

GESTÃO DE EQUIPE E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO ESTRATÉGIAS DE PRECEPTORIA PARA A PROMOÇÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE NA APS

Segurança do paciente; Gestão de enfermagem; Enfermeiras em Saúde da Família

Introdução

A segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde (APS) é um desafio multidimensional em que fragilidades na comunicação, na integração da equipe e na organização do processo de trabalho favorecem eventos adversos. Em março de 2026, uma Unidade Básica de Saúde (UBS) vinculada a uma Residência Multiprofissional em Saúde da Família, em um município de médio porte do Centro-Oeste, vivenciou a inserção simultânea de nova equipe de enfermagem e de residentes do primeiro ano (R1) sem experiência prévia em APS. A incompreensão sobre o processo formativo dos residentes gerou expectativas difusas acerca de papéis profissionais, instituindo um ambiente orientado à culpabilização individual em detrimento da análise situacional, o que inibiu a comunicação de fragilidades e comprometeu a segurança do cuidado. Este relato descreve uma intervenção de preceptoria centrada na segurança do paciente, tendo a gestão de equipe e a mediação de conflitos como estratégias estruturantes, desenvolvida entre março e junho de 2026.

Métodos

Relato de experiência em unidade básica de saúde, fundamentado nos pressupostos da Educação Permanente em Saúde (EPS). O ciclo reflexivo estruturou-se em três etapas: (1) conversas individuais de feedback com escuta qualificada e problematização de situações de risco; (2) elaboração de Planos de Desenvolvimento Individual (PDI); (3) reunião coletiva com pactos de colaboração e dinâmica reflexiva, na qual cada profissional formulou um compromisso pessoal iniciado por "A partir de hoje eu me comprometo a...". Os R1 participaram como ouvintes nas conversas individuais; a residente do segundo ano (R2) atuou ativamente na mediação e no planejamento das ações.

Resultados / Discussão

Os feedbacks evidenciaram cultura de segurança fragilizada por um ambiente punitivo que personificava o erro, inibindo o relato de fragilidades e a aprendizagem situacional. Os principais riscos identificados foram: administração de medicamentos sem prescrição, rotulagem inadequada de soros e fragmentação do cuidado por setorização rígida. Conflitos interpessoais não resolvidos criavam clima de autocensura, no qual profissionais evitavam expressar dúvidas ou buscar apoio, condição incompatível com cultura de segurança. Técnicas com experiência hospitalar demonstravam insegurança na adaptação à APS, particularmente no uso do prontuário eletrônico e no acolhimento territorial. As intervenções priorizaram análise situacional em substituição à culpabilização, reconhecimento da diversidade de perfis, comunicação assertiva e construção de pactos coletivos para prevenção de riscos. Compromissos expressos na dinâmica reflexiva, como "ouvir mais", "ter mais empatia" e "ser mais comunicativa" evidenciaram a compreensão da equipe de que a segurança do paciente se funda nas relações interpessoais. Para os residentes, a experiência integrou três competências indissociáveis: gestão de conflitos, organização do trabalho de enfermagem e cultura de segurança.

Considerações Finais

A experiência reafirma que a segurança do paciente na APS transcende protocolos assistenciais, exigindo cultura organizacional baseada em confiança, comunicação aberta e análise situacional. A preceptoria, ao articular gestão de equipe e mediação de conflitos como estratégias para ambientes seguros, fortalece a integração ensino-serviço e forma residentes aptos aos desafios da prática.

Imagens Anexas



Feedback equipe de enfermagem



Capacitação POP curativo



Reunião Enfermagem

Referência Bibliográfica

BOHRER, J. K. L. et al. Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde. Rev. Rene, Fortaleza, v. 22, 2021. ROCHA, M. P.; VIANA, I. S.; VIEIRA, I. F. Segurança do paciente na atenção primária à saúde de um município brasileiro. Physis, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, 2021. GALHARDI, N. M. et al. Avaliação da cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde. Acta Paul. Enferm., São Paulo, v. 31, n. 4, 2018. GOMES, D. C. et al. Gestão de programa de residência multiprofissional em saúde. Temas Educ. Saúde, v. 19, 2023. BRASIL. Ministério da Saúde. Documento de referência p