

**DIÁLOGO EM SAÚDE: AÇÕES EXTENSIONISTAS EM UMA  
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA**

Caio Carvalho Almeida<sup>1</sup>  
Gabriela Viana Lanzarin<sup>1</sup>  
Maria Clara Dourado Montalvão e Araújo<sup>1</sup>  
Maria Fernanda Borges Soares<sup>1</sup>  
Kalissa Evelyn Rodrigues Marques<sup>1</sup>  
Patrícia Mayumi De Oliveira Shimada<sup>1</sup>  
Sophia Pereira Schöler<sup>1</sup>  
Mona Lisa Rezende Carrijo<sup>2</sup>

Este trabalho acadêmico explora as atividades desenvolvidas no âmbito do Programa Extensionista Integrador (PEI), como componente da tríade que une universidade, pesquisa e sociedade. Tríade esta que tem por objetivo construir e desenvolver habilidades e competências médicas para além da função técnica, ao passo que evidencia aos estudantes da área da saúde o papel deles como instrumento de cidadania, uma vez que ao participarem ativamente da compreensão das realidades, por meio da territorialização, os estudantes percebem o impacto dos determinantes sociais da saúde na qualidade de vida da população assistida<sup>1</sup>.

A Atenção Primária de Saúde (APS) atua como principal porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS) e se caracteriza por ser um conjunto de ações de saúde que abrangem desde a promoção e a proteção da saúde, até o diagnóstico, tratamento, reabilitação e cuidados paliativos, tanto em nível individual quanto coletivo<sup>2</sup>. Assim, seu objetivo é proporcionar a atenção integral, promovendo a prevenção e o cuidado contínuo dos pacientes, através de uma rede integrada de profissionais de saúde, garantindo uma assistência holística e de qualidade<sup>3</sup>.

Diante disso, pode-se compreender a importância e a necessidade desse mecanismo como forma de proporcionar qualidade de vida aos indivíduos em sua totalidade. Em 2006 o Ministério da Saúde brasileiro aprovou a PNAB (Política Nacional

---

<sup>1</sup> Discente do Centro Universitário de Várzea Grande - UNIVAG

<sup>2</sup> Docente do Centro Universitário de Várzea Grande – UNIVAG. Mestre em Educação. Graduada em Enfermagem.

de Atenção Básica), revista em 2017 por meio da Portaria de número 2.436 de 21/09/2017, com o objetivo de fortalecer a Atenção Primária à Saúde (APS), entendida como porta de entrada ao Sistema Único de Saúde e coordenadora do cuidado nas Redes de Atenção.

No Brasil a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) considera Atenção Primária como termo equivalente a Atenção Básica e a define como:

O conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária<sup>4</sup>.

Definiu ainda, uma reorientação no modelo de atenção, utilizando a Estratégia de Saúde da Família (ESF) como tática prioritária de expansão, consolidação e qualificação da APS<sup>4</sup>.

Nesse contexto, o componente curricular do Programa Extensionista Integrador (PEI) do curso de Medicina do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG), realiza atividades de extensão nas comunidades, de acordo com as necessidades e realidade de cada Unidade de Saúde da Família (USF), visando contribuir com a comunidade, equipe de saúde da família e com os universitários. Para alcançar uma visão abrangente do território da USF, foi realizada a territorialização, na Rua: Coronel Julião de Brito, no bairro: de Várzea Grande, na Unidade de Saude da Familia Parque do Lago, com a participação do grupo, preceptora e as Agentes Comunitárias de Saúde (ACS).

O Arco de Maguerez caracteriza-se por ser uma metodologia ativa de problematização cuja estratégia se baseia em uma possível sensibilização do indivíduo sobre o meio em que está inserido, o que possibilita ao aluno vivenciar a realidade e transformar as informações coletadas em ação prática. Esse método de ensino aprendizagem permite que os indivíduos, a partir da observação, identifiquem e reflitam sobre problemas, carências e complexidades de um determinado local, para que, assim, por meio de buscas teóricas, consigam formular ideias e/ou hipóteses para a resolução desses problemas<sup>5</sup>.

