

FICHA DE INSCRIÇÃO

Gestor(a): Jonathan Ferreira Tomaz
Email: secretariadesaude@pjf.mg.gov.br

Autores(as):

1. Juliana Gomes de Carvalho
2. Karina Fabri Campos
3. Cristiane Aparecida de Resende Affonso
4. Vitor Lopes Costa
5. Carla Eloisa Mendes Santos Oliveira
6. Eliana Amaro de Carvalho Caldiera
7. Sandra Machado Vasconcelos de Oliveira

Título da experiência (O campo deve ser preenchido com LETRAS EM CAIXA ALTA e conter até 100 caracteres, considerando os espaços)

Fortalecimento da regulação assistencial com tecnologia e transparência para equidade no sus

Apresentação (máximo de 2000 caracteres)

O acesso a consultas e exames especializados no Sistema Único de Saúde (SUS) permanece como um dos principais desafios da gestão municipal, sobretudo em cenários marcados por elevada demanda reprimida, limitações na oferta de serviços e necessidade de otimização dos recursos públicos. A ausência de mecanismos claros de transparência quanto à posição nas filas de espera, critérios de priorização e tempo estimado para atendimento contribui para a insatisfação dos usuários, além de intensificar demandas administrativas e a judicialização da saúde.

Nesse contexto, o município estruturou um conjunto de estratégias voltadas ao fortalecimento da regulação assistencial, com foco na promoção do acesso equitativo, na melhoria da eficiência dos fluxos e na qualificação da tomada de decisão. A regulação passou a ser orientada por critérios técnicos mais robustos, considerando a gravidade clínica e a necessidade assistencial, em detrimento de uma lógica puramente cronológica.

Paralelamente, foram incorporadas ferramentas tecnológicas que ampliam a transparência e aproximam o cidadão da gestão do cuidado. Destacam-se a implantação do aplicativo do cidadão e do portal da transparência, que permitem ao usuário acompanhar em tempo real a situação de suas solicitações, consultar sua posição na fila e obter informações sobre o andamento dos processos regulatórios. Essas iniciativas promovem maior autonomia ao cidadão, reduzem a sobrecarga dos canais administrativos e fortalecem a confiança no sistema público de saúde.

Adicionalmente, o uso de dados qualificados possibilita o monitoramento contínuo das filas, identificação de gargalos assistenciais e planejamento mais assertivo da oferta de serviços. Dessa forma, o município avança na construção de uma regulação mais eficiente, transparente e orientada pelos princípios da equidade e integralidade do SUS.

Objetivos (máximo de 1500 caracteres)

Objetivo geral:

Organizar e qualificar o acesso aos serviços especializados por meio do fortalecimento da regulação assistencial, aliada ao uso de ferramentas digitais e à ampliação da transparência das informações, promovendo maior equidade, eficiência e resolutividade no atendimento à população.

Objetivos específicos:

Implantar e/ou aprimorar sistemas informatizados de regulação, garantindo maior controle, rastreabilidade e segurança das solicitações; ampliar a transparência das filas de espera, permitindo ao cidadão acompanhar sua posição e o tempo estimado para atendimento; reduzir o tempo de espera para consultas e exames especializados, com base na priorização por critérios clínicos e de risco; qualificar o processo regulatório por meio da padronização de protocolos e fluxos assistenciais; integrar os diferentes pontos da rede de atenção à saúde, fortalecendo a comunicação entre os níveis assistenciais; reduzir a judicialização relacionada ao acesso, a partir de maior eficiência e clareza das informações; incentivar o uso de ferramentas digitais pelo cidadão, promovendo autonomia no acompanhamento de sua demanda; e monitorar continuamente indicadores de acesso, tempo de espera e resolutividade, subsidiando a tomada de decisão e o planejamento da oferta de serviços.

Metodologia (máximo de 2500 caracteres)

A experiência foi desenvolvida no setor de regulação municipal, responsável pelo gerenciamento das solicitações de consultas e exames especializados, estruturando-se a partir de uma estratégia voltada à qualificação do acesso, à transparência das informações e à integração dos processos assistenciais. Baseou-se na reorganização dos fluxos de regulação, no uso de tecnologias digitais e na incorporação de ferramentas de monitoramento e avaliação contínua.

Inicialmente, promoveu-se a organização da regulação assistencial, com a adoção da classificação de risco realizada por médico regulador, garantindo maior equidade na priorização das demandas. Foram padronizados os fluxos, com definição de protocolos, critérios clínicos e orientações para solicitação adequada dos procedimentos. Paralelamente, instituiu-se o monitoramento contínuo das filas de espera, por meio de relatórios gerenciais e análise periódica dos indicadores de acesso e tempo de espera.

