

SAÚDE+ UBERLÂNDIA: UM APLICATIVO *MOBILE* PARA AUXILIAR USUÁRIOS E A GESTÃO DA SAÚDE PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA

Autores: Dalva Helena Câmara; Denise Alves De Oliveira; Jaqueline Aparecida De Oliveira; Laisa Cristina Mundim Gonçalves Palhares; Seliel Antunes De Souza; Etienne Cardoso Abdala (orientadora)

1 Contexto

No âmbito das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) verificam-se mudanças que possibilitam a integração e o avanço de tecnologias. A utilização constante e o crescente uso da tecnologia geram recursos e benefícios, visto que a tecnologia é um instrumento capaz de fornecer maior eficiência e eficácia aos processos, no âmbito da prestação do serviço público de saúde, ao passo que opera sem restrição de tempo e espaço. Nessa realidade, foi lançado o aplicativo “Saúde+ Uberlândia” para atender aos usuários da rede pública de saúde da cidade de Uberlândia, no estado de Minas Gerais.

O objetivo geral desta proposta é identificar as funcionalidades do aplicativo em discussão “Saúde + Uberlândia” e apontar ineficiências e possíveis melhorias para o aplicativo utilizado. O aplicativo possui diversas facilidades e opções que trazem conforto e dinamismo para o usuário, melhorando o atendimento e deixando o usuário mais próximo do serviço de saúde. Seu objetivo, segundo a Prefeitura Municipal de Uberlândia, é tornar-se uma ferramenta para o usuário da rede municipal de saúde do município de Uberlândia. (PREFEITURA DE UBERLÂNDIA, 2019, np).

Ao acessar o aplicativo “Saúde+ Uberlândia” verifica-se que possui 12 funcionalidades que são importantes para o usuário e que lhe trazem benefícios e facilidades. Dentre as principais funcionalidades destacam-se o item “Minha saúde”, no qual constam os últimos atendimentos do paciente, bem como pode ser identificado se o usuário é faltoso em alguma vacina, consulta ou procedimento, identifica também se o paciente possui algum problema crônico de saúde.

No item “Agendamento” é possível acessar informações sobre dia e hora da consulta agendada ou procedimentos futuros, bem como o nome do profissional da saúde que está agendado. No entanto não faz marcação de consultas e exames pelo aplicativo. Quanto ao item “Vacinas” é possível consultar o histórico de vacinas do paciente, bem como vacinas aplicadas e vacinas pendentes. Já no item “UAI” é possível verificar o nome, endereço, telefone de todas as UAIs localizadas em

Uberlândia, inclusive com o mapa de localização atual até elas, o número de pacientes aguardando acolhimento e a quantidade de pacientes aguardando atendimento no pronto atendimento em cada UAI.

2 Solução Proposta ou Implementada

Ao analisar o aplicativo “Saúde+Uberlândia”, verificou-se que o mesmo apresenta pontos a melhorar. Nesse contexto, apresentam-se as seguintes propostas de melhorias:

No item “UAI” disponibilizar a classificação de risco dos pacientes que estão em espera, pois isto reflete na organização do atendimento aos usuários do serviço de saúde, priorizando os casos mais graves e dando ciência dessa informação a todos os usuários que estão em espera, bem como disponibilizar a quantidade de médicos que estão atendendo naquele momento. Com essas informações, o paciente poderá ter uma noção de quanto tempo aproximadamente aguardará para ser atendido pelo médico e sua classificação de risco.

Outra proposta de melhoria diz respeito a mostrar em tempo real, qual o lugar na fila de espera para atendimento, para consulta exames ou outros atendimentos, e também o tempo real aproximando para atendimento (no pronto atendimento). Dessa forma, evitará aglomerações nas unidades de saúde, o que auxilia no combate à pandemia de coronavírus.

Uma alternativa seria também a inserção da informação sobre a fila de espera para marcação de consulta, exames e procedimentos. A ausência dessa informação implica incerteza para o usuário do serviço de saúde pública de quando conseguirá marcar a consulta com o especialista que necessita ou até mesmo de uma consulta de atendimento primário.

Ademais, propõe-se a possibilidade de agendamento de consultas, exames e procedimentos de forma *online* diretamente no aplicativo. Com o agendamento *online* pelo aplicativo, serão exibidas as datas e horários disponíveis ao usuário, que por sua vez escolherá a melhor opção para si, como médico disponível, data e horário, diretamente no aplicativo. Dessa forma, o paciente poderá marcar e remarcar as consultas quantas vezes precisar, sem ocupar um atendente, aliviando o atendimento presencial nas unidades.

Verificou-se que no item “Minha saúde - agendamento” são exibidas apenas as três últimas movimentações do histórico do paciente e usuário. Devido às limitações da pesquisa, não se sabe se essa restrição se dá por falta de capacidade do sistema utilizado, para não o sobrecarregar ou por outro motivo. Dessa forma, propõe-se a exibição da lista de todas as consultas, os exames e procedimentos do paciente, para que ele tenha em mãos esse histórico.

