Protocolo Técnico-Operacional para Implementação do Meu SUS Digital na Atenção Primária à Saúde

Estratégias de apoio à gestão, organização do cuidado e inclusão digital no contexto municipal

PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO

AUTORA: CRISTIELY ALVES OLIVEIRA DOUTORADO
EM SAÚDE DA FAMÍLIA — UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ,



Apresentação

Contexto

A transformação digital no SUS consolida-se como eixo estratégico para fortalecer a gestão, a organização dos serviços e a qualificação do cuidado, ampliando acesso, integração da informação e continuidade assistencial na Atenção Primária à Saúde.

Políticas Nacionais

A **Estratégia de Saúde Digital 2020–2028**, a criação da **SEIDIGI/MS** e o **Programa SUS Digital** impulsionaram a transformação digital no SUS, reforçando a cultura digital, a governança da informação e o acesso da população às tecnologias em saúde.

O Aplicativo

O **Meu SUS Digital** permite acompanhamento de dados clínicos, vacinação, exames, prescrições e agendamentos integrados à RNDS, fortalecendo a autonomia dos usuários e o cuidado longitudinal.

Objetivos do Protocolo

Objetivo Geral

Apoiar a implementação e utilização do aplicativo **Meu SUS Digital** na Atenção Primária à Saúde, contribuindo para o fortalecimento das ações de saúde digital, da organização do cuidado e da inclusão digital no contexto municipal.

Objetivos Específicos

- Orientar gestores e equipes da APS quanto ao uso do aplicativo
- Apoiar estratégias de implementação local
- Fortalecer ações de educação e letramento digital
- Favorecer o acesso dos usuários às informações em saúde
- Subsidiar ações de monitoramento e avaliação
- Contribuir para integração entre gestão, serviços e usuários



FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

Saúde Digital no SUS: Marco Conceitual e Normativo

Saúde Digital no SUS

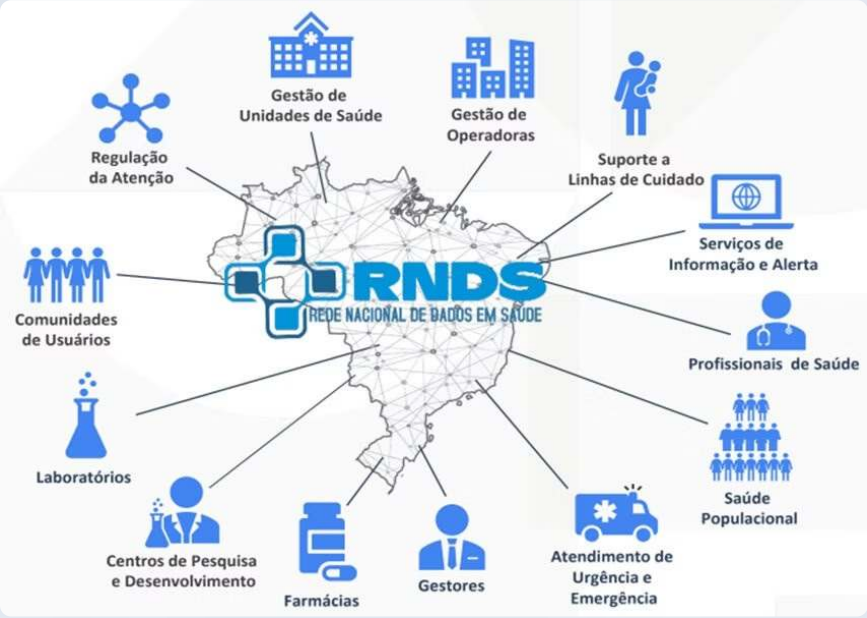
Campo estratégico voltado à incorporação das TICs nos processos de gestão, assistência e vigilância. Envolve mudanças organizacionais, interoperabilidade entre sistemas e desenvolvimento de estratégias de inclusão digital.

