Sistema de agendamento online: uma ferramenta do PEC e-SUS APS para facilitar o acesso à Atenção Primária no Brasil

PEC e-SUS APS online appointment scheduling system: a tool to facilitate access to Primary Care in Brazil

Lucas Postal (https://orcid.org/0000-0001-7801-0573) 1
Ianka Cristina Celuppi (https://orcid.org/0000-0002-2518-6644) 1,2
Geovana dos Santos Lima (https://orcid.org/0000-0002-2299-5569) 1,2
Mariano Feliberto (https://orcid.org/0000-0001-9268-4195) 1,2
Thaísa Cardoso Lacerda (https://orcid.org/0000-0002-8185-5566) 1
Raul Sidnei Wazlawick (https://orcid.org/0000-0003-4293-1359) 1,4
Eduardo Monguilhott Dalmarco (https://orcid.org/0000-0002-5220-5396) 1,5

Abstract Barriers faced by health services providing scheduled care result in high no-show rates. This article describes the main characteristics of an online appointment scheduling system incorporated into the citizens’ electronic health record system (PEC e-SUS APS). Developed by the Bridge Laboratory, Federal University of Santa Catarina, which also developed the PEC e-SUS APS, the system allows patients to schedule appointments using the national patient communications hub, Conecte SUS Cidadão. The PEC e-SUS APS includes a professional’s agenda module that allows patients to view available time slots and book and cancel appointments. Unfortunately, despite the benefits of online scheduling systems, their potential has been poorly exploited in Brazil. The main reasons for this include lack of information and training of health professionals on how to use the system and its potential benefits for Primary Health Care (PHC) services. Wider dissemination is needed to improve the adoption of the system and promote the routine use of this tool in health services in order to facilitate access to primary health care.

Key words Electronic Health Records, Mobile Applications, Appointments and Schedules, Primary Health Care, Unified Health System

Resumo A existência de barreiras nos serviços de demanda agendada resulta no elevado índice de absenteísmo. O objetivo deste manuscrito é apresentar as principais características do Sistema de Agendamento Online da estratégia e-SUS APS no Brasil. O Sistema de Agendamento Online desenvolvido pelo Laboratório Bridge da Universidade Federal de Santa Catarina, o qual também desenvolve o sistema de Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC e-SUS APS), e permite o agendamento de consultas através do aplicativo Conecte SUS Cidadão. O PEC e-SUS APS possui, entre outros, o módulo de agenda do profissional onde são realizadas as marcações e cancelamentos de consultas, permitindo a visualização de seus horários e disponibilidades. Embora o uso de sistemas de agendamento online seja capaz de fornecer benefícios, infelizmente eles têm sido pouco explorados na APS. Os principais motivos estão relacionados com a falta de informação e capacitação dos profissionais sobre o sistema e os impactos nos serviços prestados pelos estabelecimentos de saúde da APS. A fim de garantir a maior adoção e utilização do Sistema de Agendamento Online, é necessário ampliar a divulgação do sistema de modo a instaurá-lo na rotina dos serviços como um instrumento facilitador do acesso à APS.

Palavras-chave Registros Eletrônicos de Saúde, Aplicativos Móveis, Agendamento de Consultas, Atenção Primária à Saúde, Sistema Único de Saúde
Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e está fundamentado nos princípios da universalidade do acesso, integralidade do cuidado, equidade, descentralização político-administrativa e hierarquização dos serviços de saúde. A descentralização para os entes municipais acabou por responsabilizá-los pela oferta de serviços de saúde à população, bem como pela articulação com diferentes setores e entes governamentais para a estruturação da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Com a mudança do modelo de cuidado instituído com o SUS, buscou-se primeiramente fortalecer e ampliar a cobertura da Atenção Primária à Saúde (APS), que é considerada porta de entrada prioritária para os usuários e ordenadora da RAS. Segundo Starfield, a APS é caracterizada por quatro atributos principais: atenção ao primeiro contato, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado.

