

UX Research MVP

Pós Digital em UX, IHC PUC – RIO

Sprint: Pesquisa com Usuários

Aluna: Sureia Almeida da Rocha
Porto Alegre, Setembro de 2024.



Domínio de aplicação e sistemas existentes



Domínio de aplicação: Saúde, gestão de condições crônicas e suporte ao Paciente

O domínio de aplicação do projeto envolve o desenvolvimento de um aplicativo voltado para o gerenciamento e suporte de condições crônicas como lúpus e fibromialgia.

O objetivo é criar uma plataforma integrada que não apenas ajude os pacientes a gerenciar seus regimes medicamentosos e consultas, mas também forneça informações educativas, dicas de exercícios para melhorar as dores, suporte prático e orientações específicas sobre nutrição e direitos civis.

Sistemas existentes no domínio



MyTherapy:

Funcionalidades:

Lembretes de medicamentos, diário de saúde, rastreamento de sintomas, relatórios de saúde.

Oportunidades de Melhoria:

Pode incluir informações específicas sobre condições como lúpus e fibromialgia, e adaptar funcionalidades para fornecer suporte específico para essas doenças.

Medisafe:

Funcionalidades:

Alertas de medicamentos, rastreamento de doses, integração com dispositivos de monitoramento.

Oportunidades de Melhoria:

Integrar sessões educacionais e de suporte emocional específico para condições crônicas e oferecer recomendações personalizadas baseadas em condições específicas.

CareZone:

Funcionalidades:

Gerenciamento de medicamentos, armazenamento de documentos médicos, agendamento de consultas.

Oportunidades de Melhoria:

Incluir vídeos e orientações sobre exercícios adaptados, e recursos educacionais sobre doenças específicas.

Lymphedema Health:

Funcionalidades:

Foco específico em linfedema, incluindo rastreamento de sintomas, dicas de cuidados e exercícios.

Oportunidades de Melhoria:

Expandir para incluir suporte para outras condições como lúpus e fibromialgia, e integrar uma seção de nutrição e direitos civis.

FlareMate:

Funcionalidades:

Rastreamento de sintomas e crises para condições autoimunes, informações e suporte para pacientes.

Oportunidades de Melhoria:

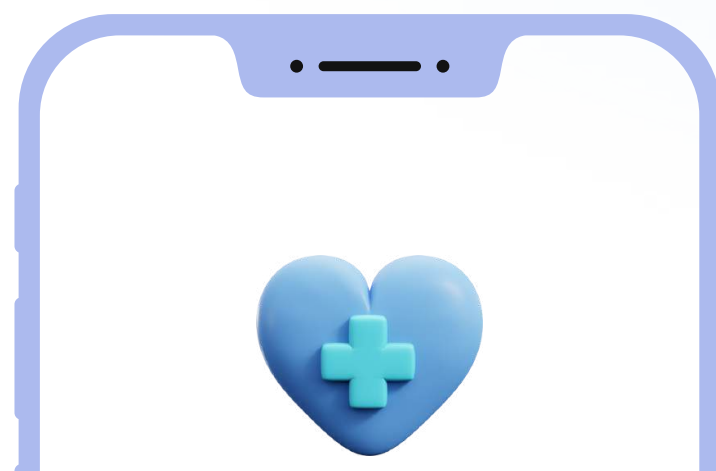
Adicionar funcionalidades de agendamento e armazenamento de exames, e integrar orientações nutricionais específicas. Ideias Aproveitáveis e Oportunidades de Melhoria



Integração de funcionalidades

Aproveitar: Combinar funcionalidades de lembretes de medicamentos e rastreamento de sintomas com uma base de dados educacional abrangente.

Melhoria: Oferecer alertas e lembretes personalizados para regimes específicos de tratamento e informações sobre a evolução das condições.





Recursos educacionais

Aproveitar: Desenvolver uma seção de vídeos e artigos sobre exercícios adaptados e cuidados específicos.

Melhoria: Criar conteúdos educacionais customizados que sejam constantemente atualizados e baseados em pesquisas recentes e recomendações de especialistas.

Orientações nutricionais

Aproveitar: Incorporar planos alimentares adaptados às necessidades de pacientes com condições crônicas.

Melhoria: Oferecer orientação personalizada e permitir a integração com aplicativos de rastreamento de alimentos e nutrientes.



Gerenciamento de documentos e consultas

Aproveitar: Facilitar o armazenamento e acesso a exames e resultados médicos.

Melhoria: Integrar com sistemas de agendamento de consultas médicas e permitir o compartilhamento seguro de informações com profissionais de saúde.

