

SAÚDE DIGITAL E OS DESAFIOS DA GESTÃO NA ATENÇÃO PÚBLICA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Karla Thais Rodrigues Coelho¹;

¹Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/8201801003234163>

Katharine Mayara Bonfim Nunes²;

²Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/3299179092818657>

Pedro Hebert Alves de Luna³;

³Faculdade de Petrolina - (Facape), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/7663976968564170>

Júlia Everlyn Vital da Silva⁴;

⁴Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/5871325676168294>

Janderson Luan Dantas dos Santos⁵;

⁵Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/5051598975784654>

Bárbarah Ferreira Mélo⁶;

⁶Faculdade de Petrolina (Facape), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/6941790036177905>

Millena Ribeiro Bessa⁷;

⁷Faculdade de Petrolina (Facape), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/8992889324744054>

Amanda Suellén Rodrigues⁸;

⁸Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<https://lattes.cnpq.br/2768720263762132>

Biatriz Albertina Cristovam Souza⁹;

⁹Faculdade de Petrolina (Facape), Petrolina, Pernambuco.

<https://lattes.cnpq.br/7927446989033658>

Cynara Lira de Carvalho Souza¹⁰;

¹⁰Faculdade de Petrolina (Facape), Petrolina, Pernambuco.

<https://lattes.cnpq.br/3124815623893089>

Jucimara Alves De Souza¹¹;

¹¹Universidade Gama Filho (UGF), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

<http://lattes.cnpq.br/0919259000251083>

Andréa Marques Sotero¹².

¹²Universidade de Pernambuco (UPE), Petrolina, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/6373207277345178>

RESUMO: Introdução: A Saúde Digital é fundamental para a modernização do SUS, promovendo a integração de informações e o aprimoramento da gestão. Contudo, sua implementação ainda enfrenta desafios relacionados à interoperabilidade dos sistemas, à infraestrutura tecnológica e à capacitação profissional. Objetivo: Relatar a experiência da aplicação do questionário do PET-Saúde Digital na Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina-PE, identificando desafios e necessidades para o fortalecimento da Saúde Digital local. Metodologia: Relato de experiência com abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, realizado em abril de 2026. Participaram gestores usuários de sistemas de informação em saúde. Aplicou-se um formulário estruturado em seis blocos temáticos, via Google Forms, após aprovação do Comitê de Ética. Resultados e Discussão: Foram identificadas limitações na interoperabilidade entre PEC, SISAB e e-SUS, resultando em fluxos fragmentados, duplicidade de registros e necessidade de consolidação manual de dados. Apesar das dificuldades de infraestrutura e suporte técnico, observou-se elevada receptividade dos gestores à inovação, com demanda por dashboards e mapas georreferenciados para subsidiar o planejamento e o monitoramento de indicadores. Considerações Finais: A consolidação da Saúde Digital depende do fortalecimento da infraestrutura, da integração dos sistemas e da capacitação permanente dos profissionais, permitindo transformar dados em informações estratégicas para a gestão em saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Digital. Gestão em Saúde. Saúde Pública Digital.

DIGITAL HEALTH AND THE CHALLENGES OF MANAGEMENT IN PUBLIC CARE: AN EXPERIENCE REPORT

ABSTRACT: Introduction: Digital Health is fundamental for the modernization of SUS, promoting the integration of information and the improvement of management. However, its implementation still faces challenges related to system interoperability, technological infrastructure, and professional training. Objective: To report the experience of applying the PET-Digital Health questionnaire at the Municipal Health Department of Petrolina-PE, identifying challenges and needs for strengthening local Digital Health. Methodology: This is an experience report with a qualitative, descriptive, and exploratory approach, conducted in April 2026, with the participation of managers who use health information systems. A structured form with six thematic blocks was applied via Google Forms, after approval by the Ethics Committee. Results and Discussion: Limitations were identified in the interoperability between PEC, SISAB, and e-SUS, resulting in fragmented workflows, duplicate records, and the need for manual data consolidation. Despite difficulties with infrastructure and technical support, managers showed high receptivity to innovation, with demand for dashboards and georeferenced maps to support planning and monitoring of indicators. Final Considerations: The consolidation of Digital Health depends on strengthening infrastructure, integrating systems, and continuous professional training, enabling the transformation of data into strategic information for health management.

