

Gestão No Contexto Da Atenção Primária À Saúde (APS): Os Impactos Das Inovações Tecnológicas Sobre Os Serviços Prestados

Onildo Ribeiro De Assis II
Unitins

Bruna Costa Camarão Maia
CEUMA

Ricardo Militão De Lima
Secretaria De Estado De Saúde Do Distrito Federal

Wesley Dos Reis Mesquita
UNIMONTES

José Maria Nogueira Neto
Universidade Estadual Vale Do Acaraú

Francisco Das Chagas Sousa Barros Júnior
UNIFAPI

Orlando Wagner Gomes Pereira
Faculdade De Medicina Do Sertão (São Leopoldo Mandic)

Enayth De Sá Rodrigues
Faculdade De Medicina Do Sertão (São Leopoldo Mandic)

Alessandro Medeiros Pedro
UNESP

Resumo:

Este artigo analisa os impactos das inovações tecnológicas sobre os serviços prestados no âmbito da gestão na Atenção Primária à Saúde (APS). A pesquisa, de caráter descritivo e abordagem qualitativa, foi realizada com 17 profissionais atuantes em unidades de APS. Por meio de entrevistas semiestruturadas, buscou-se compreender como as tecnologias estão sendo incorporadas à rotina dos serviços e quais efeitos têm provocado na organização, no acesso e na qualidade do atendimento. Os resultados revelaram avanços significativos em termos de informatização de prontuários, monitoramento remoto, uso de aplicativos e sistemas de regulação, mas também apontaram desafios como desigualdade de acesso digital, capacitação limitada das equipes e resistência à mudança. Conclui-se que, embora as inovações tecnológicas tenham potencial para fortalecer a gestão da APS, sua efetividade depende de políticas públicas integradas, investimento contínuo em infraestrutura e formação dos profissionais.

Palavras-chave: *Atenção Primária à Saúde (APS); APS; Tecnologias.*

Date of Submission: 22-05-2025

Date of Acceptance: 02-06-2025

I. Introdução

A Atenção Primária à Saúde (APS) representa o principal eixo estruturante do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo responsável pelo primeiro contato da população com os serviços de saúde e por ações voltadas à promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação. É nessa esfera que se estabelece a coordenação do

cuidado e a continuidade dos serviços em rede, tornando a gestão da APS um componente fundamental para a efetividade das políticas públicas de saúde (Penha et al., 2015) .

Nas últimas décadas, os serviços de APS têm enfrentado desafios significativos relacionados ao aumento da demanda, à complexidade das condições de saúde da população e às necessidades de reorganização dos processos de trabalho. Nesse cenário, a gestão eficiente torna-se crucial, exigindo estratégias que otimizem recursos, qualifiquem os atendimentos e integrem os diferentes níveis de atenção (Silva et al., 2025).

Com o avanço das tecnologias digitais, a saúde pública passou a incorporar inovações que transformaram profundamente os modos de produzir e gerir o cuidado. Ferramentas como os sistemas de prontuário eletrônico, a telessaúde, os aplicativos de monitoramento e as plataformas de regulação e agendamento têm sido implementadas com o intuito de qualificar a gestão da APS. Essas tecnologias, ao mesmo tempo que ampliam a capacidade de resposta dos serviços, também impõem novos desafios, como a necessidade de infraestrutura adequada, capacitação das equipes e redefinição das práticas de gestão (Titton et al., 2022).

A introdução de inovações tecnológicas requer mudanças culturais, institucionais e operacionais que nem sempre são acompanhadas de forma homogênea nas diferentes regiões do país. Além disso, a digitalização dos processos traz implicações importantes para a equidade e a integralidade do cuidado. Se, por um lado, amplia o acesso e melhora a eficiência dos serviços, por outro, pode acentuar desigualdades caso não sejam consideradas as condições de acesso da população e dos próprios trabalhadores às tecnologias. A atuação do gestor em meio a esse cenário de transição torna-se ainda mais estratégica, pois envolve a mediação entre as políticas de saúde, os recursos disponíveis e as necessidades reais da comunidade. Cabe a ele promover a inovação com responsabilidade, assegurando a humanização do cuidado e a sustentabilidade das ações (Titton et al., 2022).

Diante disso, o objetivo desta pesquisa foi analisar os impactos das inovações tecnológicas sobre os serviços prestados no âmbito da gestão da Atenção Primária à Saúde, com foco na percepção de profissionais da área e nos desafios enfrentados na implementação dessas tecnologias.

II. Materiais E Métodos

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, cujo foco foi compreender os efeitos das inovações tecnológicas sobre os serviços prestados na Atenção Primária à Saúde (APS), a partir da perspectiva de profissionais envolvidos diretamente na gestão e na execução das ações no território (Lima et al., 2020; Lima; Domingues Junior; Gomes, 2023; Lima; Domingues Júnior; Silva, 2024; Lima; Domingues Júnior; Silva, 2024; Lima; Silva; Domingues Júnior, 2024).

