

Construção de Manual Operacional do eSUS *Feedback*: um relato de experiência

Construction of eSUS Feedback Operational Manual: an experience report

Construcción del Manual Operacional eSUS Feedback: relato de una experiencia

Mailson Silva de Oliveira

Mestre em Saúde da Família -PROFSAUDE/UFDPAR; Enfermeiro da Estratégia Saúde da Família em Luís Correia, PI, Brasil;
E-mail: mailson.oliveira@ufdpar.edu.br; ORCID: 0009-0005-5802-2573

Joana Nágila Ribeiro Figueira

Residente pelo Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família; Universidade Estadual do Piauí, Parnaíba, PI, Brasil;
E-mail: nagilafigueira@gmail.com; ORCID: 0000-0003-0509-1231

Fernando Lopes e Silva Junior

Doutorado em Educação Física; docente permanente do Programa de Pós-graduação em Saúde da Família - Mestrado Profissional em Saúde da Família (PROFSAÚDE) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, Parnaíba, PI, Brasil;
E-mail: fernando.lopes@ufdpar.edu.br; ORCID: 0000-0002-0273-6738

Contribuição dos autores: MSO e FLSJ contribuíram para o delineamento do estudo, a coleta e análise dos dados, escrita e revisão final do manuscrito. JNRF contribuiu com a análise, escrita e revisão final. Todos se responsabilizam pelo conteúdo do artigo.

Conflito de interesses: Os autores declaram não possuir conflito de interesses.

Fontes de financiamento: Próprio.

Recebido em: 10/03/2025

Aprovado em: 29/11/2025

Editor responsável: Julio César Schweickardt

Resumo: Objetivo: descrever o processo de construção do "Manual Operacional do *eSUSFeedback*", um sistema digital voltado para a gestão de informações na Atenção Primária à Saúde. **Breve descrição da experiência:** Este manual operacional foi elaborado como produto técnico da dissertação de mestrado em Saúde da Família (PROFSAUDE). A construção do manual foi dividida em três etapas: formação de um grupo de trabalho, elaboração teórica baseada em revisão integrativa da literatura, e diagramação do conteúdo. O resultado foi um manual que aborda desde as funcionalidades básicas do sistema até aspectos avançados, como o monitoramento de indicadores e o apoio à gestão de cofinanciamento federal da APS. **Considerações finais:** A experiência evidenciou a importância de alinhar as necessidades práticas dos usuários com bases teóricas robustas, destacando a relevância das tecnologias digitais para a modernização da APS. O manual oferece uma ferramenta valiosa para melhorar a eficiência da gestão e a tomada de decisões, promovendo a transformação digital nos serviços de saúde.

Palavras-chave: Saúde digital; Tecnologia da informação; Gestão em saúde; Atenção Primária à Saúde.

Abstract: Objective: to describe the process of building the "eSUSFeedback Operational Manual", a digital system aimed at information management in Primary Health Care. **Brief description of the experience:** This operational manual was prepared as technical product for a master's dissertation in Family Health (PROFSAUDE). The construction of the manual was divided into three stages: formation of a working group, theoretical elaboration based on an integrative literature review, and layout of the content. The result was a manual that covers everything from the system's basic functionalities to advanced aspects, such as monitoring indicators and supporting the management of federal co-financing of APS. **Final considerations:** The experience highlighted the importance of aligning users' practical needs with robust theoretical bases, highlighting the relevance of digital technologies for the modernization of PHC. The manual offers a valuable tool to improve management efficiency and decision-making, promoting digital transformation in healthcare services.

Keywords: Digital health; Information Technology; Health management; Primary Health Care.

