

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro



**Larissa Ranny Santos Maha**

**Sprint: Pesquisa com Usuários**

**MVP**

Brasília

Dezembro de 2023

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	2
2. OBJETIVOS .....	2
3. DOMÍNIO .....	2
4. ENTREVISTA PREPARAÇÃO.....	4
5. ENTREVISTA PILOTO.....	8
6. ENTREVISTA EXECUÇÃO.....	2
7. ENTREVISTA: ANÁLISE.....	8
8. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	11
9. CONCLUSÃO.....	14

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo apresentar o processo de planejamento, execução, análise de dados e apresentação dos resultados de pesquisa realizada com usuários de um sistema computacional interativo, aplicada como pré-requisito para avaliação do aprendizado obtido na Sprint de Pesquisa com Usuários, do curso Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador (IHC/UX), ministrado pela PUC-Rio.

Primeiramente será feita uma breve descrição do domínio de aplicação e dos sistemas a ele relacionados e a seguir, serão apresentados os objetivos da pesquisa e as etapas de planejamento, coleta e análise dos dados obtidos e, por fim, os resultados, os insights e as oportunidades de melhoria identificados.

## 2. OBJETIVOS

A pesquisa teve por **objetivo geral** conhecer e descrever o uso de sistemas pelos trabalhadores e Gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Como **objetivos específicos**, buscou-se:

- Entender o dia-a-dia de trabalho dos trabalhadores e gestores da SES-DF
- Conhecer os sistemas utilizados por esses profissionais em suas rotinas de trabalho.
- Identificar as dificuldades enfrentadas no uso desses sistemas;
- Identificar pontos positivos dos sistemas utilizados e alternativas utilizadas frente à fragilidade desses sistemas.

### **Público-alvo:**

Trabalhadores e Gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF)

## 3. DOMÍNIO

A Secretaria de Saúde do Distrito Federal é organizada em níveis de atenção, sendo eles atenção primária (APS), que compreende Unidades Básicas de Saúde e Equipes da Estratégia Saúde da Família, atenção secundária que diz respeito às políclínicas com serviços especializados e atenção terciária onde estão os hospitais e Unidades de Pronto Atendimento.

A APS está organizada em Diretorias e Gerências, dentro da Diretoria de Atenção Primária à Saúde DIRAPS então profissionais da área da saúde que desempenham papéis de planejamento e gestão programando ações, matriciamentos, normativas e fluxos para organização dos serviços, programas, linhas de cuidado e redes de atenção à saúde primária.

Os Gestores da APS utilizam vários sistemas de informação para desempenhar suas tarefas diárias, são alguns deles:

1- SEI: <https://portalsei.df.gov.br/>

O SEI-GDF é um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região e cedido gratuitamente ao Governo do Distrito Federal. A ferramenta visa a modernização e simplificação da gestão de documentos na administração pública.

2- e-SUS: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>

O e-SUS Atenção Primária (e-SUS APS) é uma estratégia para reestruturar as informações da Atenção Primária em nível nacional. Esta ação está alinhada com a proposta mais geral de reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, entendendo que a qualificação da gestão da informação é fundamental para ampliar a qualidade no atendimento à população.

3- WhatsApp: [https://www.whatsapp.com/?lang=pt\\_BR](https://www.whatsapp.com/?lang=pt_BR)

O WhatsApp é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet.

4-Google Workspace: <https://workspace.google.com/intl/pt-BR/>

Aplicativos como o Gmail, Agenda, Meet, Chat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações, Formulários e Sites.

5- SINAN: O Sistema de Informação de Agravos de Notificação - Sinan é alimentado, principalmente, pela notificação e investigação de casos de doenças e agravos que constam da lista nacional de doenças de notificação compulsória (Portaria de Consolidação nº 4, de 28 de Setembro de 2017). O Sinan pode ser operacionalizado no nível administrativo mais periférico, ou seja, nas unidades de saúde, seguindo a orientação de descentralização do SUS. A maioria das notificações é digitada nas Secretarias municipais de saúde. Se o município não dispõe de computadores, os dados são incluídos no sistema nas regionais de Saúde.

