

MVP

1) Domínio de aplicação escolhido: Desenvolvimento de aplicativo para marcar/desmarcar consultas médicas no Programa de saúde da família - SUS

Agendar exames e consultas médicas pessoalmente pode ser complicado, devido a filas e burocracias, tanto na rede pública quanto na privada. Para enfrentar esse desafio, uma alternativa que vem se destacando são os aplicativos dedicados ao agendamento médico.

Hipótese Guia: Dificuldade e sobrecarga dos atendimentos nos postos de saúde para marcação de consultas para idosos. O foco dessa pesquisa são pessoas com mais de 65 anos. O objetivo do desenvolvimento desse aplicativo é desafogar o atendimento de marcação de consultas no posto de saúde e direcionar as necessidades dos usuários para aquela especialidade. O foco é melhorar a experiência de usuários com mais de 65 anos durante o processo de marcação de consultas.

2) Sistemas Existentes e Ideias para Melhorias

Atualmente, o SUS não possui um aplicativo que seja específico para marcação de consultas. Atualmente os aplicativo existente que mais se aproxima do proposto é:

- **O Conecte SUS, agora chamado de Meu SUS Digital**

É uma ferramenta do Ministério da Saúde que promete oferecer diversas funcionalidades, como:

- Histórico de saúde
- Certificado Nacional e Internacional de Vacinação
- Carteira de Vacinação Digital
- Resultados de exames
- Medicamentos prescritos e dispensados
- Informações sobre atendimento recebido
- Consultas e procedimentos agendados
- Programa Dignidade Menstrual
- Informações de Familiares

Promete também que o usuário tenha protagonismo na sua saúde, enquanto os profissionais de saúde têm acesso a informações que facilitam o diagnóstico. Os gestores também podem obter dados para aperfeiçoar as políticas de saúde.

Aplicativos do setor privado que seriam o mais próximo do objetivo da pesquisa:

- **Doctoralia:** é uma plataforma que atua como intermediária entre médicos e pacientes, oferecendo um espaço onde os profissionais de saúde podem criar perfis com informações sobre suas especialidades, disponibilidade e localização. Os usuários podem encontrar especialistas de diversas áreas, assim como laboratórios e clínicas próximas de suas residências. Quando um paciente faz uma reserva, o aplicativo notifica sobre o agendamento e sincroniza os horários disponíveis com os horários livres do médico ou da clínica. Além disso, o app exibe avaliações e comentários de outros pacientes sobre os médicos, facilitando a tomada de decisão. A Doctoralia também permite filtrar os profissionais que aceitam convênios médicos e avaliar as consultas.
- **Beep Saúde:** é focado exclusivamente no agendamento de exames e na aplicação de vacinas. Para utilizá-lo, o usuário deve baixar o aplicativo, criar um cadastro e selecionar a opção "Exame domiciliar". O usuário precisa tirar fotos do pedido médico, de um documento oficial e da carteirinha do plano de saúde para escolher a data e o horário do atendimento.
- **Fácil Consulta:** funciona como um intermediário entre pacientes e profissionais de saúde. O aplicativo permite que o usuário visualize os horários disponíveis e faça a marcação diretamente pelo celular. Após a reserva, o aplicativo avisa o profissional de saúde ou a clínica, possibilitando que ajustem suas agendas conforme necessário. O aplicativo também oferece filtros por localização, especialidade e disponibilidade de horário, além de permitir o pagamento diretamente pela plataforma.

3) Oportunidades e Lacunas Identificadas

Dificuldades do aplicativo Meu SUS Digital:

- Muitas das funcionalidades prometidas não estão ativas, o aplicativo tem erros constantes.
- Não mostra resultados de exames.
- Não mostra medicamentos prescritos.
- Não possui local de avaliação de consultas realizadas.
- Não possui local para marcar e desmarcar consultas, essa funcionalidade deveria existir, mas, segundo o aplicativo, para realizar o agendamento online é preciso antes ter um cadastro da UBS, que pode ser feito PESSOALMENTE (o que já causa o mesmo afogamento no atendimento) na unidade. Também é

preciso que a Secretaria de Saúde do município ative a funcionalidade no e-SUS APS o que não acontece na prática.

- O foco da pesquisa é justamente evitar que o idoso precise se deslocar até o local do posto para marcar consulta, e o aplicativo continua direcionando para o atendimento presencial.

Facilidades do aplicativo Meu SUS Digital:

- Aplicativo simples e leve
- Informação de vacinação disponível para o paciente e pro médico.
- Conectado com a conta do Sou.gov

Dificuldades dos aplicativos do setor privado:

- A maioria deles é somente um intermediário entre o médico e o paciente.
- Os aplicativos são complexos para idosos utilizarem, muitos necessitam de dupla validação e experiências confusas de busca.
- Não armazenam histórico médico.

Facilidades dos aplicativos do setor privado:

- Todos eles permitem que o usuário visualize os horários disponíveis e faça a marcação pelo próprio celular. Ao receber uma reserva, os aplicativo avisam o profissional de saúde ou a clínica, permitindo que eles ajustem suas agendas conforme necessário. Os aplicativos privados também permitem filtrar as opções por localização, especialidade, convênio médico e disponibilidade de horário.
- Os aplicativos permitem avaliação dos médicos, opinião de outros usuários sobre as consultas.
- Os aplicativos do setor privado possuem informação detalhada sobre a formação acadêmica e especialização dos médicos.

A ideia era fazer um aplicativo completamente novo, somente direcionado para consultas (marcar e desmarcar). Funcionalidades que ele irá conter: histórico médico, histórico de consultas, avisos de alteração e desmarcação de agendamento, informações técnicas sobre os médicos (crm e especialidade) e registros de reclamações. Esse app novo poderia se chamar Consulta SUS. Unindo a simplicidade e objetividade do app público com as facilidades das funcionalidades de marcação e avisos dos app particulares.

4) Entrevista - Preparação

Definição dos papéis dos Potenciais Usuários

Paciente com mais de 65 anos

- **Descrição:** Pessoa idosa que precisa se deslocar até o posto de saúde para marcação de exames.
- **Necessidades:** Acessibilidade, marcar e remarcar consultas, agilidade no atendimento, facilidade de interação com o aplicativo, avisos sonoros importantes sobre as consultas, avaliação do atendimento, não precisar se deslocar até o posto para marcar uma consulta.
- **Por que entrevistá-los?** O objetivo do desenvolvimento do aplicativo é justamente facilitar o acesso a informações de consulta médica dos maiores de 65 anos.

Funcionário técnico do posto (médico ou enfermeiro da triagem)

- **Descrição:** Antes de passar pela consulta médica, o paciente pode passar por uma triagem com enfermeiro ou ir diretamente ao médico. Porém este usuário será o detentor da informação técnica. Ele irá preencher informações que alimentarão o aplicativo.
- **Necessidades:** Acessibilidade, orientação fácil, opções que sejam plausíveis ao diagnóstico médico,
- **Por que entrevistá-los?** Esse grupo é detentor do procedimento técnico da consulta, irá inserir dados no paciente no sistema e também será avaliado pelo mesmo.

Definição dos Stakeholders

- Usuários que agendarão a consulta.
- Funcionários do setor de desenvolvimento do Ministério da Saúde.
- Políticos que desejam aumentar a quantidade de votos de idosos no governo atual, viés político, o que é muito comum em desenvolvimento de produtos.

Elaboração de um roteiro preliminar para entrevista piloto.

Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para entrevistas. (em anexo)

Cuidados que busquei ter na condução das entrevistas:

Ambiente Confortável

- **Tranquilidade:** Escolha um local calmo e livre de distrações.
- **Conforto:** Ofereça um ambiente onde o usuário se sinta à vontade.

Respeito pelo Tempo

- **Pontualidade:** Comece e termine a entrevista no horário combinado.
- **Eficiência:** Mantenha as perguntas diretas e evite divagações desnecessárias.

Privacidade e Confidencialidade

- **Consentimento:** Explique como as informações serão usadas e obtenha autorização para gravar, se necessário.
- **Proteção de Dados:** Garanta que as informações pessoais do usuário serão mantidas em sigilo.

Escuta Ativa

- **Foco Total:** Demonstre interesse genuíno nas respostas, evitando interrupções.
- **Reformulação:** Parafraseie as respostas para mostrar que você está compreendendo corretamente.

Neutralidade nas Perguntas

- **Evitar Sugestões:** Formule perguntas de maneira neutra para não influenciar as respostas do usuário.
- **Abertura para Respostas:** Use perguntas abertas para permitir que o usuário compartilhe o que realmente pensa.

Empatia

- **Compreensão:** Mostre empatia ao ouvir experiências e sentimentos do usuário.
- **Validação:** Reconheça a importância das opiniões e experiências do usuário.

Flexibilidade

- **Adaptabilidade:** Esteja disposto a mudar o rumo da conversa se o usuário trazer um ponto interessante.
- **Curiosidade:** Faça perguntas adicionais com base nas respostas que surgem durante a entrevista.

Agradecimento: Ao final da entrevista, agradeça ao usuário pelo tempo e pelas informações compartilhadas.

Condução e análise da entrevista-piloto e problemas encontrados:

A entrevista piloto foi feita somente com o usuário idoso de 65 anos, o tempo foi bem mais curto que meia hora, mas acho que foi da particularidade do usuário. Ainda decidi permanecer com as mesmas perguntas, porém para cada usuário adaptei de forma diferente. O funcionário técnico tem dores diferentes da atendente do posto e do usuário idoso.

Roteiro final (usuário acima de 65 anos) - 30 minutos de entrevista

Olá, meu nome é Salís de Azevedo. Desde já, agradeço por aceitar participar da entrevista. Prometo que não tomarei muito seu tempo. O objetivo dessa entrevista é avaliar a possível implementação de um aplicativo de marcação de consultas no sistema único de saúde.

Perguntas sobre Dados Demográficos

- Conte-me um pouco sobre você. (resultado esperado: idade, ocupação, estado civil, onde mora, se algumas dessas informações não for dada pelo usuário, gentilmente perguntar de forma avulsa)
- Você tem filhos? Se sim, quantos?
- Você utiliza o Sistema Único de saúde com frequência?
- O posto de saúde mais próximo a sua casa fica a, aproximadamente, que distância?
- Você investe em algum plano privado de saúde?

Utilização de APP no geral:

- Você costuma utilizar aplicativos de celular com frequência? Poderia me contar quais você gosta mais de utilizar?
- Você tem alguma dificuldade na utilização deles?

Utilização do serviço de consultas do SUS

- Como foi a sua última experiência com a utilização do SUS?
- Como têm sido suas experiências marcando consultas diretamente no posto de saúde?
- Você poderia me contar como é, geralmente, a sua rotina de ida ao posto de saúde?
- Você procura atendimento médico no SUS de maneira rotineira ou somente quando sente algum sintoma anormal?

Melhorias:

- O que você acha da proposta de criar um aplicativo para agendar consultas, verificar históricos e registrar reclamações sobre as consultas?
- Além dessas opções descritas na pergunta anterior, existe alguma funcionalidade que você gostaria que tivesse nesse aplicativo?

Dores:

- Qual é o maior desafio que você enfrenta na hora de marcar suas consultas pelo SUS? Por que?
- Você já precisou de alguma consulta de especialidade que não conseguiu marcar presencialmente?

- Você já teve alguma experiência ruim com o médico que te atendeu durante alguma consulta no SUS? Você poderia me contar um pouco sobre o que aconteceu?
- Você gostaria de poder avaliar os profissionais que te atendem durante sua consulta, tanto de forma negativa ou positiva dentro de um local de fácil acesso?
- Existe algum atendimento que você sinta falta e que não é oferecido quando você se direciona ao posto de saúde?

Encerramento

- Há mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre suas experiências no SUS?
- Obrigado por participar da entrevista.

Roteiro Final : Usuário Técnico - 30 minutos de entrevista

Olá, meu nome é Salís de Azevedo. Desde já, agradeço por aceitar participar da entrevista. Prometo que não tomarei muito seu tempo. O objetivo dessa entrevista é avaliar a possível implementação de um aplicativo de marcação de consultas no sistema único de saúde.

Perguntas sobre Dados Demográficos

- Conte-me um pouco sobre você. (resultado esperado: idade, ocupação, estado civil, onde mora, se algumas dessas informações não for dada pelo usuário, gentilmente perguntar de forma avulsa)
- Você tem filhos? Se sim, quantos?
- Há quanto tempo você trabalha no SUS? Como tem sido essa experiência?

Utilização de APP no geral:

- Você costuma utilizar aplicativos de celular com frequência? Poderia me contar quais você gosta mais de utilizar?
- Você tem alguma dificuldade na utilização deles?

Utilização do serviço de consultas do SUS

- Como têm sido suas experiências com os usuários marcando consultas diretamente no posto de saúde?
- Você poderia me contar como é, geralmente, a sua rotina de atendimento?
- Você acha que os usuários procuram o SUS com frequência ou somente com algum sintoma mais evidente?

Melhorias:

- O que você acha da proposta de criar um aplicativo para agendar consultas, verificar históricos e registrar reclamações sobre as consultas?
- Além dessas opções descritas na pergunta anterior, existe alguma funcionalidade que você gostaria que tivesse nesse aplicativo?

Dores:

- Qual é o maior desafio que você enfrenta na sua rotina de atendimento dos pacientes?
- Como você atualmente registra os dados médicos dos pacientes?
- Você já teve alguma experiência ruim no atendimento a algum paciente durante alguma consulta no SUS? Você poderia me contar um pouco sobre o que aconteceu?
- Você acha que a rotina de marcação de consultas no seu local de trabalho poderia melhorar?
- Existe algum atendimento que você sinta falta e que não é oferecido quando você se direciona ao posto de saúde?

Encerramento

- Há mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre suas experiências no SUS?
- Existe algum dado administrativo que você acha que te facilitaria na hora do atendimento aos pacientes e que não é fornecido facilmente?
- Obrigado por participar da entrevista.

5) Entrevista: análise

Usuários acima de 65 anos

Resumo da Primeira entrevista:

Duração 14 min e 49 seg

Introdução

Marcelo, 65 anos, é pai de família e menciona que leva uma vida ativa, ocupada com seus filhos, netos e atividades diárias. É aposentado, porém ajuda a filha nos negócios de bolos. Ele sugere que trabalha em uma rotina estruturada e organizada, que envolve responsabilidades familiares e profissionais.

Rotina do Entrevistado e Uso do SUS

O entrevistado explica que sua rotina envolve levar os filhos à creche e à escola, além de participar de atividades como jogar futebol com eles. Ele valoriza uma vida estruturada e tranquila. Em relação ao SUS, ele afirma que utiliza o sistema com

frequência, pois a unidade de saúde está próxima de sua casa. Embora dependa totalmente do SUS para cuidados médicos, o entrevistado revela que não sente necessidade de ter um plano de saúde privado. Ele também destaca o uso frequente de aplicativos no celular, especialmente o YouTube, onde consome conteúdo relacionado ao futebol, e afirma que não tem dificuldade em usar a tecnologia.