Estratégia 2020–2028

Principal marco orientador da transformação digital no SUS. Estabelece diretrizes para governança da informação, interoperabilidade, acesso às tecnologias e cuidado centrado no cidadão.

Programa SUS Digital

Instituído pelo Ministério da Saúde em 2024, organiza-se em eixos de cultura digital, educação permanente, governança e interoperabilidade, reconhecendo a APS como espaço estratégico para a transformação digital.



RNDS, Meu SUS Digital e APS

RNDS

Plataforma nacional de interoperabilidade para compartilhamento seguro e integrado das informações em saúde, reduzindo fragmentação e fortalecendo a coordenação do cuidado.

Meu SUS Digital

Integrado à RNDS, permite acesso a vacinação, exames, prescrições, atendimentos e agendamentos. Fortalece a autonomia do usuário e a participação no próprio cuidado.

APS e Transformação Digital

A APS coordena o cuidado e ordena as redes de atenção. A incorporação digital possibilita maior integração entre equipes, acompanhamento longitudinal e melhoria da comunicação.

FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

Telessaúde, Letramento Digital e LGPD

Telessaúde e Inclusão Digital

A pandemia da COVID-19 evidenciou o potencial das tecnologias digitais para continuidade assistencial e telemonitoramento. Entretanto, desigualdades de acesso à internet e baixa alfabetização digital exigem estratégias de letramento digital como elemento essencial para equidade no SUS.

Segurança da Informação e LGPD

A **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** estabelece diretrizes para tratamento e compartilhamento de dados pessoais sensíveis em saúde. As ações digitais devem assegurar confidencialidade, integridade e transparência, fortalecendo a confiança dos usuários e a consolidação da transformação digital no SUS.

Público-Alvo e Cenários de Aplicação



Gestores e Coordenadores

Gestores municipais de saúde e coordenadores da APS responsáveis pelo planejamento e monitoramento das ações de saúde digital.



Equipes de Saúde

Profissionais da ESF, equipes multiprofissionais, Agentes Comunitários de Saúde e apoio técnico-administrativo das UBS.



Usuários do SUS

Cidadãos que utilizam ou apresentam potencial para utilização do Meu SUS Digital como ferramenta de acesso às informações em saúde.



Educação Permanente

Processos formativos, ações de qualificação profissional e estratégias institucionais relacionadas ao Programa SUS Digital no contexto municipal.

O protocolo aplica-se em **UBS, ESF, Secretarias Municipais de Saúde**, salas de espera, visitas domiciliares, ações comunitárias e ambientes de educação permanente — de forma presencial, remota ou híbrida.

DIRETRIZES TÉCNICO-OPERACIONAIS

Sensibilização, Planejamento e Organização das Equipes

Planejamento Institucional

A gestão municipal deve promover mobilização institucional apresentando os objetivos do Programa SUS Digital. O planejamento deve considerar:

- Diagnóstico da infraestrutura tecnológica
- Disponibilidade de conectividade nas UBS
- Perfil digital de profissionais e usuários
- Identificação de barreiras de acesso
- Definição de fluxos e responsabilidades

Organização das Equipes

As unidades devem definir referências técnicas para apoio ao uso do aplicativo, envolvendo recepção, ACS, enfermeiros, equipes multiprofissionais e coordenações locais. As atribuições incluem:

- Orientação básica sobre acesso e uso
- Apoio no cadastro e autenticação
- Identificação de dificuldades digitais
- Encaminhamento de demandas técnicas
- Promoção de ações educativas



DIRETRIZES TÉCNICO-OPERACIONAIS

Capacitação, Apoio ao Usuário e Inclusão Digital

Capacitação das Equipes

Ações de educação permanente abordando funcionalidades do aplicativo, segurança da informação, ética, proteção de dados e letramento digital — por meio de oficinas, reuniões, rodas de conversa e materiais digitais.

Apoio ao Usuário

Orientação sobre instalação, criação de conta Gov.br, acesso a exames, vacinação e histórico de saúde. As orientações devem ocorrer em linguagem acessível durante atendimentos, salas de espera e visitas domiciliares.