Os serviços de APS no Brasil se materializam no espaço físico das Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde trabalham equipes multidisciplinares compostas de médico, enfermeiro, odontólogo, técnico de enfermagem, agente comunitário de saúde, dentre outros profissionais que integram a equipe ampliada de saúde. O fluxo de acolhimento ao usuário pode ocorrer de duas maneiras distintas: atendimento de demanda espontânea ou agendamento de consultas.

O atendimento dos pacientes através da demanda espontânea acolhe os usuários que apresentam alguma doença em fase aguda e precisam de atendimento no dia, enquanto o agendamento de consultas é indicado principalmente para situações de acompanhamento clínico do usuário, por exemplo, como avaliação de exames, renovação de receituário médico, ou outra situação que não apresente agudização da condição de saúde. O gerenciamento dos agendamentos é um desafio enfrentado em todo o mundo. Na América do Sul, o índice de absenteísmo é de em média 27%. O absenteísmo, uma palavra de origem latina (absens) que significa estar fora/ausente, é utilizada para relatar uma situação que acontece corriqueiramente nas UBS. Situação que é prejudicial para o profissional de saúde e para o cidadão. Para o profissional gera perda de tempo, diminuição da eficiência e aumento no uso de recursos. Para o cidadão causa insatisfação devido à demora para ter o contato com o profissional e redução na qualidade do atendimento, o que pode dificultar o acesso de outros usuários e levar ao agravamento de doenças.

No Brasil este é um desafio enfrentado diariamente pelo SUS para a efetiva operacionalização da APS. O índice de absenteísmo de cidadãos também é alto nesse modelo de atendimento. Silveira et al. realizaram um estudo em uma UBS de Pelotas (RS) e constataram o índice de 19,2% de prevalência de absenteísmo. Outro estudo realizado por Ferreira e Espírito Santo, em uma comunidade da cidade do Rio de Janeiro, mostrou uma taxa de absenteísmo de 48%. Este cenário provavelmente ocorre na grande maioria dos municípios brasileiros e acaba por dificultar a organização das agendas dos profissionais de saúde, o que impacta negativamente na qualidade do atendimento prestado aos cidadãos que necessitam de consultas na APS.

Estudos evidenciam os principais motivos para o não comparecimento dos usuários nas consultas agendadas, como esquecimento, agendamento para horários inoportunos, falta e/ou falha de comunicação entre paciente e unidade de saúde, agendamentos marcados com semanas ou meses de antecedência e dificuldade de acesso ao serviço de saúde. O cenário atual da APS no Brasil é caracterizado pela formação de filas para conseguir atendimento nos serviços de saúde, o que causa prejuízo ao acesso dos usuários, que precisam chegar muito cedo ou até mesmo pernoitar para conseguir uma ficha de atendimento. Cidadãos com dificuldades de agendar consultas devido a limitações de mobilidade ou com horários de trabalho conflitantes com os horários disponíveis pelas UBS desistem de fazer o acompanhamento com o profissional de saúde. Por consequência, acabam por ter seus quadros clínicos agravados e não criam vínculo com a equipe de saúde. Assim, a possibilidade de agendamento de consultas de modo não presencial pode ser considerada um facilitador de acesso aos serviços.