Entendemos que os sistemas apoiam o cumprimento os fluxos de trabalho na SES-DF, sendo eles:

- 1) Produção de documentos oficiais;
- 2) Gestão de Processos, Documentos e Informações da APS;
- 3) Comunicação e Agendamento de Reuniões;
- 4) Edição de documentos, planilhas, apresentações e formulários de pesquisa.

#### **4. ENTREVISTA: PREPARAÇÃO**

Primeiramente foi feita a definição e descrição dos papéis de potenciais usuários que comporiam o grupo de entrevistados nesse trabalho.

- Gestores da Atenção Primária à Saúde (APS): Responsáveis pela organização dos serviços das Unidades Básicas de Saúde e das Equipes da Estratégia Saúde da Família, por todos os serviços ofertados pela carteira da APS e na garantia de acesso destes à população. Além disso fazem gestão de pessoas que compõem as equipes
- Gestores de Gerências Matriciadoras: Responsáveis pela qualificação do serviço na APS, por meio de capacitações e matriciamentos, pela atenção às linhas de cuidado da APS, pela atuação das Redes de Atenção à Saúde, pelo monitoramento e avaliação de indicadores de desempenho da APS.
- Trabalhadores da área da saúde e residentes: Responsáveis pela operacionalização dos serviços da APS, integrando equipes ESF ou apoiando dentro de Gerências Matriciadoras em atividades administrativas e de planejamento.

#### **4.1 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

##### **I. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Pesquisa: **O uso de aplicativos de frete por caminhoneiros autônomos**

Natureza da Pesquisa

Eu, *Larissa Ranny Santos Maha*, aluna da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisadora responsável pela pesquisa sobre o uso de sistemas e ferramentas de trabalhadores e gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, convido você a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa *mapear o uso de sistemas no fluxo de trabalho de gestores e trabalhadores da SES, a fim de identificar dificuldades, e oportunidades de melhoria que venham a facilitar o uso desses sistemas*. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quanto essas ferramentas têm sido utilizadas e estão adequadas às necessidades dos seus usuários. Através desta pesquisa espera-se identificar dificuldades e oportunidades de melhoria.

#### Benefícios

Não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

#### Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

#### Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

#### Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos a preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

#### Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

#### Ressarcimento de despesa eventual

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

#### Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade.

A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

#### Consentimento

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ **Não autorizo** o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ **Autorizo** o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ **Não autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ **Autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

Pesquisador:

*Larissa Ranny Santos Maha*

Participante:

## 4.2 ROTEIRO DE ENTREVISTA

### I. Consentimento:

0. Você leu e está de acordo com o termo de consentimento que enviamos?

### II. Perfil do entrevistado:

1. Qual a sua idade?
2. A quanto tempo você está na SES?
3. Qual o seu cargo?
4. Qual sua carga horária?

### III. Pesquisa:

5. Quais atividades você desempenha no seu dia-a-dia?
6. Quais recursos você dispõe para desenvolver seu trabalho?
7. Qual desses você mais utiliza?
8. Qual o sistema ou ferramenta que você mais utiliza durante o seu trabalho?
9. Quais as maiores dificuldades que você já enfrentou durante o uso dessa ferramenta ou sistema?
10. No seu ponto de vista, o que falta nesse sistema/ferramenta para melhorar o seu processo de trabalho?
11. Quais são os pontos fortes desse sistema ou ferramenta, que facilitam a sua rotina de trabalho?
12. Ainda pensando nesse sistema/ferramentas, você sente falta de alguma funcionalidade em algum deles?
13. Quais alternativas você utiliza para suprir essa falta de funcionalidade desses sistemas?
14. Você já tentou usar algum sistema ou ferramenta em suas atividades mas desistiu por não ter tido sucesso? Em caso positivo, nos conte sobre sua experiência.
15. Você imagina que poderia haver algum sistema ou ferramenta que ainda não existe mas que ajudaria na sua rotina de trabalho?

