

**FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
FACULDADE DE MEDICINA – FAMED  
MESTRADO PROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA**



**LUÍS FELIPE SOARES DE LIMA SILVA**

**PROTÓTIPO DE APLICATIVO PARA ACOLHIMENTO EM UMA UNIDADE  
DE SAÚDE DA FAMÍLIA – ACOLHIMENTO DIGITAL**

**Maceió  
2021**

**LUÍS FELIPE SOARES DE LIMA SILVA**

**PROTÓTIPO DE APLICATIVO PARA ACOLHIMENTO EM UMA UNIDADE  
DE SAÚDE DA FAMÍLIA – ACOLHIMENTO DIGITAL**

Produto desenvolvido a partir dos resultados obtidos no Trabalho de conclusão do Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Saúde da Família (PROFSAÚDE), vinculado ao Polo Alagoas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Saúde da Família

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Divanise Suruagy Correia

Coorientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria das Graças Monte Mello Taveira

**Maceió  
2021**

## SUMÁRIO

1 TÍTULO .....	03
2 PÚBLICO-ALVO .....	03
3 TIPO DE PRODUTO .....	03
4 INTRODUÇÃO .....	03
5 OBJETIVO .....	04
6 MÉTODO.....	04
7 RESULTADOS.....	04
8 CONCLUSÃO .....	10
REFERÊNCIAS.....	10

## **1 Título**

Protótipo de aplicativo para acolhimento em uma unidade de Saúde da Família – Acolhimento Digital

## **2 Título em inglês**

*App prototype for user embracement in a family health unit – Digital user embracement*

## **3 Tipo de produto**

Protótipo de aplicativo.

## **4 Público-alvo**

Trabalhadores de Unidades Básicas de Saúde (UBS) do Sistema Único de Saúde (SUS).

## **5 Introdução**

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) de rigor fundamental para a atenção à saúde. Na Atenção Primária, o acolhimento deve ser implementado nos moldes da PNH, ampliando o acesso à Atenção Básica e aos outros níveis de atenção ao sistema, organizando o atendimento baseado na priorização dos riscos e adequando a capacidade de resolução da Unidade de Saúde (BRASIL, 2013a).

Quando associado à classificação de risco, o acolhimento é um dispositivo que potencializa a humanização da atenção à saúde, promove a reorganização dos processos de trabalho adicionando a escuta qualificada e direcionando as demandas em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) (CAMARGO *et al.*, 2020).

O advento das tecnologias móveis através dos aplicativos para celular possibilitou mais agilidade, melhoria no acesso e precisão das informações em tempo integral. Na área da saúde, associados ao profissional, constituem apoio

para complementar os processos de trabalho e agilizar os trâmites burocráticos em uma UBS (MELO *et al.*, 2020).

Assim, a proposta do aplicativo Acolhimento Digital tem por finalidade agilizar o processo de acolhimento aos usuários em uma UBS, iniciando o processo no domicílio do usuário e contribuindo para agilizar o atendimento deste ao chegar e ao sair da UBS, além de conter uma ferramenta de avaliação e opinião sobre o atendimento ofertado.

## **6 Objetivo**

Elaborar um aplicativo móvel para facilitar o fluxo o processo de acolhimento em uma UBS.

## **7 Método**

Um protótipo é a idealização parcial de um sistema contendo *design* mínimo com a finalidade de ofertar solução para o problema encontrado. Para materialização deste protótipo foi utilizado o *software* de prototipagem Marvel, com a criação de telas inicialmente compatíveis com o sistema operacional Android® para usuários de uma UBS interagirem antes, durante e após sua permanência na unidade.

## **8 Resultados**

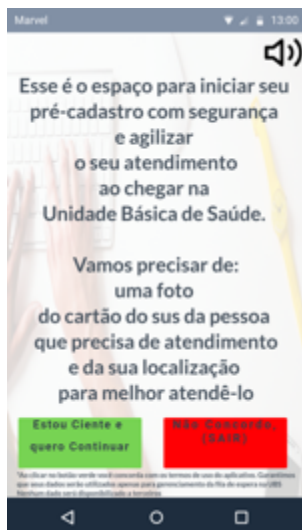
Após diversos testes e ajustes, obtivemos a criação dos seguintes desenhos de telas no protótipo de aplicativo. As telas iniciais contêm o nome do aplicativo, termos de uso e início do cadastro dos usuários (figuras 1, 2 e 3).