A satisfação dos usuários em relação ao acesso aos serviços de APS pode estar relacionada com a sua capacidade de reservar um espaço na agenda no momento mais oportuno para si mesmo. Estudos indicam que o agendamento de consultas que atende as necessidades do usuário tende a aumentar o acesso aos serviços de saúde, otimizar o acompanhamento das condições clínicas, melhorar a qualidade, humanizar o atendimento e reduzir custos ao sistema de saúde. Em 2007 já se apontava a necessidade de um sistema de agendamento que favorecesse a distribuição equânime dos pacientes entre as vagas de agendamento e demanda espontânea, como uma interessante maneira de solucionar...
este problema, ou pelo menos mitigá-lo significativamente. A literatura apresenta diversos aplicativos utilizados para o agendamento de consultas médicas. Pesquisas apontam que 64% dos cidadãos preferem receber notificações/lembretes em seu celular para lembrar seus compromissos. As abordagens encontradas são implementadas tanto em sistemas públicos quanto privados e em serviços de diferentes níveis de atenção, algumas delas são utilizadas no SUS. Porém, nenhuma iniciativa apresenta o objetivo de favorecer um canal digital de comunicação entre os usuários do SUS e os serviços de APS.

Nesse contexto, o sistema público brasileiro precisa repensar as formas de organização do trabalho para facilitar o acesso dos usuários, seja por um sistema de agendamento, oferta de cuidados em horários alternativos, visitas domiciliares ou outros métodos. A partir desse contexto, questiona-se: Quais estratégias podem facilitar o acesso dos usuários aos serviços de saúde de APS no Brasil? Assim, o objetivo deste manuscrito é apresentar o sistema de agendamento on-line recentemente implementado no sistema de Prontuário Eletrônico do Cidadão da Atenção Primária à Saúde (PEC e-SUS APS) como uma estratégia para a redução do absenteísmo e melhoria do acesso à APS no Brasil.

Sistema de agendamento online na Atenção Primária à Saúde

O sistema de agendamento online na APS está disponível através do sistema PEC e-SUS APS e funciona de maneira integrada com o aplicativo Conecte SUS Cidadão, estabelecendo um canal de comunicação automatizado entre os estabelecimentos de saúde e os cidadãos, oferecendo ferramentas às UBS para enfrentar os desafios postos.

Sistema PEC e-SUS APS

O PEC e-SUS APS contém um prontuário estruturado de acordo com o modelo de Registro Clínico Orientado à Problemas (RCOP), contemplando as etapas Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano (SOAP), conforme mostra a Figura 1. Os dados apresentados são fictícios e foram gerados utilizando a versão 4.0.9 de treinamento disponível no endereço eletrônico oficial do Ministério da Saúde (MS). Além da funcionalidade de prontuário eletrônico, o PEC também possui outras ferramentas para auxiliar no gerenciamento e organização das atividades realizadas na APS, como geração de relatórios, cadastro de profissionais, envio e recebimento de dados clínicos, lista de atendimento e agenda profissional. O módulo de agenda profissional permite que os profissionais registrem a marcação/cancelamento de consultas e outros compromissos no sistema, de modo a permitir a visualização de seus horários e disponibilidade. O módulo de agenda profissional se integra com o aplicativo Conecte SUS Cidadão através de um sistema de agendamento online.

A integração com o sistema de Agendamento Online é estabelecida por meio de uma funcionalidade disponível no PEC, a qual é responsável por ativar ou desativar o uso deste sistema, conforme mostram as Figuras 2 e 3. Quando o sistema estiver ativo no PEC, informações sobre marcação e/ou cancelamento de consultas serão enviados para o Agendamento Online. O sistema de agendamento, por sua vez, irá notificar os respectivos cidadãos por meio do Conecte SUS Cidadão, permitindo a comunicação entre os usuários e os profissionais da equipe de saúde.

Aplicativo Conecte SUS Cidadão

O aplicativo Conecte SUS Cidadão também foi desenvolvido pelo MS e pode ser utilizado em smartphones IOS e Android. O aplicativo tem o objetivo de permitir que os cidadãos acessem informações pessoais e clínicas contidas em diversos sistemas, como Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDs), Sistema de Cadastro de Usuários do SUS (CADSUS), Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunização (SIPNI) e PEC e-SUS APS. A integração com estes sistemas permite o acesso aos dados de vacinação do cidadão, resultados de exames da COVID-19, histórico de prescrição e retirada de medicamentos, consultas realizadas, histórico de doação de sangue e situação cadastral no sistema nacional de doação de órgãos, que podem ser observados na Figura 4.

