

ANEXO III – MODELO DE RELATO DE EXPERIÊNCIA

APLICABILIDADE DO E-SUS TERRITÓRIO NA ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO E QUALIFICAÇÃO DOS REGISTROS DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE.

CAMILA TEODORO AIRES DE OLIVEIRA⁽¹⁾,
CRISTIANE CORDEIRO DE ATAÍDES⁽²⁾
ELIZAMA DA LUZ AIRES PIMENTA⁽³⁾
LUCIANA OLIVEIRA RIBEIRO DA SILVA⁽⁴⁾
MARA MYLANA FERREIRA DOS SANTOS⁽⁵⁾
MARIA FERNANDA DECARLI DE ASSIS⁽⁶⁾
THAYNÁ EDUARDA MARCELINO⁽⁷⁾
ANA PAULA BANDEIRA MATOS DE SERPA ANDRADE⁽⁸⁾

Resumo – O presente estudo justifica-se pela necessidade de compreender, na prática, como a informatização da Atenção Primária à Saúde (APS) impacta o processo de trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), especialmente diante dos desafios estruturais e operacionais enfrentados no cotidiano. O objetivo foi relatar a experiência de utilização do aplicativo e-SUS Território como ferramenta de qualificação das práticas assistenciais e da produção de informações em saúde. Trata-se de um relato de experiência, de abordagem qualitativa, desenvolvido a partir da vivência acadêmica em estágio supervisionado na Unidade de Saúde da Família Mãe Eugênia, no município de Porto Nacional – TO. Os resultados evidenciaram que, anteriormente à informatização, os registros eram realizados de forma manual, gerando retrabalho, dificuldades na organização dos dados e risco de perda de

¹ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. camilateodoro8@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6967189047105652>.

² Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. cordeirodeataidescristianecord@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/xxxxxxxxxxxxxxxxxx>.

³ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. elizamaluzpimenta@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7620214271012694>.

⁴ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. enf.luciana1988@outlook.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7297064389416725>.

⁵ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. maramylenaferreira@gmail.com. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/9554055808044496>.

⁶ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. mariafernandadecarlidadeassis4@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3690387075184544>.

⁷ Graduanda do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. Bolsista de Iniciação Científica. autor1@itpacporto.edu.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/xxxxxxxxxxxxxxxxxx>.

⁸ Orientadora do curso de Enfermagem do AFYA Porto Nacional. anapaula.matos@afya.com.br. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/7707917866277192>.

informações. Com a utilização do e-SUS Território, observou-se maior agilidade, padronização e confiabilidade dos registros, além de melhoria no planejamento das ações no território. Contudo, também foram identificadas dificuldades relacionadas à conectividade, limitações tecnológicas e necessidade de capacitação profissional. Conclui-se que o e-SUS Território se configura como ferramenta estratégica para o fortalecimento da APS, sendo sua efetividade condicionada à melhoria das condições estruturais e ao investimento contínuo em educação permanente.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde. e-SUS Território. Informação em saúde. Tecnologia em saúde. Trabalho em saúde.

ABSTRACT- This study is justified by the need to understand, in practice, how the computerization of Primary Health Care (PHC) impacts the work process of Community Health Workers (CHWs), especially in the face of structural and operational challenges encountered in daily activities. The objective was to report the experience of using the e-SUS Territory application as a tool to improve care practices and the production of health information. This is an experience report with a qualitative approach, developed from academic field practice during a supervised internship at the Mãe Eugênia Family Health Unit, in the municipality of Porto Nacional, Tocantins, Brazil. The results showed that, prior to computerization, records were performed manually, leading to rework, difficulties in data organization, and risk of information loss. With the use of e-SUS Territory, greater agility, standardization, and reliability of records were observed, in addition to improvements in planning actions within the territory. However, challenges related to internet connectivity, technological limitations, and the need for continuous professional training were also identified. It is concluded that e-SUS Territory represents a strategic tool for strengthening PHC, although its effectiveness depends on improved structural conditions and continuous investment in professional education.

Keywords: Community Health Workers. Health Information. Health Technology. Primary Health Care. e-SUS Territory.

