

USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA MELHORIA DA COMUNICAÇÃO NA SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Atenção Primária a Saúde; Comunicação; Tecnologia em Saúde

Introdução

O conceito de tecnologias abrange diferentes formas de produzir cuidado, conhecimento e interação entre profissionais e usuários, classificadas em leves, leveduras e duras. A comunicação constitui um dos principais pilares para o funcionamento efetivo das equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF), entretanto, falhas comunicacionais, ausência de organização e alinhamento dos fluxos assistenciais e administrativos e insuficiência no planejamento estratégico podem comprometer a organização do processo de trabalho, ocasionando perda de informações, dificuldades no cumprimento das agendas, cronogramas e metas pactuadas. A gestão compartilhada e os espaços coletivos de diálogo fortalecem a cogestão, ampliam a corresponsabilização dos trabalhadores e qualificam os processos comunicacionais.

O objetivo deste trabalho foi descrever a experiência da implementação de ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) voltadas ao aprimoramento da comunicação nos processos de trabalho.

Métodos

A metodologia adotada foi desenvolvida a partir da problematização identificada durante reuniões de equipe e diante desse cenário, foi proposta a implantação de um mural informativo, com o objetivo de ampliar o acesso às informações, fortalecer o vínculo entre profissionais e usuários, promover maior transparência na organização dos serviços e qualificar o processo de acolhimento. Para isso, utilizou-se a matriz 5W2H.

Resultados / Discussão

Aplicando a matriz, temos que: QUÊ? (WHAT?) Quadro para informações/ QUEM? (WHO?) Profissionais da Residência Multiprofissional em Saúde da Família (Enfermeira, Odontóloga e Farmacêutica) / ONDE? (WHERE?) Unidade Básica de Saúde, território de atuação em um município no interior do Ceará/ POR QUÊ? (WHY?) Para melhorar a comunicação, acesso, integração e vínculo entre equipe e pacientes /QUANDO? (WHEN?) Em março de 2026 durante o módulo de Vigilância em Saúde como atividade de dispersão / COMO? (HOW?) Confecção e entrega do quadro na unidade de saúde / QUANTO CUSTA? (HOW MUCH?) Valor pago mediante recurso próprio.

Após descrição do planejamento na matriz exposta, iniciou-se a confecção do quadro para posterior impressão. O quadro possui os dias da semana em forma de calendário, todos os profissionais da equipe, turnos e ações que serão desenvolvidas. Posteriormente, depois de finalizada todas as etapas, o quadro foi entregue na unidade e explicada sua funcionalidade, sendo colocado em local de fácil visualização. Além disso, a recepcionista foi a responsável escolhida para preenchimento das informações semanais no quadro.

Considerações Finais

Diante do exposto, ressalta-se que a utilização de tecnologias leves desempenha um papel fundamental na qualificação da atenção à saúde, sobretudo na ESF. A aplicação da matriz 5W2H contribuiu para um planejamento estruturado e organizado, garantindo clareza nas ações desenvolvidas e facilitando sua execução. A intervenção proposta, por meio da implementação de um quadro informativo na unidade, mostrou-se uma estratégia simples, eficiente e eficaz para melhorar a comunicação entre equipe e usuários, promovendo maior transparência, organização e acesso à informação, concluindo que pequenas intervenções, quando bem planejadas e fundamentadas, podem gerar melhorias significativas na dinâmica dos serviços.

Imagens Anexas



Referência Bibliográfica

SANTOS, Zélia Maria de Sousa Araújo; FROTA, Mirna Albuquerque; MARTINS, Aline Barbosa Teixeira. Tecnologias em saúde: da abordagem teórica à construção e aplicação no cenário do cuidado. Fortaleza: EdUECE, 2016. 482 p. [15:05, 29/07/2026]; SILVA, S. N. et al. Implementação de tecnologias em saúde no Brasil: análise de orientações federais para o sistema público de saúde. Ciência & Saúde Coletiva, v. 28, n. 5, p. 1451-1462, 2023. [15:07, 29/07/2026]; ALVES, Bruno Nóbrega de Paiva. A utilização da ferramenta 5W2H: uma proposta de mel