfermagem, professores orientadores, direção do Câmpus de Palmas e discentes participantes dos grupos responsáveis pela organização do acolhimento e insumos da UBS, em seguida foram realizadas as considerações e orientações sobre algumas mudanças a serem realizadas no fluxograma. Após a realização dos ajustes e aprovação do material por parte da coordenação, houve a autorização para iniciarmos a divulgação dos serviços da unidade para a comunidade acadêmica.

Nesse sentido, o estudo de Rodrigues et al. (2019), mostra que a vivência de um grupo de alunos na produção do fluxograma para uma



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

Unidade Básica, trouxe uma grande reflexão no que diz respeito ao processo de trabalho, mobilização de ferramentas de gestão e assistência, fazendo-os perceber que a construção de um fluxograma só é possível com uma ação coletiva, sendo necessário portanto, conhecer o trabalho dos integrantes da equipe, principalmente com os que atuam diretamente com o usuário, a fim de construir algo que possa ser verdadeiramente eficaz.

Sensação semelhante foi sentida pelos integrantes deste estudo, pois perceberam a necessidade de trabalhar o fluxograma de modo integrado com os grupos de Acolhimento, Insumos e Dimensionamento, de modo a garantir a melhor assistência aos usuários do serviço oferecido pela Unidade de Saúde.

Tenório *et al.* (2019) acredita que essas habilidades devem ser estimuladas e desenvolvidas durante a graduação, favorecendo não somente uma formação técnica, como também o desenvolvimento pessoal do graduando, de modo a treiná-lo para a prática profissional. E foi exatamente isto que a participação em todo o processo de construção do fluxograma trouxe aos seus participantes, possibilitando uma capacitação auxiliando assim o desenvolvimento de competências que minimizarão as dificuldades encontradas pelos egressos de enfermagem quando assumem um trabalho de gerência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência com a produção do fluxograma de atendimento da Unidade de Saúde foi bastante significativa, pois trouxe para nossa vivência como internos a importância do gerenciamento em enfermagem, o que nos permitiu entender como é fundamental que o enfermeiro tenha a capacidade de planejar e organizar o processo assistencial, assim como um olhar holístico



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

para as falhas, com o intuito de aperfeiçoar o serviço em saúde prestado.

Em virtude disso, depreendemos o significado do gerenciamento de enfermagem e passamos a vê-lo como importante ferramenta de trabalho. Somente através do gerenciamento de qualidade obtêm-se uma assistência de qualidade. Portanto, tivemos a oportunidade em atuarmos nas ações relacionadas ao planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços de enfermagem, pois os mesmos são atribuições privativas do enfermeiro, asseguradas na Lei nº 7.498/1986 do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), que regulamenta o exercício profissional de enfermagem no Brasil.



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde; Departamento de Atenção Básica. **Caderno de Atenção Básica - Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília (DF): MS; 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde (BR), Secretaria Executiva Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde**. Brasília (DF): MS; 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Atenção à Saúde, Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência. **Política nacional de humanização da atenção e gestão do SUS**. Brasília (DF): MS; 2009.

BRASIL. **Lei nº 7.498, de 25 de Junho de 1986**. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências. Legislação para o Exercício da Enfermagem, 1986. 6p. Disponível em: <<http://www.abennacional.org.br/download/Leiprofissional.pdf>>. Acesso em: 15 agosto 2021.

FERNANDES, Liva Gurgel Guerra et al. Contribuição de James Reason para a Segurança do Paciente: reflexão para a prática de enfermagem. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 8, n. 7, p. 2507-2512, 2014.

HUBNER, B. A. fluxo de atendimento interno e externo na unidade básica de saúde: organização do fluxo de atendimento para melhor atender a demanda. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (**Especialização Estratégia Saúde da Família**) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, p. 08-28, 2017. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/fluxo-atendimento-interno-externo-ubs.pdf>>. Acesso em: 24 julho 2021.

REIS, V. M.; DAVID, H. M. S. L. D. O fluxograma analisador nos estudos sobre o processo de trabalho em saúde: uma revisão crítica. **Rev APS**, Juiz de Fora, v. 13, n. 01, p. 118-124, 2010.



ISSN nº 2595-7341 Vol. 7, n. 1, Jan-Abr., 2024

RIBEIRO, A. B. A.; REIS, R. P.; BEZERRA, D. G.. Gestão em saúde pública: Um enfoque no papel do enfermeiro. **Revista Brasileira de Ciências em Saúde**, v. 19, n. 03, p. 247-252, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/rbcs/article/view/22126/15077>> . Acesso em: 05 setembro 2021.

RODRIGUES, Rosiane Pinheiro *et al.* Fluxograma Descritor do processo de trabalho: ferramenta para fortalecer a Atenção Primária à Saúde. **Saúde em Debate** [online], v. 43, n. spe6, p. 109-116, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-11042019S610>>. Acesso em: 14 agosto 2021.

SODER, Rafael Marcelo *et al.* Práticas do enfermeiro na gestão do cuidado na atenção básica. **Revista Cubana de Enfermagem**, v. 36, n. 1, p. 1561-2961, 2020.

TENÓRIO, Hulda Alves de Araújo *et al.* Gestão e gerenciamento de Enfermagem: perspectivas de atuação do discente. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 13, p. 1-10, 2019.

TREVISIO, Patrícia; PERES, Sabrina Capeletti; SILVA, Alessandra Dartora da; SANTOS, Adriana Alves dos. Competências do enfermeiro na gestão do cuidado. **Revista de administração em saúde**, v. 17, n. 69, p. 1-15, 2017.

WHIMSICAL INC., 2021 Disponível em: <<https://whimsical.com/>>. Acesso em: 14 agosto 2021.