

### **PROJETO NAVEGAÇÃO**

Amanda de Oliveira Bonfim<sup>1</sup>, Camila Fialho Santana<sup>1</sup>, Caroline Santos Damasceno Moreira<sup>1</sup>, Giovanna Miguel de Souza<sup>1</sup>, Juliana Gomes Ribeiro Garcez<sup>1</sup>, Michele Chieko Suzuki<sup>1</sup>, Renata Sobreira Correa<sup>1</sup>, Rodolpho Soares Silva<sup>1</sup>, Thais Fernandes da Silva<sup>1</sup>, Tiago Charles Pereira<sup>1</sup>, Aliny Simony Ribeiro Beneveni de Campos<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Discente FECS HAOC. <sup>2</sup>Docente e orientadora FECS HAOC.  
E-mail: ascampos@haoc.com.br

**Introdução:** O Projeto foi desenvolvido com a finalidade de qualificar a continuidade assistencial dos pacientes atendidos no Pronto Atendimento (PA) e reduzir retornos evitáveis ao serviço. Antes da intervenção, o fluxo apresentava baixa eficiência operacional, decorrente sobretudo da necessidade de deslocamento físico de colaboradores para a formalização de solicitações de consultas e exames complementares, o que comprometia a agilidade do processo e a adesão dos pacientes às orientações pós atendimento. **Material e Métodos:** A estratégia adotada consistiu na centralização da comunicação por meio da plataforma Microsoft Teams, integrando concierges, operadores de agendamento e a Enfermeira Navegadora em um ambiente digital único. Essa reorganização permitiu padronizar etapas, otimizar o fluxo de informações e eliminar barreiras logísticas. A implementação englobou o mapeamento detalhado dos processos e a definição das responsabilidades de cada integrante do projeto. **Resultados e Discussão:** O novo fluxo passou a incluir a identificação de pacientes elegíveis, o contato proativo por WhatsApp e a submissão digital das solicitações, garantindo maior celeridade nas confirmações. Nesse contexto, a Enfermeira Navegadora assumiu papel estratégico na coordenação do cuidado, assegurando a aderência ao protocolo, promovendo a fluidez comunicacional e realizando a priorização de casos complexos. A análise dos indicadores revelou avanços expressivos entre setembro e outubro, com aumento de 74,3% nos contatos proativos, 110,3% nos agendamentos concluídos e 57,8% na receita associada. **Conclusão:** Conclui-se que a digitalização, a centralização das comunicações e a integração multiprofissional são determinantes para a eficiência e a qualidade dos serviços de saúde no contexto pós-emergência.

**Descritores:** Gestão em Saúde, Processos Assistenciais, Saúde Digital.