



Cadernos de Ensino e Pesquisa em Saúde
E-ISSN: 2764-2550
DOI: [10.29327/269776.3.1-9](https://doi.org/10.29327/269776.3.1-9)
<https://revista.ghc.com.br/>

Perfil dos usuários que utilizam o aplicativo de dispositivo móvel 156+POA para agendar consultas odontológicas

Profile of users using the 156+POA mobile device app to schedule dental appointments

Perfil de los usuarios que utilizan la aplicación de dispositivo móvil 156+POA para agenda consultas odontológicas

Jéssica Florêncio de Souza¹
Aline Macarevich Condessa²

RESUMO

A avaliação do perfil dos usuários auxilia a gestão a definir estratégias que irão facilitar o acesso e otimizar a utilização das consultas nas unidades de saúde (US). O objetivo foi apresentar o perfil dos pacientes que agendaram consultas odontológicas no sistema de agendamento on-line 156+POA em 2022 e comparar com o público que agenda presencialmente e com os usuários que procuram a demanda espontânea. Os dados foram coletados no sistema de regulação de consultas especializadas do Sistema Único de Saúde (SUS), desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre (Procempa). Foram analisados dados de janeiro a dezembro de 2022 referentes ao usuário (sexo e idade) e dados referentes ao serviço (US, data e horário de agendamento). O perfil dos pacientes que acessaram o aplicativo está de acordo com achados na literatura: mulheres na faixa etária dos 21 aos 50 anos. A maior busca por agendamentos foi no horário das 7 horas às 12h50min, em US localizadas em distritos populosos e com População Economicamente Ativa (PEA) elevada. Percebe-se um aumento na utilização do aplicativo ao longo do ano, visto ser uma tecnologia nova implantada em Porto Alegre. Conhecer o perfil dos usuários que já estão utilizando essa tecnologia dá subsídios para que a gestão trabalhe na inclusão dos demais cidadãos que ainda não estão aproveitando essa ferramenta, e induz a formulação de estratégias para a usabilidade de aplicativos na expansão do acesso nas US e disseminação de informações sobre os serviços de saúde.

Palavras-chave: tecnologia em saúde; aplicativos móveis; agendamento de consultas; Sistema Único de Saúde; saúde bucal.

ABSTRACT

Evaluating user profiles helps management define strategies that will facilitate access and optimize the use of consultations in health units (HU). The objective was to present the profile of patients who scheduled dental appointments in the online scheduling system 156+POA in 2022 and compare it with the public that schedules in person and with users who seek spontaneous demand. The data were collected in the regulation system of specialized consultations of the Unified Health System (SUS), developed by the Data Processing Company of Porto Alegre (Procempa). Data from January to December 2022 regarding the user (sex and age) and the service (HU, date and time of appointment) were analyzed. The profile of the patients who accessed the application is in accordance with findings in the literature: women aged 21 to 50 years. The largest search for appointments was between 7 AM and 12:50 PM in HU, located in populous districts with a high Economically Active Population (EAP). There has been an increase in the use of the application throughout the year since it is a new technology implemented in Porto Alegre. Knowing the profile of users who are already using this technology gives the management subsidies, including other citizens who are not yet taking advantage of this tool. It induces the formulation of strategies

¹ Cirurgiã Dentista. Especialista em Saúde Coletiva pela REMAPS.
<http://lattes.cnpq.br/5818909606426145>
jefflorencio@hotmail.com

² Cirurgiã-dentista da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Especialista em Saúde da Família pela UnaSUS UFCSPA; Mestrado e Doutorado em Odontologia – Saúde Bucal Coletiva UFRGS.
<https://orcid.org/0000-0002-8129-4324>
<http://lattes.cnpq.br/8700616154444998>
alinemacarevich@yahoo.com.br

for the usability of applications in expanding access to the HU and disseminating information about health services.

Keywords: health technology; mobile applications; appointment scheduling; Unified Health System; oral health.