KEYWORDS: Digital Health. Health Management. Digital Public Health.

INTRODUÇÃO

A Saúde Digital desempenha papel fundamental nos processos de modernização dos serviços de saúde, ao integrar Tecnologias da Informação (TI) como o Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), o e-SUS APS, sistemas de big data e soluções em nuvem. Assim, esses recursos favorecem a personalização do cuidado integral à saúde e a agilidade na continuidade da assistência, atuando de forma articulada, por exemplo, na vigilância epidemiológica, na atenção primária e no âmbito da gestão (Rotzsch, 2024).

Com isso, no contexto da gestão dos serviços de saúde, as TI configuram-se como ferramentas estratégicas para a coleta, organização e análise de dados, subsidiando a tomada de decisão dos gestores municipais e orientando ações mais efetivas. Nesse sentido, os benefícios associados ao uso dessas tecnologias, destacam-se a redução da burocracia, a melhoria da qualidade dos serviços públicos e o aumento da eficiência administrativa por meio da integração digital. Contudo, tais avanços dependem da interoperabilidade, da troca segura de informações e da criação de plataformas inteligentes. (Albuquerque; Costa, 2025).

Nesse contexto, surgem como desafios à saúde digital o limitado investimento governamental, a fragmentação e falta de integração dos dados, bem como a carência de capacitação adequada para o uso das tecnologias disponíveis. Essas limitações se somam às discrepâncias de conhecimento entre agentes públicos, comprometendo a efetividade da gestão digital (Kempeneer; Heylen, 2023).

Por fim, diante do cenário de transformação digital em curso no Brasil, este estudo configura-se como uma oportunidade para compartilhar a experiência obtida por meio da aplicação do questionário do PET-Saúde Digital. Tal instrumento permitiu evidenciar as percepções de profissionais da Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina acerca dos desafios relacionados à implementação da Saúde Digital no município, destacando aspectos relevantes para a compreensão das fragilidades existentes e das melhorias necessárias ao sistema.

OBJETIVO

Relatar a experiência da aplicação do questionário do PET-Saúde Digital na Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina, identificando os principais desafios enfrentados, as fragilidades existentes e as melhorias necessárias para o fortalecimento da Saúde Digital no município.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência com abordagem qualitativa, de natureza aplicada, com objetivos descritivos e exploratórios. Tendo como propósito relatar a aplicação de um questionário elaborado pelo Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde Digital

(PET-Saúde Digital) junto aos gestores da Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina, Pernambuco, no período de abril de 2026.

Inclusive, vale ressaltar, que o questionário foi elaborado pelos colaboradores do PET-Saúde Digital e submetido previamente a uma aplicação piloto, o que possibilitou ajustes e aprimoramentos. Nesse sentido, visando a qualidade da coleta, o instrumento foi estruturado em seis blocos temáticos, respectivamente: apresentação do participante (com uso de código para preservar a identidade); dados, integração e informação em saúde; tomada de decisão, monitoramento e indicadores; percepção, treinamento e inclusão digital; ética e visão de futuro; e receptividade, disposição e crença em tecnologias digitais.

O instrumento ajustado favoreceu a coleta de dados, que foi realizada por meio de entrevistas com seis gestores, selecionados em razão de sua atuação cotidiana com sistemas informacionais em saúde, para embasar seu processo de tomada de decisão e para o gerenciamento das atividades sob sua responsabilidade. Em relação às entrevistas, estas foram previamente agendadas e conduzidas em ambiente seguro e confortável, de modo a favorecer a participação dos gestores.

No início da aplicação do questionário, procedeu-se à apresentação do projeto de pesquisa e dos objetivos da investigação, enfatizando o caráter acadêmico do estudo, a garantia de sigilo da identidade dos participantes, o respeito às opiniões e a fidedignidade das falas. Foram também explicitados os direitos dos entrevistados, como a possibilidade de não responder a determinadas questões em caso de desconforto e o direito de solicitar esclarecimentos sobre qualquer item do instrumento, assegurando, assim, um ambiente de confiança e acolhimento.