Resumen: Objetivo: describir el proceso de construcción del “Manual Operativo del eSUSFeedback”, sistema digital orientado a la gestión de información en Atención Primaria de Salud. **Breve descripción de la experiencia:** Este manual operativo fue elaborado como producto técnico para una disertación de maestría en Salud de la Familia (PROFSAUDE). La construcción del manual se dividió en tres etapas: conformación de un grupo de trabajo, elaboración teórica con base en una revisión integradora de la literatura y maquetación del contenido. El resultado fue un manual que cubre desde las funcionalidades básicas del sistema hasta aspectos avanzados, como el seguimiento de indicadores y el apoyo a la gestión del cofinanciamiento federal del APS. **Consideraciones finales:** La experiencia destacó la importancia de alinear las necesidades prácticas de los usuarios con bases teóricas robustas, resaltando la relevancia de las tecnologías digitales para la modernización de la APS. El manual ofrece una valiosa herramienta para mejorar la eficiencia de la gestión y la toma de decisiones, promoviendo la transformación digital en los servicios de salud.

Palabras clave: Salud digital; Tecnologías de la información; Gestión de la salud; Atención Primaria de Salud.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) fornece o primeiro contato dos usuários com o sistema de saúde, sendo a porta de entrada preferencial para atender às necessidades de saúde dos cidadãos. A APS tem como missão garantir o cuidado longitudinal, organizar os fluxos assistenciais e contrafluxos, além de gerir produtos, processos e informações em saúde em todos os pontos da rede assistencial.¹

Para uma gestão eficiente em saúde, é imprescindível a tomada de decisões baseadas em evidências e informações de qualidade. Isso otimiza a utilização dos recursos disponíveis, melhora os processos de trabalho das equipes e estimula ações efetivas no âmbito do sistema público de saúde. Dessa forma, no atual contexto brasileiro, a tripla carga de doenças, o financiamento insuficiente da saúde pública, e as transições demográficas e tecnológicas

exigem uma gestão em saúde adaptável às mudanças tecnológicas, buscando constantemente o desenvolvimento e a incorporação de práticas inovadoras em saúde.²

As tecnologias da informação e comunicação em saúde (TICS), comumente chamadas de *e-health*, apoiam e melhoram a prestação de cuidados de saúde. Elas representam soluções tecnológicas com potencial comprovado de impactar os resultados em saúde, melhorar diagnósticos médicos, gestão do cuidado e desempenho dos serviços de saúde. Atualmente, contamos com soluções como a internet das coisas, atendimento virtual, monitoramento remoto, análise de *big data* e plataformas digitais que permitem o compartilhamento de informações relevantes em todo o ecossistema de saúde.³

A incorporação e avaliação de tecnologias em saúde no Brasil têm se tornado campos importantes de prática e pesquisa, tendo evoluído consideravelmente nos últimos anos. Ademais, a elevação dos custos dos sistemas de saúde, aumento da expectativa de vida populacional e a aceleração do desenvolvimento tecnológico em escala global impulsionam a incorporação de tecnologias inovadoras no campo da saúde. No entanto, necessitam de pesquisas para garantir a eficácia e segurança e serem informadas por evidências científicas⁴.

No Brasil, gestores dos setores público e privado destacam como desafios e fragilidades da gestão em saúde o retardo na inclusão de novas tecnologias que contribuam para os processos de gestão e a organização do trabalho. Estudos apontam a presença de déficit tecnológico e de instrumentos de trabalho utilizados na gestão e planejamento, incluindo o trabalho na APS.^{5,6}

Dessa forma, a saúde digital é apresentada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como um campo de conhecimento e prática associada ao desenvolvimento e uso de tecnologias digitais na saúde. Intervenções para a gestão em saúde por meio de aplicativos digitais capazes de reduzir a carga de coleta de dados e que melhorem o bem-estar populacional devem ser prioridade dos governos, nos próximos anos.^{3,7}

A crescente necessidade de otimização e gestão eficiente dos dados de saúde na APS tem levado ao desenvolvimento e implementação de sistemas digitais que visam melhorar a qualidade e o desempenho dos serviços prestados. O *eSUSFeedback* é um desses sistemas, projetado para facilitar a gestão de informações na Estratégia Saúde da Família (ESF).

Diante da necessidade crescente de incorporação de tecnologias digitais na saúde, a presente pesquisa buscou relatar a experiência de construção do manual operacional do *eSUSFeedback*, um sistema digital de gestão em saúde, no contexto da APS. O objetivo do manual é fornecer orientações e práticas para a implementação, utilização e manutenção do sistema digital pelos gestores de Unidades Básicas de Saúde (UBS) e demais profissionais no contexto da APS.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, inserido no contexto da dissertação de Mestrado Profissional em Saúde da Família – PROFSAUDE/UFDPAR, que visou a construção de um material educativo/instrucional – o Manual Operacional – destinado a gestores, técnicos e demais profissionais da APS.