RESUMEN

La evaluación del perfil de los usuarios ayuda a la gerencia a definir estrategias que facilitarán el acceso y optimizarán la utilización de las consultas en las unidades de salud (US). El objetivo fue presentar el perfil de los pacientes que agendaron consultas odontológicas en el sistema de agenda online 156+POA en 2022 y compararlo con el público que agenda presencial y con los usuarios que buscan la demanda espontánea. Los datos fueron obtenidos en el sistema de regulación de consultas especializadas del Sistema Único de Salud (SUS), desarrollado por la Compañía de Procesamiento de Datos de Porto Alegre (Procempa). Fueron analizados datos de enero a diciembre de 2022 referentes al usuario (sexo y edad) y datos referentes al servicio (US, fecha y horario de consulta). El perfil de los pacientes que accedieron a la aplicación está de acuerdo con lo encontrado en la literatura: mujeres en franja etaria de los 21 años a los 50 años. La mayor búsqueda por consultas fue en el horario de las 7 horas a las 12:50min, en US localizados en distritos populosos y con Población Económicamente Activa (PEA) elevada. Se observa un aumento en la utilización de la aplicación a lo largo del año, ya que se trata de una nueva tecnología implementada en Porto Alegre. Conocer el perfil de los usuarios que ya están utilizando esa tecnología brinda subsidios para que la gestión trabaje en la inclusión de los demás ciudadanos que aún no están aprovechando esa herramienta, e induce la formulación de estrategias para la usabilidad de aplicaciones en la expansión del acceso en las US y disseminación de informaciones sobre los servicios de salud.

Palabras clave: tecnología en salud; aplicativos móviles; agenda de consultas; Sistema Único de Salud; salud bucal.

INTRODUÇÃO

O gerenciamento dos agendamentos é um desafio enfrentado em todo o mundo. A possibilidade de agendamento de consultas de modo não presencial pode ser considerada um facilitador de acesso aos serviços. O direito e o acesso à informação em saúde condicionam a diminuição da vulnerabilidade e a possibilidade do empoderamento do usuário, permitindo maior autonomia de escolha e participação em relação à própria saúde (POSTAL *et al.*, 2021). Assim, a possibilidade de agendar e cancelar consultas, visualizar agenda e disponibilidade possibilita a participação do cidadão no processo de responsabilização e engajamento dentro do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL. Ministério da Saúde, 2013).

Os principais motivos para o não comparecimento dos usuários nas consultas agendadas são: esquecimento, agendamento para horários inoportunos, falta e/ou falha de comunicação entre paciente e unidade de saúde, agendamentos marcados com semanas ou meses de antecedência e dificuldade de acesso ao serviço de saúde (PINTO; CARNEIRO, 2012). O absenteísmo para o profissional gera perda de tempo, diminuição da eficiência e aumento no uso de recursos (SILVEIRA *et al.*, 2018).

Os aplicativos utilizados para agendamento de consultas podem favorecer a universalização de informações que são importantes para os usuários do serviço público de saúde (BRASIL. Ministério da Saúde, 2022). Eles rompem as restrições de mobilidade e servem como uma ferramenta tecnológica valiosa na promoção e educação em saúde (FERRAZ, 2009). Em consonância, conhecer e fazer a análise do perfil dos usuários é de extrema importância para otimizar as estratégias de agendamento de consultas e de organização das unidades de saúde (US). Ou seja, conhecer o perfil dos pacientes ajudará a oferecer as melhores campanhas, saber onde encontrá-los e meio de entrar em contato (LIMA *et al.*, 2015). É muito útil para evitar que esforços, recursos e tempo sejam disponibilizados



erroneamente. Assim, a gestão pode alinhar suas expectativas às demandas reais do seu público-alvo (PINTO; CARNEIRO, 2012).

Os moradores de Porto Alegre, capital do estado do Rio Grande do Sul (RS), contam com o aplicativo 156+POA no qual podem ter acesso, via celular, a diferentes serviços da prefeitura, como impostos e taxas, segurança e serviços. No que tange a saúde, o público cadastrado pode agendar consultas médicas, de enfermagem e odontológicas nas 132 US da Capital, disponíveis para o horário de atendimento padrão (8 às 18 horas) ou noturno (18 às 22 horas). O app 156+POA é intuitivo, organizado com linguagem de fácil compreensão e com simplificação de termos técnicos (PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal, 2023).

Diante desta nova modalidade de agendamento de consultas, o objetivo deste trabalho foi apresentar o perfil dos pacientes que agendaram consultas odontológicas no sistema de agendamento on-line 156+POA e comparar com o público que agenda presencialmente e com os usuários que procuram a demanda espontânea.

