

ISSN 3085-5624

Eixo Temático 5 – Tecnologias de Informação, Comunicação e Inovação

**AVALIAÇÃO DE USABILIDADE DO SISTEMA E-SUS TERRITÓRIO: UMA INVESTIGAÇÃO ORIENTADA PELA PERSPECTIVA DO USUÁRIO****USABILITY EVALUATION OF THE E-SUS TERRITORY SYSTEM: AN INVESTIGATION GUIDED BY THE USER PERSPECTIVE**

**Lucas Menezes Silva** – Centro Universitário Mario Pontes Jucá (UMJ),  
*lucas.silva121@academico.umj.edu.br*, <https://orcid.org/0009-0008-2949-7010>

**Anísio Matias de Andrade Neto** – Centro Universitário Mario Pontes Jucá (UMJ),  
*anísio.neto081@academico.umj.edu.br*, <https://orcid.org/0009-0006-6281-102X>

**Luiz Tenório Filho** – Centro Universitário Mario Pontes Jucá (UMJ), *luiz.tenorio@umj.edu.br*,  
<https://orcid.org/0000-0003-1946-4983>

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** Este estudo avaliou a usabilidade do sistema e-SUS Território a partir da percepção de agentes comunitários de saúde em um município alagoano. Utilizando abordagem quantiqualitativa e o instrumento System Usability Scale (SUS), os dados foram coletados em 12 equipes da Estratégia Saúde da Família. Os resultados revelaram 82% de aprovação do sistema, destacando sua efetividade na rotina dos profissionais. Apesar dos avanços, identificaram-se desafios relacionados à familiaridade tecnológica. Conclui-se que o aprimoramento contínuo e a escuta qualificada dos usuários são fundamentais para fortalecer a saúde digital e promover um cuidado mais eficiente e humanizado no território.

**Palavras-chave:** usabilidade; sistemas de informação em saúde; e-SUS Território; atenção primária; saúde digital.

**Abstract:** This study evaluated the usability of the e-SUS Território system from the perspective of community health agents in a municipality in Alagoas. A mixed-method approach was adopted, using the System Usability Scale (SUS) to collect data from 12 Family Health Strategy teams. Results indicated an 82% approval rating, demonstrating the system's effectiveness in supporting daily professional tasks. However, technological proficiency was identified as a challenge. The findings highlight the importance of continuous improvement and attentive listening to users as essential strategies to strengthen digital health and promote more efficient and humanized care in primary health settings.

**Keywords:** usability; health information systems; e-SUS Territory; primary care; digital health.

**1 INTRODUÇÃO**

O avanço das tecnologias digitais da informação e comunicação tem promovido transformações significativas na forma como os serviços de saúde pública são organizados, ofertados e monitorados no Brasil (Coelho Neto; Chioro, 2021). No centro dessas mudanças

está a crescente digitalização dos serviços públicos, que exige das organizações, especialmente no setor saúde, novas formas de atuação e relacionamento com os cidadãos (Machado; Meirelles, 2021).

Acompanhando essa evolução, a área de Interação Humano-Computador (IHC) assume protagonismo ao buscar compreender e qualificar as interfaces entre pessoas e sistemas computacionais, priorizando o acesso, a usabilidade e a experiência do usuário nos diversos contextos em que a tecnologia é aplicada (Valentim, 2018). No campo da saúde pública, essa discussão ganha ainda mais relevância diante da crescente informatização das práticas assistenciais e gerenciais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) (Celuppi *et al.*, 2022).

Historicamente, os Sistemas de Informação em Saúde (SIS) têm desempenhado papel fundamental na produção de dados que subsidiam o planejamento, a tomada de decisão e a formulação de políticas públicas (Coelho Neto, 2019). Desde as primeiras versões como o Sistema de Informação Hospitalar (SIH) e o Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM), até a implementação do e-SUS Atenção Básica, os SIS vêm sendo constantemente aprimorados para responder às demandas de um SUS mais resolutivo, integrado e orientado por dados (Brasil, 2015).

