



REGULA SUS

Processo de Atendimento para o Sistema Único
de Saúde com Service Now

Regula SUS

● DESAFIO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO DO SUS

As consultas e exames especializados ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) enfrentam longas filas de espera, que podem se estender por meses ou até anos, conforme dados revelados por plataformas e reportagens recentes. A demora afeta diretamente a saúde da população e contribui para a agravamento de quadros clínicos e até mortes evitáveis.

Atualmente, muitos municípios e estados ainda utilizam processos manuais e fragmentados para a gestão da fila de regulação, dificultando o acompanhamento da demanda, a transparência nos critérios de priorização e a comunicação com o paciente.

Essa realidade dificulta o acesso e compromete a eficiência da política pública de saúde, limitando o uso inteligente de recursos, impedindo a análise de dados confiável para planejamento e gerando ineficiência na alocação de vagas — problemas que a plataforma RegulaSUS busca solucionar.

Regula SUS

● OBJETIVO DO SERVIÇO

Garantir o acesso rápido, eficiente e justo às consultas e exames especializados ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), combatendo a morosidade no atendimento e assegurando o direito à saúde com dignidade.

- Reduzir o tempo de espera da população por meio da regulação eficiente de vagas;
- Promover transparência e rastreabilidade no agendamento de consultas e exames;
- Apoiar a gestão pública com dados concretos para tomada de decisão.

● DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Digitalizar, integrar e automatizar o fluxo de regulação de consultas e exames do SUS, utilizando a plataforma ServiceNow como base para:

- Gerar notificações e atualizações automáticas para pacientes e gestores;
- Organizar e priorizar os atendimentos com base em critérios clínicos;
- Criar relatórios dinâmicos para análise de demandas e desempenho do sistema de saúde.

Requisitos do Cliente

IDENTIFICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE

- CNPJ e cadastro junto ao SUS;
- Tipificação (UBS, UPA, Hospital etc.);
- Prestação de contas e fontes de financiamento;
- Existência e validade dos documentos regulatórios:
 - alvarás, licenças sanitárias, CNES, contratos com o SUS etc.

DOS RECURSOS HUMANOS E SUA ADEQUAÇÃO AO ATENDIMENTO

- Quantidade e qualificação dos profissionais de saúde por especialidade;
- Escalas e turnos de atendimento (plantões, horários fixos etc.);
- Serviços oferecidos e periodicidade (consultas, exames, procedimentos);
- Capacidade máxima de atendimento (consultas por dia/mês);
- Equipamentos disponíveis e estrutura física (salas, leitos etc.);
- Aderência às normas de regulação e protocolos clínicos do SUS.

ENTREGAS PARA O CLIENTE

1

Confirmação do Agendamento

O paciente recebe uma mensagem com data, hora e local da consulta ou exame assim que o agendamento é confirmado.

2

Canal de Comunicação

Disponibilização de canal direto com a central de regulação para esclarecimentos, reagendamentos e suporte ao cidadão.

3

Informações Claras

A interface do sistema apresenta linguagem simples, com dados objetivos sobre o status da solicitação e instruções do que fazer a seguir.

4

Atualizações em Tempo Real

O usuário é notificado automaticamente sobre mudanças de status — como reagendamentos, pendências ou conclusão do atendimento.

IMPACTOS POSITIVOS

01.

REDUÇÃO DO TEMPO DE ESPERA

Automação e otimização do processo de agendamento.

02.

NOTIFICAÇÕES AUTOMATIZADAS

O paciente receberá atualizações sobre a evolução do seu agendamento.

03.

MAIOR CONFIANÇA NO SISTEMA DE SAÚDE

A integração dos processos proporcionará um serviço mais eficiente e organizado.

04.

REDUÇÃO DO ESTRESSE EMOCIONAL E RISCOS CLÍNICOS

A diminuição dos atrasos permitirá um atendimento mais rápido.

MARIA DE LOURDES SILVA, AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS



Biografia

Maria de Lourdes, 52 anos, vive na Zona Norte do Recife e depende do SUS para tratar hipertensão e dores crônicas. Tem pouca familiaridade com tecnologia, utilizando o WhatsApp com apoio da família. É uma mulher simples, resiliente e comprometida com o bem-estar da família.