METODOLOGIA

A rede de serviços do SUS em Porto Alegre está distribuída nos 17 Distritos Sanitários (DS) que formam as coordenadorias de saúde (CS) Leste, Norte, Oeste e Sul. Essas são estruturas administrativas e gestoras regionais que são compostas por US, Centros de Especialidades e Serviços Especializados Ambulatoriais e Substitutivos. As formas de agendamento são presencialmente na US (agenda Gercon), atendimento de demanda espontânea/ acesso avançado (pessoa que procura atendimento por necessidade sem agendamento prévio) e pelo aplicativo 156+Poa.

Este é um estudo descritivo, quantitativo com delineamento transversal, cuja coleta de dados foi realizada em fevereiro de 2023. O período de análise foi de janeiro a dezembro de 2022 e dados foram coletados no sistema de regulação de consultas especializadas do Sistema Único de Saúde (SUS), desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre (PROCEMPA).

A população da amostra foram usuários do SUS que agendaram consulta odontológica no ano de 2022, tanto os que utilizaram o aplicativo 156+POA, disponível nas lojas de aplicativos do celular *Google Play e Apple Store* na versão 2.6.5, como os usuários que procuraram as unidades de saúde para atendimento odontológico.

Os dados tratados referentes ao usuário foram sexo (feminino, masculino e indeterminado) e faixa etária (até 10 anos; 11 a 20 anos; 21 a 30 anos; 31 a 40 anos; 41 a 50 anos; 51 a 60 anos e 61 anos ou mais). E os dados referentes ao serviço foram horário de agendamento: manhã (7h às 12h50min), tarde (13h às 17h50min) e noite (18h às 21h50min). Ainda, foi realizado a divisão das US do município de Porto Alegre por coordenadorias de saúde, Leste, Norte, Oeste e Sul.

Os dados foram apresentados de maneira descritiva, analisando as tabelas do software Pentaho geradas após o cruzamento das informações disponibilizadas: ano, sexo, faixa etária, horário



do agendamento, US, agendamentos para o serviço de odontologia, agenda Gercon, consultas não agendadas no período e agendamento por aplicativo. A coleta foi contínua e depois categorizada em faixas etárias, turnos e coordenadorias de saúde.

Esses dados não são públicos e foram obtidos mediante aprovação prévia da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre e do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-PMPA). A pesquisa está cadastrada na Plataforma Brasil sob o nº de CAAE 66164122.8.00005338, e o parecer de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa nº 5.843.549. O cruzamento das informações do banco de dados existentes no serviço será mantido em sigilo, em conformidade com as Resoluções 466/12 e 510/16, do Conselho Nacional de Saúde e o Termo de Autorização Institucional, emitido pela Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre/RS.

RESULTADOS

No ano de 2022, foram realizadas 511.646 consultas odontológicas na atenção primária à saúde de Porto Alegre, e destas, 26.143 (5,2%) foram agendadas via aplicativo. A forma de acesso mais realizada foi por meio de demanda espontânea (56,7%), seguida do agendamento presencial (38,1%). Os agendamentos realizados por aplicativo no turno da manhã contabilizam 12.164 (4,8%), tarde 11.278 (5,0%) e noite 2.701 (8,8%). Os usuários preferem consultar no turno da manhã, visto que em todas as modalidades, esse foi o turno de maior demanda (Tabela 1).

A coordenadoria Sul foi a que apresentou maior número de agendamento de usuários nos serviços de saúde bucal em Porto Alegre (156.172 agendamentos, 30,5%), seguida da CS Norte (153.114 agendamentos, 29,9%). Comparando o tipo de agendamento por CS, a CS Sul foi a que apresentou maior número de agendamentos (n= 8.243, 5,3%), seguido da CS Leste (5,9%), Oeste (5,1%) e Norte (4,3%). Na agenda Gercon a coordenadoria Sul também foi a que mais realizou consultas agendadas de forma presencial, com 62.995 atendimentos (40,3%). E, para a demanda espontânea, o maior número de consultas se deu na CS Norte (86.167 consultas, 56,3%) e CS Sul (84.934 consultas, 54,4%) (Tabela 1).

Tabela 1 – Agendamentos de consultas odontológicas por turnos e coordenadoria de saúde. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, janeiro a dezembro de 2022.

