

## **CONNECT-SUS:**

### **Uma análise do impacto do programa na melhoria do acesso, gestão e qualidade dos Serviços de Saúde na cidade de Franca-SP**

**Ana Paula Ferreira**

*apfcalil@hotmail.com*

**Márcia Roberta Mercuri**

*marciarobertamercuri@outlook.com*

**Prof. Dra. Naiá Sadi Câmara**

*naiasadi@gmail.com*

**Palavras-chave:** Redes. Aplicativo. Conect-SUS. Redes criativas.

## **1. INTRODUÇÃO**

Concebemos o processo de desenvolvimento regional do ponto de vista da convergência cultural e midiática (JENKINS, 2002,2014,2016) pela qual está passando a sociedade atual com o crescente avanço tecnológico, que determina uma perspectiva de novas formas de viver, tendo grande influência no desenvolvimento social, em todos os aspectos. O crescente uso de dispositivos móveis e aplicativos têm se tornado cada vez mais popular, modificando a relação dos usuários, como as formas de acesso à informação, agendamento de serviços entre outros. Neste contexto, compreender o desenvolvimento da saúde na cidade de Franca, considerando a rede de saúde como uma rede criativa envolve entender seu impacto na vida do usuário, e como essa possível nova forma de comunicação ajuda no desenvolvimento regional da cidade. Compreendemos por rede criativa “como as redes comunicativas funcionais e auto generativas que materializam, criam, veiculam e refletem a sociedade inserida no contexto do intangível e da lógica transmídia. (CÂMARA, 2018, p.3). Dessa perspectiva o presente artigo busca analisar

como as práticas comunicativas do aplicativo Conect-SUS envolve os seus usuários e qual o impacto dessa rede em suas vidas. Para um maior entendimento sobre essa rede criativa, criada durante a pandemia do Covid-19, em meados de 2020, é preciso entender um pouco sobre o Sistema Único de Saúde (SUS). O sistema único de saúde foi criado em 1988 por ocasião da Promulgação da Constituição de República Federativa do Brasil, e é, atualmente um dos maiores e mais completos sistemas de saúde pública do mundo, responsável por atendimentos de consultas com médicos generalistas, assim como vacinação, puericultura, vigilância sanitária, vigilância epidemiológica, vacinação, internações, atendimentos de rotina, ginecologia, urgências e emergências, apresenta desde aferições de pressão na atenção básica até transplante de órgãos. Segundo o site do governo federal, o SUS proporciona o acesso universal à saúde, com integralidade e sem discriminação, sendo um direito de todo cidadão brasileiro. É composto pelo Ministério da Saúde, estados e municípios. Para facilitar a interação entre esse sistema e seus usuários, o Conect-SUS é um aplicativo que foi desenvolvido pelo governo com o objetivo de facilitar o acesso e a comunicação entre os usuários e os serviços de saúde. Esta pesquisa foi elaborada como resultado da disciplina Redes Criativas e Desenvolvimento: Impactos e Inovações, ministrada no Programa de Pós-graduação Mestrado em Desenvolvimento Regional pela Profa. Dra. Naiá Sadi Câmara no Uni-FACEF. Nosso objetivo foi analisar a interação do aplicativo Conect-SUS com o usuário, visando identificar sua eficiência e avaliar diversos aspectos, como a facilidade de identificação das ferramentas disponíveis, a intuitividade do acesso e a possibilidade de contato além do aplicativo para dúvidas, reclamações ou sugestões.

### **1.1. Pergunta Problema e Objetivos**

Temos como problema de pesquisa responder à pergunta: "Como é realizada a interação do aplicativo Conect-SUS com o usuário, auxiliando na melhoria do acesso, gestão e qualidade dos serviços de saúde na cidade de Franca?".

O objetivo geral deste estudo é analisar e apresentar como é realizada a interação dessa rede criativa com o usuário. Para chegar a esse objetivo geral, estabelecemos os seguintes objetivos específicos: analisar se as ferramentas disponíveis são de fácil identificação, verificar

se o acesso é intuitivo ao usuário e identificar se é possível o contato além do aplicativo, para dúvidas, reclamações ou sugestões.

## **1.2 Justificativa**

Compreender como as redes criativas podem impactar na vida das pessoas, e no desenvolvimento regional se faz muito importante nos tempos atuais, com a globalização, assim como o entendimento de como essa rede criativa busca alcançar o público-alvo, e qual a sua expectativa e seu papel na saúde. Para isso, segundo Jenkins (2016), as redes criativas na era digital, fundamentada por uma lógica transmídia podem ser organizadas em diferentes setores: educação transmídia, ritual trans mídia, espetáculo trans mídia, gestão de conhecimento transmídia, mobilização transmídia, atuação transmídia. A prática transmídia, para o autor, envolve inúmeras contribuições entre o aplicativo e seus possíveis usuários.

