



Centro Universitário de Brasília (CEUB)

Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)

Thales Rassi Porto de Matos - 22400186

Gabriel Marques da Rocha - 22451254

Gabrielle Gutierrez - 22350026

Matheus José de Moraes- 22352763

Atividade “Personas”

Brasília

2025

Thales Rassi Porto de Matos

Gabriel Marques da Rocha

Gabrielle Gutierres

Matheus José de Moraes

Personas

Atividade de sala apresentada à Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)

, do Centro Universitário de Brasília (CEUB) como parte integrante do currículo da disciplina Interação Humano-Computador, da graduação em Ciência da computação

Professora responsável: Kadidja Valeria Reginaldo de Oliveira

Brasília

2025

SUMÁRIO

IDENTIFICAÇÃO DE VARIÁVEIS _____	04
MAPEAMENTO DE ENTREVISTADOS _____	05
IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES _____	07
LISTAGEM DE CARACTERÍSTICAS E OBJETIVOS _____	08
ELIMINAÇÃO DE REDUNDÂNCIAS _____	09
DESENVOLVIMENTO DA NARRATIVA E TIPOS DE PERSONAS _____	10
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	22

IDENTIFICAÇÃO DE VARIÁVEIS

1 - Variáveis comportamentais

- Nível de satisfação com a qualidade do atendimento prestado nos hospitais
- Grau de tolerância com o tempo de espera para atendimento
- Nível de dor sentido na espera pelo atendimento
- Motivação em relação a busca de atendimento em hospitais ao se sentir mal
- Atitude diante da indisponibilidade de equipamentos

2 - Variáveis demográficas

- Idade
- Ocupação
- CID
- Renda Média
- Tempo de espera médio nas filas para atendimento
- Número de realocações por falta de equipamentos
- Frequência de solicitação médica de exames de imagem
- Local do atendimento

MAPEAMENTO DE ENTREVISTADOS

Entrevistado	Idade	Ocupação	CID	Renda	Tempo espera	Realocações	Frequência exames	Nível Satisfação	Tolerância com Espera	Atitude Diante de indisponibilidade	Nível de dor	Motivação Buscar Atendimento	Local Atendimento
Usuário 1	12	Estudante Ensino Básico	Fratura Braço	R\$ 0,00	3h	1	Baixa	8/10	Alta	Espera ser realocado	Alta	Dor intensa	UPA
Usuário 2	25	Estudante Ensino Superior	Dor no peito	R\$ 1000,00	4h	0	Baixa	3/10	Baixa	Insiste em atendimento imediato	Alta	Medo de problema cardíaco	Hospital Público
Usuário 3	52	Professor Universitário	Câncer de próstata	R\$ 8800,00	2h	2	Alta (mensal)	7/10	Média	Aceita reagendar	Baixa	Tratamento contínuo	Hospital Público
Usuário 4	33	Banqueira	Câncer de mama	R\$ 14000,00	1h	0	Alta (trimestral)	9/10	Alta	Exige equipamento disponível	Baixa	Acompanhar evolução da doença	Hospital Público
Usuário 5	46	Médico	-	R\$ 20000,00	-	-	-	8/10	Baixa	Encaminha pacientes a outros locais	-	-	UBS
Usuário 6	15	Estudante Ensino Básico	Fratura Rosto	R\$ 0,00	5h	1	Baixa	6/10	Média	Espera em fila	Alta	Dor aguda	Hospital Público
Usuário 7	88	Aposentado	Suspeita de AVC	R\$ 3.200,00	3h	1	Média (anual)	6/10	Baixa	Cobra prioridade	Alta	Risco de sequelas	Hospital Público
Usuário 8	6	Estudante Ensino Básico	Pneumonia	R\$ 0,00	2h	0	Média	8/10	Alta	Aceita aguardar	Moderada	Preocupação dos pais	UPA
Usuário 9	52	Enfermeira	-	R\$ 2.500,00	-	-	-	3/10	Baixa	Insiste em rapidez	-	-	Hospital Público
Usuário 10	72	Aposentado	Enfisema Pulmonar	R\$ 1.200,00	6h	2	Alta	5/10	Baixa	Reclama do deslocamento	Média	Tosse incapacitante	Hospital Público

