



EIXO 1. TECNOLOGIA - MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CIATOX HCFMUSP COM A IMPLEMENTAÇÃO DE NOVA PLATAFORMA DIGITAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL).

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

OLIVEIRA; Camila Pavani de¹, CASTRO; Eliane Gil Rodrigues de², JUNIOR; José Agnaldo Morais de Oliveira³, BETTIOL; Luana Larissa⁴, SILVA; Fernando Vitor Pereira da⁵, BEZERRA; Andre Pires⁶, NETO; Francisco Costa⁷, VALLADA; Marcelo Genofre⁸, SANDRON; Cristina Andrusaitis⁹

RESUMO

Introdução: Os Centros de Informação e Assistência Toxicológica (CIATox) funcionam de forma contínua, oferecendo suporte presencial e por telefone, com foco na orientação clínica. Estão vinculados a diferentes níveis de governo, mas enfrentam limitações estruturais, especialmente devido ao financiamento insuficiente. Apesar desses desafios, os CIATox atendem profissionais de saúde e a população em geral, ampliam o conhecimento sobre intoxicações e fortalecem a atenção a pessoas expostas ou intoxicadas, integrando suas ações às redes de atenção (1, 2, 3). Em agosto de 1991, foi criado o CIATox HCFMUSP, que está vinculado ao Instituto da Criança do HCFMUSP, funcionando 24 horas por dia, todos os dias da semana, para fornecer informações especializadas, via telefone, sobre intoxicações agudas ou crônicas, acidentais, intencionais ou ocupacionais, causadas por medicamentos, produtos químicos, plantas, animais peçonhentos, drogas de abuso, alimentos e cosméticos. Até maio de 2024, os atendimentos eram realizados via telefone convencional; em junho foi instalado o sistema 3CX.

Objetivo: Descrever o impacto da adoção do sistema 3CX sobre a qualidade do atendimento prestado pelo CIATox. **Método:** Estudo descritivo baseado na análise das melhorias tecnológicas implementadas no CIATox em junho de 2024. Foram coletadas informações sobre a quantidade de ligações atendidas e a qualidade do serviço, por meio de registros internos e observação direta, com foco na operacionalização e benefícios ao atendimento. Foi utilizada a ferramenta 5W2H para planejar e acompanhar as ações (4): *What / O que foi feito? Implantação do sistema digital de atendimento com URA e 3CX. Why / Por que foi feito? Reduzir trotes, otimizar tempo de resposta e melhorar a qualidade. Where / Onde foi feito? CIATox HCFMUSP. When / Quando foi feito? Junho de 2024. Who / Quem participou? Equipe de atendimento, TIS e coordenação técnica. How / Como foi feito? Instalação da telefonia IP, configuração da URA e capacitação da equipe. How much / Quanto custou? Apenas aquisição de fones de ouvido; sem custos adicionais. Resultados:* Em junho de 2024 foi implementado o sistema 3CX,

¹ CIATox ICr HCFMUSP, camila.pavani@hc.fm.usp.br

² CIATox ICr HCFMUSP, eliane.castro@hc.fm.usp.br

³ CIATox ICr HCFMUSP, jose.agnaldo@hc.fm.usp.br

⁴ CIATox ICr HCFMUSP, luana.bettiol@hc.fm.usp.br

⁵ TIS ICr HCFMUSP, f.vitor@hc.fm.usp.br

⁶ TIS ICr HCFMUSP, a.bezerra@hc.fm.usp.br

⁷ TIS ICr HCFMUSP, francisco.costa@hc.fm.usp.br

⁸ CIATox ICr HCFMUSP, marcelo.vallada@hc.fm.usp.br

⁹ CIATox ICr HCFMUSP, cristina.sandron@hc.fm.usp.br

telefonia IP empresarial baseada em software e padrões abertos, utilizando telefones IP e troncos SIP gratuitos. O sistema permite filas de espera, distribuição automática de chamadas e uso da URA (Unidade de Resposta Audível), otimizando o atendimento. Houve redução de trotes e enganos, melhor gerenciamento e aumento do número de atendimentos. Foram registrados 939 casos em junho. Em julho, subiram para 1067 (+13,63%). Em agosto, atingiram 1164 (+9,09%). Em setembro, houve leve queda para 1137 (-2,32%), seguida por estabilidade em outubro (1140 casos, +0,26%). Em novembro, os atendimentos aumentaram para 1309 (+14,82%), mas em dezembro reduziram para 1208 (-7,72%). No total, de junho (939) a dezembro (1208), observou-se crescimento de 28,66% nos seis primeiros meses após a implementação. **Discussão:** A orientação especializada por telefone permite que profissionais de saúde e população recebam informações rápidas e específicas, agilizando o tratamento. Quanto mais eficiente o serviço, maior o número de pacientes beneficiados. Após a implementação do 3CX, houve aumento de atendimentos e redução de queixas da equipe sobre trotes e enganos, indicando impacto positivo na rotina de trabalho e na qualidade do serviço. **Conclusão:** A implementação do 3CX foi extremamente benéfica para o CIATox HCFMUSP, favorecendo tanto a equipe quanto os solicitantes, sejam profissionais de saúde ou população em geral. A adesão ao sistema ocorreu sem dificuldades e sem custos significativos, representando uma inovação viável e eficaz para centros de informação toxicológica. **Referências:** 1.Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 1678, de 2 de outubro de 2015. Institui os Centros de Informação e Assistência Toxicológica (CIATox). Brasília; 2015. 2.Costa-Alonzo C. Centros de Informação e Assistência Toxicológica no Brasil: descrição preliminar. Saúde Debate. 2019;43(120). doi:10.1590/0103-1104201912008 3.Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Subsistema de Alerta Rápido sobre Drogas (SAR) – Terceiro Informe: CIATox no Brasil. Brasília; 2022 [citado 2025 ago 24]. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/senad/publicacoes> 4.Costa JS, Gama MCS. O uso da ferramenta 5W2H na implementação do sistema PEP em hospital público de Manaus-AM. In: Silva G, org. Administração hospitalar: teoria e prática. Ponta Grossa: Atena Editora; 2019. p. 45-54. doi:10.22533/at.ed.280191904

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento, Intoxicação, Modernização, Transformação Digital, Teleatendimento, Automação de processos, Agilidade na resposta, Infraestrutura digital, Gestão de chamadas, Inovação em saúde, URA, 3CX

¹ CIATox ICr HCFMUSP , camila.pavani@hc.fm.usp.br
² CIATox ICr HCFMUSP , eliane.castro@hc.fm.usp.br
³ CIATox ICr HCFMUSP , jose.agnaldo@hc.fm.usp.br
⁴ CIATox ICr HCFMUSP , luana.bettio@hc.fm.usp.br
⁵ TIS ICr HCFMUSP , f.vitor@hc.fm.usp.br
⁶ TIS ICr HCFMUSP , a.bezerra@hc.fm.usp.br
⁷ TIS ICr HCFMUSP , francisco.costa@hc.fm.usp.br
⁸ CIATox ICr HCFMUSP , marcelo.vallada@hc.fm.usp.br
⁹ CIATox ICr HCFMUSP , cristina.sandron@hc.fm.usp.br