Como instrumento de ampliação da transparência e do acesso à informação, foi implantado o Aplicativo do Cidadão, permitindo ao usuário consultar suas solicitações de forma individualizada. A ferramenta possibilita a visualização da posição na fila e o acompanhamento do status da demanda (como “em fila de espera”, “agendado”, “recepcionado”, “falta” ou “cancelado”), reduzindo a necessidade de deslocamento até as unidades de saúde e fortalecendo a autonomia do cidadão.

De forma complementar, foi desenvolvido o Portal da Transparência da Saúde, com a publicização das filas de espera por procedimento, divulgação dos critérios de priorização e disponibilização de informações de forma acessível à população, respeitando a legislação de proteção de dados pessoais. Essa iniciativa fortalece o controle social e amplia a confiança na gestão pública.

A experiência também contemplou a integração dos sistemas informatizados, garantindo a alimentação contínua e padronizada dos dados pelas unidades de saúde. As informações são atualizadas em tempo real, assegurando maior confiabilidade, rastreabilidade e alinhamento entre os diferentes pontos da rede de atenção.

Como fontes e instrumentos, destacam-se os sistemas de regulação municipal, relatórios gerenciais, protocolos assistenciais e plataformas digitais implementadas. A articulação entre gestão, profissionais de saúde e tecnologia foi fundamental para a consolidação de uma regulação mais eficiente, transparente e orientada por dados.

Resultados (máximo de 2000 caracteres)

A implementação das estratégias de fortalecimento da regulação assistencial, aliadas ao uso de ferramentas digitais e à ampliação da transparência, resultaram em avanços significativos na gestão do acesso aos serviços especializados. Observou-se maior transparência na organização e condução das filas de espera, com disponibilização de informações claras sobre critérios de priorização, posição na fila e andamento das solicitações, contribuindo para maior compreensão por parte dos usuários.

Houve redução expressiva no número de reclamações e demandas administrativas relacionadas à falta de informação, bem como diminuição da judicialização, uma vez que a previsibilidade e a clareza dos processos reduziram conflitos e questionamentos sobre o acesso. Destaca-se também o empoderamento do cidadão, que passou a acompanhar suas solicitações de forma autônoma, por meio das ferramentas digitais implantadas, ampliando o acesso à informação e fortalecendo sua participação no cuidado.

Outro resultado relevante foi a redução da necessidade de atendimentos presenciais exclusivamente para consulta de status, o que contribuiu para a diminuição da sobrecarga nas unidades de saúde e otimização do tempo das equipes. Além disso, verificou-se melhora na organização dos fluxos assistenciais e maior previsibilidade dos atendimentos, permitindo um planejamento mais eficiente da oferta de serviços.

A utilização de dados qualificados possibilitou uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis, com melhor direcionamento das vagas e identificação de gargalos na rede. Como consequência, houve fortalecimento da confiança da população no sistema público de saúde, evidenciado pela maior adesão às ferramentas disponibilizadas e pela percepção de maior transparência e equidade no acesso aos serviços.

Conclusões (máximo de 1500 caracteres)

A integração entre regulação assistencial, tecnologias digitais e ampliação da transparência mostrou-se uma estratégia efetiva para qualificar o acesso aos serviços especializados no sistema público de saúde. A reorganização dos fluxos regulatórios, aliada à definição de critérios técnicos de priorização e ao monitoramento contínuo das filas, contribuiu para maior equidade, racionalidade na utilização dos recursos e melhoria na resolutividade do cuidado.

A implantação do aplicativo do cidadão e do portal da transparência representou um avanço significativo na democratização da informação, permitindo que o usuário acompanhe suas solicitações de forma autônoma, com maior previsibilidade e segurança. Essas ferramentas fortaleceram o controle social, reduziram a assimetria de informação entre gestão e população e contribuíram para a diminuição de demandas administrativas e judiciais.

Além disso, a integração dos sistemas e a qualificação dos dados possibilitaram maior capacidade de gestão, planejamento e identificação de gargalos assistenciais. A experiência demonstra que o uso estratégico da tecnologia, associado a processos bem

definidos, é capaz de transformar a regulação em um instrumento mais eficiente, transparente e centrado no cidadão.

Trata-se de uma iniciativa com alto potencial de replicabilidade em outros municípios, especialmente como resposta à demanda reprimida e como indutora da saúde digital, promovendo acesso mais justo e fortalecimento dos princípios do SUS.

Palavras-Chave (máximo de 50 caracteres - realize a separação através de vírgula)

Regulação, SUS, transparência, saúde digital