Dessa maneira, o contato direto com os usuários da Unidade de Saúde do Parque do Lago possibilitou, por meio da observação *in loco* e do diálogo, identificar que os moradores não têm o conhecimento definido sobre a alteração da Policlínica pela USF no local, nem das principais diferenças de serviços e estratégias oferecidos entre esses dois

locais. Sendo a policlínica um modelo de atenção do Programa Mais Acesso a Especialistas, ou seja, são unidades especializadas de apoio diagnóstico, com médicos de especialidades diferentes, definidas com base no perfil epidemiológico da população da região, que ofertam serviços de consultas clínicas, exames gráficos e de imagens com fins diagnósticos e pequenos procedimentos <sup>6</sup>. Na qual essa alteração faz-se importante a atuação e comunicação devida dos ACS ao ser realizado o cadastramento domiciliar, na passagem de informação clara e completa quanto à Estratégia de Saúde da Família (ESF) e quanto ao seu objetivo de se tornar a estratégia prioritária de organização da Atenção Básica, com enfoque na territorialização, no vínculo com as famílias e nas ações coletivas e individuais <sup>7</sup>.

Diante desse cenário, identificamos a oportunidade de trabalhar com os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) para serem intermediários de informações claras com a população a respeito da ESF, seus serviços oferecidos e distinções entre a Unidade de Saúde da Família (USF) e as policlínicas. Assim, por intermédio do Arco de Maguerez, o projeto desempenhou ações por meio da observação da realidade sendo pontuadas palavras chaves, para então ser realizada a teorização do problema observado e discutido, para por fim realizar a sua aplicação na realidade por meio de uma abordagem construtivista mediante rodas de conversa e apresentação de banners, a fim de explicar a diferença entre a ESF e a policlínica para os profissionais de saúde (ACS) e para a população.

Essas ações não apenas impactam a comunidade e os profissionais da saúde, mas também proporcionam um aprendizado significativo para os universitários, reforçando a importância da prática extensionista na formação do médico.

Desta maneira este trabalho teve o objetivo geral de compreender a diferença entre a Estratégia de Saúde da Família e a Policlínica. Já os objetivos específicos foram: atualizar a população acerca da mudança do funcionamento do atendimento de Policlínica para ESF; auxiliar a comunicação dos ACS com a população da área adscrita; informar visualmente e virtualmente a diferença entre a Estratégia de Saúde da Família e a Policlínica, e melhorar o direcionamento dos pacientes diante das suas necessidades de saúde frente à disponibilidade de serviços oferecidos na ESF.

A metodologia que foi aplicada no projeto de extensão aprofundou a perspectiva da problematização sugerida pelo Arco de Maguerez<sup>8</sup>, o que possibilitou uma avaliação minuciosa e aplicada da realidade da Estratégia de Saúde da Família do Parque do Lago.

A ESF do Parque do Lago se localiza na R. Julião de Brito - Jardim Maringá, Várzea Grande - MT, 78120-400.

A Unidade opera em uma antiga policlínica, mas que hoje conta com 2 recepções, sala de pré-consulta, consultório médico, sala de vacinação, farmácia, sala de reunião, consultório odontológico, etc. Ela funciona com quatro equipes que deveriam conter médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e agente comunitário de saúde. Porém, a maior parte das equipes não trabalhava com todos os profissionais necessários, como por exemplo os médicos, que durante a maior parte do tempo teve apenas um médico em toda a ESF. Além disso, na unidade, trabalhavam dois recepcionistas, a gestora da ESF, técnicas de enfermagem e internos de medicina. A população atendida por essa ESF está na área ao redor da própria unidade, ou seja, moradores da região. A maior parte dos pacientes da Estratégia de Saúde da Família abrange idosos, gestantes e crianças e a maior parte das enfermidades relatadas pelos pacientes são: hipertensão, diabetes e as arboviroses, como dengue e chikungunya, tanto pelos idosos quanto pelos adultos.

Na primeira etapa onde se realiza a observação da realidade, desde o primeiro dia na ESF do Parque do Lago, foram observados os principais desafios e dificuldades relacionados à saúde e foram realizados questionamentos relacionados ao território e aos moradores da área que abrange a ESF. Por meio da territorialização, visitas domiciliares e questionário respondido na ESF por pacientes e funcionários, os acadêmicos identificaram uma problemática significativa relacionada à falta de informação sobre a ESF e sua função. Observou-se que os pacientes vão para o local imaginando que estão indo para uma Policlínica, pois anteriormente era, mas a informação de que agora é uma ESF parece não ter chegado nos moradores da área abrangente da ESF Parque do Lago. Essa situação acarreta em uma fila grande na ESF, mas com muitos casos que não podem ser tratados lá, o que deixa pessoas que poderiam ser atendidas esperando, enquanto pacientes que não podem receber o tratamento estão na frente na fila. Além disso, muitos vão lá sabendo que é uma ESF, mas não sabem o que lugar consegue e não consegue tratar, o que mostra que a população não sabe o que é e para que serve uma Estratégia de Saúde da Família e nem que ela faz parte da Atenção Primária. Ademais, na parte da territorialização, foi observado que os moradores, quando questionados, não sabem dizer se já foram entrevistados para o cadastramento das famílias. Essa situação evidencia a necessidade de uma melhora na dispersão de informação por parte dos profissionais.