Usuário 11	15	Estudante Ensino Básico	Fratura Pé	R\$ 0,00	4h	0	Baixa	7/10	Alta	Aceita esperar	Moderada	Dor ao andar	UPA
Entrevistado	Idade	Ocupação	CID	Renda	Tempo espera	Realocações	Frequência exames	Nível Satisfação	Tolerância com Espera	Atitude Diante de indisponibilidade	Nível de dor	Motivação Buscar Atendimento	Local Atendimento
Usuário 12	26	Estudante Ensino Superior	Azia	R\$ 700,00	2h	0	Baixa	4/10	Baixa	Gera escândalo	Baixa	Desconforto	UBS
Usuário 13	95	Aposentado	Osteoporose	R\$ 3000,00	3h	1	Alta (trimestral)	8/10	Alta	Aceita reagendamento	Moderada	Acompanhamento saúde óssea	Hospital Público
Usuário 14	58	Gerente Hospitalar	-	R\$ 12.000,00	-	-	-	5/10	Média	Encaminha para outros serviços	-	-	Hospital Público
Usuário 15	49	Médico	-	R\$ 18.000,00	-	-	-	3/10	Baixa	Realoca paciente conforme necessidade	-	-	Hospital Público
Usuário 16	37	Atendente Hospitalar	-	R\$ 2.200,00	-	-	-	6/10	Média	Segue protocolos	-	-	Hospital Público
Usuário 17	18	Estudante Ensino Superior	Lesão no joelho	R\$ 400,00	3h	0	Média	6/10	Média	Insiste em ser atendido	Moderada	Retomar esportes	Hospital Público

IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES

- **Grupo 1: Crianças e adolescentes com problemas eventuais:** Jovens entre 6 e 15 anos, estudantes de nível básico, com doenças respiratórias e fraturas em sua maioria não recorrentes, sem renda, com tendência a ter paciência, alta satisfação e colaboratividade com realocações.
- **Grupo 2: Jovens adultos com problemas eventuais:** Jovens adultos entre 18 e 26 anos, estudantes de nível superior, com doenças menos graves e não tão recorrentes, baixa renda, com tendência a ter pouca paciência, baixa satisfação e alto senso de justiça.
- **Grupo 3: Adultos com problemas crônicos:** Adultos entre 33 e 52 anos, todos com ocupações, com cânceres que requerem tratamentos recorrentes, alta renda, com tendência a ter muita paciência, alta satisfação e acompanhar seus tratamentos.
- **Grupo 4: Idosos com problemas crônicos:** Idosos entre 63 e 98 anos, aposentados, com doenças recorrentes, baixa renda, com tendência a ter pouca paciência, média satisfação e baixa colaboratividade com realocações.
- **Grupo 5: Funcionários da rede pública de saúde:** Adultos entre 37 e 58 anos, com renda extremamente heterogênea, que representam o hospital/UBS/UPA, frustrados com produtividade, recursos limitados e burocracia, se sentem sobrecarregados e insatisfeitos por não oferecerem o atendimento que gostariam.

LISTAGEM DE CARACTERÍSTICAS E OBJETIVOS

Para o Grupo 1 (Crianças e adolescentes com problemas eventuais)

- **Características:** comunicativos, atentos, adaptáveis, cansados.
- **Objetivos:** ser atendido com rapidez, resolver o problema pontual, seguir as orientações médicas sem complicações.

Para o Grupo 2 (Jovens adultos com problemas eventuais)

- **Características:** Cansados, impacientes, confrontadores.
- **Objetivos:** Ser atendido com rapidez, resolver o problema, muitas vezes não seguem as indicações médicas retomando suas atividades.

Para o Grupo 3 (Adultos com problemas crônicos)

- **Características:** pacientes, realistas, satisfeitos, resilientes.
- **Objetivos:** Querem o fim do tratamento mas não confrontam os médicos e especialistas, acesso a equipamentos de qualidade e continuidade do tratamento monitorando a doença.

Para o Grupo 4 (Idosos com problemas crônicos)

- **Características:** Impacientes, intolerantes, mais vulneráveis.
- **Objetivos:** Prioridade no atendimento, minimização dos desconfortos do tratamento.

Para o Grupo 5 (Funcionários da rede pública de saúde)

- **Características:** Frutado, Sobrecarregado, Insatisfeito.
- **Objetivos:** Otimização do atendimento, horas de descanso sendo cumpridas, redução da sobrecarga da equipe.

ELIMINAÇÃO DE REDUNDÂNCIAS

No nosso cenário, podemos assumir que os grupos são suficientemente distintos e não há necessidade de combinar personas.

DESENVOLVIMENTO DA NARRATIVA E TIPOS DE PERSONAS

Persona 1: Gustavo - Estudante do Fundamental

- **Nome:** Gustavo Silva Bittencourt
- **Idade:** 13 anos
- **Ocupação:** Estudante do Ensino Fundamental
- **CID:** Fratura no braço (acidente eventual)
- **Renda familiar:** R\$ 0,00 (dependente dos pais)
- **Local de atendimento:** UPA (Unidade de Pronto Atendimento)

Estilo de vida e contexto

Gustavo é um pré-adolescente ativo, gosta de jogar bola com os amigos na escola e passa bastante tempo em atividades físicas. Vive com os pais e uma irmã mais nova em um bairro periférico de Brasília. Seu contato com hospitais acontece apenas em situações emergenciais, como acidentes durante brincadeiras ou esportes.

Necessidades

- Atendimento rápido em casos de dor ou fraturas.
- Informação clara para ele e para os pais sobre o tempo de espera e os próximos passos.
- Estrutura adequada para atendimento pediátrico.

Desejos

- Ser atendido sem precisar esperar muito tempo.
- Que os pais fiquem tranquilos e informados durante todo o processo.
- Retomar logo suas atividades escolares e esportivas.