Em seguida, foi apresentado e assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelo entrevistado e a sequencial aplicação do formulário, sendo este conduzido por uma dupla de monitores do PET-Saúde Digital: um responsável pela leitura das perguntas e pelo esclarecimento de dúvidas, e outro pela inserção das respostas em formulário eletrônico no Google Forms.

De forma geral, a aplicação do questionário teve duração média de 15 a 20 minutos, em razão da complexidade das questões, não sendo registradas intercorrências durante o processo.

Por fim, destaca-se que a pesquisa obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, garantindo sua conformidade com os preceitos éticos e metodológicos exigidos para estudos envolvendo seres humanos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em relação ao perfil dos participantes, verificou-se predominância de profissionais com atuação direta na Atenção Básica e vínculo cotidiano com processos de gestão e produção de informação em saúde. No conjunto das 10 respostas analisadas, observou-se que a interoperabilidade entre os sistemas ainda é um ponto sensível: parte dos gestores relatou integração parcial, parte relatou inexistência de integração em tempo real e apenas uma

parcela considerou a comunicação entre os sistemas plenamente integrada. Desse modo, a fragmentação entre PEC, SISAB, e-SUS e outros instrumentos locais ainda repercute no fluxo informacional, o que obriga a gestão a recorrer, em vários casos, a planilhas, registros paralelos e consolidação manual de dados. Assim, os achados dialogam com a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028, que estabelece a interconectividade e a integração dos sistemas como prioridades estruturantes, bem como com discussões recentes sobre a plataformização da saúde no país (BRASIL, 2020; RACHID et al., 2023).

Além disso, embora a maior parte dos gestores tenha relatado que as decisões e o planejamento são apoiados por relatórios e análises epidemiológicas, as respostas também evidenciaram atrasos na disponibilidade da informação, duplicidade de cadastros, falhas de registro e necessidade de uso de relatórios impressos ou planilhas complementares. Dessa forma, percebe-se que a informação ainda chega à gestão com certo descompasso em relação ao fato territorial, o que limita a resposta oportuna às demandas do serviço. Esse cenário é compatível com a literatura, que aponta a integração precária, a interoperabilidade insuficiente e os fluxos informacionais fragmentados como obstáculos importantes para a consolidação da saúde digital no SUS (BRASIL, 2020; HADDAD; LIMA, 2024).

Por outro lado, os dados revelam forte disposição dos participantes para a incorporação de novas ferramentas digitais. Todos os gestores afirmaram estar dispostos a aprender a usar uma nova tecnologia, e todos também consideraram que a implantação de ferramentas digitais pode melhorar sua experiência profissional na gestão do SUS. Entretanto, nas respostas abertas, emergiram entraves recorrentes, como necessidade de treinamento contínuo, suporte técnico, sistemas mais intuitivos, melhores equipamentos e relatórios mais úteis à rotina de trabalho. Assim, embora a receptividade à inovação seja alta, a adoção efetiva ainda depende de condições organizacionais e técnicas adequadas. Esse achado converge com revisões sistemáticas que identificam barreiras de infraestrutura, dificuldades técnicas, carga de trabalho, resistência psicológica e necessidade de capacitação como fatores centrais na adoção de tecnologias digitais por profissionais de saúde (BORGES DO NASCIMENTO et al., 2023; NIAZKHANI et al., 2020).

Outrossim, as respostas mostram que os gestores desejam ferramentas mais voltadas para a tomada de decisão, como painéis em tempo real, mapas georreferenciados, dashboards de cobertura vacinal, fila de espera, estoques críticos e alertas para situações urgentes, como absenteísmo e surtos. Portanto, a demanda não se restringe à informatização dos registros, mas aponta para um uso estratégico da tecnologia na vigilância, no planejamento territorial e no monitoramento de indicadores. Nesse sentido, a Saúde Digital é percebida como instrumento de qualificação da gestão, ampliação do acesso e fortalecimento da continuidade do cuidado, desde que acompanhada de governança informacional, capacitação e centralidade do usuário (HADDAD; LIMA, 2024; BRASIL, 2020).

