

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SUS: DIFICULDADES DOS USUÁRIOS NO USO DO MEU SUS DIGITAL.

Sílvia Nicholas Acuzique Chembezi¹

Gerson José Magul²

Keven Lucas Almeida De Oliveira³

Francisco Bruno Pereira Oliveira⁴

Herivelton Alves De Oliveira⁵

RESUMO

Introdução: O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, atendendo mais de 190 milhões de pessoas em todo o país. Nos últimos anos, o SUS também passou a integrar o ambiente digital por meio de sites, sistemas de informação e aplicativos móveis, destacando-se o Meu SUS Digital como uma iniciativa destinada a reunir informações de saúde dos cidadãos e facilitar o acesso a esses dados (FREIRE et al., 2023 apud REIS; CASTRO; PANTOJA, 2025). Entretanto, a presença de conteúdos educativos não garante que todos os usuários consigam utilizar os serviços digitais de forma autônoma, sendo importante compreender as dificuldades manifestadas durante esse processo. **Objetivo:** Identificar e analisar as principais dúvidas e dificuldades relacionadas ao uso do Meu SUS Digital, manifestadas pelos usuários nos comentários de vídeos publicados na plataforma YouTube. **Método:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, de caráter quantitativo e qualitativo, realizada a partir da análise de 10 vídeos disponíveis na plataforma YouTube, selecionados mediante busca pelo termo "Meu SUS Digital". Foram observados o conteúdo, a data de publicação, o número de visualizações, curtidas e, principalmente, os comentários dos usuários, buscando identificar dúvidas, dificuldades, relatos de experiência e avaliações relacionadas ao acesso e à utilização dos serviços apresentados. **Resultados:** Na análise dos comentários, foram identificadas diferentes manifestações dos usuários sobre a utilização do Meu SUS Digital. Entre as principais dúvidas e dificuldades, destacaram-se questões relacionadas ao acesso e login pela conta gov.br, recuperação de senha, autenticação, reconhecimento facial e recebimento de códigos de verificação. Também foram mencionadas situações de lentidão ou instabilidade do sistema e dificuldades para localizar a carteira digital do SUS, consultar informações de vacinação e utilizar algumas funcionalidades. Além dessas manifestações, foram observados relatos positivos de usuários que conseguiram acessar e utilizar os serviços após acompanharem os tutoriais, evidenciando o papel dos conteúdos como fonte de orientação e apoio aos usuários. **Conclusão:** Os vídeos contribuem para orientar os usuários, mas alguns ainda apresentam dificuldades no uso de tecnologias digitais. Assim, além dos conteúdos educativos, é importante contar com profissionais capacitados para auxiliar a população na utilização de aplicativos e plataformas digitais de saúde. Assim, o trabalho contribui para a temática "Diversidade, Inclusão e Transformação Social" ao identificar barreiras enfrentadas pelos usuários no uso de tecnologias em saúde, favorecendo estratégias que promovam a inclusão digital, a autonomia e a facilidade de utilização dos serviços do SUS. **Agradecimentos:** Ao Ministério da Saúde/SGTES e a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) pelo suporte ao PET-Saúde Digital. Grande área do CNPq: Ciências da Saúde.

Palavras-chave: Acesso à informação; Inclusão social; Tecnologias digitais.

Unilab, Ceará, Discente, silvianicholasacuziquechembezi@gmail.com¹

Unilab, Ceará, Discente, gersonmagul24@gmail.com²

Unilab, Ceará, Discente, keven.almeida06@aluno.unilab.edu.br³

Unilab, Ceará, Discente, francisco.oliveira1087@aluno.ce.gov.br⁴

Unilab, Ceará, Docente, herivelton@unilab.edu.br⁵