Nesse contexto, surge o e-SUS Território, uma ferramenta digital vinculada à estratégia e-SUS AB que visa ampliar e qualificar o mapeamento e o acompanhamento territorial das condições de saúde da população (Celuppi *et al.*; 2022). A proposta do sistema é apoiar a organização do trabalho das equipes da Atenção Primária, especialmente os Agentes Comunitários de Saúde (ACS), ao permitir o registro e a visualização de informações sociodemográficas, ambientais e epidemiológicas de forma georreferenciada. (Almeida, 2024). Com isso, busca-se fortalecer a vigilância em saúde e a gestão do cuidado no território, em consonância com os princípios da atenção integral.

Contudo, apesar de seu potencial, a adoção efetiva do e-SUS Território depende de sua aceitabilidade e usabilidade por parte dos profissionais que o operam no cotidiano. A usabilidade, nesse sentido, constitui um aspecto crítico, pois influencia diretamente a qualidade do registro, o tempo dedicado às atividades digitais, a satisfação dos usuários e, em última instância, a efetividade da atenção prestada (Celuppi *et al.*, 2022). Dificuldades na

interface, lentidão, pouco intuitividade ou sobrecarga de dados podem comprometer o uso pleno da ferramenta e gerar impactos negativos na rotina de trabalho.

Diante disso, este estudo tem como objetivo avaliar a usabilidade do sistema e-SUS Território sob a ótica dos usuários, especialmente profissionais das equipes de saúde da família de um município alagoano. Ao investigar a experiência dos trabalhadores com o sistema, busca-se identificar potenciais barreiras e oportunidades de aprimoramento, contribuindo para uma implantação mais eficaz e centrada nas reais necessidades do território e de quem nele atua.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O e-SUS Território integra a estratégia de informatização da Atenção Primária à Saúde (APS), sendo uma das ferramentas desenvolvidas pelo Departamento de Saúde da Família (DESF/SAPS/MS) no contexto do processo de reestruturação do e-SUS Atenção Primária (e-SUS AB) (Celuppi *et al.*, 2022). De acordo de Coelho Neto (2019), a proposta surge como resposta à necessidade de fortalecer o vínculo entre os profissionais de saúde e os territórios onde atuam, a partir de uma perspectiva mais qualificada de gestão e cuidado centrada nas realidades locais.

Segundo Celuppi *et al.* (2022), esse aplicativo visa apoiar o trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) ao promover a organização das visitas domiciliares, o acompanhamento das famílias cadastradas e a atualização contínua do território sob sua responsabilidade. De maneira intuitiva, o e-SUS Território permite o registro de informações relevantes sobre o domicílio, o perfil das famílias, as vulnerabilidades sociais, a situação vacinal, condições crônicas, entre outros dados que subsidiam ações de vigilância em saúde e planejamento do cuidado. Além disso, proporciona acesso ao histórico das visitas realizadas, permitindo maior continuidade e rastreabilidade das ações em saúde (Almeida *et al.*, 2018).

Para Celuppi *et al.* (2022), a funcionalidade offline é uma das características mais relevantes do sistema, uma vez que muitos territórios apresentam limitações de conectividade. O sistema armazena localmente as informações e sincroniza com a base nacional sempre que a conexão estiver disponível, garantindo a manutenção do fluxo de dados mesmo em áreas remotas ou com baixa infraestrutura digital (Pantoja *et al.*, 2024).

Segundo Pires *et al.* (2021) a implantação do e-SUS Território tem representado um desafio complexo para os municípios, exigindo investimentos em infraestrutura tecnológica, capacitação dos profissionais e acompanhamento técnico contínuo. Em muitas localidades, o processo de adesão ao sistema é marcado por esforços coletivos que envolvem coordenações da APS, setores de tecnologia da informação, núcleos de educação permanente e, sobretudo, os próprios ACS, cujas experiências práticas moldam o sucesso da iniciativa (Brasil, 2022).

Assim, mais do que uma ferramenta tecnológica, o e-SUS Território deve ser compreendido como um instrumento estratégico de gestão territorial do cuidado, que resgata a centralidade do território como espaço vivo de produção de saúde (Brasil, 2022). Sua efetividade, no entanto, está diretamente condicionada à capacidade de escuta das necessidades dos usuários, tanto dos cidadãos atendidos quanto dos profissionais que operam o sistema no cotidiano (Pires *et al.*, 2021).