Suporte aos direitos civis:

Aproveitar: Incluir uma seção dedicada aos direitos civis e benefícios disponíveis para pessoas com condições crônicas.

Melhoria: Atualizar regularmente com informações legais e de suporte, e fornecer orientação prática sobre como acessar esses direitos.

Lacunas identificadas e problemas potenciais falta de personalização:



Muitos aplicativos existentes oferecem funcionalidades gerais, mas carecem de personalização para condições específicas como lúpus e fibromialgia.

Integração de recursos:

Há uma oportunidade de integrar múltiplos recursos (educacionais, de gerenciamento e suporte) em uma única plataforma coesa.

Atualização e relevância das informações:

Garantir que as informações fornecidas sejam atualizadas e baseadas nas melhores práticas e pesquisas mais recentes.

Suporte psicológico e comunitário:

A maioria dos aplicativos foca em aspectos físicos e práticos, mas há uma lacuna no suporte psicológico e na criação de uma comunidade de apoio.

Ao abordar essas lacunas e aproveitar as oportunidades identificadas, o aplicativo pode preencher uma necessidade significativa, oferecendo um recurso valioso e integrado para pessoas que enfrentam condições crônicas.

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders



1. Pacientes com lúpus, fibromialgia

Descrição: Indivíduos diagnosticados com essas condições crônicas que precisam gerenciar seus sintomas, medicamentos e tratamentos diários.

Necessidades: Informações detalhadas sobre suas condições, alertas para medicamentos, suporte emocional, exercícios adaptados, orientações nutricionais e acesso a direitos civis.

Papel no Grupo de Entrevistados: Essencial. Serão a principal fonte de informações sobre as necessidades específicas, desafios diários e preferências em relação ao aplicativo.

2. Cuidadores e familiares

Descrição: Pessoas que auxiliam os pacientes no gerenciamento de suas condições, administração de medicamentos e acompanhamento de consultas.

Necessidades: Ferramentas para ajudar no suporte aos pacientes, informações sobre como melhor auxiliar no tratamento e gestão de saúde.

Papel no Grupo de Entrevistados: Fornecerão perspectivas sobre o suporte necessário e como o aplicativo pode facilitar a gestão do cuidado.

3. Profissionais de saúde (Médicos, enfermeiros e fisioterapeutas)

Descrição: Especialistas envolvidos no diagnóstico e tratamento das condições crônicas, bem como na gestão da reabilitação e acompanhamento.

Necessidades: Recursos para comunicação com pacientes, monitoramento do progresso, e informações atualizadas sobre práticas e tratamentos.

Papel no Grupo de Entrevistados: Ajudarão a identificar as funcionalidades necessárias e garantir que o aplicativo esteja alinhado com as melhores práticas e diretrizes médicas.

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders



4. Nutricionistas e especialistas em dieta

Descrição: Profissionais que fornecem orientação nutricional específica para condições como lúpus, fibromialgia e reumatismo.

Necessidades: Ferramentas para oferecer recomendações dietéticas personalizadas e educar os pacientes sobre nutrição.

Papel no Grupo de Entrevistados: Oferecerão insights sobre como integrar orientações nutricionais eficazes e personalizadas no aplicativo.

5. Advogados e especialistas em direitos civis

Descrição: Profissionais que fornecem orientação sobre os direitos legais e civis dos pacientes com condições crônicas.

Necessidades: Informações sobre direitos dos pacientes e como acessar benefícios e suporte legal.

Papel no Grupo de Entrevistados: Ajudarão a desenvolver a seção do aplicativo dedicada aos direitos civis e benefícios disponíveis.

6. Organizações de apoio e grupos de pacientes

Descrição: Associações e ONGs que oferecem suporte, educação e recursos para pessoas com lúpus, fibromialgia e reumatismo.

Necessidades: Informações atualizadas, recursos de apoio, e formas de colaboração para melhorar o suporte aos pacientes.

Papel no Grupo de Entrevistados: Contribuirão com informações sobre as necessidades dos pacientes e possíveis parcerias para ampliação do impacto do aplicativo.

Entrevista: execução e análise



1. Pacientes com lúpus

Razão: São os principais usuários finais e fornecerão insights valiosos sobre suas necessidades e desafios específicos.

2. Paciente com fibromialgia

Razão: São os principais usuários finais e fornecerão insights valiosos sobre suas necessidades e desafios específicos.