Introdução

A Atenção Primária à Saúde (APS) consolida-se como eixo estruturante do Sistema Único de Saúde (SUS), atuando como coordenadora do cuidado e porta de entrada preferencial para a garantia da integralidade e da resolutividade das ações em saúde, especialmente entre populações em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, a Estratégia Saúde da Família (ESF) configura-se como principal modelo de organização da APS, fundamentada na territorialização, no vínculo e na atuação multiprofissional voltada à promoção, prevenção e ao acompanhamento longitudinal dos usuários (PAIM et al., 2011).

O Agente Comunitário de Saúde (ACS) desempenha papel central nesse processo, sendo responsável pela articulação entre os serviços de saúde e a comunidade, por meio de visitas domiciliares, cadastramento das famílias e ações de vigilância em saúde no território adscrito. Tal atuação fortalece o vínculo entre equipe e população, além de contribuir para a identificação das necessidades em saúde e para o planejamento de ações mais resolutivas (MOROSINI; FONSECA, 2018).

A qualidade dos registros em saúde constitui elemento fundamental para o financiamento, monitoramento e avaliação das ações no SUS, além de subsidiar a tomada de decisão baseada em evidências. Nesse sentido, a produção de informações confiáveis e oportunas depende diretamente da qualificação dos sistemas de informação e da adequada utilização pelos profissionais de saúde (PINTO et al., 2017).

A informatização da APS, por meio da estratégia e-SUS Atenção Primária à Saúde (e-SUS APS), representa um avanço significativo no planejamento e na execução das ações em saúde, promovendo a substituição de registros manuais por sistemas digitais integrados. Entre suas ferramentas, destaca-se o aplicativo e-SUS Território, desenvolvido para apoiar o trabalho dos ACS no registro de visitas domiciliares, cadastros individuais e familiares, além da coleta de informações territoriais por meio de dispositivos móveis (BRASIL, 2021; CAVALCANTE et al., 2018).

Essa inovação tecnológica contribui para a redução de inconsistências nos dados, maior agilidade no registro das informações e ampliação da capacidade de análise epidemiológica em tempo real, fortalecendo a gestão do cuidado e o planejamento das ações em saúde no território (CAVALCANTE et al., 2018). Ademais, a utilização de sistemas informatizados potencializa a qualificação das práticas assistenciais na APS, favorecendo maior eficiência, integração das informações e melhoria da assistência prestada (MENDES, 2012).

Entretanto, apesar dos avanços, a literatura aponta desafios relacionados à sua implementação, como limitações de infraestrutura tecnológica, problemas de conectividade e necessidade de capacitação contínua dos profissionais (SOUZA; FRANCO; MENDONÇA, 2019). Tais aspectos podem impactar diretamente o processo de trabalho no cotidiano da Atenção Primária, especialmente em contextos marcados por desigualdades estruturais.

Diante desse contexto, a vivência acadêmica no campo da Atenção Primária à Saúde possibilita compreender, de forma concreta, como a utilização do e-SUS Território se insere no processo de trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde, evidenciando potencialidades e limitações na prática assistencial. Assim, o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência de utilização do aplicativo e-SUS Território como ferramenta de sistematização do processo de trabalho e de aprimoramento da qualidade da informação em saúde no contexto da Atenção Primária à Saúde.

Metodologia

Trata-se de um relato de experiência, de natureza descritiva e abordagem qualitativa, elaborado a partir da vivência acadêmica no curso de Enfermagem, no contexto do estágio supervisionado na Atenção Primária à Saúde II (APS II), no município de Porto Nacional, Tocantins. A experiência integrou as atividades formativas da disciplina de Atenção Primária à Saúde, com foco na compreensão do processo de trabalho das equipes e na organização das práticas assistenciais na área de abrangência.