Com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), diversos sistemas digitais foram incorporados aos mais variados setores da sociedade, com destaque especial para a área da saúde (Martins *et al.*, 2017). A integração dessas tecnologias à prática cotidiana dos profissionais de saúde trouxe consigo novos desafios, entre eles a necessidade de avaliar a usabilidade desses sistemas. Tal avaliação se mostra essencial, pois reafirma que o foco principal da usabilidade deve ser sempre o usuário. Assim, o design da interação não pode ser pensado de forma neutra ou genérica, mas sim orientado pelas necessidades, contextos e vivências daqueles que utilizam o sistema. Considerar a experiência do usuário ao longo do tempo é fundamental para garantir não apenas a eficiência do uso, mas também a humanização das tecnologias aplicadas ao cuidado em saúde (Santana, 2015).

Diante desse cenário, a usabilidade emerge como uma dimensão central no desenvolvimento e na avaliação de sistemas de informação, sobretudo em contextos sensíveis e complexos como o da saúde pública (Andrade, 2017). De acordo com a norma internacional ISO 9241-11, usabilidade refere-se à medida com que um sistema pode ser utilizado por usuários específicos para alcançar objetivos determinados com eficácia, eficiência e satisfação, em um contexto de uso definido (Machado; Ferreira; Vergara, 2014).

Essa definição ultrapassa aspectos puramente técnicos, envolvendo também elementos subjetivos, emocionais e contextuais que influenciam diretamente a experiência do usuário.

No âmbito dos sistemas de informação em saúde (SIS), a usabilidade ganha relevância estratégica por estar intimamente ligada à qualidade da informação registrada, à continuidade do cuidado e ao engajamento dos profissionais da saúde (Brasil, 2022). De acordo com Coelho Neto e Chioro (2021), sistemas com baixa usabilidade tendem a gerar resistências, retrabalho, erros de registro e subutilização de funcionalidades, comprometendo não apenas a gestão da informação, mas também os processos assistenciais e administrativos nos serviços de saúde.

Segundo Andrade (2017), os principais critérios utilizados para a avaliação de usabilidade incluem: facilidade de aprendizado, memorização, prevenção de erros, eficiência de uso, satisfação subjetiva e acessibilidade. Tais critérios são especialmente importantes quando se considera o perfil diversificado dos usuários do sistema, como agentes comunitários, técnicos de enfermagem, enfermeiros e gestores, que atuam em contextos variados e muitas vezes desafiadores em termos de infraestrutura e conectividade (Brasil, 2022).

Nesse cenário, temos o *System Usability Scale* (SUS), que é um instrumento de avaliação desenvolvido por John Brooke em 1986, com o objetivo de mensurar a usabilidade de produtos e serviços diversos (Andrade, 2017). Composto por dez questões de fácil aplicação, o SUS tornou-se amplamente reconhecido por sua simplicidade, confiabilidade e versatilidade. Quando comparado a outras ferramentas de avaliação da experiência do usuário, como ASQ, CSUQ, PSSUQ, USE, SUMI e WAMMI, o SUS destaca-se por sua administração prática e pela robustez dos resultados que oferece.

De acordo com Andrade (2017), uma das principais características do SUS é seu caráter tecnologicamente agnóstico. Isso significa que ele pode ser aplicado em uma ampla gama de contextos, avaliando desde websites e dispositivos de hardware até sistemas multimodais, interfaces baseadas em comando de voz, aplicativos móveis e até mesmo sistemas clínicos (Kortum; Bangor, 2013).

Sua estrutura enxuta e intuitiva permite que o SUS seja utilizado com agilidade tanto por profissionais da área de usabilidade quanto por gestores e desenvolvedores que, por vezes, não possuem formação específica em fatores humanos ou design centrado no

usuário. Assim, o instrumento contribui para o entendimento coletivo da experiência do usuário dentro de projetos tecnológicos, promovendo uma abordagem mais inclusiva e colaborativa na avaliação da qualidade de uso de produtos digitais (Andrade, 2017).

Dessa forma, avaliar a usabilidade de sistemas como o e-SUS Território sob a ótica dos seus usuários é um passo essencial para garantir que a tecnologia, em vez de impor obstáculos, atue como facilitadora do cuidado em saúde. Trata-se, portanto, de reconhecer que a escuta qualificada das experiências dos profissionais que operam o sistema é parte fundamental do processo de aprimoramento contínuo, contribuindo para a construção de uma saúde digital mais humana, acessível e resolutive.