A elaboração do presente estudo iniciou-se com uma revisão integrativa da literatura acerca das tecnologias digitais de gestão aplicadas à APS. Essa etapa possibilitou a identificação de evidências científicas, recomendações relevantes e os desafios enfrentados na gestão da atenção primária, fornecendo o embasamento teórico necessário para a definição do conteúdo e da estrutura do manual. Posteriormente, foi realizada uma pesquisa de validação do sistema *eSUSFeedback* com gestores de unidades básicas de saúde, procedimento que obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAR), sob o número de Parecer 6.701.047 (CAAE 77070423.1.0000.0192). Os achados dessas pesquisas fundamentaram a construção do Manual Operacional.

O *eSUSFeedback* é um *software web* desenvolvido para modernizar e aprimorar o monitoramento e a avaliação das ações e serviços de saúde oferecidos pela APS no Brasil. Como ferramenta de inteligência de negócios e visualização de dados em saúde, auxilia na identificação dos usuários, no

acompanhamento de condições de saúde, no monitoramento de indicadores, na gestão de cadastros, na geração de relatórios e no atendimento aos requisitos do cofinanciamento federal da APS.

A construção do manual, realizada entre maio e agosto de 2024, compreendeu três etapas inter-relacionadas. Inicialmente, formou-se um grupo de trabalho composto pelo pesquisador principal, seu orientador, um acadêmico com experiência em diagramação e o desenvolvedor do sistema, com o intuito de alinhar as funcionalidades do *software* às reais necessidades dos usuários. Em seguida, procedeu-se à construção teórica do manual, amparada em pesquisas bibliográficas em bases de dados como a Bireme, Scopus, PubMed, Web of Science e CINAHL, bem como na consulta à documentação disponível no site institucional do *eSUSfeedback*⁸. Por fim, realizou-se a diagramação do material, priorizando a atratividade visual e a facilidade de uso pelo leitor. Os conteúdos foram organizados por meio da ferramenta CANVA e encaminhados à biblioteca da UFDPAR para a elaboração da ficha catalográfica.

O produto, intitulado “Manual Operacional *eSUSFeedback*: Sistema Digital de Gestão na Atenção Primária à Saúde” (Figura 1), apresenta conceitos e orientações para a utilização eficiente do sistema, abrangendo desde o cadastro inicial até a operação diária para a resolução de problemas comuns.

Figura 1. Apresentação do Manual Operacional *eSUSFeedback*.



Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

O manual foi estruturado em 12 tópicos, conforme disposto no Quadro 1.

Quadro 1. Sumário do Manual Operacional *eSUSFeedback*: Sistema Digital de Gestão na Atenção Primária à Saúde

-
1. Introdução
 2. Objetivos do sistema
 3. Público-alvo
 4. Como acessar o sistema
 5. Gerenciar usuário
 6. Sobre perfis de acesso
 7. Gerenciar permissões
 8. Como navegar pelo sistema
 9. Símbolos e convenções
 10. Funcionalidades
 11. Novas funcionalidades [Confinamento federal da APS]
 12. Suporte ao usuário
-

Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

A construção do Manual Operacional do *eSUSFeedback* resultou em um material estruturado e didático, composto por seções que abordam desde a visão conceitual do sistema até orientações práticas para seu uso. Inicialmente, o tópico “Introdução” apresenta ao leitor uma visão geral do sistema, destacando sua relevância como um *software web* de gestão em saúde voltado à modernização e ao aprimoramento do monitoramento e avaliação das ações e serviços ofertados pela APS em municípios brasileiros. Essa seção enfatiza a proposta de valor do sistema, ressaltando sua interface intuitiva e facilidade de uso, elementos essenciais para promover uma gestão mais eficiente e eficaz.