O cenário da experiência foi a Unidade de Saúde da Família Mãe Eugênia, onde foram desenvolvidas atividades formativas com participação ativa dos acadêmicos junto aos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), voltadas à análise das mudanças no processo de trabalho antes e após a implementação do sistema e-SUS Atenção Primária à Saúde (e-SUS APS), com ênfase na utilização do aplicativo e-SUS Território. As atividades ocorreram no primeiro semestre de 2026, em encontros previamente planejados pela equipe da unidade, em horário destinado às ações educativas e de integração ensino-serviço.

Participaram da atividade acadêmicos de enfermagem em campo de estágio e ACS atuantes na área de abrangência da unidade. Durante a vivência no campo, os acadêmicos participaram das atividades desenvolvidas pelos ACS, acompanhando a organização do processo de trabalho, a utilização do sistema e-SUS Território e as práticas relacionadas ao registro das informações em saúde, o que possibilitou a compreensão das transformações ocorridas no cotidiano profissional após a informatização dos registros. A atividade foi estruturada em formato vivência prática associada à integração ensino-serviço no cenário local de atuação, favorecendo a troca de saberes e a construção coletiva do conhecimento em saúde.

Posteriormente, as experiências vivenciadas foram sistematizadas por meio de registros descritivos estruturados elaborados pelos acadêmicos, constituindo a base para análise qualitativa e construção do presente relato. A elaboração do estudo respeitou os princípios éticos previstos na Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, garantindo o anonimato dos profissionais envolvidos e a utilização das informações exclusivamente para fins acadêmicos e científicos.

Discussão

A experiência vivenciada na Unidade de Saúde da Família Mãe Eugênia, durante as atividades de estágio supervisionado em Atenção Primária à Saúde II, possibilitou acompanhar diretamente as transformações ocorridas no cotidiano de trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) após a implementação do sistema e-SUS Atenção Primária à Saúde (e-SUS APS), especialmente com a utilização do aplicativo e-SUS Território. Ao longo das atividades formativas, os acadêmicos participaram das rotinas desenvolvidas no território, o que permitiu identificar, na prática, o impacto da informatização na organização das práticas assistenciais e na qualidade dos registros em saúde, evidenciando mudanças relevantes no processo de trabalho desses profissionais. Essa constatação corrobora evidências da literatura científica que reconhece os sistemas de informação como elementos estruturantes da Atenção Primária à Saúde (APS) (MENDES, 2012; SOUZA; FRANCO; MENDONÇA, 2019).

No contexto das atividades desenvolvidas no campo, observou-se que, anteriormente à informatização, o registro das informações era realizado predominantemente de forma manual, em fichas de papel, o que resultava em acúmulo de documentos, dificuldade de organização dos dados e maior risco de perda de informações. Ao acompanhar essas atividades, percebeu-se que esse processo gerava retrabalho, uma vez que muitas dessas informações precisavam ser posteriormente digitadas no sistema por outros profissionais da equipe, atrasando a atualização dos dados e aumentando a possibilidade de inconsistências. Esse cenário vai ao encontro do que a literatura descreve sobre sistemas baseados em papel, caracterizados pela fragmentação dos registros e pela baixa confiabilidade das informações em saúde (CAVALCANTE et al., 2018).

Outro aspecto observado durante a atuação em campo refere-se às dificuldades no cadastramento das famílias. No acompanhamento das visitas

domiciliares e das atividades dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), verificou-se que fatores como a ausência de documentos por parte dos usuários, a resistência em fornecer informações e a presença de inconsistências cadastrais comprometiam a conclusão dos registros. Tais situações resultavam em retrabalho, com necessidade de retorno aos domicílios e consequente atraso na organização das informações do território. Esse cenário evidencia a influência de fatores sociais e condições de vulnerabilidade no processo de trabalho dos ACS, corroborando estudos que destacam o impacto do contexto social na atuação desses profissionais (MACIAZEKI-GOMES et al., 2016).