### 3 METODOLOGIA

A definição do método científico constitui uma das etapas centrais no desenvolvimento de uma pesquisa. Trata-se de um conjunto de princípios e regras que orientam a investigação de fenômenos, permitindo que se obtenham resultados confiáveis e verificáveis (Marconi; Lakatos, 2003).

Nesta pesquisa, foi utilizado um delineamento de natureza básica, com abordagem quantitativa e qualitativa, por meio de um levantamento transversal. A escolha metodológica visou captar diferentes dimensões do fenômeno estudado, aliando dados objetivos à compreensão mais ampla das experiências dos sujeitos envolvidos. Quanto aos objetivos de pesquisa, optou-se por uma abordagem exploratória e descritiva. Segundo Souza (2011), a pesquisa exploratória permite que o pesquisador se aproxime do contexto investigado, ampliando sua compreensão sobre o problema. Gil (1999) destaca que esse tipo de estudo é útil para diagnosticar situações, explorar alternativas e gerar novas ideias. Por sua vez, a pesquisa descritiva, de acordo com Gil (1999), busca identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de determinados fenômenos. A combinação desses dois enfoques se mostrou pertinente, uma vez que o estudo visou descrever realidades concretas e, ao mesmo tempo, gerar novos entendimentos sobre o objeto investigado.

A pesquisa foi realizada em 10 Unidades de Saúde da Família (USF) do município de São Luís do Quitunde, no interior de Alagoas, local onde o e-SUS Território é amplamente utilizado pelos profissionais da Atenção Básica. A amostra foi composta por todos os agentes



comunitários de saúde das 12 equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) atuantes nessas unidades.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se o questionário baseado no *System Usability Scale (SUS)*, proposto por Brooke (1986). O objetivo foi avaliar a experiência e o grau de satisfação dos profissionais quanto ao uso do aplicativo e-sus território da APS.

Todos os profissionais com acesso ao sistema foram convidados a participar da pesquisa, independentemente do tempo de uso da ferramenta. A participação se deu mediante o preenchimento de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assegurando o respeito às normas éticas, à privacidade e à confidencialidade das informações.

**Quadro 1 - Itens originais versus itens adaptados ao e-SUS Território**

Nº	Item original	Item correspondente em português
1	I that I would like to use this system frequently	Acho que gostaria de utilizar este aplicativo com frequência
2	I found the system unnecessarily complex	Considerei o aplicativo mais complexo do que necessário
3	I thought the system was easy to use	Achei o aplicativo fácil de utilizar
4	I think that i would need the support of a technical person to be able to use this system	Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar este aplicativo
5	found the various functions in this system were well integrated	Considerei que as várias funcionalidade deste aplicativo estavam bem integradas
6	I thought there was too much inconsistency in this system	Achei que este aplicativo tinha muitas inconsistências
7	I would imagine that most people would learn to use this system very quickly	Suponho que a maioria das pessoas aprenderem a utilizar rapidamente este aplicativo
8	I found the system very cumbersome to use	Considerei o aplicativo muito complicado de utilizar
9	I felt very confident using the system	Senti-me muito confiante a utilizar este aplicativo
10	Needed to learn a lot of things before I could get going with this system	Tive que aprender muito antes de conseguir lidar com este aplicativo

Fonte: Adaptado de Andrade (2017).

O questionário foi aplicado entre os dias 01 e 28 de fevereiro de 2025, por meio da plataforma Google Forms. A estrutura do questionário incluiu 13 perguntas. Na primeira parte, os participantes preencheram uma ficha de identificação com dados como:

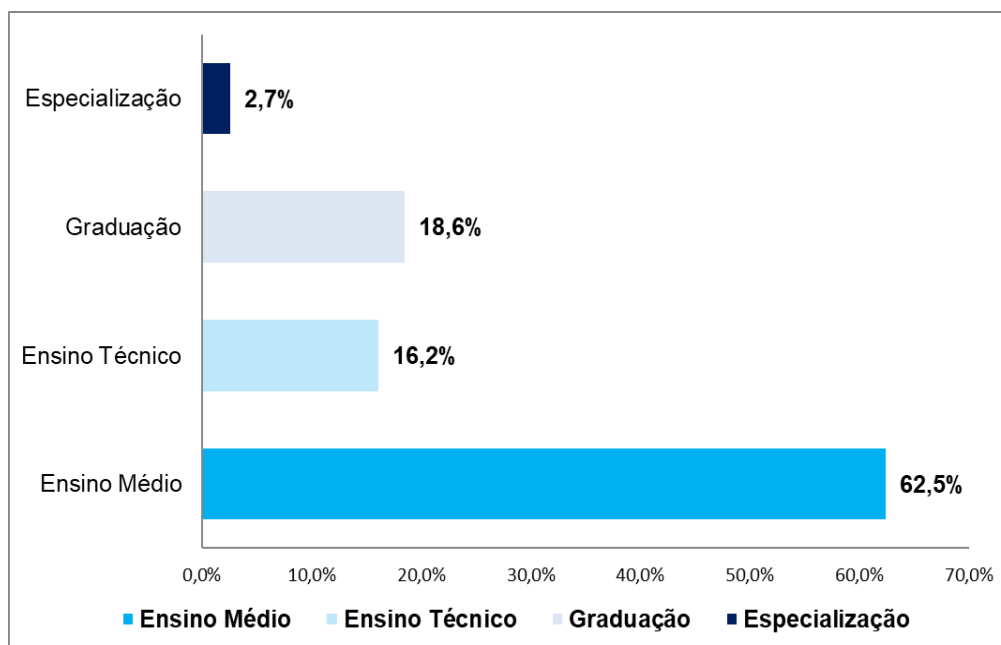
escolaridade, nível de conhecimento em informática. Em seguida, foram apresentadas as dez questões da escala SUS, permitindo avaliar a usabilidade percebida do aplicativo e-sus território, e uma última questão aberta não obrigatória. O Quadro 1 com a System Usability Scale (SUS).

#### 4 RESULTADOS

No decorrer da pesquisa, foram identificados 76 participantes elegíveis, distribuídos entre 12 Estratégias de Saúde da Família (ESF). Dentre esses, obteve-se o retorno de 58 participantes, o que representa uma taxa de resposta de 76,3% em relação ao total da amostra elegível. Esse percentual evidencia um engajamento significativo dos envolvidos, o que fortalece a confiabilidade dos dados coletados e reafirma a relevância da temática abordada para os sujeitos da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 1, é possível observar a caracterização da amostra em relação ao grau de escolaridade dos participantes.

**Gráfico 1 – Caracterização da amostra em relação ao grau de escolaridade**



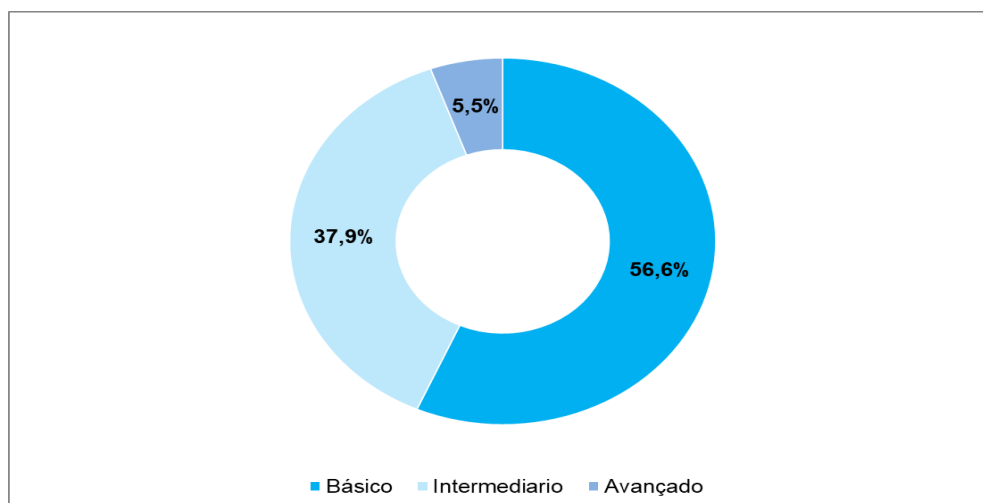
Fonte: dados da pesquisa (2025).