Inclusão e Letramento Digital

Estratégias específicas para populações vulneráveis, idosos e pessoas com baixa escolaridade: linguagem simples, materiais ilustrativos, apoio individualizado e fortalecimento do papel dos ACS nas orientações territoriais.

DIRETRIZES TÉCNICO-OPERACIONAIS

Integração às Práticas da APS e Monitoramento

Integração às Práticas Assistenciais

O Meu SUS Digital pode ser incorporado como ferramenta complementar ao cuidado longitudinal, apoiando:

- Acompanhamento da situação vacinal
- Acesso a exames e informações clínicas
- Apoio ao acompanhamento de condições crônicas
- Fortalecimento das ações preventivas
- Incentivo à participação do usuário no próprio cuidado

Monitoramento das Ações

Os municípios devem desenvolver mecanismos de acompanhamento relacionados a:

- Número de usuários orientados
- Ações educativas realizadas
- Capacitações desenvolvidas
- Dificuldades identificadas pelas equipes
- Barreiras de acesso digital
- Utilização das ferramentas nos serviços

Fluxo Operacional de Implementação



Planejamento

Capacitação

Organização

Apoio ao Cadastro

Uso na Prática

O fluxo poderá ser adaptado conforme as especificidades organizacionais, estruturais e territoriais de cada município. A implementação é um processo contínuo e cíclico, orientado pela avaliação permanente das ações.

Indicadores de Monitoramento e Avaliação

Os indicadores possuem caráter orientador e podem ser adaptados conforme a realidade local e disponibilidade de dados da gestão municipal.

Indicador	Objetivo	Fonte	Periodicidade
Usuários orientados sobre o aplicativo	Avaliar alcance das ações educativas	Registros das UBS	Mensal
Profissionais capacitados	Monitorar educação permanente em saúde digital	Relatórios de capacitação	Trimestral
Ações educativas realizadas	Acompanhar inclusão e letramento digital	Registros das UBS	Mensal
Usuários apoiados no cadastro Gov.br	Monitorar apoio operacional	Registros locais	Mensal
Ações de apoio realizadas pelos ACS	Avaliar participação territorial	Relatórios das equipes	Mensal
Dificuldades relatadas por profissionais e usuários	Subsidiar qualificação e suporte técnico	Reuniões e registros	Contínua



Uso dos Resultados do Monitoramento

Reorganização dos Fluxos

Readequação dos fluxos assistenciais e administrativos com base nas evidências do monitoramento.

Novas Capacitações

Planejamento de ações formativas orientadas pelas necessidades identificadas no território.

Necessidades Estruturais

Identificação de demandas tecnológicas e de conectividade para subsidiar investimentos municipais.

Governança Digital

Fortalecimento da governança digital municipal e aprimoramento das estratégias do Programa SUS Digital na APS.

BARREIRAS E ESTRATÉGIAS

Infraestrutura, Conectividade e Letramento Digital

Infraestrutura e Conectividade

Conectividade instável e limitação de dispositivos dificultam a incorporação digital nas equipes e usuários. Recomenda-se:

- Diagnóstico da infraestrutura das UBS
- Mapeamento de unidades com maior dificuldade
- Garantia de pontos de apoio digital
- Priorização de investimentos em internet e equipamentos

Letramento Digital

Profissionais e usuários apresentam diferentes níveis de familiaridade com aplicativos e plataformas digitais — desafio maior entre idosos e populações vulneráveis. Recomenda-se:

- Ações contínuas de educação digital
- Linguagem simples e ilustrativa
- Oficinas práticas nas UBS
- Capacitação dos ACS para apoio territorial

BARREIRAS E ESTRATÉGIAS

Processo de Trabalho, Segurança e Cultura Digital

Organização do Processo de Trabalho

Ausência de fluxos definidos e sobrecarga das equipes podem dificultar a implementação. Recomenda-se definir responsáveis locais, integrar o aplicativo às ações já existentes e distribuir responsabilidades entre equipe administrativa, ACS, enfermagem e coordenação.