Frustrações

- Longas horas de espera em filas quando sente dor.
- Realocações para outros hospitais, causando ansiedade nos pais.
- Equipamentos indisponíveis que atrasam o tratamento.

Objetivos

- Receber atendimento emergencial eficiente.
- Ter confiança nos médicos e no hospital.
- Garantir que seu problema seja resolvido sem complicações futuras.

Atitude em relação ao hospital

Gustavo, por ser jovem, tem bastante paciência e tende a colaborar com a equipe médica quando solicitado. Porém, em situações de dor intensa, pode ficar um pouco impaciente e ansioso. Os pais têm um papel fundamental na sua relação com o hospital, influenciando sua percepção de confiança ou insegurança no atendimento.

Tipo de Persona

- **Primária (Grupo 1):** Representa crianças/adolescentes estudantes que necessitam de atendimento eventual, geralmente por acidentes ou problemas de saúde não recorrentes.

Persona 2: Giovanna - Estudante Universitária

- **Nome:** Giovanna Nogueira Arrais.
- **Idade:** 23 anos.
- **Ocupação:** Estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Ensino Superior).
- **CID:** Dor no estômago (azia e gastrite leve).
- **Renda:** R\$1200,00 (bolsa de estágio).
- **Local de atendimento:** Hospital Público.

Estilo de vida e contexto

Giovanna é uma jovem universitária dedicada, divide o tempo entre estudos e estágio em uma empresa de tecnologia. Tem uma rotina corrida, como se alimentar de forma irregular, isso gera problemas de saúde, como crises de dor no estômago.

Necessidades

- Atendimento ágil que não atrapalhe sua rotina acadêmica e de estágio.
- Clareza sobre resultados de exames e diagnósticos.
- Orientação médica prática que ajude a lidar com sintomas de forma preventiva.

Desejos

- Minimizar o tempo perdido em filas e realocações.
- Ser tratada com seriedade mesmo em casos não emergenciais.
- Ter confiança de que será atendida de forma rápida e eficiente.

Frustrações

- Perder muito tempo esperando consulta ou exame.
- Ser encaminhada para outros hospitais ou precisar remarcar atendimento.
- Sentir que suas queixas não são levadas a sério por causa da idade.

Objetivos

- Controlar sintomas e não deixar que afetem sua rotina de estudos e estágio.
- Receber um tratamento que melhore sua qualidade de vida.

- Garantir que pequenas complicações não se transformem em algo mais sério.

Atitude em relação ao hospital

Giovanna costuma ter pouca paciência para longas esperas. É crítica, cobra explicações e protocolos claros, e pode demonstrar insatisfação rapidamente. Apesar disso, valoriza quando o atendimento é objetivo e respeitoso.

Tipo de Persona

- **Primária (Grupo 2):** Representa jovens adultos estudantes universitários, com problemas de saúde ocasionais, pouco tempo disponível e baixa tolerância a falhas no sistema hospitalar.

Persona 3: João - Professor Universitário

- **Nome:** João Gilberto dos Santos Oliveira .
- **Idade:** 49 anos.
- **Ocupação:** Professor Universitário.
- **CID:** Câncer de intestino.
- **Renda:** R\$12.000,00.
- **Local de atendimento:** Hospital Público.

Estilo de vida e contexto

João Gilberto dos Santos Oliveira é um professor universitário de história, atualmente leciona na Universidade de Brasília (UnB), mesmo sempre cuidando do corpo João não vai constantemente ao médico por conta de sua rotina acarretando no desenvolvimento de câncer de intestino.

Necessidades

- Continuidade no tratamento.
- Acesso a exames com agilidade.
- Conciliação entre seu tratamento e seu trabalho.

Desejos

- Ser tratado com dignidade durante o tratamento.
- Ter conhecimento sobre o que está acontecendo durante seu tratamento.
- Ser reconhecido pelos profissionais de saúde.

Frustrações

- Atraso no tratamento.
- Atraso na entrega de documentos.
- Falta de aparelhos.
- Longas esperas para consultas rápidas.
- Burocratização.

Objetivos

- Controle da evolução da doença.
- Transformar sua negligência em um alerta para seus alunos.

Atitude em relação ao hospital

João sempre é muito colaborativo e observador, segue os protocolos e as ordens médicas, em poucos momentos fica exaltado, normalmente quando tem atrasos em seus exames ou falta de equipamentos.

Tipo de Persona

- **Primária (Grupo 3):** Adultos com problemas crônicos: Adultos entre 33 e 52 anos, todos com ocupações, com cânceres que requerem tratamentos recorrentes, alta renda, com tendência a ter muita paciência, alta satisfação e acompanhar seus tratamentos.

Persona 4 : Vanessa - Executiva do Setor Financeiro

- **Nome:** Vanessa Rangel do Amaral.
- **Idade:** 37.
- **Ocupação:** Agente de investimentos.
- **CID:** câncer de mama.
- **Renda:** 14000.00.
- **Local de atendimento:** Hospital público.