**FIGURA 1 – Tela inicial do aplicativo**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

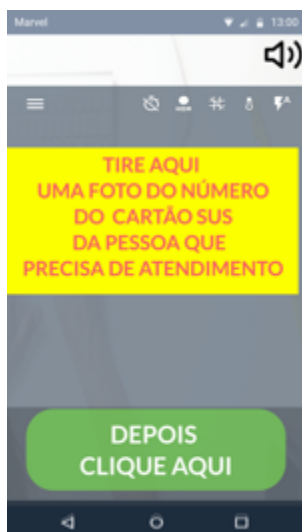
**FIGURA 2 – Termos de uso do aplicativo**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

**FIGURA 3 – Início do cadastro**

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2021.

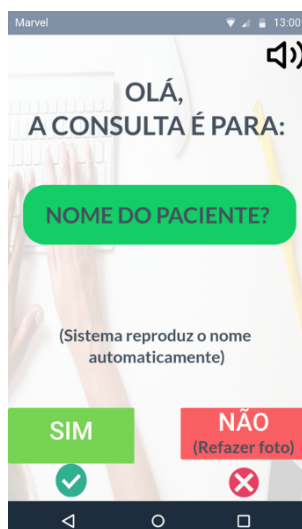
Neste aplicativo o usuário, em seu domicílio e com necessidade de ir à UBS, seja de forma agendada ou por demanda espontânea, fornece uma foto de seu cartão do SUS (Figuras 4 e 5). O sistema procede a identificação do número do mesmo, bem como do usuário que precisa do atendimento. Após confirmação (visual e auditiva) do reconhecimento do usuário (Figura 6), este, caso aceite, compartilha sua localização através do aplicativo até o momento de chegar na UBS (Figuras 7 e 8).

**FIGURA 4 – Orientações para captura e reconhecimento do cartão SUS**

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2021.

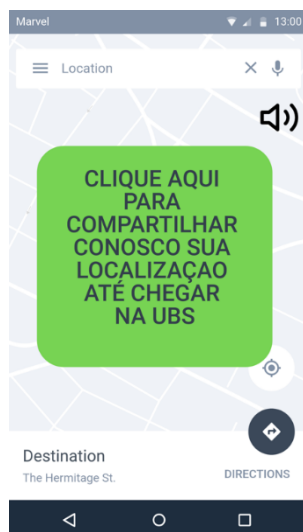
**FIGURA 5 – Confirmação da foto**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

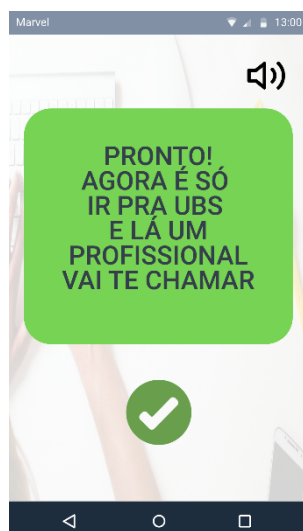
**FIGURA 6 – Confirmação dos dados**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.



**FIGURA 7 – Compartilhamento de localização**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

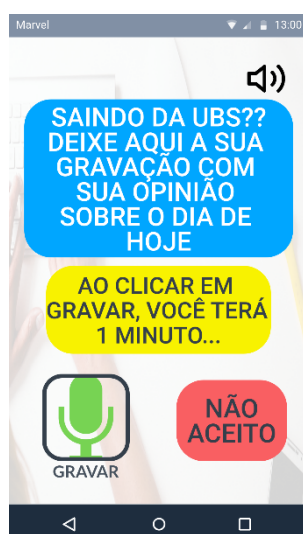
**FIGURA 8 – Confirmação da localização**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

À medida que se aproxima da UBS, o profissional responsável recebe uma notificação mencionando que aquele usuário está chegando e se prepara para recebê-lo, sabendo antecipadamente, pelo número do cartão SUS, se aquele usuário tem consulta agendada ou não. Caso tenha, o usuário é encaminhado para recepção assim que chegar; caso não tenha, é encaminhado para o acolhimento “presencial”.