Deste ponto de vista, esta pesquisa se faz importante para entender e avaliar o que o aplicativo Conect-SUS fornece aos usuários e como se dá o seu funcionamento atual, analisando questões como: Realmente oferece todos os acessos a que se propõe? Usa uma linguagem de fácil entendimento? Possui meios de contato além do aplicativo, como por mensagem ou telefone? É importante pensar nos desafios envolvidos pela gestão dessa rede Conect-SUS, porque envolve muito mais do que aprender a usar a tecnologia por parte do usuário, envolve conteúdo, mas também investimento cultural e educacional, transmissão, treinamentos, estruturas comunitárias e criatividade.

A ideia de apresentar esse resumo no II Encontro Internacional de Gestão e Comunicação sobre esse tema é discutir sobre todas as possibilidades que as redes criativas fornecem aos seus usuários, considerando as redes como práticas comunicativas, e o quanto podem, quando bem usadas, facilitar o dia a dia da população usuário do sistema único de saúde.

## **2. METODOLOGIA**

Para o presente estudo, realizamos uma análise do que são redes criativas, e como essas redes se encaixam na atualidade e o papel que representam. O método usado é qualitativo e observacional. A partir do aplicativo Conect-SUS, que é acessado através do cadastro do indivíduo no GOV.br, programa do Governo Federal do Brasil, foram analisadas as seguintes

dimensões: todos os ícones, janelas, informações, sobre usuário e sobre gestores, além de possibilidades de obter informações pessoais como exames laboratoriais, prontuário pessoal, cartão de vacinação, agendamento de consultas, e postos de saúde disponíveis na cidade com endereço, telefone e como chegar.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Conseguimos identificar que pessoas que já estão habituadas a aplicativos de celular conseguem acessar de maneira fácil as ferramentas disponibilizadas, através de ícones apresentados com imagens e sua descrição logo abaixo.

A análise observou que o aplicativo é intuitivo e disponibiliza informações importantes para o acompanhamento de seu histórico clínico, além de fornecer conteúdo informativo relacionado à saúde.

Esses dados revelam que, do ponto de vista do letramento digital o aplicativo Conect-SUS estrutura-se de modo mais aberto, de um lado, pois não apresenta dificuldades de interação para os usuários já inseridos no ecossistema digital da internet. Por outro lado, no entanto, se considerarmos que talvez a maioria dos usuários do SUS é composta por uma população de baixa renda e escolaridade, é possível que a migração dos serviços SUS para o ambiente digital tenha impedido e/ou dificultado o acesso.

Pode-se notar falhas na comunicação entre as redes, como a não alimentação de dados feitos pelas unidades físicas de atendimento, e conexão exigida com o site [www.gov.br](http://www.gov.br), dificultando para usuários com pouca familiaridade com aplicativos.

### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O aplicativo é instrutivo, porém a maioria dos atendimentos, informações, e formas de acesso ainda não estão disponíveis, e a alimentação do aplicativo apresenta-se falha quanto a exames, consultas e comunicação. Dentre os serviços oferecidos pelo Conect-sus a carteira de vacinação pode ser facilmente requerida através do aplicativo. Para os usuários que já apresentam facilidade de uso nas redes, o aplicativo é de fácil acesso, com imagens explicativas, e com um enorme potencial de facilitar a comunicação entre o sistema de saúde, tanto dentro

da cidade, entre as Unidades Básicas de Saúde, como interestadual, possibilitando um trabalho epidemiológico mais amplo e análise das necessidades de cada região.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Conecte SUS Cidadão**, Brasília. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/conecte-sus>. Acesso em: 17 jul. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde.. **Sistema Único de Saúde**. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/sic>. Acesso em 04 ago. 2023.

CAMARA, Naiá Sadi. **Os Impactos das Práticas de Comunicação das Redes Criativas nos processos de desenvolvimento regional**, Intercom, 2018. Disponível em: <https://www.unifacef.com.br/wp-content/uploads/2019/07/e-book-Estrutura-e-Formata%C3%A7%C3%A3o-de-Trabalhos-Acad%C3%A2micos.pdf>. Acesso em 05 ago. 2023.

CELUPPI, I. C. et al.. **Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil e no mundo**. Cadernos de Saúde Pública, v. 37, n. 3, p. e00243220, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00243220>. Acesso em 10 ago. 2023.