Para realizar a marcação de consultas online, o cidadão deve consultar os horários disponíveis no sistema, escolher um dia e horário e finalizar a solicitação de agendamento da consulta. Quando o sistema de agendamentos confirma o agendamento da consulta, o cidadão irá receber uma notificação de confirmação por meio do aplicativo. Além disso, o cidadão irá receber notificações sempre que agendamentos forem cadastrados ou cancelados na unidade de saúde.
Figura 1. Tela para registro de atendimento individual do PEC e-SUS APS.

Fonte: PEC e-SUS APS versão 4.0.931.

Figura 2. Telas para ativação do Agendamento Online.

Fonte: PEC e-SUS APS versão 4.0.931.
Figura 3. Telas para configuração de agenda online do profissional.
Fonte: PEC e-SUS APS versão 4.0.9³¹.

Figura 4. Tela inicial e de agendamentos do cidadão do Conecte SUS Cidadão.
Fonte: Aplicativo Conecte SUS Cidadão versão 60.0.3³².
Arquitetura do agendamento online

O serviço de agendamento online, utilizado via sistema PEC e-SUS APS, permite a comunicação automatizada entre os profissionais da UBS e o cidadão através do Conecte SUS Cidadão. O objetivo deste sistema é facilitar o agendamento de consultas via aplicativo, sem que o cidadão precise ir até o estabelecimento de saúde para ser notificado sobre a marcação e cancelamento de consultas.

A Figura 5 descreve a arquitetura do sistema de agendamento online, composta por quatro atores: aplicativo Conecte SUS Cidadão, Servidor de Agendamento Online, Portal e-Gestor e PEC e-SUS APS.

O servidor é o componente central para o funcionamento do sistema, sua função principal é intermediar a comunicação entre o aplicativo Conecte SUS Cidadão e o sistema de PEC e-SUS APS. Este componente também é responsável por armazenar os dados de agendamentos e configurações do serviço, garantindo que as trocas de mensagens ocorram somente entre o aplicativo Conecte SUS Cidadão e instalações PEC habilitadas, o que garante segurança na transmissão e armazenamento dos dados.

O Portal e-Gestor é responsável por ativar ou desativar a funcionalidade de agendamento online e informar o servidor quais instalações do e-SUS APS estão autenticadas e autorizadas a utilizarem este serviço. O aplicativo Conecte SUS Cidadão utiliza os serviços de consultar agendamentos, consultar horários disponíveis, cadastrar e atualizar agendamento. Além disso, recebe notificações sobre o cadastro e atualização dos agendamentos do cidadão. Uma vez que o cidadão realiza uma marcação de consulta, o agendamento ainda não está confirmado. A confirmação do agendamento ocorre somente quando o pedido é recebido pelo PEC e-SUS APS e o servidor é informado de que não há nenhuma inconsistência com o pedido. Quando o agendamento é confirmado no servidor, ele envia uma notificação de confirmação para o aplicativo Conecte SUS Cidadão.

O sistema PEC e-SUS APS, possui um conjunto de funcionalidades essenciais para garantir a utilização de todos os serviços disponíveis no servidor. Por exemplo, possui a funcionalidade para gerar uma chave para habilitar o serviço, para configurar as agendas dos profissionais e fazer marcação de consultas.

