



PUC Minas

# TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

## Descrição do Problema

A falta de acessibilidade à saúde mental é um problema complexo que afeta indivíduos em todo o mundo. Envolve barreiras financeiras, sociais, geográficas e culturais que impedem as pessoas de obterem os serviços de saúde mental de que necessitam. Isso pode incluir longas listas de espera para consultas, custos elevados de tratamento, falta de profissionais qualificados, estigma social em relação aos problemas de saúde mental e falta de serviços adequados em áreas rurais ou de baixa renda. Essas barreiras podem ter um impacto significativo na qualidade de vida das pessoas e na eficácia dos tratamentos disponíveis.

*Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.*

## Membros da Equipe

- Enzo de Melo
- Gabriel Costa
- Pedro Augusto do Carmo Teixeira
- Henrique Cury
- Glauco Schettino

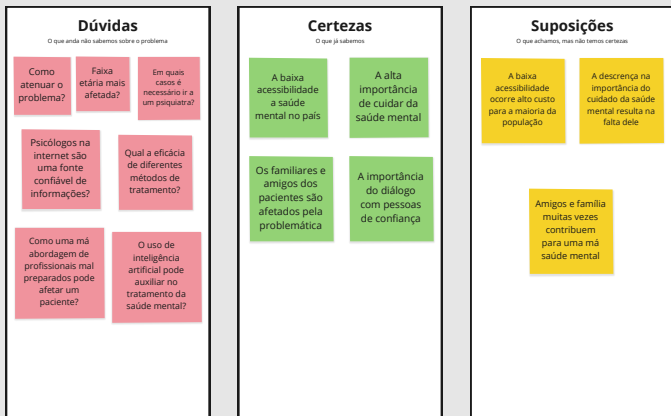
*Liste todos os integrantes da equipe*

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](#).

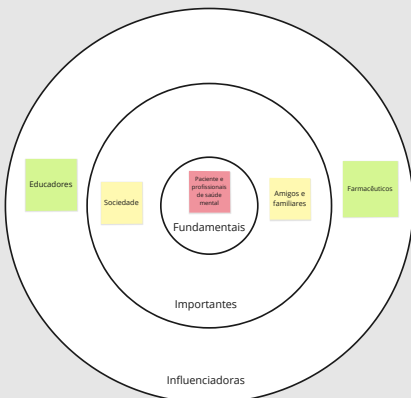
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



# Matriz de Alinhamento CSD



## Mapa de Stakeholders



### Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.  
Ex do Uber: motoristas e passageiros

### Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas  
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

### Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.  
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

# Entrevista Qualitativa

Pergunta Você cuida da sua saúde Mental? Você acha importante esse cuidado?

Resposta  
Gustavo, 18 anos.

- 1- Sim, cuido da minha saúde mental praticando atividades físicas e fazendo meditações.
- 2- Cuidar da saúde mental é importante para manter a estabilidade mental (emoções e pensamentos).

Pergunta Você cuida da sua saúde Mental? Você acha importante esse cuidado?

Resposta

Antonio, 21 anos.

- 1- Sim, frequento psicólogo.
- 2- É importante para evitar traumas, ter um melhor convívio social e se sentir bem com a vida

Pergunta Você cuida da sua saúde Mental? Você acha importante esse cuidado?

Resposta  
Cindy, 58 anos

- 1- Sim, cuido da minha saúde mental sendo agradecida à vida, a cada momento simples do dia a dia. E também com os momentos de lazer; encontrando com os amigos; me divertindo; viajando!!
- 2- Sim, porque ela comanda o bem estar geral do ser humano, inclusive a saúde física.

Pergunta Você cuida da sua saúde Mental? Você acha importante esse cuidado?

Resposta

Pedro, 30 anos.

- 1- Sim, frequento psicólogo.
- 2- Cuidar da saúde mental é importante para ter uma vida feliz e produtiva. em que o indivíduo entende o mundo a sua volta e faz proveito dele durante sua trajetória.

## Entrevista com psicóloga

### 1) Qual seu nome e fale um pouco sobre a sua carreira

Cynthia Dias Pinto Coelho. Sou psicóloga há 29 anos pela PUC-MG, pós-graduada em Psicologia Médica pela UFMG. Atendo em consultório particular crianças, adolescentes e adultos.