Características

É cuidadosa, prática e comunicativa, lidando com os desafios do dia a dia com poucos recursos. Usa o celular principalmente para manter contato com os filhos e acessar o WhatsApp. Já enfrentou falhas no sistema de saúde e busca soluções que respeitem sua realidade.

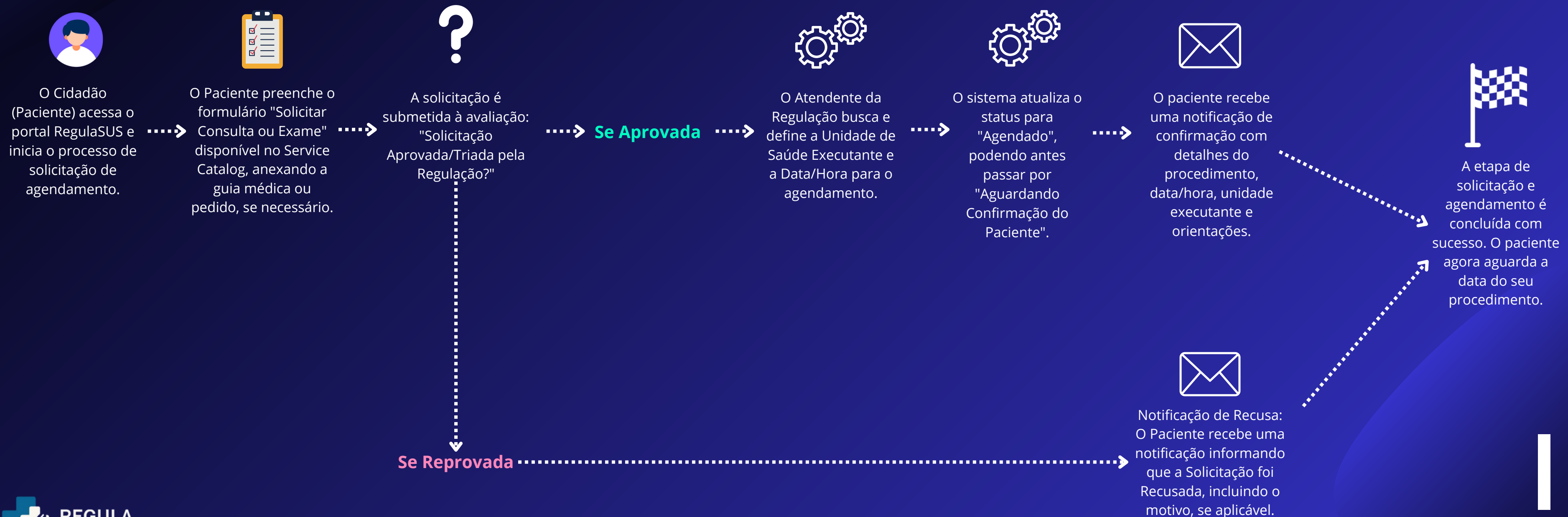
Necessidades

Precisa de um sistema de saúde mais ágil, acessível e humanizado. Deseja receber lembretes automáticos no celular, ter acesso fácil ao histórico de atendimentos, evitar deslocamentos e ser atendida com prioridade conforme sua condição. Valoriza uma plataforma simples, com linguagem direta e que respeite suas limitações tecnológicas.

Expectativas

Espera um atendimento mais humano e eficiente, com comunicação clara e sem a necessidade de cobranças constantes. Quer se sentir acompanhada com respeito e prioridade, recebendo avisos claros e acessíveis sem depender da presença física constante nas unidades de saúde.

JORNADA DO USUÁRIO



Riscos	Consequências
Instabilidades na plataforma ServiceNow.	Interrupções no serviço, perda de confiança dos usuários e necessidade de suporte técnico emergencial, comprometendo a continuidade do atendimento.
Dependência excessiva de conexão com internet.	Regiões com infraestrutura limitada podem ter acesso precário ou instável, comprometendo a eficácia do sistema em áreas vulneráveis.
Interface não adaptada para todos os perfis de usuário.	Dificuldade de uso por parte de pacientes com baixa alfabetização digital, o que pode gerar abandono do sistema ou aumento na dependência humana.
Resistência à adoção de novos processos pelos servidores.	Sistema subutilizado, resultando na não realização dos benefícios de eficiência e transparência, e tornando o investimento ineficaz.

