**Sistema de marcação de consulta SUS**

**CONTEXTO**

O Estado brasileiro vem se modernizando e as ações na área de Saúde não poderiam ficar de fora. Um problema conhecido desta área são as filas nos Postos de Saúde – ou Unidades Básicas de Saúde. Trata-se de um problema multicausal, mas que pode ser minimizado por meio de uma solução tecnológica já disponível em alguns municípios: um aplicativo para a marcação de consultas online.

Nesse sentido, o Ministério da Saúde, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e a Escola Nacional de Administração Pública – Enap se uniram numa parceria para gerar *insights*para o desenvolvimento de aplicativo que será disponibilizado para todos os municípios do país.

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Para contribuir com a solução em desenvolvimento, trazendo o olhar da(o) cidadã(o) e dos diferentes atores que serão impactados por ela, foi realizada uma pesquisa etnográfica com entrevistas semiestruturadas em quatro municípios. Os municípios (Goiânia, Inhumas, Mogi das Cruzes e Rio de Janeiro) foram escolhidos por já possuírem soluções próprias de marcação não presencial de consultas da Atenção Básica. Foram entrevistados gestores municipais de atenção básica, gerentes de unidades básicas de saúde, recepcionistas, médicos e usuários do SUS.

Depois dessa etapa, houve um momento de “*download*” dessas informações, sistematização e geração de *insights.*Tais considerações contribuirão para aperfeiçoar o aplicativo em desenvolvimento, permitindo que a solução atenda a uma diversidade grande de situações e possua funcionalidades que ajudarão a gestão pública local na organização da saúde na Atenção Básica.

**RESULTADOS**

Os *insights*obtidos foram divididos em grupos: (i) os que representam o foco no usuário, (ii) os ligados diretamente ao agendamento da consulta, (iii) os que apresentam sugestões de funcionalidades adicionais, (iv) os que sugerem ações necessárias para o sucesso da implantação do projeto e (v) os que indicam pontos especiais de atenção.

A conclusão deste projeto, no âmbito do Laboratório de Inovação em Governo – G.Nova, é apresentada sob a forma de dois produtos: (i) a consolidação dos *insights*, representada graficamente no Mapa de *Insights*, e (ii) apresentação em vídeo sobre o processo de elaboração, com considerações metodológicas.