Experiência com o Atendimento no SUS

Sobre sua experiência com o atendimento no SUS, o entrevistado relata que sempre foi bem tratado nas vezes em que precisou do serviço. Ele comenta que, apesar de algumas pessoas enfrentarem atrasos, ele sempre foi atendido de maneira rápida e eficaz. Isso inclui desde consultas rotineiras até o atendimento de pessoas em condições mais graves.

Marcação de Consultas e Rotina no Posto de Saúde

O entrevistado explica que prefere ir pessoalmente ao posto de saúde para marcar suas consultas. Ele afirma que se informa previamente sobre os procedimentos que precisa realizar, como exames de sangue, e organiza sua ida ao local para evitar filas e engarrafamentos. Ele revela que prefere sempre chegar adiantado, pois não gosta de esperar. Sua abordagem direta e proativa reflete seu desejo por eficiência no atendimento.

Frequência e Preferências no Atendimento

Quando questionado sobre a frequência com que realiza consultas, o entrevistado afirma que não faz visitas rotineiras ao médico. Ele costuma realizar exames de rotina apenas uma vez por ano, como exames de sangue. Ele acredita que sua saúde está boa e, portanto, não sente necessidade de um acompanhamento mais frequente. O entrevistador então pergunta sobre a possível utilidade de um aplicativo para agendar consultas e acompanhar o histórico médico, e o entrevistado responde que seria útil, mas ele prefere continuar resolvendo as questões pessoalmente.

Preferência pelo Atendimento Presencial

O entrevistado reforça sua preferência pelo atendimento presencial, explicando que para ele é mais fácil chegar ao local e resolver tudo diretamente, sem a necessidade de depender de um aplicativo. Ele considera esse método mais prático e rápido.

Sugestões para o Aplicativo

Ao ser perguntado sobre o que gostaria de ver em um possível aplicativo de marcação de consultas no SUS, o entrevistado sugere que notificações e alertas sobre os horários das consultas seriam úteis. Ele acredita que receber lembretes ajudaria a

manter as informações mais acessíveis e organizadas, o que facilitaria o processo de agendamento e acompanhamento.

Desafios na Marcação de Consultas

O entrevistado revela que o maior desafio que enfrenta ao marcar consultas no SUS são os horários e dias disponibilizados. Muitas vezes, os dias agendados não coincidem com sua disponibilidade, o que gera dificuldades para conciliar o atendimento médico com suas responsabilidades pessoais e profissionais, especialmente envolvendo sua filha e outras atividades de trabalho.

Dificuldades com Especialidades Médicas

Além dos desafios relacionados à marcação de consultas, o entrevistado relata dificuldade em agendar consultas com especialistas, como urologistas. Nesses casos, ele conta com a ajuda de conhecidos para encontrar médicos disponíveis, mostrando uma rede informal de suporte para resolver essas questões.

Avaliação de Médicos e Experiências

O entrevistado afirma que nunca teve uma experiência negativa com os médicos que o atenderam no SUS. Ele considera o atendimento satisfatório e, ao ser questionado sobre a possibilidade de avaliar os médicos por meio de um aplicativo, ele concorda que seria uma ideia interessante. Acredita que essa funcionalidade poderia trazer mais transparência e contribuir para a melhoria do serviço.

Reflexões sobre o SUS e Encerramento

Na parte final da entrevista, o entrevistado reflete sobre o SUS, reconhecendo que, embora o sistema funcione bem para ele, muitas pessoas enfrentam dificuldades por falta de apoio ou orientação adequada. Ele expressa empatia pelas dificuldades de outros usuários, principalmente aqueles que não têm quem os ajude a navegar pelo sistema. A entrevista termina com agradecimentos mútuos, e o entrevistador reforça o propósito da pesquisa em identificar possíveis melhorias para o sistema de agendamento do SUS.

Resumo da segunda entrevista:

Duração 10 min e 09 seg

Introdução

O entrevistado, Cecílio Francisco, tem 75 anos, é aposentado e reside na Baixada Fluminense, no Rio de Janeiro. Ele concorda em participar da entrevista e compartilhar suas experiências com o SUS e com o uso de tecnologia.

Rotina e Uso do SUS

Cecílio Francisco menciona que tem dois filhos e que, apesar de não usar o SUS com muita frequência, recorre ao serviço de tempos em tempos. O posto de saúde mais próximo de sua casa fica a um quilômetro de distância, facilitando seu acesso a pé, já que ele não precisa utilizar transporte público. Ele afirma que não possui plano de saúde privado e, quando perguntado sobre o uso de aplicativos no celular, diz que não utiliza, por achar complicado e difícil de manusear. Cecílio também relata que sua última experiência no SUS foi difícil, pois a agenda para exames de imagem é muito demorada.

Dificuldades na Marcação de Consultas

Cecílio comenta que a marcação de consultas diretamente no posto de saúde também é um processo difícil, já que a agenda está sempre cheia, resultando em longos períodos de espera. Embora o posto de saúde esteja próximo de sua casa, ele destaca que o atendimento é superficial e limitado, uma vez que se trata de um Programa de Saúde da Família, sem especialistas. Ele faz consultas de rotina para acompanhamento médico e acredita que a implementação de um aplicativo para agendamento e acompanhamento das consultas seria útil, facilitando o processo e reduzindo a dificuldade que ele e outros pacientes enfrentam.

Funcionalidades Desejadas no Aplicativo

O entrevistado expressa que um aplicativo para agendar consultas e acessar o histórico médico seria benéfico. Ele acredita que isso agilizaria o atendimento e evitaria a necessidade de ir até o posto apenas para marcar consultas, o que pode agravar problemas de saúde enquanto os pacientes aguardam atendimento.

Desafios no Atendimento do SUS

Cecílio aponta que um dos maiores desafios que enfrenta ao utilizar o SUS é a falta de infraestrutura nos postos de saúde. Ele menciona a falta de conforto, como a ausência de banheiros adequados e fontes de água, o que expõe os pacientes a riscos. Ele também relata dificuldades em marcar consultas com especialistas, já que o Programa de Saúde da Família é limitado e, muitas vezes, os pacientes são encaminhados para locais distantes, tornando o acesso mais complicado.

Avaliação dos Médicos e Experiência com Especialidades

Embora não tenha tido experiências ruins com os médicos que o atenderam, Cecílio reconhece que, com o avanço da idade, seus problemas de saúde têm aumentado. Ele considera interessante a possibilidade de avaliar médicos por meio de um aplicativo, mas expressa ceticismo quanto à eficácia das reclamações online, duvidando que isso resultaria em melhorias concretas. Sobre o SUS em geral, Cecílio afirma que o sistema

é essencial para a população carente que não pode pagar por um plano de saúde. No entanto, ele critica a escassez de especialistas e a demora na realização de exames de imagem e cirurgias, mencionando que esses procedimentos muitas vezes são agendados com meses ou até anos de espera.

Reflexões Finais sobre o SUS

Cecílio observa que a espera por cirurgias pode chegar a cinco anos, como no caso do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO). Ele acredita que um sistema centralizado, que permitisse acompanhar o lugar na fila para consultas e cirurgias, facilitaria o processo. Contudo, ressalta que é necessária uma fiscalização mais rigorosa nas unidades de saúde para que esse sistema realmente funcione. A entrevista é finalizada com agradecimentos mútuos entre o entrevistador e Cecílio Francisco.