As funcionalidades do sistema de agendamento online, como notificar consultas agendadas presencialmente na UBS e consultas de agendamentos futuros do cidadão a partir do aplicativo Conecte SUS Cidadão, somente podem

---

**Figura 5.** Arquitetura do Sistema de Agendamento Online.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).
ser utilizados se o serviço de conexão com o servidor de agendamento online for ativado pelo instalador do PEC e-SUS APS. Além de ativar a conexão com o servidor, para o cidadão realizar o cadastro de um agendamento a partir do aplicativo Conecte SUS Cidadão, é necessário que o município/UBS e cidadão atendam às seguintes condições:

- O cidadão precisa estar previamente cadastrado em um estabelecimento de saúde e estar vinculado a uma equipe de referência, a qual é responsável pelo acompanhamento deste cidadão;
- A equipe de referência precisa ter habilitado os dias e horários disponíveis para que os cidadãos possam fazer o agendamento online;
- É possível solicitar um agendamento para um prazo máximo de trinta dias a contar a partir do dia atual mais dois.

**Estatísticas de uso do agendamento online**

Para mensurar o uso da ferramenta de agendamento online disponível no sistema PEC e-SUS APS foram realizadas duas pesquisas. A primeira, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)³⁴, com o objetivo de obter dados quantitativos presentes na base de dados do servidor de agendamento online. A segunda, uma pesquisa do tipo survey, foi direcionada aos profissionais dos estabelecimentos de saúde com o objetivo de compreender a visão destes profissionais sobre o sistema de agendamento online do PEC e-SUS APS.

Na pesquisa feita na base de dados do sistema de agendamento online foram contabilizados dados registrados desde 2018 até o mês de junho de 2020, inclusive. Foram solicitadas, ao e-SIC, 11 informações quantitativas, conforme apresenta o Quadro 1. As informações estão organizadas em três categorias: 1) agendamentos de consulta; 2) instalações que ativaram o serviço; 3) profissionais com agendas online cadastradas.

Foi constatado que poucos cidadãos fizeram uso do sistema de agendamento online. Somente 789 agendamentos foram registrados através do aplicativo. Destes agendamentos, 250 foram cancelados pelo cidadão. Estes agendamentos foram realizados em 42 instalações do sistema PEC e-SUS APS. A maioria absoluta dos agendamentos (3.294.471) são realizados presencialmente na UBS.

Em relação à categoria 2, foi identificada a existência de 4.038 chaves, sendo 3.243 inativas e 795 chaves ativas. Das 795 chaves ativas, 39% estão associadas a uma instalação do sistema PEC e-SUS APS e 61% não foram associadas a nenhuma instalação, ou seja, o processo de ativação do sistema de agendamento online não foi concluído para estas chaves.

Estratificando as informações no nível do profissional de saúde, foram identificados 430 profissionais com agendamento online. Porém, permanecem ativos 209 profissionais aptos a re-

---

**Quadro 1. Informações sobre o uso da ferramenta de agendamento online.**

| Categoria | Informação                                                                 | Quantidade |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1         | Quantidade de agendamentos realizados pelo aplicativo Conecte SUS Cidadão   | 539        |
| 1         | Quantidade de agendamentos cancelados pelo aplicativo Conecte SUS Cidadão   | 250        |
| 1         | Quantidade de agendamentos realizados pelo sistema PEC e-SUS APS            | 3.294.471  |
| 1         | Quantidade de instalações do sistema PEC e-SUS APS que receberam agendamentos realizados pelo aplicativo Conecte SUS Cidadão | 42         |
| 2         | Quantidade de chaves ativadas no servidor de agendamento online             | 795        |
| 2         | Quantidade de chaves desativadas no servidor de agendamento online          | 3.243      |
| 2         | Quantidade de chaves ativadas e vinculadas a uma instalação do sistema PEC e-SUS APS | 310        |
| 3         | Quantidade de profissionais de saúde com agenda online ativida              | 209        |
| 3         | Quantidade de profissionais de saúde com agenda online desativada           | 221        |
| 3         | Quantidade de profissionais de saúde com agenda online ativida e configurada para receber agendamentos do aplicativo Conecte SUS Cidadão| 205        |
| 3         | Quantidade de horários semanais disponíveis para agendamentos a partir do aplicativo Conecte SUS Cidadão | 7.648      |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).
ceberem agendamentos online a partir do aplicativo Conecte SUS Cidadão. Ou seja, profissionais com agendamento online ativo e com horários disponíveis somam 205 e totalizam 7.648 horários disponíveis semanalmente para agendamentos online.