Na segunda etapa, após a definição do problema que os acadêmicos abordariam, eles identificaram as principais consequências da falta de informação da mudança de atuação da localidade. Os maiores problemas causados é o alto número de casos que não podem ser resolvidos, o aumento da fila de espera, insatisfação da população e tempo perdido pelos funcionários na ESF. Esses fatores permitiram uma análise para que fosse elaborada uma estratégia de intervenção precisa e eficaz.

Na terceira etapa, com o objetivo de fundamentar a construção de soluções mais precisas, os alunos realizaram pesquisas em bases de dados confiáveis e consultaram informações do Ministério da Saúde. A partir desse levantamento de dados, os acadêmicos se reuniram para debater e aprofundar seus conhecimentos sobre o tema para alinhar as ideias no combate ao problema. Para isso, se utilizaram da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB)<sup>4</sup> e, também referências do site do Ministério da Saúde<sup>6</sup>, para fundamentar o contexto em que se trabalham hoje as Policlínicas.

Como forma de combater os problemas investigados, os acadêmicos realizaram uma roda de conversa com participação ativa dos Agentes Comunitários de Saúde, para maior compreensão da visão dos ACSs sobre a situação atual, além de colocarem um banner com a diferença de policlínica para Estratégia de Saúde da Família.

Nesta etapa foi adotada a metodologia 5W2H como base para o planejamento e execução das ações. Assim foram realizadas atividades educativas e comunicativas para informar a população sobre a transição do atendimento da Policlínica para a Estratégia de Saúde da Família (ESF), destacando as diferenças entre os serviços e fortalecendo a comunicação entre os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e os moradores da área adscrita. A proposta visava orientar a comunidade sobre o novo funcionamento da Atenção Primária, promovendo o uso adequado dos serviços e fortalecendo o vínculo com os profissionais de saúde. As ações aconteceram nos dias 30 de maio de 2025 (roda de conversa com os ACS) e 6 de junho de 2025 (ação educativa com a população), conduzidas por acadêmicos de Medicina do Univag em parceria com a equipe da Unidade de Saúde da Família (USF) Parque do Lago. As atividades foram desenvolvidas por meio de rodas de conversa, produção de banner e orientações presenciais, sempre em linguagem acessível e adequada à realidade local. O custo total estimado foi de R\$ 350,00 (quatrocentos reais), sendo R\$150,00 (cento e cinquenta reais) destinados ao lanche da roda de conversa e R\$ 200,00 (duzentos e cinquenta reais) à produção dos materiais visuais.

Conforme previsto no cronograma, a aplicação das ações ocorreu em dois momentos distintos e complementares. No dia 30 de maio de 2025, foi realizada uma roda de conversa com os Agentes Comunitários de Saúde, na qual houve um diálogo produtivo sobre os desafios enfrentados pela população ao tentar compreender as diferenças entre a Policlínica e a Estratégia de Saúde da Família (ESF). O encontro proporcionou um espaço de escuta e troca de experiências, permitindo identificar as principais dúvidas relatadas pelos usuários da unidade. Na semana seguinte, no dia 6 de junho de 2025, foi executada a ação voltada diretamente à comunidade, com a apresentação de um banner informativo elaborado em linguagem simples e acessível. A exposição do material foi acompanhada de explicações orais por parte dos acadêmicos de medicina, de modo a reforçar a proposta educativa diretamente aos pacientes.

Conforme o planejamento realizado em sala de aula no Centro Universitário de Várzea Grande (Univag), os acadêmicos de Medicina da 1º Etapa junto com a preceptora, executaram uma atividade dinâmica na Unidade de Saúde da Família (USF) na região do Parque do Lago, no município de Várzea Grande. A ação consistiu em uma roda de conversa, reunindo todos os 12 Agentes Comunitários de Saúde (ACS), sendo todos convidados por meio de um convite online, feito pelos acadêmicos para que a enfermeira responsável técnica os enviasse previamente.

O evento contou com um coffee break, oferecendo bolo, café, pão de queijo, suco, etc, visando promover um ambiente acolhedor para o diálogo. O objetivo central dessa ação, foi com o intuito de atualizar a população referente à diferenciação de Policlínica e ESF, além de aprimorar a abordagem dos ACS durante as visitas domiciliares e o cadastramento. Essa necessidade foi identificada a partir de observações dos acadêmicos durante as atividades extensionistas, as quais se constatou que a desinformação impactava tanto a rotina dos profissionais quanto o acesso adequado aos serviços pelos usuários.