As soluções aqui propostas foram escolhidas com base na utilização máxima do aplicativo que a

tecnologia possibilita. Assim, as melhorias são expressivas e proporcionam segurança, comodidade e previsibilidade para paciente, por conseguinte refletirá na acessibilidade, usabilidade e assistência ao usuário do serviço público de saúde.

Em relação às propostas apresentadas estas poderão ser implementadas a partir do acionamento da área de tecnologia e do coordenador da Secretaria de Saúde de Uberlândia.

3 Resultados ou Metas

Foi possível verificar que o aplicativo “Saúde+Uberlândia” tem sido uma tecnologia *mobile* apresentada como uma ferramenta útil na demanda de serviços de saúde pública. Assim, espera-se que esse tipo de tecnologia ofereça ao usuário comodidade e agilidade na marcação *online* de consultas e procedimentos, bem como transparência e confiabilidade na prestação do serviço de saúde pública.

Além dos já citados, os usuários de aplicativos móveis, principalmente, de prestação de serviço público de saúde, buscam a confiabilidade e a segurança na informação, visto que seus dados pessoais e de prontuário estão disponíveis para acesso no aplicativo.

Como o aplicativo móvel é administrado por um ente da administração pública, espera-se que ele e aqueles que o administram cumpram os requisitos e princípios da administração pública, como exemplo, a obediência ao princípio da transparência que fundamenta o direito à informação, visando sempre ações que garantam mais transparência, qualidade e eficiência na prestação de serviços públicos de saúde à população. Ademais, almeja-se que as soluções propostas garantam a utilização com máxima eficácia e eficiência dos recursos públicos e melhores serviços públicos, na área da saúde, oferecidos aos indivíduos.

Assim, tendo em vista as funcionalidades analisadas e os objetivos traçados, foi possível verificar que o aplicativo “Saúde+Uberlândia”, apesar das funções que já possui, não é capaz de proporcionar uma relação dinâmica, real e eficiente entre usuário e unidade de saúde pública. Portanto, será a partir da implementação das melhorias propostas que o aplicativo se tornará mais eficiente, garantindo o acesso mais ágil e transparente da população ao serviço público de saúde, com vistas a melhor utilização do aplicativo e de recursos públicos.

4 Proposta de Acompanhamentos

A partir das propostas de melhorias ora apresentadas, propõe-se o acompanhamento e monitoramento pela área de tecnologia da Secretaria de Saúde do município de Uberlândia, visando o aperfeiçoamento das ferramentas do aplicativo “Saúde+Uberlândia” e a implementação de soluções. O coordenador do núcleo de tecnologia da Secretaria de Saúde de Uberlândia, o qual

deverá ser o responsável por comandar uma equipe que ficará encarregada pelo acompanhamento e monitoramento da implementação das propostas de melhorias apresentadas. Devendo, também, acompanhar a evolução da implementação das propostas de melhorias, a evolução e sua aplicabilidade.

Além disso, as melhorias deverão ser mensuradas, trimestralmente, a partir de *feedbacks* e respostas de usuários, que poderão ser colhidas por intermédio de pesquisa de opinião em forma de questionário, com perguntas direcionadas aos usuários dos serviços de saúde pública na cidade de Uberlândia e que sejam usuários do aplicativo “Saúde+Uberlândia”. A pesquisa deverá ser disponibilizada no próprio aplicativo. Ademais, as sugestões, reclamações e opiniões sobre as melhorias implementadas que forem realizadas por meio da função “Ouvidoria” do aplicativo, também serão levadas em consideração para avaliar e mensurar as mudanças.

Nesse sentido, a partir das respostas, *feedbacks*, sugestões dos usuários será possível verificar se as propostas de melhorias foram satisfatórias para os resultados a serem alcançados.

5 Fundamentação

A priori, a disciplina de Planejamento e Programação na Administração Pública é relevante para a proposição de melhorias, porquanto visa contribuir para o planejamento das soluções, bem como garantir a eficácia da implementação do planejamento público em relação às alterações propostas.

Outra disciplina importante é a de informática para administradores, que além de ser necessária e relevante no meio social, adquire cada vez mais importância e interdisciplinaridade na vida das pessoas, empresas e administração pública, ao passo que é por meio dela que o conteúdo do aplicativo móvel em discussão e suas alterações serão realizadas.

Além das disciplinas já citadas, pode-se mencionar a de tecnologia e inovação, porquanto as inovações tecnológicas permitem resolver situações que merecem atenção, tendo em vista que, no caso em tela, foi preciso analisar as funcionalidades do aplicativo “Saúde+ Uberlândia”, verificar e propor melhorias e traçar processos para que elas sejam implementadas.

Referência

UBERLÂNDIA. Prefeitura de Uberlândia. **Aplicativo ‘Saúde+ Uberlândia’ já está disponível para download.** Uberlândia, 2019. Disponível em:

<https://www.uberlandia.mg.gov.br/2019/08/14/aplicativo-saude-uberlandia-ja-esta-disponivel-para-download/>. Acesso em: 19 de maio de 2021.