	App*		Gercon**		Não agendada		Total	
	n	%	N	%	N	%	n	%
Turnos								
Manhã	12.164	4,8%	102.294	40,0%	140.931	55,2%	255.389	100,0
Tarde	11.278	5,0%	83.857	37,2%	130.500	57,8%	225.635	100,0
Noite	2.701	8,8%	9.032	29,5%	18.889	61,7%	30.622	100,0
Total	26.143	5,2%	195.183	38,1%	290.320	56,7%	511.646	100,0
CS***								
Leste	7.768	5,9%	47.808	36,1%	76.761	58,0%	132.337	100,0



Norte	6.531	4,3%	60.416	39,4%	86.167	56,3%	153.114	100,0
Oeste	3.601	5,1%	23.964	34,3%	42.458	60,6%	70.023	100,0
Sul	8.243	5,3%	62.995	40,3%	84.934	54,4%	156.172	100,0
Total	26.143	5,2%	195.183	38,1%	290.320	56,7%	511.646	100,0

Fonte: software Pentaho ®

* App – Aplicativo

** Gercon - Agendamento presencial

*** CS – Coordenadoria de saúde

As mulheres foram as que mais agendaram consultas para saúde bucal em 2022 nas US de Porto Alegre (63,7%). Quando se analisa a forma de agendamento, percebe-se que mais mulheres realizaram o agendamento por aplicativo (n=18.314, 70,1%) do que os homens (n=7.785, 29,8%) e os indefinidos (n=44, 0,2%). No entanto, ao avaliar o agendamento presencial, a diferença entre os gêneros diminui, com 62,9% dos agendamentos realizados por mulheres e 36,9% por homens. Na tabela 2 ainda é possível verificar os agendamentos por faixa etária, em que os adultos de 21 a 50 anos os usuários mais prevalentes do aplicativo 156+POA (70,7%). Já os agendamentos realizados presencialmente na agenda Gercon percebe-se uma distribuição mais uniforme entre as faixas etárias, sendo menor apenas para crianças e adolescentes/adultos jovens (até 20 anos). As menores prevalências de agendamentos online registrados foram nas faixas extremas (0 a 10 anos e 61 anos ou mais). Não foi possível analisar os dados referentes ao gênero e idade dos usuários que foram atendidos em demanda espontânea, pois essas informações não estavam disponíveis no banco de dados.

Tabela 2 – Agendamentos odontológicos por sexo e faixa etária, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, janeiro a dezembro de 2022.

	App*		Gercon**		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gênero						
Feminino	18.314	70,0%	122.740	62,9%	141.054	63,7%
Masculino	7.785	29,8%	72.073	36,9%	79.858	36,1%
Indefinido	44	0,2%	370	0,2%	414	0,2%
Total	26.143	100,0%	195.183	100,0%	221.326	100,0%
Idade (anos)						
até 10	1.108	4,2%	20.525	10,5%	21.633	9,8%
11 a 20	2.366	9,1%	20.042	10,3%	22.408	10,1%
21 a 30	7.239	27,7%	31.433	16,1%	38.672	17,5%
31 a 40	6.298	24,1%	30.209	15,5%	36.507	16,5%
41 a 50	4.934	18,9%	30.286	15,5%	35.220	15,9%
51 a 60	2.905	11,1%	29.113	14,9%	32.018	14,5%
61 ou mais	1.293	4,9%	33.575	17,2%	34.868	15,8%
Total	26.143	100,0%	195.183	100,0%	221.326	100,0%



Fonte: software Pentaho ®

* App – Aplicativo

** Gercon – Agendamento presencial

Desses dados extraídos do software Pentaho ®, 91 US apresentam serviço odontológico. E os agendamentos por aplicativo de janeiro a dezembro somaram 26.143. O mês de janeiro obteve 684 agendamentos, fevereiro 1.077, março 1857, abril 1.803, maio 2.125, junho 2.078, julho 2.515, agosto 2.754, setembro 2.816, outubro 2.551, novembro 2.703 e dezembro 3.180. O ano de 2022 teve um aumento progressivo nos registros de agendamento online.

DISCUSSÃO

Este estudo mostrou que mulheres e pessoas adultas (21 a 50 anos) foram os usuários que mais utilizaram o aplicativo para realizar o agendamento de consultas odontológicas no município de Porto Alegre. A procura pelo atendimento de saúde bucal é maior no turno da manhã, independentemente da forma de acesso (agendamento por aplicativo, agendamento presencial ou demanda espontânea).

