

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro



Larissa Ranny Santos Maha

Sprint: Pesquisa com Usuários

MVP

Brasília

Dezembro de 2023

Sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVOS	2
BIBLIOGRAFIA	Erro! Indicador não definido.
ANEXOS	Erro! Indicador não definido.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo apresentar o processo de planejamento, execução, análise de dados e apresentação dos resultados de pesquisa realizada com usuários de um sistema computacional interativo, aplicada como pré-requisito para avaliação do aprendizado obtido na Sprint de Pesquisa com Usuários, do curso Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador (IHC/UX), ministrado pela PUC-Rio.

Primeiramente será feita uma breve descrição do domínio de aplicação e dos sistemas a ele relacionados e a seguir, serão apresentados os objetivos da pesquisa e as etapas de planejamento, coleta e análise dos dados obtidos e, por fim, os resultados, os insights e as oportunidades de melhoria identificados.

2. OBJETIVOS

A pesquisa teve por **objetivo geral** conhecer e descrever o uso de sistemas pelos trabalhadores e Gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Como **objetivos específicos**, buscou-se:

- Entender o dia-a-dia de trabalho dos trabalhadores e gestores da SES-DF
- Conhecer os sistemas utilizados por esses profissionais em suas rotinas de trabalho.
- Identificar as dificuldades enfrentadas no uso desses sistemas;
- Identificar pontos positivos dos sistemas utilizados e alternativas utilizadas frente à fragilidade desses sistemas.

Público-alvo:

Trabalhadores e Gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF)

3. DOMÍNIO

A Secretaria de Saúde do Distrito Federal é organizada em níveis de atenção, sendo eles atenção primária (APS), que compreende Unidades Básicas de Saúde e Equipes da Estratégia Saúde da Família, atenção secundária que diz respeito às políclínicas com serviços especializados e atenção terciária onde estão os hospitais e Unidades de Pronto Atendimento.

A APS está organizada em Diretorias e Gerências, dentro da Diretoria de Atenção Primária à Saúde DIRAPS então profissionais da área da saúde que desempenham papéis de planejamento e gestão programando ações, matriciamentos, normativas e fluxos para organização dos serviços, programas, linhas de cuidado e redes de atenção à saúde primária.

Os Gestores da APS utilizam vários sistemas de informação para desempenhar suas tarefas diárias, são alguns deles:

1- SEI: <https://portalsei.df.gov.br/>

O SEI-GDF é um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região e cedido gratuitamente ao Governo do Distrito Federal. A ferramenta visa a modernização e simplificação da gestão de documentos na administração pública.

2- e-SUS: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>

O e-SUS Atenção Primária (e-SUS APS) é uma estratégia para reestruturar as informações da Atenção Primária em nível nacional. Esta ação está alinhada com a proposta mais geral de reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, entendendo que a qualificação da gestão da informação é fundamental para ampliar a qualidade no atendimento à população.

3- WhatsApp: https://www.whatsapp.com/?lang=pt_BR é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet.

4-Goolgle Workspace: <https://workspace.google.com/intl/pt-BR/>

Aplicativos como o Gmail, Agenda, Meet, Chat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações, Formulários e Sites.

5- SINAN: O Sistema de Informação de Agravos de Notificação - Sinan é alimentado, principalmente, pela notificação e investigação de casos de doenças e agravos que constam da lista nacional de doenças de notificação compulsória (Portaria de Consolidação nº 4, de 28 de Setembro de 2017). O Sinan pode ser operacionalizado no nível administrativo mais periférico, ou seja, nas unidades de saúde, seguindo a orientação de descentralização do SUS. A maioria das notificações é digitada nas Secretarias municipais de saúde. Se o município não dispõe de computadores, os dados são incluídos no sistema nas regionais de Saúde.

6-

Entendemos que os sistemas apoiam o cumprimento os fluxos de trabalho na SES-DF, sendo eles:

- 1) Produção de documentos oficiais;
- 2) Gestão de Processos, Documentos e Informações da APS;
- 3) Comunicação e Agendamento de Reuniões;
- 4) Edição de documentos, planilhas, apresentações e formulários de pesquisa.

Comentários sobre cada sistema:

- 1- SEI: É uma ferramenta de anotações que permite a criação de conhecimento em rede, com criação de notas, a possibilidade de conectar documentos e visualizar as conexões em um modo gráfico especial, a possibilidade de estruturar as páginas da forma que o usuário preferir, consultas e filtros programados, a visualização de quadros de tarefas estilo Kanban, entre outros. É pago, mas há a possibilidade de desconto nas licenças.

4. ENTREVISTA: PREPARAÇÃO

Primeiramente foi feita a definição e descrição dos papéis de potenciais usuários que comporiam o grupo de entrevistados nesse trabalho.

- Gestores da APS : Responsáveis pela organização dos serviços das Unidades Básicas de Saúde e das Equipes da Estratégia Saúde da Família, por todos os serviços ofertados pela carteira da APS e na garantia de acesso destes à população. Além disso fazem gestão de pessoas que compõem as equipes
- Gestores de Gerências Matriciadoras: Responsáveis pela qualificação do serviço na APS, por meio de capacitações e matriciamentos, pela atenção às linhas de cuidado da APS, pela atuação das Redes de Atenção à Saúde, pelo monitoramento e avaliação de indicadores de desempenho da APS.
- Trabalhadores da área da saúde e residentes: Responsáveis pela operacionalização dos serviços da APS, integrando equipes ESF ou apoiando dentro de Gerências Matriciadoras em atividades administrativas e de planejamento.