### V. Encerramento:

17. Última pergunta: Você gostaria de acrescentar mais alguma informação a respeito do tema que nós não tenhamos perguntado?



## **5. ENTREVISTA PILOTO**

Foi feita uma entrevista-piloto para avaliação do roteiro de perguntas e o tempo necessário para a realização de cada entrevista.

- O tempo para resposta foi de 15 minutos, dentro do esperado, porém o participante não se aprofundou muito nas respostas, mesmos em perguntas abertas.
- Todas as perguntas do roteiro foram mantidas.
- Foi feito ajuste na condução da entrevista, ao invés de apenas realizar a leitura as perguntas foram complementadas com as respostas anteriores dos participantes, para parecer uma conversa.

EX: Na pergunta sobre o principal recurso para desenvolver o trabalho, o participante respondeu computador, ao invés de repetir a pergunta, por quanto tempo você utiliza esses recursos, a condução foi sobre o uso do computador, por quanto tempo você utiliza em média?

## **6. ENTREVISTA: EXECUÇÃO**

Foram entrevistados 3 participantes dos seguintes papéis

- 2 Gerentes
- 1 Residente

As entrevistas foram gravadas e foram realizadas anotações durante as respostas. O tempo médio para entrevista foi de 15 minutos, sendo que todas as perguntas foram feitas para todos os participantes.

## **7. ENTREVISTA: ANÁLISE**

A média de idade dos participantes foi de 37 anos (26, 30 e 55 anos). Dois participantes estão na faixa de 2 a 4 anos na SES-DF e um participante está na SES a 30 anos. Dois entrevistados são gerentes e um era Residente do Programa Multiprofissional.

### **7.1 Atividades desempenhadas**

Dentre as atividades cotidianas realizadas pelos entrevistados foram citadas: atividades administrativas, gestão de pessoas, mediação de conflitos, gestão de agenda, alimentação e avaliação de indicadores, apoio e

matriciamento para todas as linhas de cuidado, atuação em rede, garantir acesso, garantir transporte sanitário, oferta de vacina, medicamentos e coleta de exames.

## **7.2 Recursos Utilizados**

Os principais recursos citados nas entrevistas foram Pessoas, Computadores e telefone e impressora. Dentre eles os mais usados no dia-a-dia são computador e telefone celular.

## **7.3 Sistemas Utilizados**

Dentre os sistemas mais utilizados no dia a dia dos entrevistados foram citados o SEI, WhatsApp e Google Workspace (Google Drive, Google Sheets, Google Docs), e-SUS e Infosaúde.

## **7.4 Dificuldades enfrentadas**

Sobre as dificuldades enfrentadas no uso dos sistemas, com relação ao **SEI** foram indicadas:

- 1- Queda da conexão com a internet
- 2- Manutenções programadas e não programadas no sistema
- 3- Lentidão
- 4- Documentos que são escritos, porém em uma queda de energia ou de conexão não ficam salvos nos rascunhos, fazendo com que todo o trabalho seja perdido.
- 5- Dificuldade na pesquisa e localização de processos mais antigos, só a digitação de palavras chave não garante que o processo será encontrado, para tal é necessário que você tenha o número do processo, do contrário a busca não é efetiva.

Com relação ao e-SUS foi mencionada a dificuldade de gerar relatórios dos atendimentos dos profissionais para avaliação da produção dos trabalhadores das ESF. Além da falta de clareza do formato do relatório e quais dados serão emitidos por falta de clareza e objetividade do sistema que gera relatórios com dados em branco que não são passíveis de exclusão.

Com relação ao sistema Infosaúde, foi mencionada a insegurança desse sistema sobre a atualização do mesmo. Muitas vezes dados visualizados no sistema estavam desatualizados, levantando suspeitas sobre a periodicidade de atualização do sistema.