Segurança da Informação e LGPD

O uso de dados sensíveis exige atenção à privacidade. Recomenda-se orientar usuários a não compartilhar senhas, capacitar profissionais sobre LGPD e garantir que orientações ocorram em ambiente reservado quando necessário.

Resistência à Mudança

A transformação digital envolve mudanças culturais e organizacionais. Recomenda-se promover sensibilização institucional, envolver profissionais no planejamento e apresentar o Meu SUS Digital como ferramenta *complementar* — não substitutiva — do cuidado presencial.



BARREIRAS E ESTRATÉGIAS

Desigualdades Sociais e Inclusão Digital

⚠ Usuários sem acesso à internet, sem celular compatível, com baixa escolaridade ou com limitações cognitivas, visuais ou motoras podem enfrentar maiores barreiras. A digitalização não deve se tornar fator de exclusão do acesso ao cuidado.

→ **Identificar usuários com maior vulnerabilidade digital**

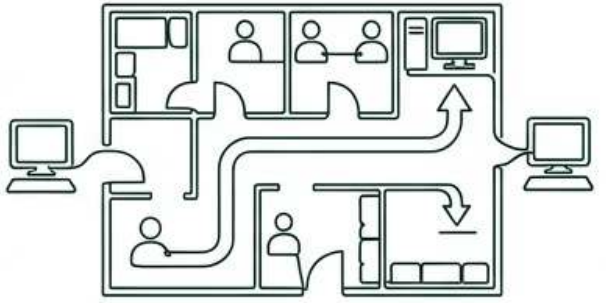
→ **Garantir apoio presencial nas UBS e ações específicas para idosos e pessoas com deficiência**

→ **Fortalecer o papel dos ACS nas orientações domiciliares e ações coletivas de inclusão digital**

Recomendações por Público Estratégico



1. Gestão Municipal: governança digital, infraestrutura, suporte, capacitação.



2. Coordenação APS: organizar fluxos, acompanhar equipes, articulação territorial.



3. Equipes de Saúde: orientação usuários, apoio acesso, uso assistencial, registro dificuldades.



4. Agentes Comunitários (ACS): apoio territorial, infornranhar identificar barreiras, inclusão.



5. Usuários do SUS: uso seguro app, acompanhar informações, participação cuidado.

Apêndices Operacionais

Checklist para Implementação (Apêndice A)

Instrumento de verificação para as UBS, abrangendo quatro dimensões:

- **Infraestrutura e conectividade** — internet, equipamentos, espaço de orientação
- **Organização das equipes** — referência técnica, fluxos, reuniões
- **Apoio ao usuário** — orientações, conta Gov.br, ações educativas
- **Inclusão e letramento digital** — estratégias para idosos, materiais acessíveis, participação dos ACS

Roteiro de Orientação ao Usuário (Apêndice B)

Guia rápido em 6 passos para as equipes:

1. Verificar acesso do usuário (celular, internet, conta Gov.br)
2. Orientar instalação do aplicativo
3. Apoiar acesso à conta Gov.br
4. Demonstrar funcionalidades principais
5. Orientar sobre segurança e proteção de dados
6. Incentivar utilização contínua para acompanhamento do cuidado

APÊNDICE C – MODELO DE REGISTRO DAS AÇÕES DE SAÚDE DIGITAL

Registro simplificado das ações relacionadas ao Meu SUS Digital

Data	Tipo de ação	Público-alvo	Nº de participantes	Responsável	Observações

Tipos de ação sugeridos

- Orientação individual;
- Sala de espera;
- Oficina educativa;
- Visita domiciliar;
- Capacitação da equipe;
- Apoio ao cadastro **Gov.br**;
- Ação comunitária.

Material Educativo para Usuários (Apêndice D)

O que é o Meu SUS Digital?

Aplicativo oficial do SUS para facilitar o acesso da população às informações e serviços de saúde. Gratuito e integrado à RNDS.