Formulário Pacientes

<

≡ Pacientes
New record

Nome	<input type="text"/>	Endereço Completo	<input type="text"/>
Data de Nascimento	<input type="text"/>	Telefone de Contato	<input type="text"/>
CPF	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>

Informações Médicas

Número do cartão Sus	<input type="text"/>	Observação	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	------------	----------------------

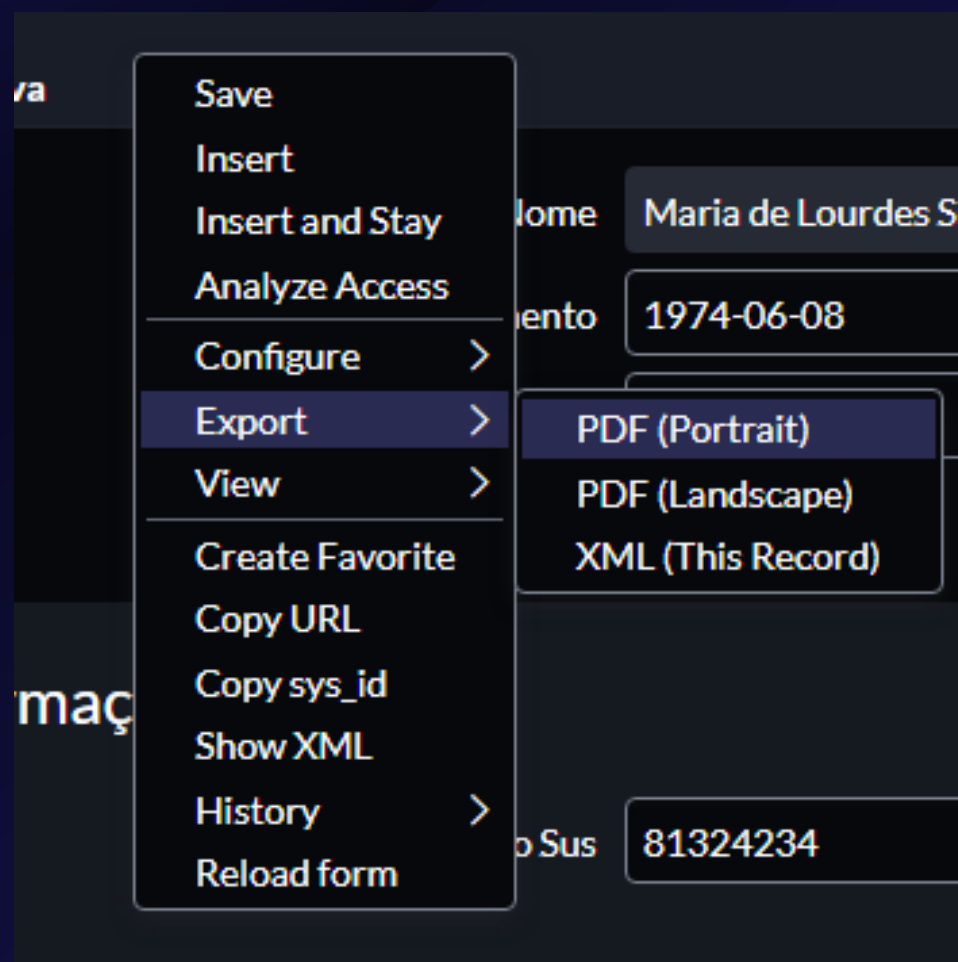
Pacientes [x_1762673_regulasu_pacientes] 2 Column

Nome	Endereço Completo
Data de Nascimento	Telefone de Contato
CPF	Email

Informações Médicas 2 Column

Número do cartão Sus	Observação
----------------------	------------

Exportando Formulário



Pacientes Details

Page 1

Report Title:

Pacientes Details

Run Date and Time:

2025-06-08 18:58:30 Pacific Daylight Time

Run by:

System Administrator

Table name:

x_1762673_regulasu_pacientes

Pacientes

Nome:	Maria de Lourdes Silva	Telefone de Contato:	(81) 9 9999-9999
Data de Nascimento:	1974-06-08	Email:	matheus@gmail.com
CPF:	999.999.999-99	Endereço Completo:	Rua Áureo Xavier, N° 125, Cordeiro

