

## ESTUDO DE VIABILIDADE PARA A INSTALAÇÃO DE UM TOTEM NA RECEPÇÃO DA UBS CAMPO BONITO.

Vanessa Xavier <sup>1</sup>  
Marcella Reis Goulart <sup>2</sup>  
Orientadora: Rosana M. F. M. Leite <sup>3</sup>

### RESUMO

O estudo tem como objetivo avaliar a viabilidade da implementação de um totem de autoatendimento como estratégia complementar ao atendimento prestado na recepção da Unidade Básica de Saúde (UBS) do Campo Bonito, localizada na cidade de Indaiatuba no Estado de São Paulo. O estudo foi conduzido com dedicação pelos estudantes do 3º semestre de medicina da UNIMAX, que realizaram o levantamento de dados necessários para embasar esta proposta. A coleta de informações envolveu a análise do fluxo de pacientes, o tempo médio de espera, a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento e a identificação dos principais pontos críticos no processo de acolhimento. A proposta busca otimizar o fluxo de atendimento, reduzir filas e melhorar a experiência dos usuários e baseou-se no Caderno de Atenção Básica do Ministério da Saúde – Acolhimento da Demanda Espontânea e artigos relacionados. A instalação do equipamento visa proporcionar maior autonomia aos pacientes no acesso a informações e serviços, além de minimizar a sobrecarga da equipe administrativa. Para garantir o sucesso do projeto, foram considerados aspectos operacionais, incluindo treinamento dos funcionários, monitoramento do desempenho do sistema e adequações estruturais como rede elétrica, internet e localização estratégica do equipamento dentro da unidade. A análise prévia abrangeu um levantamento detalhado de dados sobre o tempo médio de espera dos pacientes em diferentes serviços da UBS, a capacidade instalada de recursos humanos alocados ao atendimento na recepção e a identificação de grupos vulneráveis que possam apresentar dificuldades no uso de tecnologias de autoatendimento. Desta forma, a implementação do totem se apresenta como uma solução inovadora para a modernização dos serviços de saúde e aprimoramento da gestão no ambiente da UBS.

**Palavras-chave:** Autoatendimento, inovação, UBS, gestão em saúde.

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Medicina do Centro Universitário Max Planck – Unimax – Indaiatuba /SP, [vanessa.xavier596@al.unieduk.com.br](mailto:vanessa.xavier596@al.unieduk.com.br);

<sup>2</sup> Médica da Família em UBS Campo Bonito – Indaiatuba /SP, [Marcella.goulart@prof.unieduk.com.br](mailto:Marcella.goulart@prof.unieduk.com.br)

<sup>3</sup> Professora orientadora: mestra, Centro Universitário Max Planck – Unimax – Indaiatuba /SP, [rosana.ferro@prof.unieduk.com.br](mailto:rosana.ferro@prof.unieduk.com.br)