A pesquisa realizada através de um questionário online do tipo survey foi enviada para 36 profissionais, os quais atuam na gestão de diferentes municípios que utilizam o sistema PEC e-SUS APS. No total, recebemos 12 respostas. Metade dos profissionais informou que não conhece o sistema de agendamento online da APS. Dos profissionais que conhecem o sistema de agendamento online, apenas 2 ativaram o seu uso no PEC e-SUS APS. Nenhum município configurou a agenda online de profissionais, para permitir que cidadãos façam marcação de consultas pelo aplicativo Conecte SUS Cidadão.

Os profissionais foram questionados se o uso do sistema de agendamento online pode ajudar a diminuir o número de faltas. Apenas 16,67% dos profissionais acreditam que o uso do sistema de agendamento online pode contribuir para a redução no número de faltas, 33,33% acreditam que não contribui e 50% não responderam a esta pergunta.

Discussão

A formação de filas à procura de atendimento nos serviços de saúde oferecidos pela APS, infelizmente, é uma regra em todo território nacional. Este cenário é agravado pela dificuldade enfrentada pelos cidadãos para agendar consultas devido a limitações para se deslocar ao estabelecimento de saúde e pela escassez de horários disponibilizados pelas UBS para realizar agendamentos de consultas. A oferta de vagas para demandas agendadas ainda é prejudicada pelo alto índice de absentismo, 27% em média na América do Sul. A consequência disso é o desperdício de tempo dos profissionais, repetição de agendamentos e aumento de fila na demanda espontânea.

Este cenário não é exclusivo do Brasil, pesquisadores apresentam propostas para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços de saúde, principalmente por meio da redução do índice de absentismo nas demandas agendadas. Atualmente, as práticas mais recorrentes são a programação de acesso em aberto ou a utilização de lembretes.

A programação de acesso avançado consiste em manter a maior parte dos dias da agenda dos profissionais com horários livres, para permitir a criação de agendamentos no mesmo dia. Essa abordagem, também conhecida como advanced access foi avaliada em diversos estudos que demonstraram redução significativa do índice de faltas.

O uso de lembretes é uma abordagem amplamente discutida na literatura para mitigar o risco de falta devido ao esquecimento, que pode representar até 66% dos motivos de absentismo. Os lembretes são notificações enviadas com antecedência ao cidadão, lembrando a data e horário do agendamento, que podem ser realizados através de diferentes meios de comunicação, como chamadas telefônicas, mensagens de texto SMS e via aplicativos para celular.

Este método de comunicação por lembretes apresenta evidências consistentes na redução da taxa de absentismo. Quando comparadas as diferentes possibilidades, percebe-se que as ligações telefônicas apresentam um impacto maior que as mensagens de texto SMS. Por outro lado, os lembretes por mensagem de texto apresentaram melhor custo-benefício. Além disso, o uso de lembretes também aumenta a taxa de cancelamento e reagendamento das consultas.

O sistema de Agendamento Online presente no PEC e-SUS APS e integrado ao aplicativo Conecte SUS Cidadão pode gerar benefícios. Zhao et al. relatam que a redução do absentismo pode estar associada à melhoria do acesso à informação e ao sentimento de responsabilidade por parte dos cidadãos. A programação avançada do sistema de agendamento pode ser realizada online, representando 0,42% dos profissionais. Além disso, existem 310 instalações do sistema PEC e-SUS APS com agendamento online ativo. O principal motivo pelo menos 33,87% das instalações que ativeram o sistema de agendamento online não configuraram nenhum horário para o sistema de agendamento online.