Outros aplicativos com funções semelhantes ao 156+Poa estão disponíveis no Brasil, tanto para a rede privada com o “Boa Consulta”; como para a rede pública com o “Meu DigiSUS”, “Hora Marcada” e “Conecte SUS”, que são aplicativos disponíveis na *Google Play Store* (SILVA, 2019). Esses aplicativos rompem as restrições de mobilidade e podem favorecer a universalização de informações que são importantes para os usuários do serviço. Assim, compreender o perfil dos usuários do aplicativo 156+Poa é importante para formular ações integrativas.

O aplicativo DigiSUS, foi criado em 2017, antes conhecido pelo nome de e-saúde. Foi desenvolvido pelo DATASUS e lançado pelo Ministério da Saúde, para o usuário ter acesso a lista de medicamentos, cartão de vacinação, lista de exames realizados, além de outras informações (FERRAZ, 2009). É apontado a complexidade dos *layouts* o que faz com que muitos dos usuários acabem desistindo antes mesmo do primeiro acesso (SILVA, 2019; POSTAL *et al.*, 2021). Um aplicativo semelhante ao 156+POA é o Conecte SUS Cidadão. Foi desenvolvido pelo Ministério da Saúde e tem diferentes funcionalidades com objetivo de facilitar o agendamento de consultas via aplicativo, sem que o cidadão precise ir até o estabelecimento de saúde (BRASIL. Ministério da Saúde, 2022). Já o aplicativo 156+POA, oficial da Prefeitura de Porto Alegre, possibilita aos cidadãos uma forma mais fácil e ágil de acessar importantes informações e serviços públicos oferecidos pela prefeitura da capital. Reúne mais de 80 serviços e recursos, como marcação de consultas, vacinas e pagamento de tributos. É necessário realizar o download do aplicativo nas lojas oficiais para Android e Apple. Seu login é feito pelo 156+POA pelas opções do acesso gov.br ou redes sociais, utilizando seu endereço de e-mail usual, mas a funcionalidade de agendamento de consultas e vacinas pelo app 156+POA só funciona se o login for feito pela opção gov.br (PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal, 2023).

Na mensuração do uso da ferramenta de agendamento online disponível no sistema PEC eSUS



APS foi constatado que poucos cidadãos fizeram uso do sistema de agendamento online. Somente 789 agendamentos foram registrados através do aplicativo (POSTAL *et al.*, 2021). Comparando com o App 156+POA é possível constatar uma adesão maior na cidade de Porto Alegre. Essa possibilidade de agendamento via aplicativo iniciou em algumas US no final do ano de 2020 em Porto Alegre e a tendência é de aumentar a adesão dos usuários, como foi vista com o passar dos meses de janeiro a dezembro de 2022.

A distribuição de residentes de Porto Alegre por gênero é de 653.787 (46,4%) de indivíduos do gênero masculino e 755.564 (53,6%) do gênero feminino entre a população (PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal, 2023). Além de estarem em maior número na população, as mulheres costumam procurar mais os serviços de saúde, adotando posturas mais preventivas em saúde (LEVORATO *et al.*, 2014).

O perfil etário da população de Porto Alegre distribui-se da seguinte forma: crianças (0 a 11 anos) correspondem a 14,5% da população; adolescentes (12 a 18 anos) representam 10,0%; jovens (19 a 29 anos) são 19,1% e adultos (30 a 59 anos) 41,3% da população. A população de idosos representa 15,0% do total de residentes, sendo a população que mais cresce na capital (PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal, 2023). No levantamento dos dados no aplicativo 156+POA é possível verificar que o maior número de agendamentos está na faixa dos 21 a 30, seguido da faixa dos 31 a 40 anos.

