



MAPEAMENTO COMPORTAMENTAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: REDUÇÃO DE RUÍDOS DE COMUNICAÇÃO E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Helena Penha de Souza, Paula Barcellos de Pinho
UBS Parque do Engenho II – São Paulo

Eixo Temático: Liderança e Comportamento Organizacional

Introdução

A equipe administrativa da Unidade Básica de Saúde atua diretamente como a porta de entrada essencial do usuário no SUS brasileiro. Trata-se de um ambiente caracterizado por alta pressão assistencial, em que conflitos internos prejudicam a assistência. Nesse cenário complexo, a aplicação de ferramentas de gestão, como a Metodologia DISC, surge como estratégia inovadora e viável para o mapeamento comportamental, visando otimizar as relações interpessoais e qualificar o fluxo de acolhimento local.

Objetivo

Relatar os impactos práticos da aplicação da metodologia DISC na equipe administrativa de uma unidade de saúde, focando na comunicação e satisfação do usuário.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre uma intervenção prática realizada com profissionais administrativos de uma Unidade Básica de Saúde. Inicialmente, aplicou-se o questionário metodológico DISC para identificação e mapeamento dos perfis comportamentais individuais (Dominância, Influência, Estabilidade e Conformidade). Posteriormente, conduziu-se uma oficina prática coletiva para devolução dos resultados e discussão sobre empatia e comunicação assertiva. Com base nos perfis identificados, a gestão realizou a reorganização dos postos de trabalho: colaboradores com perfis predominantemente comunicativos foram alocados no atendimento direto ao público na recepção, enquanto perfis focados em processos assumiram funções administrativas de retaguarda, como controle de arquivos e alimentação de sistemas de informação. Por fim, decorridos trinta dias da intervenção, procedeu-se à avaliação dos impactos por meio da manifestação de satisfação dos usuários e através de nova reunião administrativa.

Conclusão

A metodologia DISC comprovou ser um instrumento altamente estratégico, transformador e aplicável na Atenção Primária. Ao mitigar ruídos de comunicação, integrar a equipe administrativa e aprimorar a experiência do paciente na recepção, a intervenção confirmou que qualificar a gestão interna de pessoas é etapa indispensável para consolidar a humanização do acolhimento e elevar ainda mais a qualidade da assistência prestada no SUS.

Resultados

A análise comportamental revelou um panorama heterogêneo entre os colaboradores, viabilizando intervenções direcionadas que geraram três resultados principais na dinâmica institucional. O primeiro grande impacto consistiu na significativa e perceptível diminuição dos ruídos de comunicação interna. Ao compreenderem as características e preferências de cada perfil, os profissionais passaram a adaptar suas mensagens ao receptor. Esse alinhamento evitou interpretações equivocadas sobre o tom de voz e a postura de colegas de setores distintos, reduzindo atritos desnecessários no cotidiano de trabalho. O segundo desfecho observado foi o fortalecimento e a maior interação entre a equipe. O conhecimento mútuo criou um ambiente de empatia coletiva, promovendo cooperação espontânea em períodos de elevada demanda na unidade. Os funcionários passaram a reconhecer as potencialidades de seus pares, minimizando julgamentos pessoais e estimulando um clima organizacional mais saudável, colaborativo e harmonioso. Por fim, o terceiro e mais expressivo impacto refletiu-se diretamente na ponta do serviço, com o aumento da satisfação do usuário. A adequação dos profissionais conforme suas aptidões naturais otimizou os fluxos de trabalho. Profissionais dinâmicos e comunicativos na linha de frente tornaram o acolhimento mais humanizado e acolhedor, enquanto colaboradores detalhistas na retaguarda aceleraram os trâmites burocráticos e a organização de documentos e processos tecnológicos. Os dados de ouvidoria revelaram sensível redução de queixa de tempo de espera e feedbacks positivos dos pacientes, que relataram um atendimento visivelmente mais ágil, empático, resolutivo e respeitoso. Assim, a intervenção evidenciou que o desenvolvimento das competências socioemocionais dos trabalhadores administrativos reconfigura a recepção, convertendo um espaço habitualmente tido como de conflito em um ambiente estruturado de acolhimento. A ferramenta mostrou-se altamente eficaz ao integrar a eficiência dos processos organizacionais à humanização preconizada pelas diretrizes do Sistema Único de Saúde, beneficiando diretamente servidores e a comunidade local.

**Acesse o trabalho
na íntegra!**