No que se refere ao nível de conhecimento em informática dos usuários do sistema, os dados obtidos por meio do Gráfico 2 evidenciam um cenário que merece atenção. A maioria dos respondentes 56,6% declarou possuir apenas conhecimentos básicos em



informática. Outros 37,9% afirmaram ter um nível intermediário de domínio, enquanto apenas 5,5% indicaram possuir conhecimentos avançados na área.

**Gráfico 2 – Distribuição do nível de conhecimentos em informática**



Fonte: dados da pesquisa (2025).

Esses resultados revelam um desafio importante quando se trata da incorporação de tecnologias digitais nas práticas cotidianas dos profissionais de saúde. A adoção de recursos tecnológicos mais sofisticados frequentemente exige um domínio mais aprofundado das ferramentas informáticas, o que pode representar uma barreira para a plena utilização dessas inovações. Nesse contexto, torna-se fundamental investir em capacitações contínuas, promovendo a inclusão digital e fortalecendo as competências tecnológicas desses profissionais, com vistas à melhoria da qualidade da atenção e da gestão em saúde.

Para a avaliação da usabilidade do aplicativo e-SUS Território, foi adotada a *System Usability Scale* (SUS), instrumento amplamente reconhecido pela sua estrutura simples e de fácil compreensão. Essa escolha se justificou tanto pela confiabilidade do método quanto pela clareza na interpretação dos escores obtidos, fatores que contribuíram para uma análise eficaz da experiência dos profissionais de saúde durante o uso da ferramenta.

Sob essa perspectiva, realizou-se uma avaliação da usabilidade do sistema e-SUS Território, utilizando-se, para isso, o instrumento SUS (System Usability Scale). A partir dessa análise, foi possível identificar e compreender fatores subjetivos que influenciam diretamente o uso efetivo da ferramenta pelos profissionais. Esses fatores, muitas vezes

relacionados à percepção de facilidade, conforto e adequação às rotinas de trabalho, podem ser transformados em ações concretas voltadas ao aprimoramento da interação humano-computador, contribuindo para uma experiência mais eficiente e intuitiva por parte dos usuários.

O aplicativo e-SUS Território obteve uma avaliação positiva por parte de seus usuários, atingindo uma média de 82% de aprovação. Esse resultado foi alcançado por meio da aplicação do System Usability Scale (SUS), um instrumento amplamente reconhecido para medir a usabilidade de sistemas.

O cálculo do escore seguiu a metodologia padrão do SUS, na qual cada item da escala, composta por 10 questões, contribui com um valor específico para a pontuação final. Para os itens de número ímpar (1, 3, 5, 7 e 9), a pontuação atribuída é obtida subtraindo-se 1 ponto da nota recebida. Por outro lado, para os itens de número par (2, 4, 6, 8 e 10), a contribuição é calculada subtraindo-se a nota recebida de 5. Após essas operações, os valores de todos os itens são somados e o total é multiplicado por 2,5, resultando na pontuação final do sistema, em uma escala que varia de 0 a 100. Com base na pontuação obtida, é possível classificar a usabilidade do sistema em seis categorias: 13 a 20,5 (pior imaginável); 21 a 38,5 (pobre); 39 a 52,5 (mediano); 53 a 73,5 (bom); 74 a 85,5 (excelente); e 86 a 100 (melhor imaginável).

**Quadro 2 – Principais pontuações dos usuários do e-sus território**

Sugestões ou Críticas	Usuários
“Deveria mostrar uma lista de quais os pacientes foram visitados e não visitados, como diabéticos, hipertensos, gestantes e crianças.”	Usuário 7
“No menu das configurações, poderia ter uma aba para inserir sugestões, porque vários profissionais como eu, poderia dá ideia para fortalecer ainda mais o aplicativo”.	Usuário 10
“Gosto muito do aplicativo, agora deveria aceitar a opção de rotação de tela, já que muitas vezes no tablet iria facilitar o preenchimento das informações”	Usuário 18
“O aplicativo é muito bom, facilita muito meu trabalho, agora deveria sincronizar com as vacinas para a gente poder ter acesso às vacinas que iriam facilitar o nosso trabalho.”	Usuário 27
“Falando genericamente o aplicativo é muito bom, agora poderia aperfeiçoar alguns erros de cadastros que muitas vezes os pacientes cadastros somem, isso vira um transtorno.	Usuário 49

Fonte: dados da pesquisa (2025).

