



QUALIFICAÇÃO DO FLUXO DE ENCAMINHAMENTOS AO SERVIÇO SOCIAL: Aplicação do ciclo PDSA

Darana Contino Neubauer e Luana Aparecida da Silva
Hospital Dia Campo Limpo – São Paulo

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A organização dos fluxos de atendimento é fundamental para garantir maior eficiência dos serviços de saúde, favorecer a utilização adequada dos recursos disponíveis e proporcionar um atendimento mais humanizado aos usuários. Nesse contexto, o Serviço Social possui papel importante na identificação e avaliação das necessidades sociais dos pacientes, especialmente em situações que demandam apoio, orientação ou articulação com a rede de serviços. Esse cenário ocasionou sobrecarga do serviço e encaminhamentos inadequados, além de evidenciar fragilidades na comunicação entre os profissionais da linha de frente e os pacientes. Diante desse contexto, foi desenvolvido um novo ciclo de melhoria utilizando a metodologia PDSA (Plan, Do, Study, Act), com o propósito de organizar os critérios de encaminhamento, qualificar a comunicação interna e otimizar a utilização das vagas disponíveis.

Objetivo

Qualificar o fluxo de encaminhamentos ao Serviço Social, estabelecendo critérios claros para as diferentes demandas, reduzindo solicitações e agendamentos inadequados, melhorando a comunicação entre os profissionais e os pacientes e garantindo a utilização racional das vagas ociosas decorrentes de absenteísmo.

Métodos

Foi realizado um ciclo de melhoria baseado na metodologia PDSA, estruturado em quatro etapas: planejamento, desenvolvimento, estudo e ação. Na etapa de Planejamento (Plan), foi realizada a análise do cenário e identificada a necessidade de organizar os encaminhamentos ao Serviço Social, diante do aumento das solicitações e da ausência de critérios uniformes. Realizadas sensibilizações com a equipe, em conjunto com a gestão, e estruturado um fluxo padronizado para direcionamento das demandas. Foram estabelecidas orientações para situações como primeira consulta, relatórios médicos, antecipação de consultas, cópia de prontuários, reclamações, ouvidoria, renovação de receitas, medicamentos de alto custo, preenchimento de formulários, situações de violência, erros em filas e documentos esquecidos. A partir dos resultados observados, foi definida a manutenção do novo fluxo, com monitoramento contínuo dos encaminhamentos, reforço das orientações às equipes e revisão periódica dos critérios sempre que identificadas novas necessidades.

Resultados

Após a implementação do novo fluxo, observou-se melhora na comunicação interna e maior compreensão dos profissionais quanto aos critérios para encaminhamento e antecipação de consultas.

Os dados demonstraram redução expressiva no número de agendamentos realizados pelo Serviço Social:

Período	Número de agendamentos
1º semestre de 2024	988
1º semestre de 2025	885
1º semestre de 2026	434

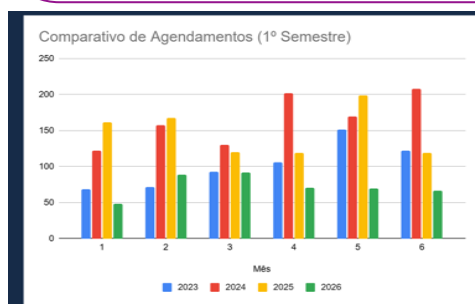
No comparativo entre o primeiro semestre de 2024 e o primeiro semestre de 2026, houve redução de aproximadamente 56% no número de agendamentos. Quando comparado ao primeiro semestre de 2025, a redução foi de aproximadamente 51%.

A redução observada sugere que a padronização dos critérios, associada à sensibilização das equipes e à melhoria da comunicação, contribuiu para diminuir os encaminhamentos inadequados e a sobrecarga do Serviço Social.

Além disso, a manutenção da possibilidade de utilização criteriosa das vagas ociosas permitiu preservar o objetivo inicial da estratégia: reduzir perdas decorrentes de absenteísmo e favorecer o melhor aproveitamento da capacidade instalada.

Conclusão

A aplicação do ciclo PDSA possibilitou identificar fragilidades no processo de encaminhamento ao Serviço Social e implementar ações direcionadas à melhoria do fluxo. A definição de critérios claros, a sensibilização dos profissionais e o fortalecimento da comunicação contribuíram para uma redução significativa dos agendamentos realizados pelo serviço. A redução de 988 agendamentos no primeiro semestre de 2024 para 434 no mesmo período de 2026 representa uma diminuição aproximada de 56%, evidenciando impacto positivo das medidas implementadas. Conclui-se que a organização do fluxo favoreceu maior racionalização dos encaminhamentos, redução da sobrecarga do Serviço Social e utilização mais adequada das vagas disponíveis.



Acesse o trabalho
na íntegra!