Com a implementação do e-SUS APS, foi possível acompanhar a utilização do aplicativo durante as atividades no território, evidenciando mudanças significativas na dinâmica de trabalho. Durante a atuação conjunta com os ACS, verificou-se a possibilidade de realização dos registros diretamente no domicílio do usuário, por meio de dispositivos móveis, o que proporcionou maior agilidade e organização do processo de trabalho. Na execução, percebeu-se que essa mudança reduziu etapas desnecessárias, favorecendo a atualização mais rápida das informações e diminuindo inconsistências cadastrais. Tal achado corrobora a literatura que a informatização na APS contribui para a melhoria da qualidade da informação e aumento da eficiência das ações em saúde (BRASIL, 2021).

No âmbito das ações executadas, foi possível observar a facilidade proporcionada pelo sistema na identificação de grupos prioritários. Ao utilizar e acompanhar o uso do aplicativo, foi possível identificar que os ACS conseguiam reconhecer com maior rapidez usuários prioritários, como gestantes, idosos e pessoas com doenças crônicas, o que favorecia o planejamento das visitas domiciliares. Durante a aplicação, identificou-se que o sistema contribui diretamente para a organização do cuidado, reduzindo a dependência de registros informais e da memória dos profissionais. Conforme Mendes (2012), a organização da APS depende da utilização qualificada das informações territoriais, sendo potencializada pelo uso de tecnologias da informação.

O monitoramento das visitas domiciliares também se destacou como um avanço relevante. Durante a atuação no campo, foi possível acompanhar a utilização do sistema para controle das visitas, permitindo identificar quais famílias já haviam sido atendidas e quais necessitavam de acompanhamento. Essa vivência evidenciou a importância do acompanhamento longitudinal, elemento central da Atenção Primária

à Saúde, conforme estabelecido pela Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2017).

Em relação à qualidade dos registros em saúde, durante a utilização do sistema pelos acadêmicos em conjunto com os ACS, observou-se melhora significativa na padronização, completude e confiabilidade das informações. Verificou-se que os campos obrigatórios funcionam como instrumento orientador do registro, reduzindo a ocorrência de dados incompletos, frequentemente identificados nos registros manuais. Tal resultado reforça evidências de que a qualidade da informação em saúde é fundamental para o planejamento, monitoramento e financiamento das ações no SUS (PINTO et al., 2017).

Entretanto, apesar dos avanços, a experiência também constatou desafios relevantes. Durante a atuação no território, foram identificadas dificuldades relacionadas à instabilidade da internet, limitações dos dispositivos móveis e insegurança no uso de determinadas funcionalidades do sistema. Na prática, observou-se que a ausência de conectividade dificultava a sincronização dos dados, exigindo que o registro fosse concluído posteriormente. Estes resultados reforçam que a efetividade das tecnologias em saúde depende de condições estruturais adequadas, conforme discutido na literatura (SOUZA; FRANCO; MENDONÇA, 2019).

Dessa forma, a análise da experiência demonstra que o e-SUS Território se consolida como ferramenta estratégica para a qualificação do processo de trabalho do ACS, contribuindo para a melhoria da qualidade da informação em saúde, organização das ações no território e fortalecimento da APS como coordenadora do cuidado, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de investimentos contínuos para sua plena consolidação.



Considerações Finais

A experiência desenvolvida na Unidade de Saúde da Família Mãe Eugênia, a partir da vivência em campo durante o estágio supervisionado, permitiu compreender de forma concreta que a utilização do e-SUS Território consolida-se como estratégia relevante para a qualificação do processo de trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no contexto da Atenção Primária à Saúde (APS). Durante a atuação no campo, evidenciou-se que a informatização dos registros contribui diretamente para maior organização das atividades, melhoria da qualidade da informação em saúde e fortalecimento do planejamento das ações no território, corroborando evidências da literatura científica que aponta os sistemas de informação como elementos estruturantes para a consolidação da APS no Sistema Único de Saúde (SUS) (MENDES, 2012; SOUZA; FRANCO; MENDONÇA, 2019).

Nas circunstâncias das atividades conduzidas, verificou-se que o uso do aplicativo favorece a padronização, completude e confiabilidade das informações produzidas pelos ACS, aspectos fundamentais para o monitoramento dos indicadores de saúde e para a tomada de decisão baseada em evidências. A partir do acompanhamento direto das atividades no território, constatou que o sistema contribui para reduzir falhas comuns nos registros manuais, o que está em consonância com estudos que destacam a qualidade da informação em saúde como fator essencial para o planejamento, avaliação e financiamento das ações no SUS (PINTO et al., 2017).