Com relação ao SINAN foi mencionada a lentidão do sistema, a morosidade para realizar uma notificação e o desconhecimento da ferramenta pelos profissionais da assistência.

Foi ainda perguntado aos entrevistados se estes já desistiram de usar algum sistema da SES-DF pela sua complexidade e todos os entrevistados mencionaram o sistema SINAN e dois mencionaram o Trackcare, na fala de um dos entrevistados:

*“O SINAN não funciona, eu já sentei com um enfermeiro e levava horas para processar se fosse em horário comercial era ainda pior...”*

### **7.5- Pontos fortes**

Com relação ao SEI, a funcionalidade de excluir documentos e a nova atualização do sistema para sua versão Pro são os principais pontos positivos, além da segurança e padrão na geração de documentos oficiais. Na fala de um dos entrevistados:

*“É um sistema que atende muito bem essa parte burocrática...”*

Como pontos fortes foram citados com relação ao Infosaúde, o sistema tem uma boa forma de visualização de dados, talvez por utilizar o Power BI e com relação ao e-SUS um entrevistado afirmou que acredita que a ferramenta é muito boa e intuitiva para o momento do atendimento ao paciente.

### **7.6 Necessidades não existentes nos sistemas e alternativas utilizadas para suprir essas necessidades.**

Sobre o sistema SEI, um entrevistado mencionou dificuldades para ter contato com órgãos federais, uma vez que a ferramenta é distrital e utilizada pelo GDF, porém alguns órgãos da esfera federal não utilizam, fazendo com que a comunicação oficial seja feita por canais não oficiais, como e-mail não institucional do Gmail. Na fala de um dos entrevistados

*“A gente precisa mandar mensagem pro Ministério e não tem como usar o SEI, aí acabamos usando o Gmail, que não é certo...”*

Ainda com relação ao SEI, um dos entrevistados levantou a inexistência de uma consulta integrada com outros sistemas, como o e-SUS por exemplo, e que isso possibilitaria o compartilhamento do cuidado com outros níveis de atenção, uma vez que a atenção secundária não utiliza o e-SUS e sim o Trackcare, logo os prontuários do mesmo paciente ficam perdidos em sistemas distintos, se houvesse uma forma de consultar o prontuário de forma sigilosa dentro do próprio SEI essa informação poderia ser compartilhada de forma restrita com os interessados no compartilhamento do cuidado daquele paciente.

Sobre o SINAN e o e-SUS foi levantada a necessidade da função gerar relatórios de notificação, para acompanhar os agravos notificados na unidade.

Um comentário de um dos entrevistados de forma geral para uma necessidade de todos os sistemas é a possibilidade de acesso a alterações em tempo real, como por exemplo o Google Sheets, nas palavras do entrevistado:

*“Faltam plataformas online que todos tem acesso em tempo real...”*

Foi também mencionada por um dos entrevistados a falta de ferramentas para gestão de tarefas, atividades e eventos, como o Trello por exemplo, isso facilitaria a organização da gestão, de acordo com um dos entrevistados

Para suprir as necessidades não atendidas pelos sistemas da SES são utilizadas ferramentas do Google, primeiramente o E-mail Google, mencionado por todos os entrevistados, sendo utilizado como alternativa para o e-mail institucional, além de Apps de mensagens para comunicação rápida, como o WhatsApp.

### **7.7 Oportunidade para novos sistemas.**

Quando perguntados sobre a possibilidade de um sistema que hoje não existe na SES-DF, os três entrevistados mencionaram que falta um sistema que integre todos os sistemas, como queixa unânime a falta de interoperabilidade entre os sistemas da SES-DF. Na fala de um entrevistado:

*“São mais de 10 sistemas diferentes na secretaria, é um entrave para a gestão cuidar de mais de 10 sistemas...”*

Na fala dos entrevistados a falta de transmissão de cuidado por diferentes sistemas em diferentes níveis de atenção gera diagnósticos menos precisos, pois o histórico do paciente é perdido.