4.1 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

I. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: **O uso de aplicativos de frete por caminhoneiros autônomos**

Natureza da Pesquisa

Eu, *Larissa Ranny Santos Maha*, aluna da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisadora responsável pela pesquisa sobre o uso de sistemas e ferramentas de trabalhadores e gestores da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, convido você a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa *mapear o uso de sistemas no fluxo de trabalho de gestores e trabalhadores da SES, a fim de identificar dificuldades, e oportunidades de melhoria que venham a facilitar o uso desses sistemas*. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quanto essas ferramentas têm sido utilizadas e estão adequadas às necessidades dos seus usuários. Através desta pesquisa espera-se identificar dificuldades e oportunidades de melhoria.

Benefícios

Não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos a preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Ressarcimento de despesa eventual

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

Consentimento

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ **Não autorizo** o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ **Autorizo** o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ **Não autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ **Autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Brasília, _____ de _____ de 20_____

Pesquisador:

Larissa Ranny Santos Maha

Participante:

4.2 ROTEIRO DE ENTREVISTA

I. Consentimento:

0. Você leu e está de acordo com o termo de consentimento que enviamos?

II. Perfil do entrevistado:

1. Qual a sua idade?
2. A quanto tempo você está na SES?
3. Qual o seu cargo?
4. Qual sua carga horária?

III. Pesquisa:

5. Quais atividades você desempenha no seu dia-a-dia?
6. Quais recursos você dispõe para desenvolver seu trabalho?
7. Qual desses você mais utiliza?
8. Qual o sistema ou ferramenta que você mais utiliza durante o seu trabalho?
9. Quais as maiores dificuldades que você já enfrentou durante o uso dessa ferramenta ou sistema?
10. No seu ponto de vista, o que falta nesse sistema/ferramenta para melhorar o seu processo de trabalho?
11. Quais são os pontos fortes desse sistema ou ferramenta, que facilitam a sua rotina de trabalho?
12. Ainda pensando nesse sistema/ferramentas, você sente falta de alguma funcionalidade em algum deles?
13. Quais alternativas você utiliza para suprir essa falta de funcionalidade desses sistemas?
14. Você já tentou usar algum sistema ou ferramenta em suas atividades mas desistiu por não ter tido sucesso? Em caso positivo, nos conte sobre sua experiência.
15. Você imagina que poderia haver algum sistema ou ferramenta que ainda não existe mas que ajudaria na sua rotina de trabalho?

V. Encerramento:

17. Última pergunta: Você gostaria de acrescentar mais alguma informação a respeito do tema que nós não tenhamos perguntado?

5. ENTREVISTA PILOTO

Foi feita uma entrevista-piloto para avaliação do roteiro de perguntas e o tempo necessário para a realização de cada entrevista.

- O tempo para resposta foi de 15 minutos, dentro do esperado, porém o participante não se aprofundou muito nas respostas, mesmos em perguntas abertas.
- Todas as perguntas do roteiro foram mantidas.
- Foi feito ajuste na condução da entrevista, ao invés de apenas realizar a leitura as perguntas foram complementadas com as respostas anteriores dos participantes, para parecer uma conversa.

EX: Na pergunta sobre o principal recurso para desenvolver o trabalho, o participante respondeu computador, ao invés de repetir a pergunta, por quanto tempo você utiliza esses recursos, a condução foi sobre o uso do computador, por quanto tempo você utiliza em média?

6. ENTREVISTA : EXECUÇÃO

Foram entrevistados 3 participantes dos seguintes papéis

- 2 Gerentes
- 1 Residente

As entrevistas foram gravadas e foram realizadas anotações durante as respostas.

7. ENTREVISTA: ANÁLISE

- **Compilação** dos principais pontos das entrevistas (p. ex., principais objetivos, atividades e necessidades dos entrevistados no domínio de interesse; o que mais, ou menos, importa; o que ele mais, ou menos, gosta na forma como atinge seus objetivos atualmente; ênfases e contradições; e semelhanças e diferenças entre as respostas dos entrevistados).

8. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

- Elaboração de, pelo menos, uma **persona**, baseada nas entrevistas. Indique os trechos das falas dos entrevistados que levaram a cada característica da persona que tiver sido embasada nas entrevistas.
- Elaboração de, pelo menos, uma **protopersona** (ou seja, uma persona fictícia, porém plausível), baseada na investigação inicial sobre o domínio de aplicação.
- Identificação dos **principais objetivos** da persona e da protopersona que devem ser apoiados pelo sistema a ser projetado com base nessa pesquisa. Identifique objetivos específicos e que possam ser apoiados diretamente pelo sistema (p. ex., “cadastrar

rapidamente as correções de todos os trabalhos dos alunos”) e, opcionalmente, objetivos mais gerais, que poderão ajudar os *designers* a tomarem suas decisões (p. ex., “ser eficiente”).

- Elaboração de, pelo menos, quatro **cenários de problema**, narrando situações concretas (podem ser fictícias, mas plausíveis) que atrapalham ou impedem as personas (ou protopersonas) de atingirem seus objetivos atualmente. Indique os trechos das falas dos entrevistados que levaram a cada trecho do cenário de problema que tiver sido embasado nas entrevistas.