No que se refere à questão dissertativa, foram obtidos 18 comentários provenientes de um total de 58 participantes elegíveis para a pesquisa. As respostas, em sua maioria, trouxeram sugestões pertinentes de aprimoramento, destacando aspectos que poderiam contribuir significativamente para a melhoria da usabilidade do sistema, conforme Quadro 2. Observou-se, ainda, que essas sugestões visavam não apenas facilitar a aceitação do sistema pelos usuários, mas também promover uma interação mais eficiente e intuitiva entre o ser humano e a interface tecnológica.

Por fim, é importante destacar o crescente acesso e uso de dispositivos móveis, os quais têm se consolidado como ferramentas potentes para a obtenção e disseminação de informações qualificadas no âmbito da saúde. A adoção dessa tecnologia pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) em escala nacional representa um marco inédito, sendo esta a primeira vez em que seu uso se dá de forma tão ampla e sistematizada.

Diante desse cenário inovador, é compreensível que desafios e entraves surjam, sobretudo neste estágio inicial de implementação. Assim, torna-se fundamental compreender esses obstáculos não como falhas, mas como parte de um processo de construção e amadurecimento. Investir em processos contínuos de aprimoramento e ajustes é essencial para que, a médio e longo prazo, se obtenham resultados mais sólidos e sustentáveis no fortalecimento do trabalho dos ACS e, consequentemente, na qualidade do cuidado ofertado à população.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo avaliar a usabilidade do sistema e-SUS Território sob a ótica dos profissionais da Atenção Primária à Saúde, com ênfase nas experiências dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) de um município alagoano. Ao adotar uma abordagem metodológica mista, fundamentada em instrumentos consolidados como o *System Usability Scale* (SUS), foi possível captar percepções valiosas acerca da funcionalidade, acessibilidade e aplicabilidade do sistema no cotidiano desses profissionais.

Os resultados obtidos revelam uma avaliação amplamente positiva da ferramenta, com um índice de aprovação de 82%, o que a posiciona na categoria “excelente” de usabilidade. Tal desempenho evidencia o potencial do e-SUS Território para qualificar a

gestão do cuidado, apoiar a vigilância em saúde e otimizar o trabalho em campo das equipes da Estratégia Saúde da Família.

Além disso, os comentários qualitativos reforçam o papel estratégico do feedback dos usuários no processo de aprimoramento contínuo do sistema, indicando caminhos concretos para melhorias na interface, integração de dados e funcionalidades práticas do aplicativo. Contudo, a pesquisa também evidenciou desafios importantes. A baixa familiaridade com recursos tecnológicos por parte de parcela significativa dos profissionais entrevistados aponta para a necessidade de investimentos contínuos em formação e inclusão digital. A qualidade da experiência com o sistema está diretamente relacionada ao nível de domínio tecnológico dos usuários, o que reforça o papel das políticas públicas de capacitação como elemento estruturante para o sucesso da digitalização no SUS.

Entre as limitações do estudo, destaca-se a amostra restrita a um único município, o que pode limitar a generalização dos resultados para outros contextos regionais. Bem como o estudo limitou-se a avaliar a usabilidade da aplicação.

Por fim, a escuta qualificada dos profissionais que operam os sistemas de informação em saúde deve ser tratada como um componente essencial do processo de transformação digital no SUS. Sistemas como o e-SUS Território não são apenas ferramentas tecnológicas: são dispositivos que intermediam o cuidado, conectam pessoas e constroem relações no território. Ao reconhecer a centralidade da experiência do usuário e a complexidade do contexto de trabalho no SUS, reafirma-se a necessidade de uma saúde digital orientada por valores como acessibilidade, escuta ativa, inclusão e humanização. É nesse horizonte que o e-SUS Território pode se consolidar como instrumento de fortalecimento do cuidado em saúde, desde que continuamente construído junto àqueles que dele fazem uso cotidiano.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. P. S, et al. Implementação de ferramenta digital para gestão populacional na atenção primária à saúde. **Revista de Saúde Pública**, [s. l.], v. 57, p. 6s, 2024.

ALMEIDA, E. R. et al. Política Nacional de Atenção Básica no Brasil: uma análise do processo de revisão (2015-2017). **Revista Panamericana de Salud Pública**, [s. l.], 42, 1-8., 2018.