A principal razão para esta baixa adesão de sistemas de agendamento online é a dificuldade de alterar os protocolos de trabalho já estabelecidos nas unidades de saúde. Também há o receio de que a dificuldade para fazer a triagem
dos pacientes possa ocasionar a oferta de servi-
ço inadequado, como por exemplo, um paciente
que precisa de um atendimento de urgência pode
agendar uma consulta em uma unidade de aten-
dimento primário. Outro motivo é o uso abusivo
e desorientado da ferramenta por parte dos cida-
dãos, gerando insegurança aos gestores e perda
do controle do sistema de agendamento online.
Esses fatores também foram informados
pelos profissionais da APS que participaram do
survey sobre o uso de sistemas de agendamento
online, os quais mencionaram a necessidade de
readequirir o protocolo de trabalho dos estabe-
lecimentos de saúde. Os profissionais apresen-
taram ainda outros fatores impeditivos para a
adoção do uso de sistemas de agendamento on-
line. Um deles é o risco de reduzir o acesso de
cidadãos mais vulneráveis ao sistema de saúde.
Outros fatores recorrentes são o desconhecimen-
to do sistema e a falta de informações sobre como
ele deve ser utilizado e quais os riscos envolvidos.
Alguns profissionais alertaram para a necessida-
de de fazer a atualização cadastral dos cidadãos
a partir do aplicativo Conecte SUS Cidadão.
O Ministério da Saúde atualizou a política de
financiamento da APS em 2020, de forma a exigir
que todos os cidadãos estejam vinculados a uma
equipe. Dessa forma, a quantidade de cidadãos
aptos a utilizar o agendamento online será am-
pliada. Para evitar que um cidadão sobrecarregue
a agenda dos profissionais com múltiplos agen-
damentos o sistema impede que o cidadão realize
agendamentos com antecedência maior que 30
dias. Além disso, o cidadão pode agendar con-
sultas apenas para os profissionais de sua equi-
pe. Para garantir que os profissionais de saúde
mantenham o controle sobre as suas agendas, o
aplicativo Conecte SUS Cidadão apresenta para os
cidadãos apenas os horários que foram disponi-
bilizados pelo provedor de saúde.
Entretanto, identificam-se algumas ações ne-
cessárias para garantir a adoção e utilização efeti-
va do sistema de agendamento online. Uma delas
é a divulgação das ferramentas entre os gestores
municipais, profissionais de saúde e cidadãos
usuários do SUS. Além disso, é fundamental ca-
pacitá-los para o uso das funcionalidades dispo-
nibilizadas, de modo que fique claro como utilizá-
-las e como elas podem ser adaptadas de acordo
com o contexto de cada município.

Considerações finais
Este artigo apresentou o Sistema de Agendamen-
to Online de consultas fornecido gratuitamente
pelo Ministério da Saúde e integrado aos siste-
mas PEC E-SUS APS e Conecte SUS Cidadão.
Embora o uso de sistemas de agendamento on-
line seja capaz de fornecer benefícios tanto para
o cidadão quanto para os profissionais de saúde,
eles têm sido pouco explorados na APS. Os prin-
cipais motivos estão relacionados com a falta de
informação e capacitação dos profissionais sobre
o funcionamento deste sistema e seus impactos
nos serviços prestados pelos estabelecimentos de
saúde da APS.
A partir da análise da literatura sobre o uso
de sistemas de agendamento online, considera-se
que o uso das funcionalidades disponibilizadas
no sistema apresentado neste estudo pode facili-
tar o acesso aos serviços de APS no Brasil. Para
isso, destaca-se a necessidade de avançar na divul-
gação do sistema e instrumentalizar os profissio-
nais de saúde e usuários do SUS para o seu uso.
Colaboradores