Como os usuários não foram entrevistados neste estudo, não é possível afirmar os motivos que os levam a utilizar ou não o aplicativo para agendamento. No entanto, acredita-se que um dos motivos pelos quais as faixas etárias de 0-10 e 60+ usaram menos o *app* seja o acesso prioritário nas US para ambas as faixas etárias e que frequente mais a US para vacinação (crianças) e controle de condições sistêmicas idosos). Outras barreiras para o uso de tecnologia por idosos também são descritas, como o funcionamento técnico, dificuldade de manuseio, limitações físicas e funcionais, insegurança e não confiabilidade na utilização de tecnologias (COSTA *et al.*, 2021). Maior resistência para aceitar mudanças no sistema de agendamento, além do componente social com a busca de interação pessoal com a equipe e demais usuários. Somado a isso, idosos costumam procurar menos o dentista quando são edêntulos e usuários de prótese total – e o uso dos serviços de saúde pode ser desencorajado pela falta de acesso às próteses (SANTOS *et al.*, 2022). Pesquisas envolvendo os usuários, por meio de questionários ou entrevistas são necessárias para melhor entendimento e adequação dos serviços e formas de agendamento.

Postal *et al.* (2021) aplicaram questionário online para avaliar a adesão dos profissionais na utilização do aplicativo Conecte SUS. Verificou-se que a maioria deles não conhecia o sistema de agendamento online da APS e que era necessária uma campanha de divulgação e incentivo à utilização dessas ferramentas, para que o agendamento online entre na rotina dos serviços como um instrumento facilitador do acesso à APS.

Zhao *et al.* (2017) relataram que a redução do absenteísmo pode estar associada à melhoria do



acesso à informação e ao sentimento de responsabilidade por parte dos cidadãos, permitindo realizar o agendamento e cancelamento sem precisar se deslocar até o estabelecimento de saúde. Dessa forma, faz-se necessário estudo que demonstre a efetividade do sistema e seus benefícios para a redução do absenteísmo.

O processo de elaboração de trabalhos, através da integração e processamento de dados, é considerado uma ferramenta indispensável para a saúde, permitindo a localização dos eventos no tempo e no espaço, o monitoramento e controle de determinado evento de saúde, a identificação de áreas geográficas e extratos populacionais mais vulneráveis, a avaliação do impacto das intervenções de saúde e a estimativa de áreas de risco entre a população (FERRAZ, 2009; STARFIELD, 2002).

O viés de informação pode estar presente, por se tratar de dados secundários. No entanto, a pesquisadora trabalhou para evitar equívocos com os dados coletados do sistema de informação da Prefeitura, bem como garantiu o sigilo das informações. Uma limitação do estudo foi a ausência da percepção dos usuários quanto à utilização do aplicativo para agendamento das consultas odontológicas. No entanto, o estudo tem como fortaleza o tamanho da amostra e a possibilidade de comparar as formas de agendamento em uma grande capital brasileira.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciou-se o perfil dos usuários do aplicativo 156+POA para agendamento online de consultas odontológicas no ano de 2022, composto majoritariamente por mulheres e indivíduos na faixa dos 21 a 50 anos, em distritos com maior número populacional e PEA elevada, com maior procura no turno da manhã e progressão de agendamentos durante o ano. Conhecer o perfil dos usuários que já estão utilizando essa tecnologia dá subsídios para que a gestão trabalhe na inclusão dos demais cidadãos que ainda não estão aproveitando essa ferramenta.

A capacitação de profissionais para utilização desta tecnologia é fundamental para serem capazes de transmitir as informações e orientar os usuários quanto à utilização de aplicativos que facilitam o acesso ao serviço de saúde. Esse papel de educador em saúde também é da responsabilidade dos profissionais do SUS. Os aplicativos móveis estão difundidos na área da saúde, e são utilizados, em especial, em processos de promoção da saúde. Torna-se relevante a difusão dessas tecnologias nas assistências em saúde.

Espera-se que esta publicação suscite novos diálogos sobre a usabilidade de aplicativos e outras tecnologias na expansão do acesso a informações de serviços de saúde, na educação em saúde e no empoderamento da comunidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. *Acolhimento à demanda espontânea*. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2013. Cadernos da Atenção Básica, v. 28.



BRASIL. Ministério da Saúde. *Aplicativo Conecte SUS Cidadão*. Brasília, DF, 2022. Disponível em <https://www.iservicos.com.br/conecte-sus-aplicativo-passaporte-digital-de-imunizacao/>. Acesso em: 20 dez. 2022.