Além disso foi mencionada a necessidade de uma notificação automática de agravos logo após o cadastro de um diagnóstico no e-SUS, evitando assim o uso do SINAN, um sistema que foi considerado complexo e moroso por todos os entrevistados.

Por fim foi mencionado por um entrevistado a necessidade de um sistema para Gestão de Pessoas, para indicar a satisfação dos servidores servindo como base para mediação de conflitos nas unidades.

## **8. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

### **8.1 PERSONA**

Fátima tem 37 anos e trabalha na SES-DF a aproximadamente 5 anos, ela assumiu recentemente o cargo de Gestora da APS, sendo responsável por uma

Unidade Básica de Saúde da sua região. Ela passa a maior parte do tempo no computador utilizando o sistema SEI para redigir documentos oficiais, fazer Memorandos e responder Despachos de Processos da Secretaria e ente outros órgãos do GDF e da União. Ela utiliza o WhatsApp para se comunicar com os membros de sua equipe e com outros Gestores da região. Ela se queixa fortemente do excesso de sistemas diferentes que utiliza no seu dia a dia e da necessidade de um sistema que integre todos eles para auxiliar na tomada de decisão da gestão, além disso ela sente que não está protegida utilizando o e-mail Google para se comunicar com órgãos externos, como Ministério da Saúde por exemplo, e teme que possa haver vazamento de dados de pacientes no momento da transmissão do cuidado compartilhado por não ser um canal oficial, mas lamenta que o e-mail institucional seja complexo de mexer e que não tenha espaço suficiente para envio de arquivos e armazenamento na caixa de mensagens.

#### Principais Objetivos:

- Se comunicar com sua equipe e com outros gestores
- Se comunicar com outros órgãos do GDF e União
- Emitir documentos oficiais para GDF e União (Ministério da Saúde) por canais oficiais e seguros
- Acessar todos os sistemas de forma integrada
- Compartilhar o Cuidado com outros níveis de atenção de forma segura
- Utilizar um e-mail institucional com memória suficiente para compartilhamento de arquivos pesados.

#### Cenários de Problema

- 1) Fátima recebeu um pedido do ambulatório de São Sebastião para que ela receba o paciente João e continue o acompanhamento dele na APS, pois trata-se de um paciente idoso hipertenso e diabético com lesões nos pés. Ela recebeu o pedido pela médica da policlínica via WhatsApp, porém todo o histórico de acompanhamento do paciente, seus exames e medicamentos em uso foram evoluídos no sistema Trackcare, que não tem acesso liberado para a APS. Fátima avisa que não tem acesso ao Trackcare e somete ao e-SUS, a médica então imprime todo o prontuário e manda o paciente João levar na primeira consulta, porém o paciente chega para a consulta e esqueceu os papéis em casa. A consulta então é remarcada sendo solicitado que o paciente traga os papéis para prosseguir com o tratamento na APS.
- 2) Fátima precisa mandar uma relação de pacientes em tratamento de tuberculose para o Ministério da Saúde, porém a solicitação veio via e-mail e os dados dos pacientes em tratamento não podem ser gerados pelo e-SUS, sem saída, Fátima decide criar uma planilha online no Google Sheets e compartilhar com o Ministério da Saúde, mesmo sabendo que os dados ali

presentes são sensíveis e que o Google pode não garantir o sigilo dos mesmos, mas não vê alternativa, uma vez que não pode usar o SEI para envio de processos para o Ministério da Saúde

- 3) Fátima fez um curso em Saúde do Idoso e quer compartilhar o material com sua equipe via e-mails institucional, infelizmente ao tentar subir a aula para o e-mail ela recebe uma mensagem dizendo que o espaço é insuficiente. Ela desiste de usar o e-mail institucional e manda os materiais em um grupo no WhatsApp.
- 4) Fátima precisa checar se um caso de Sífilis Congênita foi notificado em sua UBS, ela entra no SINAN mas não consegue gerar um relatório, ela então precisa acessar o e-SUS e procurar em todas as consultas médicas do último trimestre informações sobre a paciente suspeita, pela falta de tempo ela desiste e decide perguntar no grupo de médicos de sua UBS no WhatsApp se algum deles realizou a notificação da paciente em questão.