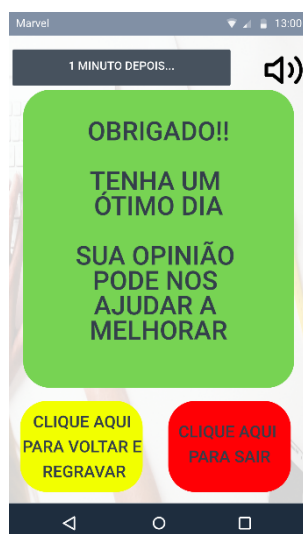
Ao final do processo, o usuário recebe uma notificação pelo aplicativo no dispositivo móvel perguntando se deseja emitir opinião através de gravação de áudio de 1 minuto. Caso aceite, a gravação é encaminhada para a coordenação da UBS; caso não aceite, o aplicativo possibilita ainda – diante de uma mudança de ideia em tempo hábil – que o usuário retorne posteriormente para fazer a gravação. Todos os menus de contexto possuem audiodescrição dos conteúdos e botões grandes com cores diferenciadas para facilidade de acesso.

**FIGURA 9 – Convite à pesquisa satisfação**

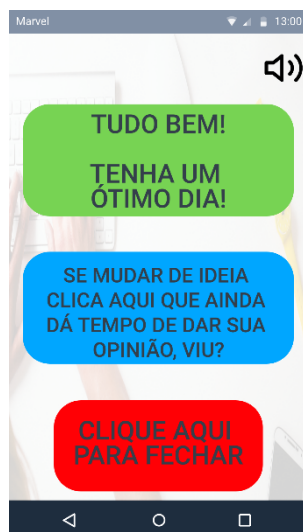


Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

**FIGURA 10 – Confirmação da gravação**



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

**FIGURA 11 – Recusa inicial de gravação**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

## 9 Conclusão

Este protótipo visa aprimorar o processo de acolhimento dos usuários de Unidades Básicas de Saúde com o auxílio das tecnologias móveis disponíveis. Demanda treinamento e esforço em sua aplicação, podendo demandar também alterações variantes de acordo com as especificidades regionais.

Sua finalidade é agilizar o atendimento dos usuários com a adição de uma ferramenta de pré-cadastro e auxiliar o profissional acolhedor na tomada de decisões acerca das demandas dos usuários. Seu uso poderá contribuir para o fortalecimento da Atenção Primária como instrumento de primeiro contato dos usuários com sistemas de saúde, além de fortalecer os processos de trabalho de uma UBS, por viabilizar ferramenta de grande aplicabilidade.

## 10 Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Acolhimento à demanda espontânea**: queixas mais comuns na Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2013b. Disponível em [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_demanda\\_espontanea\\_queixas\\_comuns\\_cab28v2.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_queixas_comuns_cab28v2.pdf). Acesso em: 8 jul. 2021

CAMARGO, Diângeli Soares *et al.* Ampliando o acesso: o acolhimento por equipe como estratégia de gestão da demanda na atenção primária à saúde (aps). **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, n. 1, p. 1-17, 2020. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/icse/a/WYcC7Q6SfbxJtZ3tpXXJjNy/?lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2021.

SOFTWARE de prototipagem Marvel. 2021. Disponível em:  
<https://marvelapp.com>. Acesso em: 9 jul. 2021.

MELO, Chardsongeicyca Maria Correia da Silva. *et al.* Development and Assessment of an Application for Primary Care for Users with Diabetes Mellitus. **Aquichan**, v. 20, n. 2, p. 1-14, 9 jul. 2020. Disponível em:  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/13037/5841>. Acesso em: 21 jul. 2021.