COSTA, Debora Ellen Sousa *et al.* A influência das tecnologias na saúde mental dos idosos em tempos de pandemia: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, Vargem Grande Paulista, v. 10, n. 2, p. e8210212198-e8210212198, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12198>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12198>. Acesso em: 26 jun. 2023

FERRAZ, Lygia Helena Valle da Costa. *O SUS, o DATASUS e a informação em saúde: uma proposta de gestão participativa*. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/2458/ENSP_Disserta%c3%a7%c3%a3o_Ferraz_Lygia_Helena_Valle_Costa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 dez. 2022.

LEVORATO, Cleice Daiana *et al.* Fatores associados à procura por serviços de saúde numa perspectiva relacional de gênero. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 1263-1274, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232014194.01242013>. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2014.v19n4/1263-1274/pt/#>. Acesso em: 25 jun. 2023.

LIMA, Sayonara Arruda Vieira *et al.* Elementos que influenciam o acesso à atenção primária na perspectiva dos profissionais e dos usuários de uma rede de serviços de saúde do Recife. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 635-656, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312015000200016>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/wKGDCzzn5pgT4D4jZz4tbyc/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 4 jan. 2023.

PINTO, J. R.; CARNEIRO, M. G. D. Avaliação do agendamento online de consultas médicas especializadas através da central de regulação do SUS. *Saúde Coletiva*, São Paulo, v. 9, n. 58, p. 123-128, 2012. Disponível: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/6985223/mod_folder/content/0/Artigo%20Miriam.pdf. Acesso em: 5 jan. 2023.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. *Plano Municipal de Saúde de Porto Alegre, 2022-2025*. Porto Alegre: Prefeitura Municipal, 2022. Disponível em: https://www2.portoalegre.rs.gov.br/sms/default.php?p_secao=927. Acesso em: 8 jan. 2023.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. *Biblioteca virtual de atenção primária em saúde*. Porto Alegre: Prefeitura Municipal, 2023. Disponível em: <https://sites.google.com/view/bvsapsppoa/bi-da-sms?authuser=0>. Acesso em 8 jan 2023.

POSTAL, Lucas *et al.* Sistema de agendamento online: uma ferramenta do PEC e-SUS APS para facilitar o acesso à Atenção Primária no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 26, n. 6, p. 2023-2034, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.38072020>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/xMLGMTVS8LXJhyYYMfQkRtq/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em:



7 jan. 2023.

SANTOS, Aline Soares Figueiredo *et al.* Uso de serviços de saúde bucal entre idosos brasileiros: mediação pela perda dentária. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 7, p. 2777-2788, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232022277.22122021>. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2022.v27n7/2777-2788/pt/#>. Acesso em 25 jun. 2023.

SILVA, Dhonatan Diego Marinho da. *Info Saúde: uma aplicação mobile para auxiliar usuários da saúde pública no Brasil*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Bacharelado em Sistemas de Informação) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em: <https://1library.org/document/qo52djv0-dhonatandiegomarinhodasilvainfosa%C3%BAde-umaaplica%C3%A7%C3%A3o-mobileparaauxiliarusu%C3%A1riosdasa%C3%BAdep%C3%BAblicanobrasil.html#fulltext-content>. Acesso em: 20 jan. 2023.

SILVEIRA, Gabriela Silva da *et al.* Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 40, p. 1-7, 2018. DOI: [https://doi.org/10.5712/rbmfc13\(40\)1836](https://doi.org/10.5712/rbmfc13(40)1836). Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1836>. Acesso em: 8 jan. 2023.

STARFIELD, Barbara. *Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia*. Brasília, DF: UNESCO, 2002. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0253.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2023.

ZHAO, P *et al.* Web-based medical appointment Systems: a systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, Toronto, v. 19, n. 4, p. e134, 2017. DOI: 10.2196/jmir.6747. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28446422/>. Acesso em: 9 jan. 2023.

Editor responsável: Daniel Demétrio Faustino-Silva

Recebido em 29 de Abril de 2023.

Aceito em 07 de Julho de 2023.

Publicado em 20 de Julho de 2023.

Como referenciar este artigo (ABNT):

SOUZA, Jéssica Florência de; CONDESSA, Aline Macarevich. Perfil dos usuários que utilizam o aplicativo de dispositivo móvel 156+POA para agendar consultas odontológicas. *Cadernos de Ensino e Pesquisa em Saúde*, Porto Alegre, v. 3, n. 1, p. 86-95, 2023.