A coleta de dados foi realizada entre janeiro e março de 2025, em cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS) localizadas em diferentes bairros de um município de médio porte da região Sudeste do Brasil. O critério de escolha das unidades considerou a presença de tecnologias implementadas recentemente nos serviços, como prontuário eletrônico, aplicativos para acompanhamento remoto e sistemas de telessaúde.

A amostra foi composta por 17 profissionais da APS, selecionados por meio da técnica de amostragem intencional. Entre os participantes, estavam gestores de unidades, enfermeiros, médicos da família, agentes comunitários de saúde e técnicos administrativos, todos com, no mínimo, dois anos de experiência na APS e envolvimento direto com a implementação ou utilização de tecnologias nos serviços.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, com duração média de 45 minutos. As entrevistas foram gravadas, transcritas na íntegra e posteriormente analisadas com base na técnica de análise de conteúdo temática. As falas dos entrevistados foram codificadas e agrupadas em categorias relacionadas aos impactos positivos, limitações e desafios da inovação tecnológica na gestão da APS.

III. Resultados E Discussões

Os resultados indicaram que a introdução de inovações tecnológicas na APS tem provocado transformações significativas na organização dos serviços e na prática dos profissionais. Muitos relataram que os sistemas de prontuário eletrônico facilitaram o registro, a consulta e o compartilhamento de informações entre as equipes. Segundo os respondentes E03 e E10, “o prontuário eletrônico permite um acompanhamento mais completo do paciente, porque todas as informações ficam ali, acessíveis para toda a equipe” e “a gente consegue saber rapidamente o histórico de consultas e exames”.

Outro ponto destacado foi a melhoria na regulação e agendamento de consultas. Os profissionais afirmaram que os novos sistemas tornaram o fluxo mais ágil e transparente. Conforme relatou E05, “antes era muito papel, muita perda de tempo; agora, com o sistema, é tudo registrado, a fila anda mais rápido”. A entrevistada E09 complementa: “com o sistema de regulação, consigo saber se o pedido foi atendido ou não e posso dar uma resposta para o paciente com mais segurança”.

A telessaúde foi uma das inovações mais citadas, principalmente no contexto pós-pandemia. Segundo E08 e E11, “a possibilidade de teleconsultas ajudou muito nas áreas com falta de especialistas” e “a teleconsultoria tem sido uma ferramenta útil para casos mais complexos, porque conseguimos apoio técnico em tempo real”.

Entretanto, também houve críticas quanto à instabilidade das plataformas e à dificuldade de acesso para parte da população. Muitos profissionais reconheceram que as tecnologias têm contribuído para a descentralização e a autonomia das equipes. De acordo com E04, “hoje conseguimos planejar melhor as ações com base em dados reais, extraídos do sistema”. Para E12, “a gestão fica mais próxima do que acontece nas unidades porque os indicadores são atualizados com mais frequência”. Apesar dos avanços, os entrevistados apontaram grandes desafios estruturais.

A ausência de conectividade adequada em algumas UBSs ainda compromete o funcionamento pleno das ferramentas. Segundo E06, “em alguns dias o sistema cai e tudo trava, voltamos para o papel”. E07 afirmou: “tem posto que ainda usa internet de modem, e isso inviabiliza a telessaúde”.

Outro desafio recorrente foi a capacitação das equipes. Muitos profissionais relataram que a introdução das tecnologias ocorreu sem a devida formação. Conforme E13, “chegou o sistema e tivemos que aprender sozinhos, na prática”. Para E16, “alguns colegas têm dificuldade com informática, então acabam se sobrecarregando ou fazendo registros incompletos”. A resistência à mudança também surgiu como fator limitante. E02 destacou: “tem profissionais que preferem continuar do jeito antigo, acham complicado mexer em computador”. E15 acrescentou: “isso gera conflito porque quem sabe usar tem que ajudar os outros e isso atrasa o trabalho”.

Em relação aos impactos sobre a qualidade do atendimento, os profissionais foram unânimes em reconhecer que houve melhoria, especialmente na rastreabilidade das informações. Segundo E01, “antes, se um paciente mudasse de bairro, a gente perdia o histórico dele; agora isso não acontece mais”. E14 mencionou: “fica mais fácil ver se ele já fez o exame, se faltou consulta, se está com vacina em dia”.

Contudo, também foram mencionadas preocupações com a humanização. De acordo com E17, “a tecnologia ajuda, mas não pode substituir o contato com o paciente”. Para E10, “às vezes ficamos tanto tempo no computador que perdemos o olho no olho”. As tecnologias foram vistas como potencializadoras da vigilância em saúde. E03 afirmou: “com os dados organizados, conseguimos identificar focos de doenças e intervir com mais rapidez”. E08 reforçou: “é possível acompanhar as gestantes, os hipertensos, os diabéticos com mais controle”.