Link: Transcrição entrevista Paciente Lúpus

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/Transcri%C3%A7%C3%A3o%20Entrevista%20usu%C3%A1rio%20Usu%C3%A1rio%202.pdf>

Link: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/Termo%20de%20consentimento%20Usu%C3%A1rio%202.pdf>

Obs: As autorizações do TCLE foram feitas no início das entrevistas e estão nas transcrições das entrevistas

Link: Transcrição entrevista Paciente Fibromialgia

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/Transcri%C3%A7%C3%A3o%20Entrevista%20usu%C3%A1rio%20Usu%C3%A1rio%201.pdf>

Link: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/Termo%20de%20consentimento%20Usu%C3%A1rio%201.pdf>

Obs: As autorizações do TCLE foram feitas no início das entrevistas e estão nas transcrições das entrevistas

Link: Condução e análise da entrevista-piloto

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/Condu%C3%A7%C3%A3o%20e%20an%C3%A1lise%20da%20entrevista-piloto.pdf>

Link: Análise da entrevista

<https://github.com/sureiarocha/MVPPUC/blob/main/An%C3%A1lise%20das%20Entrevistas.pdf>

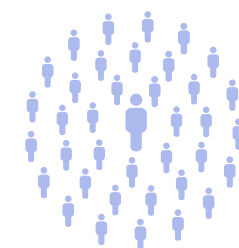
Comunicação dos resultados da pesquisa

Persona
Protopersona



Dados demográficos e estatísticos

Dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)



\$214 milhões
POPULAÇÃO TOTAL DO BRASIL



51,8% SÃO MULHERES.

Lúpus, fibromialgia são condições crônicas que afetam uma parcela significativa da população.

Lúpus

0,1%

DA POPULAÇÃO BRASILEIRA, PREDOMINANTEMENTE MULHERES EM IDADE FÉRTIL (15-44 ANOS).

Fibromialgia

2-4%

DA POPULAÇÃO BRASILEIRA, COM MAIOR INCIDÊNCIA EM MULHERES DE 30-50 ANOS.

Persona



Rosane

DADOS DEMOGRÁFICOS

Idade: 60 anos

Localização: Porto alegre

Estado Civil: Mãe de três filhos, com um deles morando no Canadá.

Profissão: Trabalhadora, com experiências variadas na área de medicina do trabalho.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Educação: Conhecimento na área da saúde, especialmente em medicina do trabalho.

Renda: Enfrenta dificuldades financeiras devido à condição de saúde e à necessidade de tratamento.

HISTÓRICO DE SAÚDE

Condições médicas: Diagnóstico de fibromialgia, problemas ortopédicos (coluna, mãos, pé e tornozelo) e participa de estudos de pesquisa relacionados à saúde.

Tratamentos: Realiza acompanhamento com médicos especialistas e já participou de várias fisioterapias, mas com pouca eficácia. **(Trecho: “...não tive um feedback decente.”)**

GERENCIAMENTO DA CONDIÇÃO

Métodos de organização: Utiliza um painel físico para organizar exames e informações médicas e configura lembretes no celular para medicação. **(Trecho: “...boto despertar no telefone.”)**

Apoio emocional: Fez terapia online e considera que foi muito benéfico, mas parou devido à mudança de horário da psicóloga. **(Trecho: “...foi para mim muito bom.”)**

NECESSIDADES E FRUSTRAÇÕES

Necessidade de apoio personalizado:

Acredita na importância de um atendimento mais personalizado e próximo. **(Trecho: “...um acompanhamento mais preciso se de fato vai fazer efeito.”)**

Frustração com o Sistema de Saúde:

Relata experiências negativas com médicos e a burocracia do sistema. **(Trecho: “...acabei que eu desistir de pedir perícia.”)**

SUPORTE SOCIAL

Relações familiares: Mantém comunicação com a família, mas evita compartilhar suas dores para não preocupar. **(Trecho: “...evitar passar as minhas dores.”)**

Desconfiança em comunidades online:

Cética em relação a grupos de apoio em redes sociais, preferindo interações mais próximas e significativas. **(Trecho: “...não confio muito e eu acho que uma comunidade com muitas pessoas... não sei se funcionaria para mim.”)**



Persona



Rosane

DADOS DEMOGRÁFICOS

Idade: 60 anos

Localização: Porto alegre

Estado Civil: Mãe de três filhos, com um deles morando no Canadá.

Profissão: Trabalhadora, com experiências variadas na área de medicina do trabalho.