O que você pode acessar?

- Carteira de vacinação
- Resultados de exames
- Histórico de atendimentos
- Medicamentos
- Serviços digitais do SUS

Como utilizar?

1. Baixe o aplicativo "Meu SUS Digital"
2. Acesse com sua conta Gov.br
3. Consulte suas informações em saúde

Importante

Não compartilhe sua senha. Em caso de dúvidas, procure a equipe da UBS. Utilize apenas aplicativos oficiais.

Modelo de Registro das Ações (Apêndice C): instrumento simplificado para registro de data, tipo de ação, público-alvo, número de participantes, responsável e observações — apoiando o monitoramento contínuo das ações de saúde digital na UBS.



APÊNDICE E – FLUXO SIMPLIFICADO PARA UBS

Fluxo simplificado de implementação do Meu SUS Digital na APS

Diagnóstico

Avaliar infraestrutura, conectividade e perfil da equipe e dos usuários da UBS.

Capacitação

Treinar a equipe de saúde e apoiar o letramento digital dos usuários.

Monitoramento

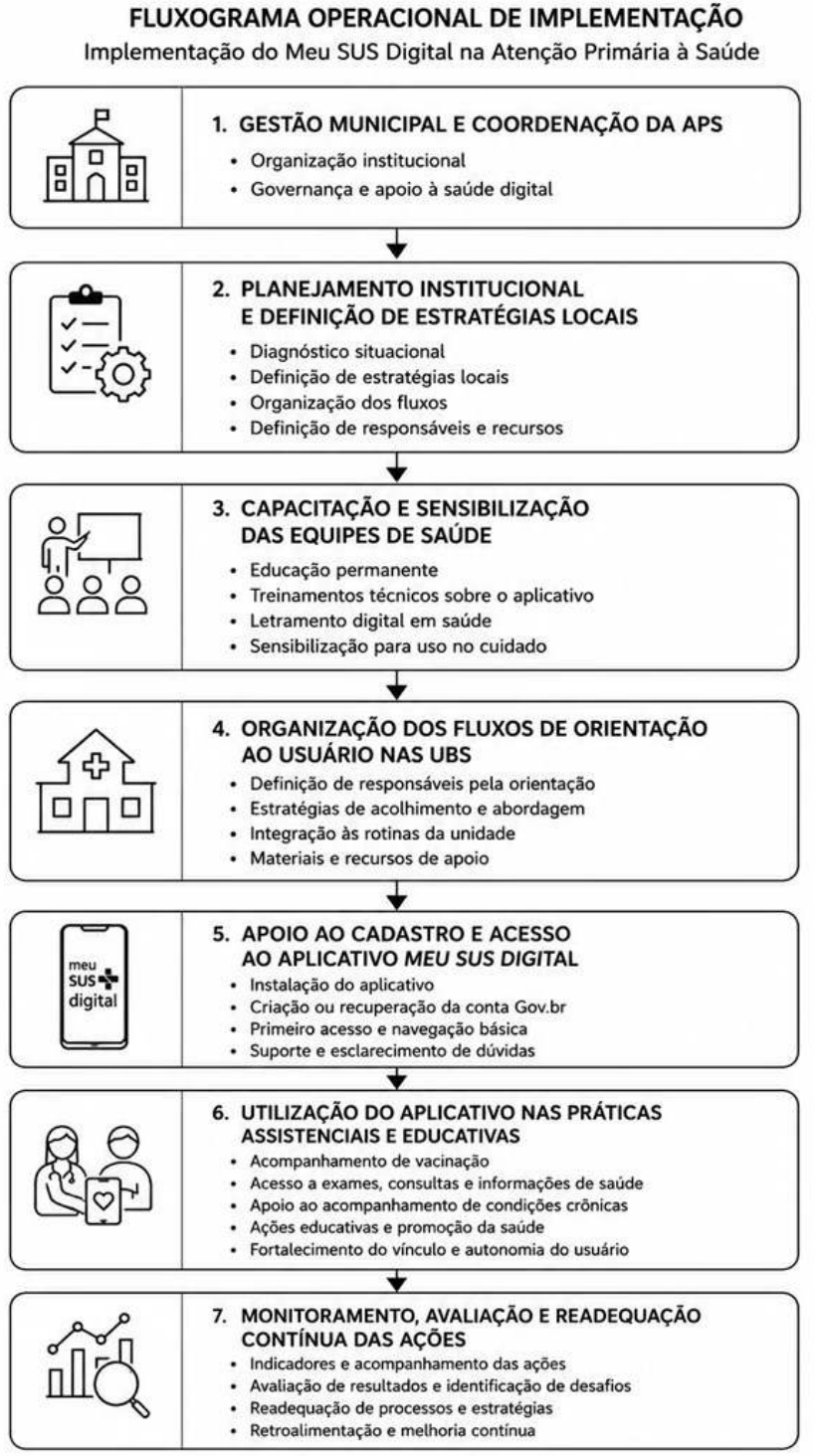
Acompanhar indicadores, registrar ações e promover melhorias contínuas.

