



Não Queira
No Seu, Oito
XI SEMANA
UNIVERSITÁRIA

**Diversidade,
Inclusão e
Transformação Social**

MANUAL INSTRUCIONAL DE LETRAMENTO DIGITAL: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTO PARA MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA

Maria Eduarda Gomes Teixeira¹

Antony Honofre Lima Santos²

Leonam Nunes Das Neves³

Isabele Do Carmo De Almeida Vieira⁴

Carolina Maria De Lima Carvalho⁵

RESUMO

Introdução: A digitalização do Sistema Único de Saúde (SUS) contribui para a organização dos processos administrativos e para a ampliação da eficiência no atendimento à população, premissa fortemente respaldada pela Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028, que visa consolidar o uso de tecnologias da informação na rede pública. Nesse contexto, o Programa de Educação Tutorial em Saúde Digital (PET-Saúde Digital), orientado pelas diretrizes da Portaria Interministerial nº 421/2010 e vinculado à Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), promove a integração entre tecnologia, formação acadêmica e as demandas reais da rede pública de saúde. Foi a partir dessa atuação que, na rede municipal de saúde de Mulungu, Ceará, identificaram-se dificuldades na organização das filas de espera para consultas e exames especializados, especialmente quanto à notificação dos pacientes e ao monitoramento ágil de confirmações e desistências geridas pela secretaria local. Como resposta a essa demanda, desenvolveu-se o Sistema Informatizado de Controle e Organização de Pacientes (SICOP), destinado a otimizar o gerenciamento da fila de espera, garantir visibilidade do status de cada atendimento e melhorar a comunicação com os usuários. **Objetivo:** Desenvolver uma tecnologia capaz de capacitar os profissionais responsáveis pelo agendamento e mitigar falhas operacionais, por meio de um Manual de Uso, com linguagem acessível e recursos visuais focados na prevenção de erros, visando facilitar a compreensão e o manuseio independente da ferramenta. **Metodologia:** O estudo trata de um relato de experiência de caráter descritivo e qualitativo, desenvolvido no contexto educacional, tendo como público-alvo os profissionais responsáveis pelo uso do SICOP no município do estudo, com o intuito de promover competência técnica para o uso do sistema, automatizando o serviço e melhorando a eficácia dos processos administrativos. A tecnologia foi construída com base na identificação de necessidades de aprimoramento digital relatadas pelos responsáveis pelo sistema, em decorrência principalmente da alta rotatividade observada no setor abrangido. Foram realizadas reuniões para definir o modelo do documento, utilizando capturas de tela e ilustrações lúdicas para facilitar a compreensão, promover autonomia e estimular o interesse dos leitores. A ação de educação digital foi realizada presencialmente, com a principal usuária do sistema no município, utilizando material impresso para garantir o acesso ao conteúdo, mesmo em eventuais falhas de conexão. A atividade também permitiu avaliar a clareza, a eficiência e possíveis melhorias do instrumento. **Resultados:** A ação apresentou resultados satisfatórios, com significativo interesse dos participantes. Os principais desafios envolveram a adequação do layout e a elaboração de um material lúdico capaz de atender diferentes níveis de conhecimento digital. Os participantes destacaram a relevância do conteúdo e a utilidade do manual. **Conclusão:** Desta forma, conclui-se que o Manual de Uso do sistema colaborou para o aprendizado dos profissionais, melhorou a usabilidade da tecnologia e sua abrangência. Apoio financeiro: Ministério da Saúde. Como o meu trabalho contribui para a “Diversidade, Inclusão e Transformação Social”? Contribui promovendo a execução de tecnologias lúdicas, claras e concisas, colaborando para a promoção do letramento digital e avanços tecnológicos acessíveis.

Palavras-chave: Letramento Digital; Educação em Saúde; Tecnologia; Inclusão Digital.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto de Ciências da Saúde, Discente, eduardagomes@aluno.unilab.edu.br¹

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável, Discente, antonyasantos1678@gmail.com²

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável, Discente, leonam.maia2017@gmail.com³

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável, Discente, isabelealmeida914@gmail.com⁴

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto de Ciências da Saúde, Docente, carolinacarvalho@unilab.edu.br⁵