

ORGANIZAÇÃO E ROTINA DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EM NATAL-RN, BRASIL: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Daniel Bezerra Braga¹; Ellen Sandy Freire Pinheiro²; Giovana Monteiro Borges³; Laryssa Karen de Lima Alves⁴; Lucas Luis Rocha de Albuquerque⁵; Natália Queiroz de Araújo⁶; Luís Miguel Garcia de Castro⁷; Pedro Bezerra Xavier⁸; Larissa Grace Serafim de Melo⁹.

¹Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/3359853356182197>

²Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <https://lattes.cnpq.br/2226599505763546>

³Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/9950785464283235>

⁴Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/9586803530239708>

⁵Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/8813866669974562>

⁶Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/4206692875220296>

⁷Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/3185067406481650>

⁸Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/2088975311359852>

⁹Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN. <http://lattes.cnpq.br/5759085627598936>

PALAVRAS-CHAVE: Atenção Primária à Saúde. Estrutura Funcional. Serviço de Saúde.

ÁREA TEMÁTICA: Saúde Ocupacional.

DOI: 10.47094/IIICOLUBRASC.2025/RE/41

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) baseia-se no princípio de que é fundamental o exercício da atenção à saúde para estabelecer a qualidade de vida da população, além de contar com diretrizes essenciais para o seu funcionamento, tais como universalidade, integralidade, equidade, regionalização e participação popular (EBLING; SANTOS, 2023).

De acordo com Ribeiro *et al.* (2023), a Atenção Primária à Saúde (APS) caracteriza-se como a porta de entrada do usuário ao SUS, sendo de extrema importância o seu pleno funcionamento estrutural para que os serviços possam ser ofertados de maneira satisfatória e integral para a população, embora a falta de comunicação entre a administração das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e os usuários seja um problema operacional prevalente no contexto da saúde pública brasileira.

Nesse sentido, uma das formas de suprimir falhas operacionais nos serviços de saúde é a adoção de estratégias que visem melhorar a organização das UBS e promover a

otimização do tempo dos profissionais que as compõem e dos pacientes que as procuram. Assim, a confecção de um organograma adequado à dinâmica diária da unidade de saúde surge como alternativa viável para potencializar o serviço a partir do aprimoramento do fluxo de atendimento e, conseqüentemente, da satisfação dos usuários (CORDEIRO; FORTES, 2021).

OBJETIVO

Analisar a organização e a rotina da Unidade de Saúde da Família Dix-Sept Rosado, em Natal/RN, Brasil, por meio da elaboração de organograma e exposição, a fim de representar de maneira sistemática a estrutura funcional e as atividades desenvolvidas na unidade.

METODOLOGIA

A disciplina Saúde e Cidadania II tem como um dos objetivos capacitar os alunos a elaborar intervenções em questões de saúde individual e coletiva, compreendendo as demandas da população e da UBS. Por meio de interações e vivências em diversas áreas da saúde, os discentes desenvolvem espírito crítico e autonomia para atuar na assistência à saúde e na construção de um sistema mais igualitário e acessível. Dessa forma, este estudo foi desenvolvido como relato de experiência, com enfoque descritivo. A atividade foi realizada diretamente na unidade básica de saúde no mês de julho de 2025.

A prática educativa foi executada por meio da construção de um quadro de serviços com foco na orientação da população e no fortalecimento da organização da UBS. No contexto da ação, os alunos elaboraram o quadro com a definição dos dias e horários dos atendimentos realizados na unidade por cada área profissional, contribuindo para uma melhor comunicação para com a comunidade e para o planejamento entre os profissionais. A atividade teve caráter informativo e organizacional, utilizando a exposição visual como recurso para a população.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A experiência vivenciada por alunos da disciplina de Saúde e Cidadania II na Unidade Básica de Saúde (UBS) de Dix-Sept Rosado, em Natal/RN, possibilitou a observação e análise da rotina, revelando a necessidade de uma intervenção para otimizar a comunicação e a organização interna. O estudo teve como foco a implementação de uma ferramenta de fácil acesso e visualização para aprimorar o fluxo de atendimento e a experiência dos usuários. De forma semelhante, em Ribeiro *et al* (2023), a introdução de um fluxograma numa UBS em Betim/MG resultou em uma maior organização de trabalhos, independência dos usuários e mitigou a sobrecarga do ambiente de trabalho.

A principal intervenção consistiu na criação e instalação de um quadro de serviços que detalha os dias e horários de atendimento de cada profissional e especialidade. Essa ferramenta visual não só serviu como um guia claro para os usuários, orientando-os sobre a disponibilidade dos serviços, mas também se tornou um recurso valioso para o planejamento da equipe de saúde, permitindo uma melhor gestão do tempo e das atividades.

A exposição do quadro na sala principal da UBS contribuiu para um fluxo de atendimento mais organizado e eficiente. A clareza das informações reduziu a necessidade de repetição de perguntas, minimizando o tempo de espera e melhorando a satisfação do usuário. Para a equipe, a intervenção proporcionou um ambiente de trabalho mais coeso, facilitando a visualização das responsabilidades e o alinhamento entre as demandas da comunidade e os serviços oferecidos.

Em suma, este trabalho demonstra que intervenções simples, focadas em estratégias de comunicação e organização, podem gerar um impacto significativo na rotina das Unidades Básicas de Saúde. A criação de materiais informativos, como o quadro de serviços, reforça o papel da Atenção Primária à Saúde (APS) como porta de entrada eficaz no SUS, promovendo o cumprimento dos princípios de acessibilidade e melhorando a qualidade do serviço para todos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a simples elaboração e exposição de um organograma visual pode ter um impacto significativo na rotina de uma Unidade Básica de Saúde. A intervenção realizada mostrou que a clareza na informação sobre os serviços disponíveis e a otimização do fluxo de atendimento são essenciais para a satisfação do usuário e para a eficiência do trabalho da equipe. Esse relato de experiência demonstra que pequenas mudanças na gestão e na comunicação podem transformar a experiência na APS, validando a importância da participação acadêmica na busca por melhorias contínuas na saúde pública.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

CORDEIRO, Antonia Lucas de Oliveira; FORTES, Renata Costa. **Relato de experiência a partir de observação da ambiência e fluxo de uma unidade básica de saúde do Distrito Federal / Experience report from the observation of the ambience and flow of a basic health unit of the Federal District**. Brazilian Journal Of Development, [S.L.], v. 7, n. 11, p. 104399-104412, 11 nov. 2021. South Florida Publishing LLC. <http://dx.doi.org/10.34117/bjdv7n11-184>. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/39387/pdf>. Acesso em: 17 set. 2025.

EBLING, Eduarda; SANTOS, CarlosAlberto Frantz dos. **Análise das rotinas administrativas de uma Unidade Básica de Saúde em um município do Rio Grande do Sul**. Práticas de Administração Pública, Santa Maria/Rs, v. 7, n. 3, p. 1-20, jul. 2023. Disponível em: <https://>

periodicos.ufsm.br/pap/article/view/74475/63691. Acesso em: 17 set. 2025.

RIBEIRO, Camila Godinho *et al.* **A utilização de fluxograma orientador nas Unidades Básicas de Saúde**. Brazilian Journal Of Health Review, [S.L.], v. 6, n. 4, p. 14375-14379, 10 jul. 2023. South Florida Publishing LLC. <http://dx.doi.org/10.34119/bjhrv6n4-032>. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/61304>. Acesso em: 17 set. 2025.