No tópico “Objetivos do Sistema”, o manual elenca cinco metas gerais que norteiam a implementação do *eSUSFeedback*: aprimorar a gestão em saúde; monitorar e avaliar o desempenho das equipes de saúde da família; apoiar o programa de cofinanciamento federal da APS; facilitar a tomada de decisões e reduzir a carga administrativa dos profissionais de saúde. Essa clareza na definição dos objetivos fornece aos usuários um direcionamento estratégico para a utilização das funcionalidades do sistema, alinhando-o às demandas reais da gestão municipal em saúde.

As seções “Como Acessar o Sistema” e “Como Navegar pelo Sistema” apresentam um passo a passo detalhado para o cadastro e acesso à plataforma, complementados por ilustrações que demonstram a interface

correspondente (Figura 2). Após o *login* inicial, os usuários são direcionados ao *dashboard* principal, que integra diversas abas essenciais, como gestão de cadastros, indicadores APS, vínculo e acompanhamento territorial, imunização e saúde da criança, entre outras. Essa organização visa facilitar a navegação e a identificação rápida das funcionalidades disponíveis, contribuindo para uma experiência de uso mais fluida e intuitiva.

Figura 2. Tela ilustrativa com passo a passo para acesso ao sistema *eSUSFeedback* e navegação no *dashboard* da plataforma.

4. Como Acessar o Sistema

Siga os passos abaixo para acessar o **eSUS Feedback**.

- **Passo 1:** Abrir o navegador de internet. Abra o navegador de internet de sua preferência (*Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, etc...*)
- **Passo 2:** Inserir o endereço do sistema. Digite o endereço web [*Feedback do eSUS \(esusfeedback.com.br\)*](https://Feedback do eSUS (esusfeedback.com.br)) na barra de endereços do navegador e pressione “*Enter*”.
- **Passo 3:** Tela Inicial. Na tela inicial, ao clicar em acesso restrito você será redirecionado para página de login do **eSUS Feedback**



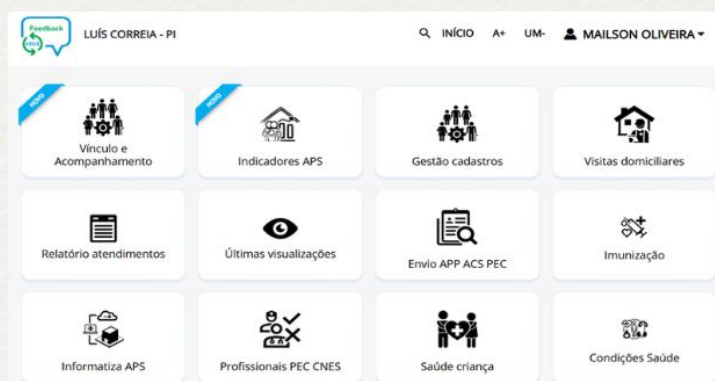
- **Passo 4:** inserir credenciais. Na tela de *login*, insira seu nome de usuário e senha nos campos correspondentes.
- **Passo 5:** Acessar o sistema. Clique no botão “*Enter*” ou “*Login*” para acessar o sistema.



8. Como Navegar pelo Sistema

Após o login bem-sucedido, você será direcionado para a tela inicial ou *dashboard* do *eSUS Feedback*. Caso seja seu primeiro acesso, siga as instruções para configurar preferências iniciais e revisar informações de perfil, se necessário.

Dedique alguns minutos para explorar o *dashboard* principal, onde você encontrará resumos das ações, serviços e indicadores de saúde monitorados pelo sistema.



14

Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

O tópico “Novas Funcionalidades” evidencia as inovações incorporadas ao sistema, destacando a inclusão de *cards* com indicadores e relatórios que abordam a nova metodologia de financiamento federal da APS. Essa funcionalidade permite a análise detalhada dos dados dos municípios, trabalhando com diferentes cenários de desempenho (REGULAR, SUFICIENTE, BOM ou ÓTIMO) e, assim, contribuindo para um planejamento de ações mais assertivo e para a tomada de decisões informadas (Figura 3).