Além disso, a experiência permitiu identificar que a incorporação do e-SUS Território contribui para a reorganização estruturada do processo de trabalho, especialmente no que se refere à sistematização das visitas domiciliares, identificação de grupos prioritários e acompanhamento longitudinal das famílias. Durante a atuação conjunta com os ACS, observou-se que essas funcionalidades facilitam o planejamento das ações e fortalecem o vínculo com a comunidade, reforçando o papel estratégico desse profissional na vigilância em saúde e na territorialização do cuidado, conforme preconizado pela Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2017).

Entretanto, apesar dos avanços observados durante a vivência, também foram evidenciados desafios importantes relacionados à implementação e ao uso das tecnologias na APS, especialmente no que diz respeito à conectividade, limitações

dos equipamentos e necessidade de capacitação profissional contínua. Durante a inserção no campo, constatou-se que a efetividade da informatização em saúde depende não apenas da tecnologia, mas também de condições estruturais adequadas, conforme apontado por estudos sobre sistemas de informação no SUS (SOUZA; FRANCO; MENDONÇA, 2019).

Dessa forma, a experiência vivenciada permitiu concluir que o e-SUS Território se configura como uma ferramenta estratégica para o fortalecimento da Atenção Primária à Saúde, ao qualificar a produção de informações em saúde e contribuir para a organização do processo de trabalho no território. No entanto, sua consolidação plena está diretamente relacionada à superação dos desafios estruturais identificados e ao fortalecimento das políticas públicas voltadas à integração entre tecnologia, gestão e prática assistencial no âmbito do SUS.

Diante disso, comprovou-se que a incorporação de tecnologias como o e-SUS Território não apenas qualifica os registros em saúde, mas também redefine o processo de trabalho na Atenção Primária, exigindo investimentos contínuos em infraestrutura e capacitação para sua efetiva consolidação no SUS.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **e-SUS Atenção Primária à Saúde (e-SUS APS): manual do sistema com prontuário eletrônico do cidadão (PEC)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>. Acesso em: 3 mar. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **e-SUS Atenção Primária à Saúde: diretrizes, objetivos e estratégias de implantação**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>. Acesso em: 5 mar. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia prático do agente comunitário de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica (PNAB)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/>. Acesso em: 4 mar. 2026.

CAVALCANTE, R. B. et al. Informatização da Atenção Primária à Saúde: avanços e desafios. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 23, n. 6, p. 1841–1850, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.07082018>.

MACIAZEKI-GOMES, Rita de Cássia et al. O trabalho do agente comunitário de saúde na perspectiva da educação popular em saúde: possibilidades e desafios. *Ciência &*

Saúde Coletiva, v. 21, n. 5, p. 1637–1646, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232015215.17112015>.

MENDES, Eugênio Vilaça. **O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde: o imperativo da consolidação da estratégia da saúde da família**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2012.

MOROSINI, Márcia Valéria Guimarães Cardoso; FONSECA, Angélica Ferreira. Os agentes comunitários de saúde e as práticas em saúde: entre a mediação e a produção do cuidado. *Saúde em Debate*, v. 42, n. spe1, p. 261–274, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S118>.

PAIM, Jairnilson Silva et al. O sistema de saúde brasileiro: história, avanços e desafios. *The Lancet*, v. 377, n. 9779, p. 1778–1797, 2011. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(11\)60054-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(11)60054-8).

PINTO, L. F. et al. Avaliação da qualidade da informação em saúde na Atenção Primária. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 22, n. 3, p. 895–906, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017223.26332015>.

SOUZA, M. F.; FRANCO, M. S.; MENDONÇA, A. V. M. Sistema de informação em saúde e a Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços e desafios. *Revista APS*, v. 22, n. 2, p. 245–255, 2019. DOI: <https://doi.org/10.34019/1809-8363.2019.v22.15862>.