### 2) Quando/Em quais casos é necessário procurar um psicólogo?

O tratamento psicológico é indicado sempre que houver algum tipo de sofrimento emocional para a pessoa. Ele também é indicado quando houver alguma psicopatologia como transtorno de ansiedade, depressão, síndrome do pânico, transtorno bipolar, burnout, dentre outras. O suporte terapêutico também é necessário em situações que gerem trauma ou sofrimento à pessoa como acidentes, abuso, violência física ou psicológica, luto por perdas, morte, separações, desemprego, ideação suicida. Doenças psicossomáticas ou doenças físicas que tragam limitações e medo, como o câncer ou doenças degenerativas, por exemplo. Em transtornos como TEA (transtorno do espectro autista) ou TDAH (transtorno de déficit de atenção e hiperatividade). Enfim, são diversas as situações em que uma pessoa pode precisar de amparo e suporte psicológico.

### 3) Você acha que possa ocorrer o uso de inteligências artificiais para auxiliar no tratamento da saúde mental?

Acho pouco provável que, nos dias de hoje, com o que vemos do uso da IA seja possível substituir o psicólogo no atendimento psicoterápico. Mas a IA pode servir como fonte de informação para que as pessoas se orientem ou se informem sobre temas relacionados à saúde mental.

### 4) Como uma má abordagem de profissionais mal preparados pode afetar o paciente?

Infelizmente uma experiência ruim com um profissional de saúde mental pode levar ao abandono do tratamento. Esse paciente pode se tornar resistente a procurar um outro profissional por desacreditar do processo terapêutico em função de sua experiência frustrada.

### 5) Dentre diferentes métodos de tratamento, como por chamada de vídeo, por chat e pessoalmente, qual apresenta melhor eficiência no tratamento?

O Conselho Federal de Psicologia aprovou e validou o uso de tecnologias de informação para o atendimento psicoterápico. Existem algumas condições para que eles aconteçam, como o uso de ferramentas que garantam o sigilo profissional e a privacidade do paciente. É necessário haver boa conexão de internet ou telefone e um local adequado para a realização da sessão. O psicólogo vai avaliar de acordo com a demanda de cada paciente a possibilidade de fazer o atendimento de forma on-line. Nem todos os pacientes são indicados para esse formato de atendimento. O atendimento presencial é necessário em algumas situações, patologias e contextos. Cabe ao profissional de saúde decidir a forma adequada ao paciente em questão. O paciente também pode se recusar a fazer o atendimento digital, optando pelo presencial.

### 6) Qual é a faixa etária que mais procura por um tratamento com um psicólogo?

Eu atendo pessoas de todas as faixas etárias, exceto bebês. Posso dizer que existem demandas em todas as fases da vida.

### 7) Você sente que existe uma descrença popular da importância de tratar a saúde mental?

Sim, mas isso vem diminuindo nos últimos anos e hoje muitas pessoas falam abertamente dos benefícios de fazer terapia. Durante muito tempo houve um preconceito em relação ao tratamento psicológico ou psiquiátrico e era comum ouvir as pessoas dizendo que terapia era "coisa de doido". Ultimamente as pessoas passaram a ter consciência da importância de se cuidar da saúde mental. Sem equilíbrio emocional a vida fica muito mais difícil de ser vivida e ninguém precisa sofrer sozinho já que existem diversas terapias de suporte.

# PERSONA



**NOME** Jorge da Silva

**IDADE** 35

**HOBBY** Provar comidas  
exóticas

**TRABALHO** Cirurgião

## PERSONALIDADE

Dedicado, introvertido,  
ansioso, estressado,  
sério.

## SONHOS

Ter tempo livre  
para passar com a  
família.

## OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Carro;  
Computador;  
Celular;  
Objetos medicos;  
Smartwatch;  
Painilhas;  
Email.



## OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?  
Por que eles precisam deste serviço?

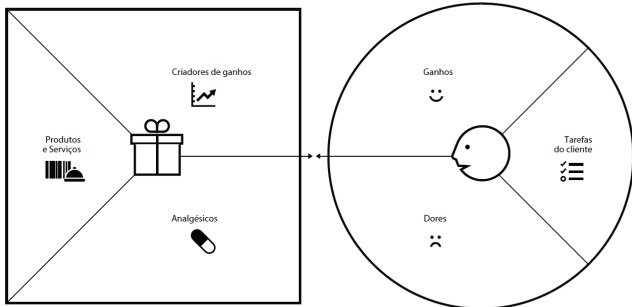
Melhorar sua saúde mental;  
"Resolver " seus problemas de personalidade;  
Conseguir ter acesso a ajuda mesmo sem ter muito  
tempo livre.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ter acesso a qualquer hora e lugar,  
dando uma flexibilidade em seu  
horário.

# PROPOSTA DE VALOR



# PERSONA



**NOME** João Pereira

**IDADE** 33

**HOBBY** Cozinhar

**TRABALHO** Pedreiro

**PERSONALIDADE**

Animado e curioso

**SONHOS**

Ter uma casa própria e  
montar uma família

## OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Materiais de construção

Televisão

Utensílios de cozinha



## OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Tentar entender seus problemas causados por problemas na família.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

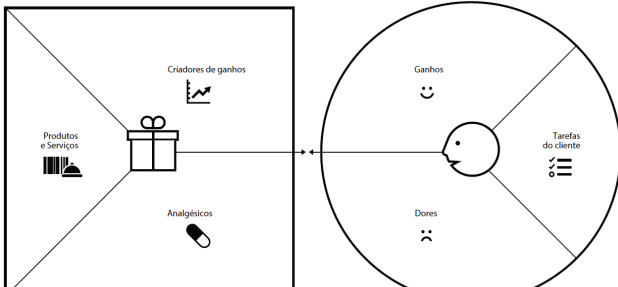
Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ser fácil e direto de usar

Ter preços acessíveis

# PROPOSTA DE VALOR



# PERSONA



**NOME** Samantha

**IDADE** 52

**HOBBY** Ler livros

**TRABALHO** Psicóloga

**PERSONALIDADE**

Seria, inteligente, introvertida

**SONHOS**

Ter uma grande biblioteca em casa

## OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Computador e celular  
Livros  
Panilhas  
Email



## OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Conseguir mais clientes mas também ter horários livres

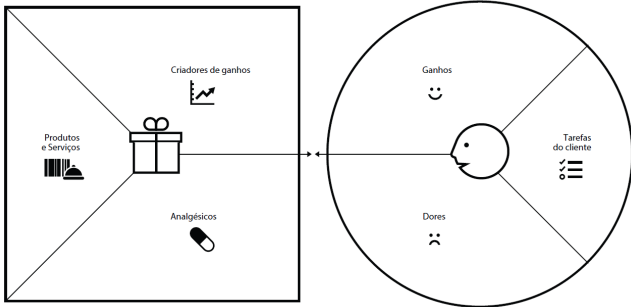
## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ajudar ela a conhecer outras pessoas que precisam de psicólogo

# PROPOSTA DE VALOR



## Brainstorming / Brainwriting

Site facilitador de procura e divulgação de serviços	Site de pacientes e psicólogos	Filtro de busca de região, preço, horário, presencial ou online.	Avaliação de psicólogo e cliente	Sistema de perguntas para montar um perfil do usuário	Tutorial de como navegar pelo site.
mapear clínicas?	IA, chat bot?	Login de perfil cliente x profissional	Um tipo de triagem rápida nas perguntas do login		



## MURAL DE POSSIBILIDADES

### Ideia 4

IDEIA 1

Utilização de IA como tratamento  
para saúde mental.

IDEIA 2

Mapeamento de clínicas.

IDEIA 3

Chat Bot.

IDEIA 4

Site facilitador de procura e  
divulgação de serviços.

IDEIA 5

IDEIA 6



## Priorização de Ideias

### MAPA DE PRIORIZAÇÃO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Custo

Ideia  
8

Ideia  
10

Ideia  
7

Ideia  
4

Ideia  
9

Ideia  
5

Ideia  
2

Ideia  
6

Ideia  
3

Ideia  
1

Impacto