## **8.2 PROTOPERSONA**

Jaqueline tem 35 anos e é enfermeira em uma Gerência Matriciadora da SES-DF a 3 anos. Ela realiza a avaliação de indicadores da APS e para isso precisa utilizar o e-SUS, porém com dados faltantes ela complementa as informações com o uso do Google Forms e do Google Sheets. Jacqueline solicita informações via WhatsApp para os profissionais das equipes ESF para que eles possam preencher a planilha online ou responder os formulários. Ela sabe que é um retrabalho exigir da equipe que a informação seja mencionada duas vezes, uma vez no prontuário do paciente no e-SUS e depois em um canal não oficial da SES-DF, as ferramentas Google, mas ela não vê alternativas para conseguir as informações em tempo hábil para tomar decisões, ela se sente desmotivada e sobrecarregada, pois além de elaborar as planilhas e formulários ela precisa constantemente cobrar as equipes para o correto preenchimento das mesmas, ela se chateia por ter que utilizar seu telefone pessoal no trabalho o que tira sua privacidade e possibilidade de descanso, uma vez que mesmo nas férias e folgas ela continua recebendo mensagens do trabalho.

Principais Objetivos:

- Realizar o monitoramento de indicadores
- Compartilhar informações de forma rápida
- Acessar dados em tempo real
- Ter uma ferramenta de comunicação oficial da SES-DF com troca de mensagens instantâneas de texto.
- Ter um aparelho de celular do trabalho para não usar seu celular pessoal

## Cenários de Problema

- 1) Jaqueline precisa monitorar o índice de famílias que recebem o auxílio bolsa família e são acompanhadas pela UBS de Caxias do Sul. Ela entra no e-SUS mas não consegue gerar um relatório com essas informações, ela então precisa entrar em contato com o Gerente da Unidade via WhatsApp para pedir essa informação, mas como são muitas pessoas o Gerente sugere a criação de uma planilha online para o preenchimento da mesma e atualização dos dados, mesmo sabendo que são dados sensíveis que não deveriam estar nessas plataformas.
- 2) Jaqueline precisa convidar todos os Gestores da região para uma capacitação sobre Pré Natal de alto risco, ela fez o convite via SEI mas não teve confirmação de nenhum dos gestores, como a data se aproxima ela vê a necessidade de criar um grupo no WhatsApp para acompanhar de forma rápida a inscrição dos gestores no curso.

## 9. CONCLUSÃO

Com o presente trabalho foi possível concluir que os Gestores da SES-DF utilizam muitos sistemas que não são integrados fazendo com que os fluxos de trabalho sejam fragmentados e que a cada nova tarefa um novo sistema necessite ser utilizado. Outro ponto importante é a falta de um sistema oficial de comunicação entre as esferas de poder Municipal, Estadual e Federal, fazendo com que canais não oficiais sejam utilizados para forma de comunicação entre entes. Por fim a interoperabilidade de sistemas entre níveis de atenção é grave pois coloca em risco a continuidade do cuidado do paciente e fragiliza o segmento do tratamento.

Seria importante o desenvolvimento de um sistema integrado com todos os níveis de atenção e com todos os entes da federação que possibilitasse o compartilhamento de informações sensíveis de prontuário de forma sigilosa e com camadas de acesso protegidas, além de uma ferramenta de chat entre trabalhadores dentro da própria plataforma, o que facilitaria a comunicação de forma rápida, evitando o uso de Apps de mensagens instantâneas e o uso de aparelhos de celular de uso pessoal no trabalho.