Estilo de vida e contexto

Vanessa trabalha no setor de investimentos, controla cada passo de sua vida, sua rotina é extremamente ocupada, ao fazer seus exames de rotina ele descobre que está com câncer em estado inicial e por indicação de um amigo resolve ir à rede pública de saúde.

Necessidades

- Acesso aos melhores equipamentos e tratamentos disponíveis.
- Agilidade nos procedimentos.
- Transparência absoluta.

Desejos

- Ser tratada por especialistas de referência em oncologia mamária.
- Participar ativamente das decisões sobre seu tratamento.
- Manter discrição sobre sua condição no ambiente profissional.

Frustrações

- Equipamentos desligados ou indisponíveis.
- Profissionais que não dominam o assunto.
- Profissionais que são evasivos.

Objetivos

- Concluir o tratamento.

- Ter acesso a seus exames.
- Manter controle das decisões sobre sua saúde.

Atitude em relação ao hospital

Paciente, exigente e direta, questiona os protocolos e os médicos e quer estar sempre atualizada sobre seu tratamento, sempre atenta a falhas.

Tipo de Persona:

- **Primária (Grupo 3):** Adultos com problemas crônicos: Adultos entre 33 e 52 anos, todos com ocupações, com cânceres que requerem tratamentos recorrentes, alta renda, com tendência a ter muita paciência, alta satisfação e acompanhar seus tratamentos.

Persona 5 : Carlos - Médico do serviço Público

- **Nome:** Dr. Carlos Eduardo Ferreira.
- **Idade:** 42 anos.
- **Ocupação:** Médico generalista.
- **CID:** -
- **Renda:** 20.000,00.
- **Local de atendimento:** UBS (Como profissional).

Estilo de vida e contexto

Carlos está na profissão de médico generalista há muito tempo, já conhece a comunidade e está a par de tudo que acontece, ele dá muito valor a sua profissão e acaba deixando de lado sua vida pessoal.

Necessidades

- Otimizar o fluxo de atendimento para atender mais pacientes.
- Ter insumos básicos sempre disponíveis.
- Trabalhar em equipe multidisciplinar eficiente.

Desejos

- Oferecer atendimento de qualidade igual à rede privada.
- Ver seus pacientes recebendo cuidado integral.
- Trabalhar em ambiente com recursos adequados.

Frustrações

- Saber o que deveria ser feito mas não ter condições de executar.
- Encaminhar pacientes para especialidades e saber que demorarão meses.
- Ver condições simples se agravarem por falta de insumos.

Objetivos

- Prestar o melhor atendimento possível dentro das limitações.
- Manter o vínculo com a comunidade atendida.
- Contribuir para melhorias graduais no serviço.

Atitude em relação ao hospital

Compreende as dificuldades operacionais, mas não as aceita passivamente. Busca soluções criativas dentro das possibilidades, priorizando sempre o bem-estar dos pacientes.

Tipo de Persona

- **Secundária (Grupo 5):** Funcionários da rede pública de saúde: Adultos entre 37 e 58 anos, com renda extremamente heterogênea, que representam o hospital/UBS/UPA, frustrados com produtividade, recursos limitados e burocracia, se sentem sobrecarregados e insatisfeitos por não oferecerem o atendimento que gostariam.

Persona 6 : Dona Maria - Aposentada com Condição Aguda

- **Nome:** Dona Maria do Carmo Silva.
- **Idade:** 84 anos.
- **Ocupação:** Aposentada.
- **CID:** Suspeita de Infarto.
- **Renda:** 2.200,00.
- **Local de atendimento:** Hospital Público.

Estilo de vida e contexto

Maria é viúva há 10 anos e mora com uma filha. Tem mobilidade reduzida e algumas comorbidades relacionadas à idade. Sua vida é centrada na família e na igreja. O episódio de Infarto gerou grande preocupação familiar.

Necessidades

- Atendimento prioritário imediato devido à idade e gravidade.
- Acompanhamento de familiar durante todo o processo.
- Continuidade do tratamento após alta hospitalar.

Desejos

- Ser tratada com respeito e paciência pela equipe.
- Ter o acompanhamento da filha permitido.

Frustrações

- Esperar longas horas mesmo em situação grave.
- Profissionais que utilizam termos muito técnicos.
- Deslocamentos entre diferentes setores do hospital.

Objetivos

- Evitar sequelas permanentes do evento vascular.
- Manter independência nas atividades diárias.

- Ter suporte familiar durante o tratamento.

Atitude em relação ao hospital

Cobra prioridade por se considerar em situação vulnerável. Valoriza gestos de humanização e paciência da equipe. Precisa de reafirmação constante sobre sua condição.