ANDRADE, L. P. **Avaliação da usabilidade de um sistema de informação em saúde neonatal, através da percepção do usuário, utilizando a ferramenta system usability scale.**

Dissertação (Mestrado) - Escola Paulista de Medicina, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Informática em Saúde, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/50782> Acesso: em 20 de maio de 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **e-SUS Atenção Primária à Saúde: Manual do aplicativo e-SUS Território – Versão 3.4.** Brasília: Ministério da Saúde, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS).** Brasília: Ministério da Saúde: Comitê de Informação e Informática em Saúde (CIINFO), 2015.

BROOKE, J. **SUS - A quick and dirty usability scale.** AHRQ Digital Healthcare Research, v. 189, n. 194, p. 4-7, 1996.

CELUPPI, I. C. *et al.* Aplicativo e-SUS Território: Ferramenta para a gestão do território na Atenção Primária à Saúde do Brasil. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA E WEB (WEBMEDIA), 2022, Curitiba. **Anais [...].** Curitiba: SBC, 2022. p. 111-114.

CELUPPI, I. C. *et al.* Dez anos do Prontuário Eletrônico do Cidadão e-SUS APS: em busca de um Sistema Único de Saúde eletrônico. **Revista de Saúde Pública**, [s. l.], v. 58, p. 23, 2024.

COELHO NETO, G. C. **Integração entre Sistemas de Informação em Saúde: o caso do e-SUS.** Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal de São Paulo, Escola Paulista de Medicina, São Paulo, 2019. Disponível em <http://repositorio.unifesp.br/handle/11600/50934>. Acesso em: 12 jun. 2025.

COELHO NETO, G. C.; CHIORO, A. A, quantos Sistemas de Informação em Saúde de base nacional existem no Brasil? **Cadernos de Saúde Pública**, [s. l.], v. 37, p. e00182119, 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KORTUM, P.T, BANGOR, A. Usability Ratings for Everyday Products Measured With the System Usability Scale. **Int J Hum Comput Interact.** [s. l.], 2013;29(2):67–76. Disponível: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10447318.2012.681221>. Acesso em: 25 maio 2025.

MACHADO, L.; FERREIRA, E. P; VERGARA, L. G. L. Métodos de avaliação de usabilidade: Características e aplicações. CONEPROSUL, 3., 2014, Joinville. **Anais [...].** Joinville: CONEPROSUL, 2014. Disponível: [https://www.researchgate.net/publication/264672492\\_METODOS\\_DE\\_AVALIACAO\\_DE\\_USABILIDADE\\_CARACTERISTICAS\\_E\\_APLICACOES](https://www.researchgate.net/publication/264672492_METODOS_DE_AVALIACAO_DE_USABILIDADE_CARACTERISTICAS_E_APLICACOES). Acesso em: 25 maio 2025.

MACHADO, L. C. B.; MEIRELLES, B. H. S. Avaliação da Usabilidade do Sistema Informações Nascidos Vivos no Estado de Santa Catarina. **Journal of Health Informatics**, [s. l.], 2021. Disponível em: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/819>. Acesso em: 10 jul. 2025.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARTINS, V. C. et al. Aplicação de teste de usabilidade e avaliação heurística em aparelho medidor de pressão digital de pulso. **R. Eletr. de Eng. de Produção e Correlata**, [s. l.], 2017. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/2529/1595>. Acesso em: 15 jun. 2025.

PANTOJA, C. S. M. et al. Transformação da saúde digital na atenção primária à saúde do estado do Amapá. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, [s. l.], v. 24, n. 3, p. e15831-e15831, 2024.

PIRES, M. C. A. et al. Cartografando controvérsias na implantação da estratégia e-sus atenção básica a Saúde em Minas Gerais. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, [s. l.], v. 32, n. 2, 14 abr. 2021.

SANTANA, E. J. **Usabilidade em Sistemas de Informação**: uma avaliação do Módulo Ensino do Sigue. Universidade Federal de Pernambuco, Recife. 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/34907>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SOUZA, E. D. **A Epistemologia interdisciplinar na Ciência da Informação**: dos indícios aos efeitos de sentido na consolidação do campo disciplinar. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-8P2JNH>. Acesso em: 10 jul. 2025.

VALENTIM, M.L.P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [s.l.], v.1, n.1, 2018. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/16104>. Acesso em: 15 de julho de 2025.