L Postal: concepção e projeto ou análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual; aprovação final da versão a ser publicada; responsável por todos os aspectos do trabalho na garantia da exatidão e integridade de qualquer parte da obra. IC Celuppi: análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica do conteúdo intelectual; aprovação final da versão a ser publicada. GS Lima: redação do artigo; aprovação final da versão a ser publicada. M Felisberto: análise e interpretação dos dados; redação do artigo. TC Lacerda: concepção e projeto ou análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual; responsável por todos os aspectos do trabalho na garantia da exatidão e integridade de qualquer parte da obra. RS Wazlawick: revisão de conteúdo; responsável por todos os aspectos de qualidade do manuscrito e sua obediência às regras do periódico; como coordenador geral do projeto e-SUS APS é responsável final pela integridade e exatidão das informações. EM Dalmarco: orientador de conteúdo; redação do artigo ou revisão crítica relevante do conteúdo intelectual; aprovação final da versão a ser publicada.

Agradecimentos

Agradecemos o Ministério da Saúde, o qual financiou esta pesquisa como parte integrante do Projeto e-SUS APS Etapa 4.

Referências

1. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União 1988; 5 out.
2. Starfield B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, MS; 2002.
3. Brasil. Ministério da Saúde (MS). Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União 2017; 22 set.
4. Brasil. Ministério da Saúde (MS). Cadernos de Atenção Básica: acolhimento à demanda espontânea. Brasília: MS; 2013.
5. Dantas LF, Fleck JL, Oliveira FLC, Hamacher S. No-shows in appointment scheduling—a systematic literature review. Health Policy 2018; 122(4):412-421.
6. Capko J. The price you pay for missed appointments. J Med Pract Manage 2007; 22(6):368.
7. Husain-Gambles M, Neal RD, Dempsey O, Lawlor DA, Hodgson J. Missed appointments in primary care: questionnaire and focus group study of health professionals. Br J Gen Pract 2004; 54:108-113.
8. Silveira GS, Ferreira PR, Silveira DS, Siqueira FCV. Prevalência de absentismo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. Rev Bras Med Fam Comunidade 2019; 13(40):1-7.
9. Ferreira J, Espírito Santo W. Os percursos da cura: abordagem antropológica sobre os itinerários terapêuticos dos moradores do complexo de favelas de Manguinhos, Rio de Janeiro. Physis 2012; 22(1):179-198.
10. Parente DH, Pinto MB, Barber JC. A pre-post comparison of service operational efficiency and patient satisfaction under open access scheduling. Health Care Manage Rev 2005; 30(3):220-228.
11. Murray M, Tantau C. Same-day appointments: exploding the access paradigm. Fam Pract Manage 2000; 7(8):45-50.
12. Bittar OJNV, Magalhães A, Martines GM, Felizola NBG, Falcão LHB. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. BEPA. Bel Epidemiol Pau 2016; 13(152):19-32.
13. Kaplan-Lewis E, Percac-Lima S. No-Show to Primary Care Appointments: Why Patients Do Not Come. J Prim Care Community Health 2013; 4(4):251-255.
14. Lee VJ, Earnest A, Chen MI, Krishnan B. Predictors of failed attendances in a multi-specialty outpatient centre using electronic databases. BMC Health Serv Res 2005; 5:51-58.
15. Ho C, Lau H. Minimizing total cost in scheduling outpatient appointments. Manage Sci 1992; 38(12):1750-1764.
16. EscoreI S, GiovanellAl I, MendoncAl MHM, Senna MCM. O Programa de Saúde da Família e a construção de um novo modelo para a atenção básica no Brasil. Rev Panam Salud Publica 2007; 21(2):164-176.
43. Costa TM, Salomão PL, Martha AS, Pisa IT, Sigulem D. The impact of short message service text messages sent as appointment reminders to patients’ cell phones at outpatient clinics in São Paulo, Brazil. *Int J Med Inform* 2010; 79(1):65-70.

44. Gurol-Urganci I, Jongh T, Vodopivec-Jamsek V, Atun R, Car J. Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments. *Cochrane Database Syst Rev* 2013; 12:CD007458.