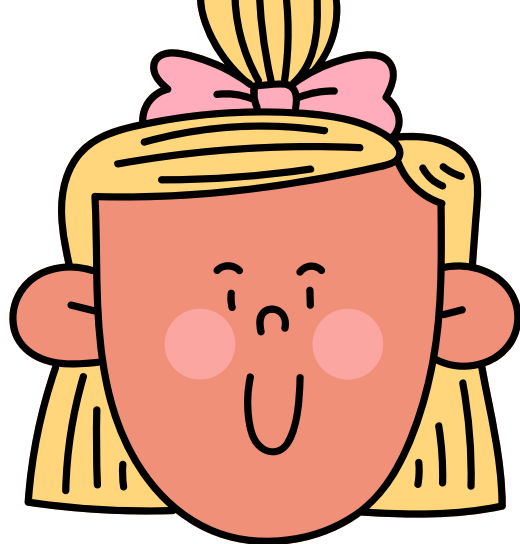
Tipo de Persona

- **Primária (Grupo 4):** Idosos com problemas crônicos: Idosos entre 63 e 98 anos, aposentados, com doenças recorrentes, baixa renda, com tendência a ter pouca paciência, média satisfação e baixa colaboratividade com realocações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

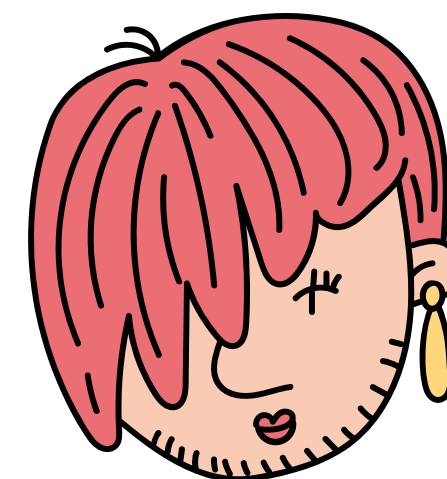
Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design. John Wiley & Sons.

CEUB. Guia de Personas. Centro Universitário de Brasília, 19 set. 2019. Disponível em: https://salaonline.ceub.br/pluginfile.php/195945/mod_resource/content/1/Guia_Personas_19setembro_IHC.pdf. Acesso em: 25/09/2025.



PERSONAS

Centro Universitário de Brasília (CEUB)
Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)

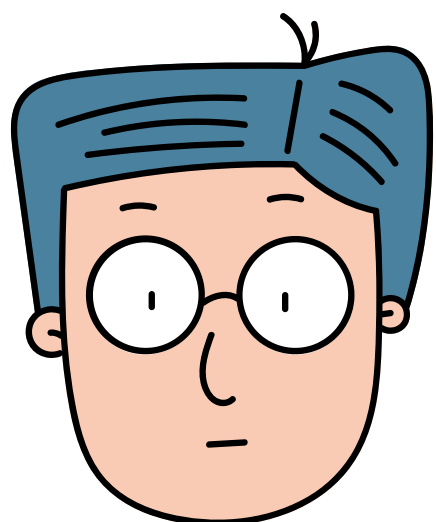


Thales Rassi Porto de Matos - 22400186

Gabriel Marques da Rocha - 22451254

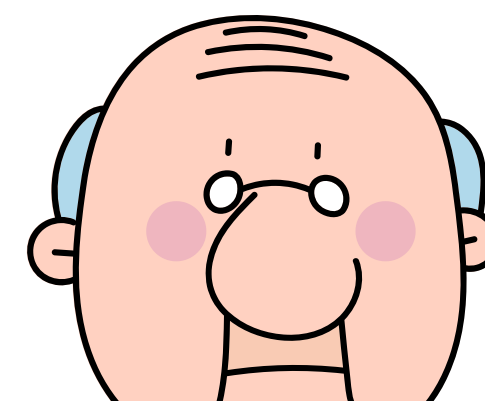
Gabrielle Gutierrez - 22350026

Matheus José de Moraes- 22352763



Brasília

2025



GUSTAVO - ESTUDANTE DO FUNDAMENTAL

- Nome: Gustavo Silva Bittencourt
- Idade: 13 anos
- Ocupação: Estudante do Ensino Básico
- CID: Fratura no braço (acidente eventual)
- Renda familiar: R\$ 0,00 (dependente dos pais)
- Local de atendimento: UPA (Unidade de Pronto Atendimento)