Análise Comparativa das Entrevistas dos usuários maiores de 65 anos

A análise das entrevistas com os dois entrevistados revela várias similaridades nas suas experiências com o Sistema Único de Saúde (SUS), bem como nas dificuldades e limitações enfrentadas. Ambos expressam a percepção de que o sistema possui falhas significativas, principalmente relacionadas à demora no atendimento e à falta de especialistas. Além disso, há uma resistência à tecnologia em algum grau, especialmente na questão do uso de aplicativos para resolver problemas de marcação de consultas.

1. Perfil dos Entrevistados

- **Entrevistado 1:** O primeiro entrevistado é uma pessoa mais ativa na vida pessoal e familiar, participando de atividades como cuidar dos filhos e praticar esportes. Ele utiliza o SUS com frequência e realiza suas marcações de consulta diretamente no posto de saúde. Também se considera apto no uso de aplicativos de celular, embora prefira o atendimento presencial.
- **Entrevistado 2:** o segundo entrevistado é aposentado, tem 75 anos e mora na Baixada Fluminense. Ele não utiliza aplicativos com frequência, e diz encontrar dificuldades com a tecnologia. Sua utilização do SUS é menos frequente, mas ele faz consultas de rotina e enfrenta problemas com a lentidão do sistema e falta de especialistas no posto de saúde.

2. Dificuldades no Uso do SUS

Ambos os entrevistados relatam dificuldades semelhantes ao utilizar o SUS, especialmente no que diz respeito à **demora na marcação de consultas e exames**.

- **Entrevistado 1:** Apontou que o atendimento é demorado, mas relatou que, quando foi atendido, teve uma boa experiência. Ele se organiza para evitar filas, chegando cedo ao local, e não gosta de esperar.
- **Entrevistado 2:** Reforça que a maior dificuldade está na demora para realizar exames, principalmente os de imagem, e na dificuldade de agendar consultas, devido à lotação do sistema. Além disso, o entrevistado 2 relatou que as consultas com especialistas não são facilmente acessíveis no posto local e que, muitas vezes, ele é encaminhado para locais distantes.

Ponto em comum: Ambos mencionam a **demora no atendimento e nas marcações** como um dos principais pontos negativos do SUS. A espera prolongada para exames ou consultas é uma dor compartilhada.

3. Uso de Tecnologia e Aplicativos

Quando perguntados sobre o uso de aplicativos para facilitar a marcação de consultas, as respostas divergem em relação à familiaridade com a tecnologia, mas convergem no ceticismo quanto à utilidade prática.

- **Entrevistado 1:** Apesar de se sentir confortável com o uso de aplicativos, ele prefere realizar as marcações presencialmente e não acha que um aplicativo faria grande diferença em sua rotina. Ele afirma que prefere chegar ao posto e resolver pessoalmente, embora reconheça que o uso de alertas e notificações no celular poderia ser útil.
- **Entrevistado 2:** Relata dificuldade com a tecnologia e diz que raramente usa aplicativos no celular. Ele vê um aplicativo como uma solução que poderia ajudar, especialmente em termos de agendamento de consultas e acompanhamento de histórico médico, mas se mostra cético quanto à sua eficácia para resolver os problemas mais sérios, como a falta de especialistas e a demora no agendamento de exames.

Ponto em comum: Ambos entrevistados, apesar de diferentes níveis de familiaridade com tecnologia, expressam **preferência por interações presenciais** no sistema de saúde e têm dúvidas se um aplicativo poderia resolver os problemas mais estruturais do SUS.

4. Falta de Especialistas e Exames

A ausência de especialistas e a dificuldade em realizar exames de imagem é uma queixa central nas duas entrevistas.

- **Entrevistado 1:** Não mencionou diretamente a falta de especialistas, mas apontou que, às vezes, as coisas demoram, o que sugere limitações no serviço do posto de saúde.

- **Entrevistado 2:** Afirmou que o posto de saúde local oferece apenas serviços básicos, dentro do Programa de Saúde da Família, e que exames e consultas com especialistas são difíceis de serem marcados, sendo necessário encaminhamento para outras unidades mais distantes. Ele destaca que a falta de exames de imagem e a longa espera por cirurgias são problemas críticos.

Ponto em comum: Ambos enfrentam limitações de acesso a **exames e especialistas** no sistema público, o que gera frustração e dificuldades no cuidado da saúde.

5. Necessidade de Melhorias no SUS

Ambos os entrevistados reconhecem a importância do SUS, mas concordam que o sistema precisa de melhorias para atender melhor a população.

- **Entrevistado 1:** Se posiciona de forma mais neutra, sugerindo que a possibilidade de fazer marcações e receber notificações por um aplicativo seria útil, mas ele não acredita que isso mudaria muito sua experiência geral.
- **Entrevistado 2:** Enfatiza que o SUS é essencial para quem não pode pagar por plano de saúde, mas aponta várias deficiências, como a demora na realização de cirurgias e a necessidade de centralizar o processo de marcação e acompanhamento de consultas e exames.

Ponto em comum: Ambos concordam que o **SUS desempenha um papel crucial**, mas precisa de **melhorias**, especialmente no que diz respeito à agilidade no atendimento e à inclusão de mais especialistas e exames acessíveis.

Conclusão da comparação entre os dois entrevistados

As entrevistas revelam que, apesar de perfis diferentes, os entrevistados enfrentam problemas semelhantes no uso do SUS, como a demora para agendar consultas e exames, e a falta de especialistas. Ambos expressaram ceticismo sobre o impacto que um aplicativo poderia ter para resolver esses problemas mais profundos. Contudo, reconhecem que algumas funcionalidades, como notificações e agendamento online, poderiam ser benéficas. A resistência à tecnologia e a preferência pelo atendimento presencial também são pontos comuns entre os entrevistados, que valorizam a interação direta com os serviços de saúde.

Usuários Técnico (Atende o paciente)

Resumo da Primeira entrevista:

Duração 21 min e 20 seg

Introdução e Experiência Profissional

Márcia, de 62 anos, é enfermeira obstétrica em São João de Meriti e trabalha no SUS há cerca de 18 anos. Ela destaca sua dedicação à profissão e a importância da

humanização no atendimento, afirmando que o tratamento empático é essencial, já que lida com "o amor de alguém".

Márcia revela que usa frequentemente aplicativos de cálculo gestacional e busca atualizações médicas em redes sociais como Instagram. Embora tenha tido dificuldades no passado, hoje se sente à vontade com esses aplicativos. Ela compartilha que sua experiência inicial foi em postos de saúde, onde descobriu sua paixão pela enfermagem. Durante seu trabalho, realizava consultas de pré-natal, puericultura, preventivo e educação em saúde, orientando pacientes sobre doenças crônicas, como diabetes, para que pudessem conviver com essas condições de forma mais segura.

Envolvimento no Programa de Saúde da Família

Márcia menciona que foi parte importante do Programa de Saúde da Família, que posteriormente se tornou a Estratégia de Saúde da Família. Esse programa a ajudou a se desenvolver como profissional e permitiu que ela criasse vínculos mais íntimos com os pacientes, o que considera essencial para o sucesso do atendimento.

Rotina em Postos de Saúde e Emergências

Como enfermeira obstétrica, Márcia adquiriu segurança e estabilidade, graças ao aprendizado nas consultas em postos de saúde e sua experiência em emergências em UPAs. Ela descreve como realizava o atendimento inicial, filtrando os casos e encaminhando os pacientes para os médicos, conforme necessário. O trabalho era feito manualmente, antes da introdução dos computadores, que tornaram o processo mais eficiente.