A construção do manual operacional do *eSUSFeedback* representou uma experiência enriquecedora e de significativa relevância para a inovação na gestão da APS. Em vista disso, a integração entre uma revisão da literatura e a colaboração ativa de gestores, profissionais da saúde e desenvolvedores do sistema, evidenciou a importância de alinhar fundamentos teóricos com

as necessidades práticas dos usuários, contribuindo para a criação de um recurso que visa otimizar o uso e a implementação do sistema em diferentes localidades.

Figura 3. Tela do eSUSFeedback com apresentação de indicadores e cenários de desempenho da Atenção Primária à Saúde

11. Novas Funcionalidades (Cofinanciamento Federal da APS)

As novas funcionalidades foram desenvolvidas para ajudá-lo(a) no monitoramento e avaliação a partir da nova metodologia de financiamento federal da APS, permitindo que você analise os dados do seu município e trabalhe os diferentes cenários de desempenho (REGULAR, SUFICIENTE, BOM ou ÓTIMO) para planejamento de ações e tomada de decisões eficientes e eficazes.

Vínculo e Acompanhamento

Indicadores APS

Gestão cadastros

Visitas domiciliares

Relatório atendimentos

Últimas visualizações

Envio APP ACS PEC

Imunização

11.1 Vínculo e acompanhamento

Vínculo e Acompanhamento
Cadastro e atendimento da população vinculada à eSF ou eAP no território.

Diagnóstico Situacional

Cadastros cidadãos

Acompanhamento

- Diagnóstico situacional

Neste card encontramos três relatórios: Pessoas por equipe, Cadastros e Acompanhamento.

19

11.2 Indicadores APS

A portaria nº 3493 de 10 de abril de 2024 que traz o novo modelo de financiamento da APS como componente III:

III-componente de qualidade para as eSF, eAP, eSBe eMulti;

O componente de qualidade é constituído por sete áreas temáticas:

- Acesso e integralidade;
- Saúde da Mulher;
- Gestante e puérpera;
- Desenvolvimento infantil;
- Diabetes;
- Hipertensão;
- Idosos.

Os indicadores que serão pactuados em cada área temática ainda não foram definidos, entretanto o sistema manteve os indicadores pactuados no Previne Brasil e já acrescentou algumas funcionalidades que poderão ser atualizadas no sistema conforme novas portarias forem lançadas pelo MS.



24

Fonte: elaborado pelos autores.

A implementação de tecnologias digitais pode transformar a administração dos serviços de saúde, proporcionando maior agilidade, transparência e eficiência na tomada de decisões.^{3,9} Assim, ao identificar desafios específicos, como a sobrecarga administrativa e a necessidade de um sistema de monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, o manual foi estruturado para fortalecer a ferramenta digital quanto ao seu uso por diferentes profissionais.

Ademais, a abordagem colaborativa adotada está alinhada com as recomendações de estudos que ressaltam a importância da participação dos usuários no desenvolvimento e na validação de ferramentas

tecnológicas.^{10,11} Essa interação permitiu a identificação de aspectos práticos relevantes, como as orientações detalhadas sobre o acesso e a navegação pelo sistema, enriquecidas por ilustrações e recursos visuais que facilitaram a compreensão dos conteúdos apresentados. Tais estratégias foram essenciais para transformar um documento técnico em uma ferramenta de fácil utilização, capaz de promover a disseminação do conhecimento sobre o sistema digital.

A inclusão de funcionalidades inovadoras, como a apresentação de indicadores e relatórios que permitem a análise de diferentes cenários de desempenho, destaca o potencial do sistema para auxiliar gestores na elaboração de estratégias de intervenção e no planejamento de ações baseadas em dados concretos. Este aspecto é particularmente relevante no contexto atual, no qual a coleta, análise, processamento e divulgação de dados de saúde são cruciais para a melhoria contínua dos serviços e para a efetivação do SUS digital.^{3,12}

Dessa forma, a experiência relatada ressalta a necessidade de desenvolvimento contínuo de competências e habilidades dos profissionais de saúde em tecnologias emergentes, como plataformas digitais, inteligência artificial, internet das coisas e *big data*¹³. A capacidade de adaptação a essas inovações é, portanto, fundamental para garantir que ferramentas como o *eSUSFeedback* sejam potencializadas, fortalecendo seu papel estratégico na modernização da gestão da APS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste manual operacional demonstrou o impacto positivo de uma abordagem colaborativa e baseada em evidências na transformação digital dos serviços de saúde. A experiência descrita reafirma a importância de investir no desenvolvimento de competência em saúde digital por meio de recursos didáticos bem estruturados, os quais, aliados a inovações tecnológicas, promovem uma gestão mais eficiente e orientada por dados, contribuindo significativamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados na APS.