Necessidades

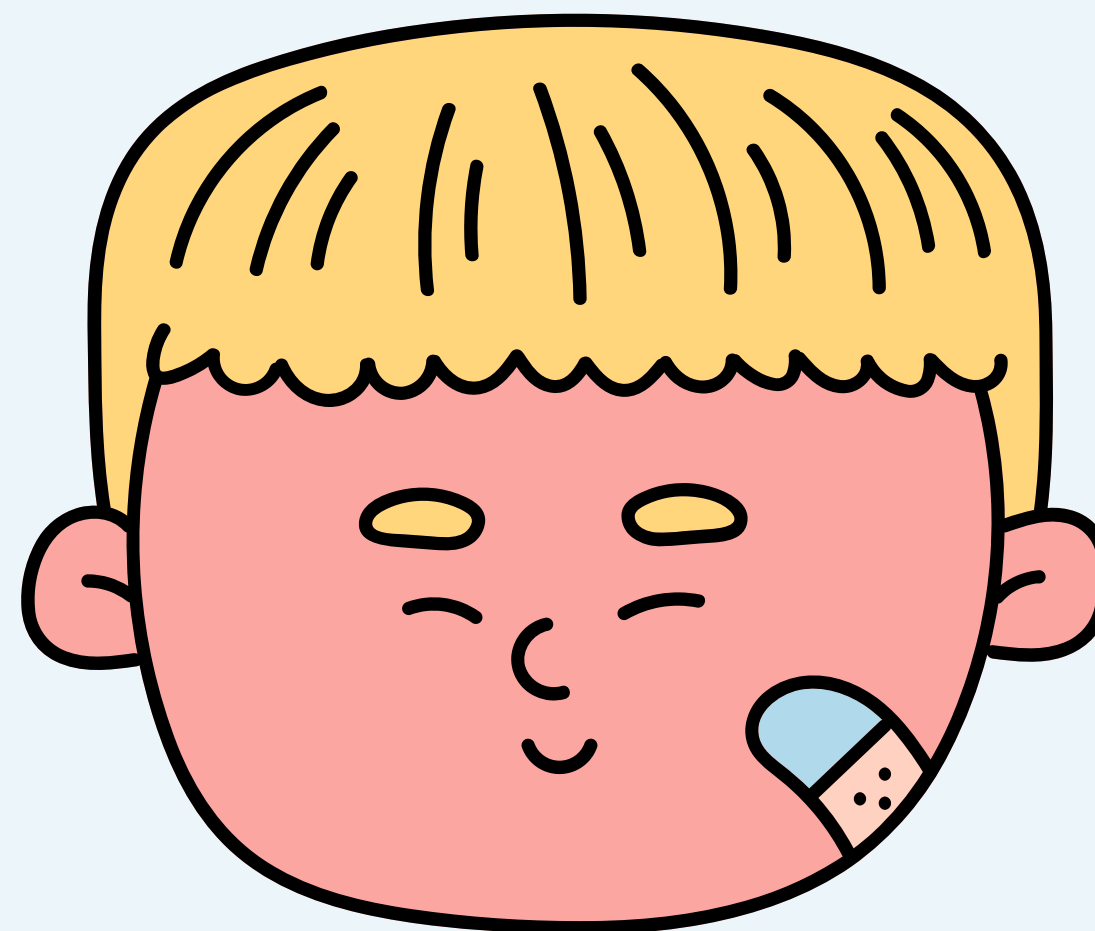
- Atendimento rápido em casos de dor ou fraturas.
- Informação clara para ele e para os pais sobre o tempo de espera e os próximos passos.
- Estrutura adequada para atendimento pediátrico.

Desejos

- Ser atendido sem precisar esperar muito tempo.
- Que os pais fiquem tranquilos e informados durante todo o processo.
- Retomar logo suas atividades escolares e esportivas.

Frustrações

- Longas horas de espera por equipamentos em filas quando sente dor.
- Realocações para outros hospitais, causando ansiedade nos pais.
- Equipamentos indisponíveis que atrasam o tratamento.



Objetivos

- Receber atendimento emergencial eficiente.
- Ter confiança nos médicos e no hospital.
- Garantir que seu problema seja resolvido sem complicações futuras.

GIOVANNA - ESTUDANTE UNIVERSITÁRIA

- Nome: Giovanna Nogueira Arrais
- Idade: 23 anos
- Ocupação: Ensino Superior
- CID: Dor no estômago (azia e gastrite leve)
- Renda familiar: R\$ 1200,00 (bolsa de estágio)
- Local de atendimento: Hospital Público

Necessidades

- Atendimento ágil que não atrapalhe sua rotina acadêmica e de estágio
- Clareza sobre resultados de exames e diagnósticos.
- Orientação médica prática que ajude a lidar com sintomas de forma preventiva.

Desejos

- Minimizar o tempo perdido em filas e realocações.
- Ser tratada com seriedade mesmo em casos não emergenciais.
- Ter confiança de que será atendida de forma rápida e eficiente

Frustrações

- Perder muito tempo esperando consulta ou exame por falta de equipamentos.
- Ser encaminhada para outros hospitais ou precisar remarcar atendimento.
- Sentir que suas queixas não são levadas a sério por causa da idade.