A ação foi concretizada no dia 30 de maio de 2025 (sexta-feira), na sala de reunião da USF da região do Parque do Lago. A metodologia adotada foi baseada em perguntas formuladas pelos próprios alunos do curso de Medicina, alinhadas aos temas levantados durante as visitas domiciliares, realizada na territorialização e as entrevistas com os profissionais da área da saúde que atuam na unidade. Os ACS foram incentivados a compartilhar críticas, opiniões e desafios enfrentados no cotidiano de trabalho. Entre os tópicos discutidos, destacaram-se: como é executada a abordagem para fazer o

cadastro e a recepção da população, levantamento de opiniões sobre a existência de uma defasagem em relação à informação dos pacientes referente ao cadastro, reconhecimento da população geral a respeito da importância social das ACS e da ESF, diferenciação e atualização sobre ESF e UPA e os principais problemas que essa falta de informação causa.

Diante desse cenário, foi possível notar alguns pontos positivos destacados durante a roda de conversa que beneficiava a ESF como por exemplo: a diversidade de estratégias de abordagem dos ACS adaptadas às necessidades específicas de cada família e a empatia demonstrada no atendimento à população. Ressaltou-se ainda a importância da ética no relacionamento entre os profissionais e a comunidade.

Contudo, é válido ressaltar que prevalecem alguns pontos negativos, como a falta de reconhecimento da função dos ACS pela população, a repetição desnecessária de cadastros e a dificuldade em comunicar a finalidade da ESF. Esses fatores limitam a efetividade da Atenção Primária à Saúde (APS) e a valorização profissional dos agentes.

Durante a roda de conversa, os acadêmicos de Medicina observaram que era essencial intervir na falta de informação que atingia a população, problema que foi identificado claramente durante as atividades extensionistas em campo. Os estudantes levantaram questionamentos sobre se os ACS já utilizavam algum método específico para transmitir essas informações aos moradores. Em um dos momentos da discussão, um dos acadêmicos perguntou diretamente se os agentes mantinham algum canal de comunicação estabelecido com os pacientes da região. As respostas foram divergentes - alguns ACS afirmaram que tinham esse tipo de comunicação, enquanto outros admitiram que não possuíam e não utilizavam essa técnica.

Nesse sentido, os acadêmicos da Univag propuseram que os ACS criassem um meio de comunicação mais eficiente, sugerindo especificamente o uso de redes sociais como o WhatsApp. Essa ferramenta poderia facilitar significativamente a troca de informações e a divulgação de avisos importantes sobre os serviços oferecidos pela USF. A ideia era estabelecer um fluxo contínuo e acessível de comunicação entre os profissionais de saúde e a comunidade.

E além disso, nesse mesmo dia, foi levantado o questionamento sobre a ausência da placa de identificação da unidade, o que contribui para o desentendimento da população quanto à finalidade do local. Diante disso, a responsável técnica da USF buscou informações e tentou propor a instalação da placa. No entanto, a ação não foi

efetivada pela secretaria municipal de saúde do município.

A articulação entre teoria e prática permitiu aos ACS refletirem sobre suas metodologias de trabalho, enquanto os acadêmicos consolidaram o aprendizado sobre os determinantes sociais da saúde. Os resultados reforçam a necessidade de ações contínuas de educação em saúde, direcionadas tanto aos profissionais quanto à comunidade, para consolidar a ESF como porta de entrada preferencial do SUS e otimizar o fluxo de atendimento.

No dia 06 de junho de 2025 (sexta-feira), realizamos mais uma atividade integrante do projeto acadêmico de extensão. Dessa vez, promovemos uma apresentação voltada ao público que aguardava atendimento na recepção da Unidade de Saúde da Família (USF) Parque do Lago, com o objetivo de esclarecer as diferenças entre a Estratégia de Saúde da Família (ESF) e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

A ação contou com a exposição de um banner explicativo que destacava visualmente essas diferenças, além das explicações realizadas pelos acadêmicos, abordando tópicos como: conceitos de UPA e ESF, diferenças no funcionamento, papel de cada serviço dentro da rede SUS, exemplos práticos e uma conclusão final.

Embora os resultados não possam ser mensurados de forma imediata, espera-se que essa iniciativa tenha contribuído para ampliar o conhecimento da população sobre os serviços oferecidos pela USF Parque do Lago, promovendo um uso mais adequado da rede de saúde, evitando superlotação e deslocamentos desnecessários.