Por fim, ainda que tenham surgido preocupações pontuais com confidencialidade, proteção de dados e usabilidade, a experiência analisada demonstra que há ambiente

favorável para a consolidação da Saúde Digital no município. Logo, o principal desafio não está apenas na aceitação das tecnologias, mas na articulação entre infraestrutura, formação permanente, suporte técnico e integração entre sistemas, para que a informação se converta, de fato, em decisão qualificada no SUS (BRASIL, 2020; RACHID et al., 2023).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência de aplicação do questionário do PET-Saúde Digital na Secretaria Municipal de Saúde de Petrolina permitiu evidenciar que a Saúde Digital é percebida pelos gestores como uma ferramenta estratégica para qualificar o planejamento, o monitoramento e a tomada de decisão no âmbito do SUS. Entretanto, os achados também demonstraram que sua consolidação ainda enfrenta desafios importantes, especialmente no que se refere à integração entre sistemas, à atualização e confiabilidade das informações, à necessidade de capacitação contínua e à limitação de infraestrutura tecnológica.

Nesse sentido, observou-se que, embora haja disposição dos profissionais para o uso de novas tecnologias e reconhecimento de seus potenciais benefícios, ainda persistem fragilidades que comprometem a efetividade da gestão informacional. Assim, a transformação digital no contexto municipal não depende apenas da disponibilidade de sistemas, mas também de investimento institucional, suporte técnico permanente, organização dos fluxos de trabalho e fortalecimento da cultura digital entre os profissionais de saúde.

Dessa forma, conclui-se que o relato de experiência contribui para compreender os avanços e entraves da implementação da Saúde Digital em nível local, evidenciando a necessidade de estratégias mais integradas e sustentáveis para o aprimoramento da gestão pública em saúde. Além disso, reforça-se a importância de iniciativas como o PET-Saúde Digital na produção de conhecimento aplicado, na aproximação entre ensino, serviço e comunidade e na qualificação das práticas de saúde no território.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Matheus Reisen de; COSTA, Lourenço. Transformação digital no setor público: tendências e implicações. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 16, n. 3, p. e4771–e4771, 11 mar. 2025. Disponível em: <<https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4771/3109>>. Acesso em: 14 de maio de 2026.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Informática do SUS. **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028** [recurso eletrônico]. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia_saude_digital_Brasil.pdf>. Acesso em: 14 de maio de 2026.
- HADDAD, A. E.; LIMA, N. T. Saúde Digital no Sistema Único de Saúde (SUS). **Interface (Botucatu)**, v. 28, e230597, 2024. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/icse/a/nZkyh3JK8dNkZMkxcPjg9gm/?format=html&lang=pt>>. Acesso em: 14 de maio de 2026.
- KEMPENEER, Shirley; HEYLEN, Frederik. Virtual state, where are you? A literature review, framework and agenda for failed digital transformation. **Big Data & Society**, v. 10,

n. 1, p. 20539517231160528, 1 jan. 2023. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/20539517231160528>>. Acesso em: 14 de maio de 2026.

NASCIMENTO, I. J. B. do et al. Barriers and facilitators to utilizing digital health technologies by healthcare professionals. **NPJ Digital Medicine**, v. 6, p. 1-28, 2023. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37723240/>>. Acesso em: 14 de maio de 2026.

RACHID, R. et al. Saúde digital e a plataformização do Estado brasileiro. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 28, n. 7, p. 2143-2153, 2023. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/sDNmTKLRvW3j3NhqdNdfHbN/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 14 de maio de 2026.

ROTZSCH, Jussara Macedo Pinho. **Saúde Digital: conceitos fundamentos e aplicações** [recurso eletrônico]. Goiânia, GO: Cefrag UFG, 2024. Disponível em: <https://sbis.org.br/wp-content/uploads/2024/12/Jusssara-Macedo-Pinho-Rotzsche_-saude_digital_conceitos_fundamentos_aplicacoes-2024.pdf>. Acesso em: 14 de maio de 2026.