Objetivos

- Controlar sintomas e não deixar que afetem sua rotina de estudos e estágio.
- Receber um tratamento que melhore sua qualidade de vida.
- Garantir que pequenas complicações não se transformem em algo mais sério

JOÃO – PROFESSOR UNIVERSITÁRIO

- Nome: João Gilberto dos Santos Oliveira
- Idade: 49 anos
- Ocupação: Professor Universitário
- CID: Câncer de intestino
- Renda familiar: R\$ 12.000,00
- Local de atendimento: Hospital Público

Necessidades

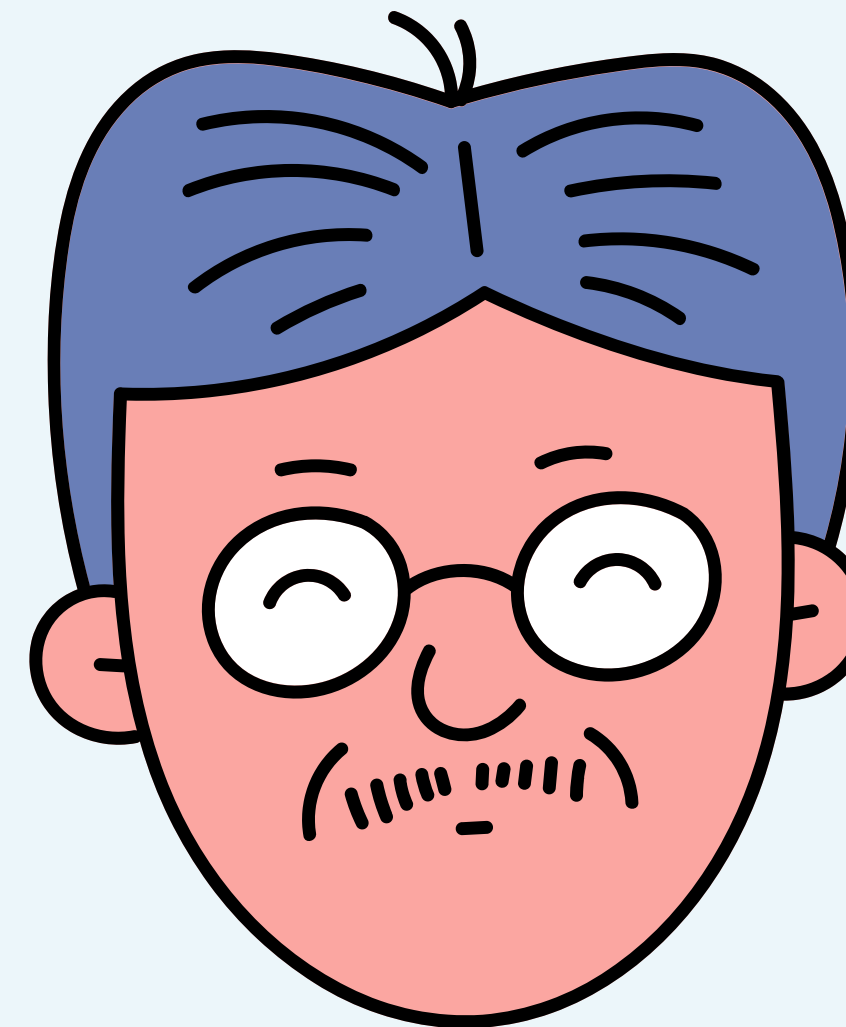
- Continuidade no tratamento.
- Acesso a exames com agilidade.
- Conciliação entre seu tratamento e seu trabalho.

Desejos

- Ser tratado com dignidade durante o tratamento.
- Ter conhecimento sobre o que está acontecendo durante seu tratamento.
- Ser reconhecido pelos profissionais de saúde.

Frustrações

- Atraso no tratamento.
- Atraso na entrega de documentos.
- Falta de aparelhos.
- Longas esperas para consultas rápidas.
- Burocratização



Objetivos

- Controle da evolução da doenças

VANESSA - EXECUTIVA (SETOR FINANCEIRO)

- Nome: Vanessa Rangel do Amaral
- Idade: 37 anos
- Ocupação: Agente de investimentos.
- CID: Câncer de mama
- Renda familiar: R\$ 14.000,00
- Local de atendimento: Hospital Público

Necessidades

- Acesso aos melhores equipamentos e tratamentos disponíveis.
- Agilidade nos procedimentos
- Transparência absoluta

Desejos

- Ser tratada por especialistas de referência em oncologia mamária
- Participar ativamente das decisões sobre seu tratamento
- Manter discrição sobre sua condição no ambiente profissional

Frustrações

- Equipamentos indisponíveis
- Profissionais que não dominam o assunto
- Profissionais que são evasivos



Objetivos

- Concluir o tratamento
- Ter acesso a seus exames
- Manter controle das decisões sobre sua saúde

CARLOS – MÉDICO DO SERVIÇO PÚBLICO

- Nome: Dr. Carlos Eduardo Ferreira
- Idade: 42 anos
- Ocupação: Médico generalista
- CID: –
- Renda familiar: R\$ 20.000,00
- Local de atendimento: UBS (Como profissional)

Necessidades

- Otimizar o fluxo de atendimento para atender mais pacientes
- Ter insumos básicos sempre disponíveis
- Trabalhar em equipe multidisciplinar eficiente

Desejos

- Oferecer atendimento de qualidade igual à rede privada
- Ver seus pacientes recebendo cuidado integral
- Trabalhar em ambiente com recursos adequados