Os acadêmicos perceberam que essa abordagem, apesar de válida, não se mostrou a mais eficaz para promover o engajamento do público. Diferentemente da roda de conversa realizada anteriormente com as Agentes Comunitárias de Saúde (ACS), onde houve maior troca e interação, a apresentação na recepção teve participação limitada dos presentes. A ausência desse diálogo dificultou o esclarecimento das dúvidas e necessidades reais da população, o que pode ter impactado a efetividade da ação. Para futuras intervenções, é recomendável adotar metodologias mais interativas, que proporcionem diálogo de ambas as partes, para assim uma melhor compreensão.

Por fim, a experiência extensionista demonstrou que a desinformação sobre a ESF representa um desafio complexo, que demanda intervenções multiprofissionais e estratégias de comunicação adaptadas às realidades locais. A iniciativa contribuiu não apenas para o esclarecimento da população, mas também para a formação dos acadêmicos, destacando o papel transformador da universidade na construção de soluções

para a saúde pública.

A realização deste projeto de extensão permitiu aos acadêmicos do curso de Medicina uma imersão prática na realidade enfrentada pelos usuários da Estratégia de Saúde da Família (ESF) do Parque do Lago, evidenciando falhas significativas na comunicação entre os serviços de saúde e a população.

A experiência prática, aliada à fundamentação teórica, contribuiu para o desenvolvimento do pensamento crítico e para a construção de soluções alinhadas às necessidades locais, reforçando a importância da atuação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) como mediadores essenciais entre os serviços de saúde e a comunidade. Além disso, destacou-se a necessidade de estratégias mais eficazes de territorialização, cadastramento e educação em saúde, para garantir um bom e qualificado acesso e uso adequado dos serviços disponíveis.

As atividades extensionistas demonstraram grande relevância ao aproximar a universidade da comunidade, promovendo trocas de saberes e o desenvolvimento de habilidades essenciais para a prática médica humanizada e comprometida com a realidade social. Como benefício, destacou-se a capacidade de sensibilizar os acadêmicos para os desafios do SUS e para a importância da atuação multiprofissional. Contudo, também foram observadas limitações, como o tempo reduzido para intervenções mais duradouras e a dificuldade de promover mudanças estruturais em curto prazo.

Apesar desses desafios, o projeto alcançou seus objetivos, como, atualizar e gerar a compreensão da população acerca da mudança do funcionamento do atendimento da policlínica para ESF através do banner que ficou localizado na entrada do estabelecimento. Também foi possível perceber que quando a roda de conversa foi realizada com os ACS, a troca de informações possibilitou algumas abordagens de como eles poderiam melhorar sua comunicação com a população da área adscrita, por meio de listas de transmissão e grupos no aplicativo de Whatsapp, melhorando assim o direcionamento dos pacientes diante das suas necessidades de saúde, frente à disponibilidade de serviços oferecidos na ESF.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kawakami RMSA, Carrijo MLR, Souza TG, Ferreira PS, Nogueira PLB. Experiências da implantação do programa extensionista integrador na formação médica. *Saúde Coletiva* (Edição Brasileira) [Internet]; 14(89):13238-13247. Disponível em: DOI: 10.36489/saudecoletiva.2024v14i89p13238-13247.
2. Ministério da Saúde (BR). Saiba mais sobre a APS. Brasília (DF): Ministério da Saúde; [data desconhecida]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/saiba-mais-sobre-a-aps>
3. Tribunal Superior do Trabalho (BR). Atenção Primária à Saúde: saiba como funciona e quais os objetivos. Brasília (DF): TST; 2022 fev 2. Disponível em: <https://tst.jus.br/-/aten%C3%A7%C3%A3o-prim%C3%A1ria-%C3%A0-sa%C3%BAde-saiba-como-funciona-e-quais-os-objetivos>
4. Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 2436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União (DOU)*. 22 set. 2017.
5. Berbel NAN. A problematização e a aprendizagem baseada em problemas. *Interface* (Botucatu). 1998;2(2):139-54.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Policlínicas [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2025 [citado 2025 jun. 13]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/novo-pac-saude/etapa-da-selecao-2025/policlinicas>
7. Prado ML, Rego S, Vieira APGF, Belfort EG, Oliveira NA. Arco de Charles Maguerez: refletindo estratégias de metodologia ativa na formação de profissionais de saúde. *Esc Anna Nery*. 2012;16(1):172-7.
8. Dias, Geyse Aline Rodrigues; Santos, Joyce Petrina Moura; Lopes, Márcia Maria Bragança. Arco da problematização para planejamento educativo em saúde na percepção de estudantes de enfermagem. *Educação em Revista*, v. 38, 2022. DOI:10.1590/0102-469825306.