A gestão territorial também se beneficiou. Conforme E09, “antes era tudo no caderno; agora sabemos quantas pessoas temos em cada área, quais os grupos prioritários, o que falta fazer”. A intersetorialidade foi facilitada pelas plataformas integradas. Para E05, “o sistema permite contato com a assistência social e a educação, o que é muito importante para o cuidado integral”.

Ainda assim, alguns profissionais alertaram para o risco de burocratização. E06 comentou: “tem muito clique, muita tela para preencher. Às vezes isso atrasa o atendimento”. A maioria destacou que a adoção plena das tecnologias exige continuidade de investimentos. E07 foi enfático: “não adianta implantar e depois abandonar. Tem que manter e atualizar”. Por fim, os profissionais enfatizaram a importância do apoio institucional. Segundo E13, “a gestão municipal precisa acompanhar, capacitar, dar suporte técnico. Senão a coisa não anda”. E15 concluiu: “não é só ter o sistema, é ter gente preparada e estrutura para fazer funcionar”.

IV. Conclusão

A pesquisa evidenciou que as inovações tecnológicas têm desempenhado papel estratégico na reconfiguração da gestão da Atenção Primária à Saúde. Os relatos dos profissionais revelam uma transformação nos processos de trabalho, com maior agilidade, integração e organização dos serviços.

Contudo, os impactos positivos são acompanhados por desafios significativos, como a desigualdade de infraestrutura, a ausência de formação adequada das equipes e a resistência de parte dos profissionais. Tais elementos indicam que a tecnologia, por si só, não garante a efetividade dos serviços se não for acompanhada de políticas públicas consistentes e apoio institucional contínuo.

A análise também mostra que a humanização do atendimento precisa ser mantida como princípio orientador da APS, mesmo com o avanço da digitalização. O uso de tecnologias deve estar a serviço do cuidado, e não substituí-lo.

Conclui-se que as inovações tecnológicas têm potencial para fortalecer a gestão e qualificar os serviços na APS, mas é necessário investir de forma integrada em infraestrutura, capacitação e cultura organizacional. Apenas assim será possível garantir que a tecnologia contribua, de fato, para o acesso, a equidade e a integralidade do cuidado no SUS.

Referências

- [1] Lima, L. A. O. Et Al. Quality Of Life At Work In A Ready Care Unit In Brazil During The Covid-19 Pandemic. International Journal Of Research -Granthaalayah, [S. L.], V. 8, N. 9, P. 318–327, 2020. Doi: <https://doi.org/10.29121/Granthaalayah.V8.19.2020.1243>
- [2] Lima, L. A. O.; Domingues Junior, Gomes, O. V. O. Saúde Mental E Esgotamento Profissional: Um Estudo Qualitativo Sobre Os Fatores Associados À Síndrome De Burnout Entre Profissionais Da Saúde. Boletim De Conjuntura Boca, 2023. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10198981>
- [3] Lima, L. A. O., Domingues Júnior, P. L., & Silva, L. L. (2024). Estresse Ocupacional Em Período Pandêmico E As Relações Existentes Com Os Acidentes Laborais: Estudo De Caso Em Uma Indústria Alimentícia. Rgo - Revista Gestão Organizacional, 17(1), 34-47. <http://dx.doi.org/10.22277/Rgo.V17i1.7484>.

- [4] Lima, L. A. O.; Domingues, P. L.; Silva, R. T. . Applicability Of The Servqual Scale For Analyzing The Perceived Quality Of Public Health Services During The Covid-19 Pandemic In The Municipality Of Três Rios/Rj, Brazil. *International Journal Of Managerial Studies And Research (Ijmsr)*, V. 12, P. 17-18, 2024. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.1208003>
- [5] Lima, L. A. O.; Silva, L. L.; Domingues Júnior, P. L. Qualidade De Vida No Trabalho Segundo As Percepções Dos Funcionários Públicos De Uma Unidade Básica De Saúde (Ubs). *Revista De Carreiras E Pessoas*, V. 14, P. 346-359, 2024. <https://doi.org/10.23925/Recape.V14i2.60020>
- [6] Penha, Aag Da, Barreto, Japs, Santos, Ri Dos, Rocha, Rpb, Morais, Hcc, & Viana, Mca. Tecnologias Na Promoção Da Saúde De Idosos Com Doenças Crônicas Na Atenção Primária À Saúde. *Revista De Enfermagem Da Ufsm*, 5(3), 406–414, 2015.
- [7] Silva, E. F. G. Da; Freitas Neto, C.; Mattos, L. De A.; Monteiro, A. P. G. Use Of Technologies In Chronic Diseases In Primary Health Care: An Integrative Review. *Research, Society And Development*, [S. L.], V. 14, N. 3, P. E8514348515, 2025.
- [8] Tilton, C. M. S. Et Al. Aceitabilidade Social De Tecnologias Da Atenção Primária À Saúde: Uma Revisão De Escopo. *Revista De Aps*, 2022.