



Health  
Residencies  
Journal (HRJ).  
2025;6(29):14-15

## II Jornada Científica do Programa de Residência Multiprofissional em Gestão de Políticas Públicas para à Saúde

DOI:  
[https://doi.org/10.51723/  
hrj.v5i27.654](https://doi.org/10.51723/hrj.v5i27.654)

ISSN: 2675-2913

Qualis: B2

# O absenteísmo no âmbito da atenção secundária da Região de Saúde Centro-Sul: estratégias de monitoramento, comunicação qualificada e gestão de agendas

Aline Gouveia da Silva

## RESUMO

**Introdução:** a Atenção Ambulatorial Secundária (AASE) incorpora ações e serviços especializados de densidade tecnológica intermediária entre a atenção primária e a terciária. Esse nível de atenção contém serviços especializados, de apoio diagnóstico e terapêutico, além de atuar como referência assistencial e consultora para a Atenção Primária à Saúde (DISTRITO FEDERAL, 2018). Com a portaria nº 773, de 19 de Julho de 2018, a estrutura da AASE no Distrito Federal passou a abranger: uma diretoria (DIRASE) por Região de Saúde, vinculada a superintendência, comportando a Gerência de Planejamento, Monitoramento e Avaliação com dois núcleos; e as Gerências de Serviços de Atenção Secundária (GSAS), quantificadas conforme os serviços ambulatoriais existentes em cada região. Dentre as principais atribuições das GSAS está a responsabilidade da emissão de relatório mensal com taxa de absenteísmo e avaliação da adequação dos encaminhamentos provenientes da APS, baseados nos fluxos e protocolos vigentes. **Objetivos:** o objetivo geral consistiu na implementação de um processo de trabalho integrado com vistas a minimizar a taxa de absenteísmo na Policlínica do Guará, serviço vinculado à DIRASE da Região de Saúde Centro-Sul e gerenciado pela GSAS 2. **Método:** trata-se de um relato de experiência sobre a aplicação da metodologia da problematização, a partir do Arco de Charles Maguerez, em cenário de prática do Programa de Residência em Gestão de Políticas Públicas para a Saúde da ESCS/SES/DF. Para a construção do presente projeto foram incluídas as cinco etapas do Arco: observação da realidade; pontos-chave; teorização; hipóteses de solução e aplicação à realidade. **Resultados:** a realidade observada durante o cenário de prática da Profissional de Saúde Residente na GSAS 2 baseou-se no desafio de monitorar e avaliar a qualidade do acesso aos serviços, tendo em vista a fragilidade dos instrumentos que dimensionam o seu absenteísmo. Para solucionar tais fragilidades foi proposta a implementação de planilha integrada entre os setores; ordenação da força de trabalho e escalas profissionais; repactuações de fluxo de remarcação de consultas; e monitoramento dos dados de absenteísmo produzidos. A partir do uso da ferramenta Google DataStudio foi construído o painel que contemplou: o dimensionamento da força de trabalho, afastamentos profissionais, escalas e taxa de absenteísmo para cada especialidade. Com as visitas à chefia do Núcleo de Matrícula, Marcação de Consultas e Prontuário de Pacientes (NMCP) objetivou-se pactuar um processo de trabalho integrado entre os setores. Contudo, foi necessário readequar a implementação da planilha conjunta para a pactuação de envio mensal dos dados produzidos pelo núcleo à GSAS 2. **Conclusão:** em conformidade com Da Costa, Duarte e Vaggetti (2018), um fator determinante para o excesso de faltas às consultas é o longo tempo de espera ou retorno para uma nova

consulta. Para tanto, foi necessário introduzir ferramentas de monitoramento que oportunizassem a correção prévia dos problemas identificados, e que após a implementação produzissem efeitos para diminuir o índice de absenteísmo, em especial, no recorte de realidade à qual se destina o presente projeto.

**Palavras-chave:** Absenteísmo; Atenção secundária; Monitoramento; Comunicação qualificada; Gestão.