Destarte, o desenvolvimento de manuais operacionais para tecnologias digitais é crucial para o uso significativo de sistemas digitais, melhorando a

eficiência e a colaboração. Para tanto, a implementação bem-sucedida depende de *frameworks* estruturados, integração de tecnologias e estratégias adaptativas que considerem as necessidades específicas de cada contexto.

REFERÊNCIAS

1. Starfield B. Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília (DF): UNESCO/Ministério da Saúde; 2002. 726p.
2. Costa Filho RV, de Souza JN, de Andrade LOM, de Oliveira AMB, Denis JL, Ribeiro LLS, et al. LARIISA: soluções digitais inteligentes para apoio à tomada de decisão na gestão da Estratégia de Saúde da Família. *Cienc Saude Colet*. 2021;26(5):1701-12. doi:10.1590/1413-81232021265.03382021.
3. World Health Organization. Global health statistics 2024 [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2024 [citado 04 dez. 2025]. Disponível em: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/1f4d4a08-b20d-4c36-9148-a59429ac3477/content>.
4. Lima SGG, Brito C, Andrade CJC. O processo de incorporação de tecnologias em saúde no Brasil em uma perspectiva internacional. *Cienc Saude Colet*. 2019;24(5):1709-22. doi:10.1590/1413-81232018245.17582017.
5. Lorenzetti J, Lanzoni GMM, Assuiti LFC, Pires DEP, Ramos FRS. Health management in Brazil: dialogue with public and private managers. *Texto Contexto Enferm*. 2014;23(2):417-25. doi:10.1590/0104-07072014000290013.
6. Pires DEP, Vandresen L, Machado F, Machado RR, Amadigi FR. Gestão em saúde na atenção primária: o que é tratado na literatura. *Texto Contexto Enferm*. 2019;28:e20160426. doi:10.1590/1980-265X-TCE-2016-0426.
7. Dahne J, Lejuez CW, Kustanowitz J, Felton JW, Diaz VA, Player MS, et al. Moodivate: a self-help behavioral activation mobile app for utilization in primary care – development and clinical considerations. *Int J Psychiatry Med*. 2017;52(2):160-75. doi:10.1177/0091217417720899.
8. eSUS Feedback [Internet]. Paraíba: Documentação *eSUS Feedback*; 2023 [citado 04 mar. 2026]. Disponível em: <https://site.esusfeedback.com.br/documentacao>
9. Atherton H. Use of email for consulting with patients in general practice. *Braz J Gen Pract*. 2013;63(608):11811-9. doi:10.3399/bjgp13X664072.
10. Penha JRL, Fernandes FA, Oliveira CC, Oliveira RD, Barros EF. Validação e utilização de novas tecnologias na saúde e educação: uma revisão integrativa. *Rev Interdiscipl Promoc Saude*. 2018;1(3):199-206. doi:10.17058/rips.v1i3.12580.
11. Kushendriawan A, Putra POH, Santoso HB, Schrepp M. Evaluating user experience of a mobile health application “Halodoc” using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *J Sist Informasi*. 2021;17(1):58-71. doi:10.21609/jsi.v17i1.1063.
12. Ministério da Saúde (Brasil), Secretaria de Informação e Saúde Digital. Manual Instrutivo do Programa SUS Digital. Brasília: MS; 2024 [citado 04 dez. 2025]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-e-manuais/2024/manual-instrutivo-do-programa-sus-digital/view>

13. Nazeha N, Pavagadhi D, Kyaw BM, Car J, Jimenez G, Car LT. A digitally competent health workforce: scoping review of educational frameworks. *J Med Internet Res*. 2020;22(11):e22706. doi:10.2196/22706.