Informações Médicas

Número do cartão Sus:	81324234	Observação:	
-----------------------	----------	-------------	--

Formulário Agendamento

Agendamentos
New record

Paciente

Maria de Lourdes Silva

Unidade de Saúde Solicitante

Hospital Agamenon Magalhães

Prioridade

Alta

Procedimento

Exame Diagnóstico

Profissional de Saúde designado

Carla Silva

Agendamento

Observações

Data/Hora Agendada

2025-06-12 19:12:14

Status

Agendado

Data/Hora solicitada

2025-06-08 19:12:26

Submit

Agendamentos

Save

Add to Visual Task Board

Metrics Timeline

Follow on Live Feed

Analyze Access

Configure

Export

View

Create Favorite

Copy URL

Copy sys_id

Show XML

History

Reload form

Paciente

Unidade de Saúde Solicitante

Prioridade

Data/Hora Agendada

Status

Agendamentos Details

Page 1

Report Title:Agendamentos Details

Run Date and Time:2025-06-08 19:14:19 Pacific Daylight Time

Run by:System Administrator

Table name:x_1762673_regulasu_agendamentos

Agendamentos			
Paciente:	Maria de Lourdes Silva	Procedimento:	Exame Diagnóstico
Unidade de Saúde Solicitante:	Hospital Agamenon Magalhães	Profissional de Saúde designado:	Carla Silva
Prioridade:	Alta		
Agendamento			
Data/Hora Agendada:	2025-06-12 19:12:14	Data/Hora solicitada:	2025-06-08 19:12:26
Status:	Agendado		
Observações			
Observações da Solicitação:			
afafasfdgsd			
Observações do agendamento:			
sgsdgdsdgsdgsd			


Modelo Notificação


Subject


Seu exame foi confirmado.


Body

Prezado(a) Cloves,
Seu agendamento foi confirmado com sucesso! Confira os detalhes abaixo:

 Procedimento: Vacinação

 Data e Hora: 2025-05-21 15:29:08 PDT

 Profissional de Saúde: Arnaldo

 Unidade de Saúde: Hospital Agamenon Magalhães

Em caso de dúvidas ou necessidade de reagendamento, entre em contato com sua unidade de referência.

Atenciosamente,
Equipe RegulaSUS

[Unsubscribe](#) | [Notification Preferences](#)

Garante que o paciente receba, com clareza e antecedência, todas as informações necessárias sobre sua consulta ou exame. Essa comunicação direta reduz faltas, evita confusões e transmite segurança ao usuário, confirmando data, horário e local do atendimento de forma automatizada e acessível.

Implementações Futuras

1

Histórico de Saúde Integrado

Exibir para o paciente um histórico com todas as consultas, exames e encaminhamentos anteriores, ajudando médicos e usuários a acompanhar a jornada de cuidado.

2

Painel de Acompanhamento para Gestores

Um dashboard com dados em tempo real sobre demandas, tempo médio de espera, e taxa de comparecimento por unidade de saúde.

3

Sistema de Notificações Personalizadas

Futuramente, serão criados artigos explicativos na plataforma RegulaSUS para orientar os usuários sobre o uso das funcionalidades e reduzir dúvidas.

4

Priorização por Gravidade com IA

Uso de inteligência artificial para classificar automaticamente a urgência dos pedidos com base em critérios clínicos padronizados.

5

Avaliação de Atendimento

Módulo para que pacientes avaliem a experiência de atendimento, permitindo melhorias contínuas com base em dados reais.

6

Integração com o Prontuário Eletrônico Nacional

Para troca segura de informações entre unidades e médicos, evitando retrabalho e perda de dados clínicos importantes.

EQUIPE



**Danilo
Oliveira**



**Júlio
Cesar**



**Matheus
Leonardo**



**Pedro
Melo**



**Rony
Vieira**

Obrigado!

Unit-PE

Danilo Oliveira

Júlio Cesar

Matheus Leonardo

Pedro Melo

Rony Vieira

danilo.silva04@souunit.com.br

julio.cdsantos@souunit.com.br

matheus.laraujo@souunit.com.br

pedro.felix@souunit.com.br

rony.vieira@souunit.com.br