Planejamento

Definir responsáveis, cronograma e estratégias de capacitação e comunicação.

Implementação

Incorporar o Meu SUS Digital nas práticas assistenciais e de gestão da UBS.





Considerações Finais

Este protocolo apoia a implementação qualificada do **Meu SUS Digital** na APS, contribuindo para a organização dos fluxos, inclusão digital, capacitação das equipes e ampliação do acesso dos usuários às informações em saúde.

> A transformação digital no SUS é um processo contínuo que exige planejamento institucional, governança, infraestrutura adequada, proteção de dados, educação permanente e participação ativa de profissionais e usuários.

Autonomia do Cidadão

Fortalecimento da participação do usuário no próprio cuidado

Continuidade do Cuidado

Integração entre população, serviços e gestão em saúde

Saúde Digital Ética

Segura, inclusiva e orientada pelas necessidades reais dos territórios

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: **Planalto**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020–2028. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020–2028**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 467, de 20 de março de 2020. Dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre ações de Telemedicina. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: **Portaria GM/MS nº 467/2020**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2). Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: **Lei nº 13.989/2020**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022. Altera a Lei nº 8.080/1990 para autorizar e disciplinar a prática da telessaúde em todo o território nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: **Lei nº 14.510/2022**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024. Disponível em: **Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024. Disponível em: **Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI)**. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 3.232, de 1º de março de 2024. Institui o Programa SUS Digital. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024. Disponível em: Programa SUS Digital – Portaria GM/MS nº 3.232/2024. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Meu SUS Digital. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024. Disponível em: **Meu SUS Digital**. Acesso em: 16 maio 2026.

CAETANO, Rosângela et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, e00088920, 2020.

CETIC.br. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022.

HADDAD, Ana Estela et al. Telessaúde e transformação digital no Sistema Único de Saúde: desafios e perspectivas contemporâneas. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 46, n. especial, p. 221–234, 2022.

MENDES, Eugênio Vilaça. O cuidado das condições crônicas na Atenção Primária à Saúde. Brasília, DF: Organização Pan-Americana da Saúde, 2021.

OECD. Digital health systems: policy and implementation challenges. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development, 2021.

OPAS. Estratégia e plano de ação sobre eSaúde: saúde digital para as Américas. Washington, DC: Organização Pan-Americana da Saúde, 2021.

SANTOS, Caroline Peixoto dos et al. Telemonitoramento em cuidados paliativos oncológicos: perspectivas de pacientes e cuidadores. *Revista Aracê*, v. 6, n. 3, p. 4664–4680, 2024.

SOUZA FILHO, Erito Marques de; MONTEIRO, Alexandra. Challenges in Telemedicine: Even When the Road is Hard, Never Give up. *International Journal of Cardiovascular Sciences*, v. 35, n. 2, p. 159–160, 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: WHO, 2021.