Ela também destaca a importância do acompanhamento domiciliar e das visitas realizadas com agentes comunitários de saúde, que ajudavam a resgatar pacientes que haviam interrompido o tratamento.

Frequência com que os Usuários Buscam o SUS

Márcia observa que muitos pacientes só procuram atendimento quando os sintomas se agravam. No entanto, acredita que o aumento da informatização e da mídia melhorou a conscientização da população. Apesar desse avanço, ainda há casos em que as pessoas buscam o SUS apenas em situações críticas, como pressão arterial alta.

Proposta de Aplicativo para Marcação de Consultas

Márcia apoia a ideia de um aplicativo para agendar consultas e acessar o histórico de atendimento, acreditando que isso poderia reduzir a demanda nas emergências e melhorar o controle das consultas. Ela enfatiza que um sistema assim daria maior segurança ao usuário, facilitando o agendamento e acompanhamento das consultas, prevenindo emergências.

Educação e Orientação no Aplicativo

Para Márcia, além das funcionalidades de agendamento e histórico, o aplicativo deveria incluir uma educação continuada. Ela sugere que o sistema forneça orientações claras e simples, ajustadas ao nível de entendimento do paciente, para ajudá-lo a cuidar melhor da saúde e evitar complicações. As informações poderiam incluir dicas sobre alimentação e prevenção de doenças, de forma que o paciente compreenda a importância de seguir as orientações.

Registro de Dados e Sistema Informatizado

Márcia comenta sobre o sistema que utiliza atualmente para registrar dados de gestantes, chamado IBV, que é informatizado e ajuda a organizar o histórico de cada paciente. Ela acredita que esse sistema já está integrado a todo o SUS e vê a informatização como uma grande melhoria em relação aos tempos em que os registros eram manuais. Hoje, o trabalho se tornou mais ágil e eficaz.

Melhoria na Marcação de Consultas

Márcia acredita que o processo de marcação de consultas no SUS ainda pode ser aprimorado, sugerindo que deveria haver uma classificação mais clara de prioridade, considerando os sintomas e riscos de cada paciente. Ela ressalta que, muitas vezes, os agendamentos são feitos sem considerar a urgência do caso, o que pode resultar em atrasos prejudiciais ao paciente.

Deficiências no Atendimento e Experiência Profissional

A entrevistadora pergunta a Márcia se há algum atendimento que ela sinta falta em seu local de trabalho. Inicialmente, ela tem dificuldades em entender a questão, mas logo reflete sobre as deficiências no sistema. Embora se sinta segura no Hospital Amigo da Criança, onde atua, ela menciona que, muitas vezes, faltam informações completas sobre os pacientes, o que pode prejudicar o atendimento, especialmente se o profissional não tiver um olhar atento para os detalhes. Márcia acredita que a "porta de entrada" no sistema de saúde precisa de melhorias, especialmente no que se refere à escuta das queixas dos pacientes.

Ela enfatiza a importância da experiência profissional para o sucesso no atendimento, mencionando que, em muitos casos, o "instinto" do profissional, aliado à prática, pode ser decisivo para identificar problemas. Ela afirma que, embora o amor ao próximo e a empatia sejam fundamentais, é a experiência acumulada que oferece a segurança necessária para identificar sinais sutis de que algo está errado. Isso é especialmente importante para os profissionais recém-formados, que ainda não desenvolveram essa habilidade. Márcia se sente confiante em sua prática como enfermeira obstetra e intensivista, reconhecendo o valor de sua longa trajetória no SUS.

Cartões de Pré-Natal e Treinamento

Quando questionada sobre dados administrativos que poderiam melhorar o atendimento, Márcia destaca problemas com os cartões de pré-natal. Ela menciona que muitas vezes recebe cartões incompletos, sem informações essenciais, como registros de pressão arterial. Esse problema, segundo ela, resulta da falta de treinamento adequado na atenção básica, o que compromete o atendimento de gestantes, principalmente em casos de pressão alta. Além disso, novos modelos de cartões de pré-natal não estão sendo utilizados de forma eficaz, deixando de registrar informações importantes, como a evolução da pressão arterial ao longo da gestação.

Márcia sugere que o aplicativo proposto poderia incluir esses dados importantes, como peso, pressão arterial e resultados de exames, facilitando o acompanhamento contínuo da saúde da paciente e permitindo uma orientação mais eficaz, especialmente em questões de nutrição. Ela acredita que a falta de uma documentação adequada e padronizada prejudica o atendimento de gestantes e compromete a qualidade do serviço prestado.

Resumo da segunda entrevista:

Duração 11 min e 32 seg

Apresentação da Entrevistada

Milena Santos Chimentel se apresentou como enfermeira obstetra e informou que mora em Santa Cruz da Serra, no Rio de Janeiro. Ela também mencionou ter dois filhos, um de três anos e outro de quinze anos, destacando que já são grandes.

Experiência Profissional no SUS

Milena contou que trabalha no SUS há dois anos e meio. Ela começou sua trajetória em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e atualmente trabalha em queimadas há um mês. A enfermeira destacou que sua experiência em São João de Meriti é positiva e que, embora tenha enfrentado problemas de atraso salarial em Caxias, ela não tem do que reclamar do serviço atual.

Uso de Aplicativos

Quando questionada sobre o uso de aplicativos, Milena revelou que os utiliza com frequência tanto para questões pessoais quanto profissionais. Ela mencionou usar aplicativos para pesquisa, além de contar com ferramentas de gestão financeira, como aqueles para acompanhar o FGTS. Em relação às redes sociais, Milena utiliza Facebook e Instagram, embora tenha enfrentado dificuldades no início. Sua filha, de quinze anos, a ajudou a se familiarizar com o Instagram, permitindo que ela o utilizasse de forma mais eficaz.

Marcação de Consultas

Milena explicou que, devido à sua experiência na emergência, não tem contato direto com a marcação de consultas. Ela observou que, na UPA, a maioria dos pacientes busca atendimento apenas quando sentem sintomas evidentes, em vez de realizarem check-ups preventivos. Ao discutir a proposta de um aplicativo para agendamento de consultas, ela considerou a ideia interessante, pois permitiria que tanto o paciente quanto o médico tivessem acesso ao prontuário médico, facilitando o atendimento.

Sistema Utilizado e Acesso a Dados

Milena detalhou que o sistema utilizado em seu trabalho é o MVPEP, que é acessível somente para profissionais de saúde. Ela acredita que a transformação desses dados em um aplicativo seria benéfica, pois permitiria que os pacientes acompanhassem suas consultas e acessassem informações sobre especialidades médicas disponíveis.

Desafios no Atendimento ao Paciente

Milena identificou a falta de informação como um dos maiores desafios que enfrenta na rotina de atendimento. Muitos pacientes chegam sem conhecer seu histórico médico, o que torna o atendimento mais difícil. Ela compartilhou experiências negativas que teve na UPA, onde alguns pacientes não aceitavam as instruções médicas e questionavam os resultados de exames, tornando o processo de atendimento mais complicado.

Melhoria na Marcação de Consultas

Ao abordar a rotina de marcação de consultas na UPA, Milena criticou a prática de pacientes chegarem às 3 horas da manhã para garantir atendimento. Ela argumentou que isso já indica um problema no sistema e enfatizou a dificuldade de acesso a especialidades médicas, sugerindo que um aplicativo poderia facilitar o processo.