Frustrações

- Saber o que deveria ser feito mas não ter condições de executar
- Encaminhar pacientes para especialidades e saber que demorarão meses
- Ver condições simples se agravarem por falta de insumos



Objetivos

- Prestar o melhor atendimento possível dentro das limitações
- Manter o vínculo com a comunidade atendida
- Contribuir para melhorias graduais no serviço

DONA MARIA – APOSENTADA

- Nome: Dona Maria do Carmo Silva
- Idade: 84 anos
- Ocupação: Aposentada
- CID: Suspeita de Infarto
- Renda familiar: R\$ 2.200,00
- Local de atendimento: Hospital Público

Necessidades

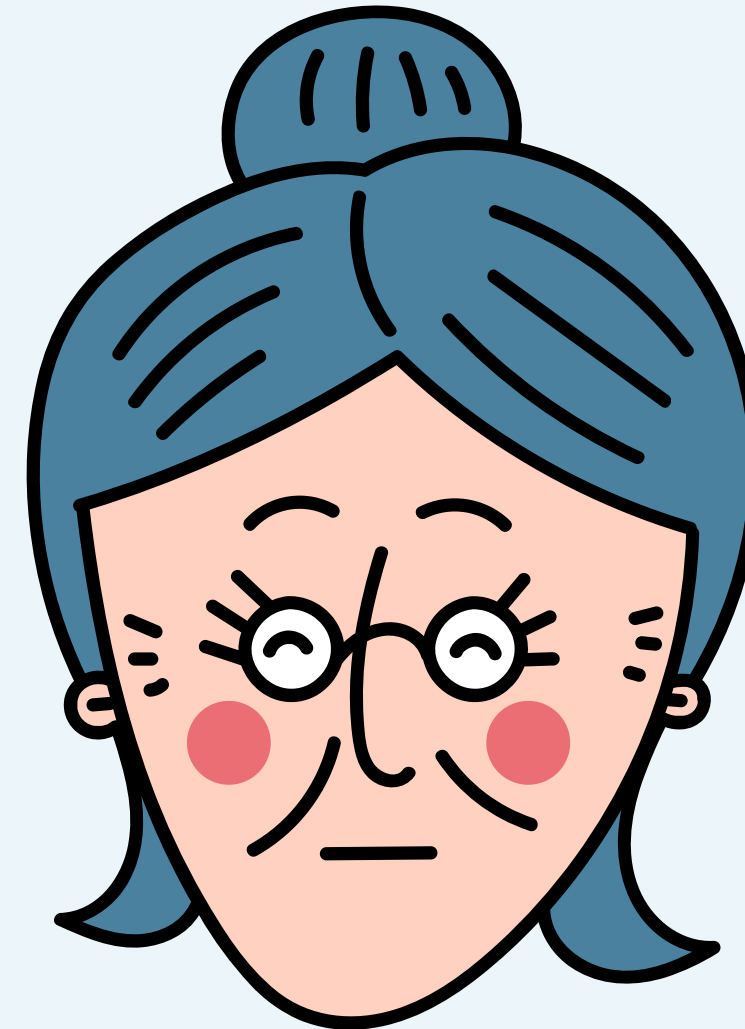
- Atendimento prioritário imediato devido à idade e gravidade
- Acompanhamento de familiar durante todo o processo
- Continuidade do tratamento após alta hospitalar

Desejos

- Ser tratada com respeito e paciência pela equipe
- Ter o acompanhamento da filha permitido

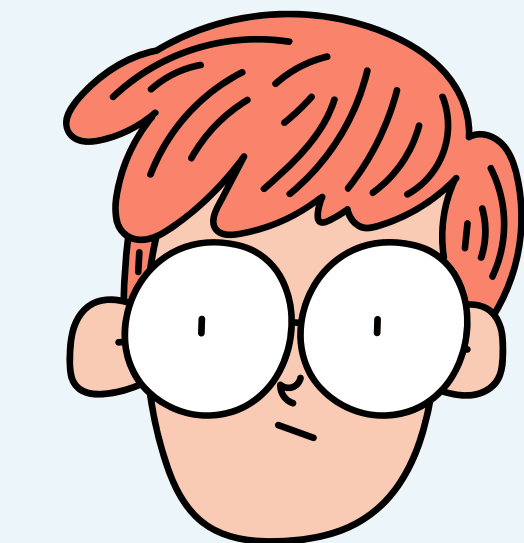
Frustrações

- Esperar longas horas mesmo em situação grave por indisponibilidades.
- Profissionais que usam muitos termos técnicos
- Deslocamentos entre diferentes setores do hospital por falta de equipamentos



Objetivos

- Evitar sequelas permanentes do evento vascular
- Manter independência nas atividades diárias
- Ter suporte familiar durante o tratamento



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design. John Wiley & Sons.

CEUB. Guia de Personas. Centro Universitário de Brasília, 19 set. 2019.

Disponível em:

https://salaonline.ceub.br/pluginfile.php/195945/mod_resource/content/1/Guia_Personas_19setembro_IHC.pdf. Acesso em: 25/09/2025.