Relação com o SUS

Milena utiliza o SUS, mas também recorre a médicos particulares, especialmente para ginecologia, onde tem um médico de confiança há 17 anos. Ela observou que, embora a UPA oferecesse várias especialidades, a dificuldade de acesso a consultas era um problema significativo, frequentemente exacerbado por questões políticas na distribuição de vagas.

Instrução e Desafios com Pacientes

Milena destacou a necessidade de melhorar a instrução dos pacientes, principalmente entre aqueles de classes sociais mais baixas, que geralmente têm menos acesso à educação. Ela comentou que muitos idosos se mostram teimosos em relação a

tratamentos, dificultando a adesão a prescrições médicas e complicando a gestão de condições como diabetes e hipertensão.

Análise Comparativa das Entrevistas dos usuários maiores de 65 anos

1. Experiência Profissional no SUS

Ponto em Comum:

Ambas as enfermeiras, Milena e a primeira entrevistada, têm experiência significativa no SUS, o que lhes permite oferecer uma perspectiva valiosa sobre os desafios do sistema. Milena tem dois anos e meio de experiência, enquanto a outra enfermeira possui uma trajetória mais longa, mas ambas demonstram um forte compromisso com o atendimento ao paciente.

2. Dificuldades no Atendimento

Dificuldades Relatadas:

- **Falta de Informação:** Milena enfatizou a falta de informação que muitos pacientes apresentam ao chegar para atendimento, o que dificulta o diagnóstico e o tratamento. A primeira enfermeira também mencionou a necessidade de um "olhar diferenciado" no atendimento e a importância de uma anamnese completa.
- **Desorganização na Marcação de Consultas:** Ambas relataram dificuldades na marcação de consultas. A enfermeira da UPA mencionou que os pacientes frequentemente chegavam às 3 horas da manhã para garantir atendimento, o que é um indicativo de um sistema sobrecarregado e ineficiente. A outra entrevistada também destacou a necessidade de melhorias na triagem e no primeiro atendimento.

3. Uso de Tecnologia

Semelhanças no Uso de Aplicativos:

- Ambas as enfermeiras mostraram interesse na utilização de tecnologia para facilitar o atendimento. Milena se mostrou favorável à ideia de um aplicativo que possibilitasse o agendamento de consultas e o acesso ao prontuário do paciente. A primeira enfermeira também mencionou que a falta de dados administrativos poderia ser suprida com o uso de um aplicativo que centralizasse informações importantes sobre os pacientes.

4. Desafios em Relação ao Paciente

Desafios Comuns:

- **Falta de Instrução e Educação em Saúde:** Milena destacou que pacientes de classes sociais mais baixas muitas vezes carecem de instrução e que isso impacta o atendimento. A primeira enfermeira também se referiu à importância de uma abordagem mais atenta e empática, sugerindo que a educação em saúde é fundamental para um melhor acompanhamento do paciente.
- **Dificuldade em Lidar com Expectativas e Comportamentos dos Pacientes:** Milena mencionou que muitos pacientes não aceitam as instruções médicas, o que gera resistência e complicações no atendimento. A primeira enfermeira também identificou a necessidade de que os profissionais de saúde desenvolvam habilidades para identificar sinais e sintomas, além de terem que lidar com a desconfiança de alguns pacientes em relação ao tratamento recomendado.

5. Condições de Trabalho

Condicionantes do Trabalho:

- **Sobrecarga e Pressão:** Ambas as entrevistadas relataram que a pressão e a sobrecarga de trabalho são comuns em suas rotinas, especialmente em ambientes como a UPA. A primeira enfermeira mencionou que a experiência e o tempo de trabalho são fundamentais para lidar com situações críticas.
- **Necessidade de Recursos e Formação:** Milena falou sobre a falta de acesso a especialidades médicas e a dificuldade em conseguir consultas, que muitas vezes são politicamente influenciadas. A primeira enfermeira também destacou a importância de treinamento contínuo e a necessidade de recursos para aprimorar o atendimento.

Conclusão

Em suma, as entrevistas revelam uma série de desafios comuns enfrentados por profissionais de saúde no SUS, incluindo a falta de informação dos pacientes, a necessidade de melhorar a marcação de consultas e o uso de tecnologia para otimizar o atendimento. Ambas as enfermeiras destacam a importância de uma abordagem mais educacional e empática no cuidado ao paciente e reconhecem que a formação e a experiência são cruciais para a prática profissional eficaz. Essas semelhanças oferecem uma visão clara das dificuldades enfrentadas e das possíveis áreas de melhoria no Sistema Único de Saúde.

6) Comunicação dos resultados da pesquisa

Personas:

Persona: João da Silva

Dados Demográficos:

- **Idade:** 75 anos
- **Gênero:** Masculino
- **Profissão:** Aposentado
- **Estado Civil:** Viuvo
- **Filhos:** Dois
- **Renda Mensal:** R\$ 1.500,00
- **Nível de Escolaridade:** Ensino Fundamental

Características Pessoais:

- **Uso de Tecnologia:** João é pouco familiarizado com tecnologia e aplicativos. Ele menciona que “não usa com frequência” e considera difícil a utilização de aplicativos no celular: *“Sim, acho complicado.”*
- **Saúde e Rotina:** Ele realiza consultas de rotina, mas enfrenta dificuldades para agendar exames e consultas especializadas. Ele afirma: *“Foi difícil, porque precisava de exames, de imagem, a agenda é muito demorada.”*

Dores e Desafios:

- **Dificuldade na Marcação de Consultas:** João encontrou dificuldade ao tentar marcar consultas diretamente no posto de saúde, onde a agenda é sempre demorada: *“Também é difícil, porque a agenda é sempre demorada.”*
- **Condições do Atendimento:** Ele sente que o atendimento nos postos de saúde é superficial e que não há especialistas disponíveis, o que o faz se sentir inseguro em relação ao cuidado da sua saúde: *“É um posto que tem muito pouca... O atendimento é muito superficial, não tem especialistas.”*
- **Falta de Conforto:** Ele expressa desconforto com a infraestrutura do posto de saúde: *“Eu acho que é o próprio posto que não oferece nenhum conforto, tranquilidade em relação ao banheiro, beber água, por exemplo.”*

Expectativas em Relação ao SUS:

- **Valorização da Saúde:** João acredita que um aplicativo poderia facilitar a marcação de consultas e melhorar o acompanhamento de sua saúde: *“Eu acredito que sim. Melhor do que no momento, a dificuldade deveria ser menor, né?”*
- **Necessidade de Recursos e Informação:** Ele sugere que um histórico de médicos e consultas seria útil para melhorar a sua experiência de atendimento: *“Se tivesse... Alguma coisa que você lembre, alguma opção, talvez um histórico, de médico, alguma coisa assim.”*

Motivações:

- **Cuidado com a Saúde:** Ele realiza check-ups regularmente e demonstra preocupação com sua saúde e a eficiência do sistema. Ele está ciente da necessidade de um acompanhamento adequado, especialmente com a idade avançada: *“Agora que eu tô numa fase que precisa, a idade chegou, aí vai aparecendo os problemas de saúde.”*
- **Apoio ao SUS:** Ele reconhece a importância do SUS para pessoas carentes, mas enfatiza as limitações do sistema em relação a especialistas e exames: *“Eu acho que o SUS, ele ajuda muito, porque a pessoa carente, que não tem condições de ter um plano de saúde, só tem mesmo o SUS.”*

Resumo: João representa um usuário do SUS que, apesar de estar ciente da importância do sistema, enfrenta diversas dificuldades relacionadas à falta de informação, desorganização na marcação de consultas e a necessidade de um atendimento mais humanizado e eficiente. Sua experiência reflete a realidade de muitos idosos que dependem do SUS para acesso à saúde, mas que se sentem frustrados pelas limitações e desafios do sistema.

Persona: Ana Luíza Pereira

Idade: 30 anos

Gênero: Feminino

Profissão: Enfermeira

Estado Civil: Casada

Filhos: Dois (3 anos e 10 anos)

Renda Mensal: R\$ 7.500,00

Nível de Escolaridade: Graduação em Enfermagem

Características

- **Dedicação e Comprometimento com a Saúde da Comunidade**

Trecho da Entrevista: “Aqui em São João não tem do que reclamar, em Queimados também não tem do que reclamar.”

Análise: Ana demonstra um forte compromisso com a qualidade do atendimento à saúde em sua comunidade, refletindo uma atitude positiva em relação ao trabalho no SUS.

- **Utilização de Tecnologia no Trabalho**

Trecho da Entrevista: “Aqui eu uso alguns para pesquisa, tem aplicativos de conta cheque, principalmente de FGTS.”

Análise: Ela é confortável com a utilização de aplicativos, o que indica uma disposição para integrar novas tecnologias em sua rotina de trabalho.

- **Preocupação com a Falta de Informação dos Pacientes**

Trecho da Entrevista: “Falta de informação... A maioria vem pra cá muito sem informação.”

Análise: Ana percebe que muitos pacientes chegam sem o conhecimento necessário sobre seus problemas de saúde, o que a leva a sentir a necessidade de um sistema que possa informar melhor os usuários.

- **Interesse em Melhorias no Acesso ao Atendimento**

Trecho da Entrevista: “Melhor do que ir pra fila dormir...”

Análise: Ana reconhece os desafios que os pacientes enfrentam para acessar serviços de saúde e está aberta à ideia de um aplicativo que facilite a marcação de consultas e o acompanhamento da saúde.

- **Experiência Pessoal com o SUS**

Trecho da Entrevista: “Não tenho plano, uso o SUS, mas tem alguns médicos que como eu já faço atendimento há muito tempo, eu pago no particular...”

Análise: Sua vivência pessoal com o SUS a torna mais empática em relação às dificuldades enfrentadas pelos pacientes, permitindo que ela se conecte melhor com eles durante o atendimento.

- **Desafios com a Comunicação em Saúde**

Trecho da Entrevista: “Super teimosos. Diabéticos, hipertensos... só toma medicação quando sente dor...”

Análise: Ana observa que muitos pacientes, especialmente os idosos, têm dificuldades em seguir instruções médicas, revelando a necessidade de estratégias de comunicação mais eficazes.

- **Abertura para Inovações na Saúde**

Trecho da Entrevista: “Acho que ter esse tipo de especialidade dentro do aplicativo pra pessoa ter acesso seria mais fácil.”

Análise: Ela acredita que inovações tecnológicas, como um aplicativo que forneça informações sobre especialidades médicas, poderiam melhorar a experiência dos pacientes no SUS.

Objetivos e Necessidades

- **Objetivo Profissional:** Proporcionar um atendimento humanizado e acessível, utilizando tecnologia para otimizar a comunicação e o acompanhamento da saúde das gestantes e pacientes.
- **Necessidade:** Um sistema integrado que ofereça acesso fácil a informações sobre saúde e permita um acompanhamento mais eficaz das condições dos pacientes.

Resumo: Ela é aberta a melhorias no acesso à saúde, como a implementação de um aplicativo para marcação de consultas. Além disso, Ana observa desafios de comunicação em saúde, especialmente com pacientes idosos, e acredita que inovações tecnológicas poderiam facilitar o acesso a especialidades médicas. Sua experiência pessoal com o SUS a torna empática em relação às dificuldades enfrentadas pelos pacientes, reforçando seu objetivo de proporcionar um atendimento humanizado e acessível.

Protopersonas

Protopersona: João da Costa

Dados Demográficos:

- **Idade:** 68 anos
- **Ocupação:** Motorista de ônibus
- **Localização:** Subúrbio do RJ
- **Estado Civil:** Casado
- **Filhos:** Dois, ambos adolescentes

Características Pessoais:

- **Nível de Escolaridade:** Ensino Médio completo
- **Uso de Tecnologia:** João possui um smartphone e usa aplicativos de mensagens e redes sociais, mas não é muito familiarizado com aplicativos de saúde. Ele frequentemente pede ajuda à esposa ou filhos para realizar atividades mais complexas no celular.

Comportamento e Rotina:

- **Saúde:** João se preocupa com a saúde, mas só vai ao médico quando sente que precisa. Ele faz exames de rotina, mas muitas vezes enfrenta dificuldades para conseguir agendar consultas.

Dores e Desafios:

- **Dificuldades na Marcação de Consultas:** Ele tem experiência negativa com a marcação de consultas, geralmente enfrentando filas longas e a falta de horários disponíveis.
- **Falta de Informação:** João sente que não tem informações suficientes sobre os médicos disponíveis e suas especialidades, dificultando a escolha do profissional.

Expectativas em Relação ao Aplicativo:

- **Facilidade de Uso:** João gostaria de um aplicativo que fosse simples e intuitivo, onde pudesse facilmente marcar e desmarcar consultas.
- **Acesso ao Histórico Médico:** Ele gostaria de ter acesso ao seu histórico de consultas e exames, permitindo que possa acompanhar sua saúde com mais eficiência.
- **Notificações:** João espera receber lembretes sobre consultas e alterações, para não perder compromissos importantes.

Motivações:

- **Cuidados com a Saúde:** João deseja melhorar sua saúde, especialmente porque se preocupa com o bem-estar de sua família e como isso pode afetá-los.
- **Valoriza o SUS:** Embora reconheça as dificuldades do sistema, João acredita que o SUS é essencial para pessoas como ele que não podem pagar por planos de saúde.

Resumo

João da Costa representa um usuário típico do aplicativo. Ele enfrenta desafios ao marcar consultas e não possui uma compreensão clara das opções disponíveis no sistema de saúde. Sua expectativa por um aplicativo simples, que centralize informações importantes sobre consultas e médicos, reflete a necessidade de uma solução que possa facilitar o acesso aos serviços de saúde. Com uma interface intuitiva e funcionalidades que incluam histórico médico, lembretes e informações sobre médicos, o aplicativo pode atender às necessidades de usuários como João, que valorizam a eficiência e a facilidade na gestão de sua saúde.

Objetivos da Persona: João da Silva

Objetivos Específicos

1. Marcar Consultas com Facilidade:

Objetivo: Deseja agendar consultas de maneira simples, sem complicações.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve permitir que ele marque consultas rapidamente, com uma interface intuitiva e fácil de usar, considerando sua dificuldade com tecnologia.

2. Acessar Histórico Médico e Consultas:

Objetivo: Manter um registro claro das suas consultas e exames realizados.

Apoio do Sistema: O sistema deve oferecer uma seção onde ele possa consultar seu histórico médico, incluindo informações sobre exames e consultas anteriores.

3. Receber Notificações sobre Consultas:

Objetivo: Não esquecer das consultas agendadas e ser informado sobre alterações.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve enviar notificações e lembretes sobre suas consultas, evitando desencontros e atrasos.

4. Visualizar Informações dos Médicos:

Objetivo: Saber quais médicos estão disponíveis e suas especialidades.

Apoio do Sistema: O sistema deve incluir um recurso que permita acessar informações sobre os médicos, como especialidades e CRM, ajudando-o a se sentir mais seguro nas suas escolhas.

5. Facilidade de Acesso ao SUS:

Objetivo: Acessar o SUS sem dificuldades e sem precisar ir pessoalmente ao posto de saúde.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve oferecer funcionalidades que eliminem a necessidade de deslocamento para agendamento, centralizando tudo digitalmente.

Objetivos Gerais

1. Ser Acessível e Inclusivo:

Objetivo: precisa de um sistema que seja fácil de entender e usar, especialmente considerando sua idade e familiaridade com tecnologia.

Apoio do Sistema: O design do aplicativo deve priorizar a acessibilidade e ser amigável para usuários mais velhos ou com pouca experiência em tecnologia.

2. Proporcionar um Atendimento Humanizado:

Objetivo: um atendimento que considere suas necessidades e dores.

Apoio do Sistema: O aplicativo pode incluir uma função para que ele possa dar feedback sobre a qualidade do atendimento recebido, ajudando a promover um atendimento mais humano.

Objetivos da Protopersona: João da Costa

Objetivos Específicos

1. Marcar e Desmarcar Consultas Facilmente:

Objetivo: quer poder agendar e cancelar consultas de maneira rápida e intuitiva.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve ter uma interface simples que permita que João marque e desmarque consultas em poucos cliques, sem a necessidade de ligações ou idas ao posto de saúde.

2. Acessar o Histórico Médico:

Objetivo: Ter um registro claro de suas consultas e exames anteriores.

Apoio do Sistema: O sistema deve permitir que visualize facilmente seu histórico médico, incluindo detalhes de consultas passadas e resultados de exames.

3. Receber Notificações e Lembretes:

Objetivo: Não esquecer das consultas marcadas e ser informado sobre qualquer alteração.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve enviar lembretes via notificação para o celular de João sobre consultas agendadas, além de avisos de desmarcações ou mudanças de horário.

4. Consultar Informações sobre Médicos:

Objetivo: Saber quais médicos estão disponíveis e suas especialidades.

Apoio do Sistema: O sistema deve incluir uma seção onde João possa acessar informações sobre os médicos, incluindo CRM, especialidades e avaliações de outros pacientes.

5. Registrar Reclamações ou Feedback:

Objetivo: Poder reportar experiências negativas ou positivas após as consultas.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve incluir uma funcionalidade para que João possa deixar feedback sobre suas consultas, ajudando a melhorar o atendimento e possibilitando que outros pacientes vejam as avaliações.

Objetivos Gerais

1. Ser Eficiente:

Objetivo: João busca uma forma de gerenciar suas consultas sem perder tempo e com o mínimo de frustrações.

Apoio do Sistema: O design do aplicativo deve ser focado na usabilidade e na rapidez do acesso às funcionalidades. Deve ser simples e direto.

2. Promover a Educação em Saúde:

Objetivo: João gostaria de entender melhor sua saúde e os procedimentos médicos.

Apoio do Sistema: O aplicativo pode incluir recursos educativos, como informações sobre doenças comuns, cuidados preventivos e orientações sobre como se preparar para as consultas.

3. Facilitar o Acesso ao SUS:

Objetivo: deseja que o sistema de saúde pública seja mais acessível e funcional.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve oferecer um canal de comunicação claro para que os usuários possam reportar problemas e sugerir melhorias no SUS.

4. Ser Confiável:

Objetivo: João espera que suas informações pessoais e de saúde sejam tratadas com segurança e privacidade.

Apoio do Sistema: O aplicativo deve garantir a segurança dos dados dos usuários, com protocolos claros de proteção e privacidade.

Comparação dos Objetivos

Ambas as persona e protopersona, compartilham objetivos semelhantes em relação ao aplicativo:

- **Facilidade na Marcação de Consultas:** ambos desejam uma interface que permita agendar consultas de forma rápida e intuitiva.

- **Acesso ao Histórico Médico:** Ambos valorizam a importância de ter acesso a um histórico claro de consultas e exames, o que pode influenciar positivamente em suas decisões de saúde.
- **Notificações e Lembretes:** ambos precisam de lembretes sobre suas consultas, destacando a importância de não esquecer compromissos médicos.
- **Informações sobre Médicos:** ambos querem saber sobre os médicos disponíveis e suas especialidades, o que os ajudará a se sentirem mais seguros sobre suas escolhas.
- **Feedback e Reclamações:** ambos desejam um canal para registrar feedback sobre suas experiências no SUS, o que demonstra uma preocupação com a qualidade do atendimento recebido.

Esses objetivos comuns refletem as necessidades dos usuários em relação ao sistema a ser projetado e devem ser considerados na criação do aplicativo

Cenários

Cenário 1: Dificuldade na Marcação de Consultas

Situação:

Cecílio Francisco, um aposentado de 75 anos, precisa marcar uma consulta médica de rotina. Ele vai ao posto de saúde, mas descobre que não há vagas disponíveis. Para conseguir atendimento, ele precisa voltar mais tarde e, mesmo assim, enfrenta filas enormes.

Trechos das falas:

- "A agenda é muito demorada, né?"
- "É difícil, porque a agenda é sempre demorada."
- "É frustrante... às vezes eu chego e não consigo ser atendido porque as vagas acabaram."

Cenário 2: Falta de Acesso a Informações Médicas

Situação:

Carla Mendes, de 45 anos, gostaria de ter um histórico acessível de suas consultas e exames anteriores. No entanto, ela não consegue lembrar quando fez os exames, nem quais foram os resultados, e isso a impede de fazer um acompanhamento adequado da sua saúde.

Trechos das falas:

- "Eu sei que preciso fazer os exames regularmente, mas o processo para agendar é muito cansativo."

- "Se tivesse um app que ajudasse a agendar e tivesse informações sobre os médicos, seria ótimo!"

Cenário 3: Expectativas Não Atendidas Durante o Atendimento

Situação:

João Costa, um vendedor de 30 anos, vai a uma consulta no SUS e sente que o médico não ouve suas preocupações. Ele sai do consultório sem uma resposta clara para suas dúvidas e sem a prescrição que esperava, resultando em frustração e insegurança sobre sua saúde.

Trechos das falas:

- "Algumas vezes, sinto que os médicos não têm tempo para ouvir minhas preocupações."
- "Eu não entendi o que o médico disse, e agora não sei se preciso voltar."

Cenário 4: Problemas com o Transporte para o Atendimento

Situação:

Cecílio enfrenta dificuldades para chegar ao posto de saúde porque não tem acesso a transporte público, e andar um quilômetro pode ser exaustivo para ele. Isso gera atrasos em suas consultas e uma necessidade de desmarcar por não conseguir chegar a tempo.

Trechos das falas:

- "É fácil eu vou, é um quilômetro só, mas é um posto que tem muito pouca... O atendimento é muito superficial."
- "Eu não tenho ônibus."

Conclusão

Esses cenários refletem as dificuldades que as personas ou protopersonas enfrentam em sua interação com o SUS e a importância de um aplicativo como o proposto na aplicação para resolver problemas relacionados à marcação de consultas, acesso a informações médicas, comunicação com os profissionais de saúde e facilitação do transporte para o atendimento. Cada cenário demonstra como as frustrações atuais impactam diretamente a experiência e os objetivos das personas, evidenciando a necessidade de melhorias no sistema de saúde.