INTERESSES E VALORES

Valoriza a saúde e bem-estar: Está disposta a explorar novas opções, como yoga, para melhorar sua condição. **(Trecho: “...estou pensando seriamente em fazer isso aqui pertinho.”)**

Busca por informação: Está atenta a informações sobre direitos e benefícios disponíveis para pessoas com fibromialgia, embora tenha dificuldade em encontrá-las.

(Trecho: “...a única informação que eu tenho é essa, sabe?”)

OBJETIVOS

Gerenciamento eficaz da fibromialgia: Deseja um suporte mais eficaz que a ajude a lidar com sua condição de maneira prática e respeitosa. **(Trecho: “...é um direito e é um dever para quem faz quem está em colocação prática.”)**

CONCLUSÃO

Rosane é uma mulher que, apesar das adversidades, busca maneiras de gerenciar sua saúde e está aberta a novas possibilidades, mas enfrenta desafios tanto no sistema de saúde quanto em suas relações sociais. Ela representa um grupo significativo de pessoas que necessitam de um apoio mais humanizado e integrado.

Persona



Hellena

DADOS DEMOGRÁFICOS

Idade: 34 anos

Ocupação: Psicóloga
clínica

Estado Civil: Solteira,
mora com uma amiga

Localização: Porto Alegre

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Formação e profissão: Mestrado completo em Psicologia.

Trabalha com saúde mental, o que a faz ter um entendimento mais profundo sobre questões emocionais e psicológicas.

HISTÓRICO DE SAÚDE

Diagnosticada com lúpus em 2020, apresentando sintomas como fadiga e dor nas articulações.

Tem um histórico de negação e confusão sobre seus sintomas iniciais.

(Trecho: "Eu percebo que eu fiquei um pouco em negação... eu achava que era preguiça.")

GERENCIAMENTO DA CONDIÇÃO

Ritmo de vida: Enfrenta dificuldades diárias devido à sua condição, afetando sua mobilidade e energia.

(Trecho: "Às vezes eu não consigo ficar em pé por muito tempo na fila do mercado.")

Lembretes de medicação: Usa medicamentos, mas tem dificuldades em lembrar de tomá-los devido ao TDAH.

(Trecho: "Eu nunca consigo lembrar de tomar.")

Busca por informação:

É rigorosa na seleção de informações sobre saúde, priorizando dados baseados em evidências. **(Trecho: "Eu sigo essas pessoas... vou para uma base de dados científicas)**

SUPORTE EMOCIONAL

Importância da terapia:

Retomou a psicoterapia e o acompanhamento psiquiátrico após o diagnóstico, reconhecendo a necessidade de suporte emocional.

(Trecho": Isso foi bem importante para mim.")

COMUNIDADE E IDENTIFICAÇÃO

Valoriza a criação de uma comunidade entre pessoas com condições crônicas, sentindo que isso proporciona pertencimento e apoio emocional.

(Trecho: "A pesquisa de outras pessoas com a mesma doença... nos dá uma sensação de pertencimento.")

DESAFIOS E FRUSTRAÇÕES

Desinformação:

Consciente da prevalência de informações erradas e falta de compreensão sobre sua condição, tanto em relação a profissionais de saúde quanto à sociedade em geral.

(Trecho: "O que eu mais vejo é desinformação e notícias falsas.")



Persona



Hellena

DADOS DEMOGRÁFICOS

Idade: 34 anos

Ocupação: Psicóloga
clínica

Estado Civil: Solteira,
mora com uma amiga

Localização: Porto Alegre

CONHECIMENTO SOBRE DIREITOS:

Conhecimento sobre Direitos:

Reconhece que não possui informações suficientes sobre direitos e benefícios, mas sente que essa informação não é amplamente divulgada.

(Trecho: "Eu nunca fui atrás para descobrir... não é uma informação divulgada.")

NECESSIDADES E RECURSOS

Integração de Suporte:

Acredita na necessidade de integrar informações sobre saúde, medicamentos e suporte emocional em uma única plataforma.

(Trecho: "Um recurso onde essas informações estão todas ali.")

CONCLUSÃO

Hellena é uma psicóloga de 34 anos, diagnosticada com lúpus, que enfrenta desafios diários em sua gestão de saúde. Ela se dedica a buscar informações baseadas em evidências e valoriza a importância do suporte emocional e da comunidade. Sua experiência a leva a desejar uma maior conscientização sobre condições crônicas invisíveis e a integração de recursos que a ajudem a gerenciar sua condição de maneira mais eficaz.

Protopersona



Clara Silva

DADOS DEMOGRÁFICOS

Idade: 29 anos

Ocupação: Assistente
administrativa

Estado Civil: Casada, mãe
de uma criança pequena

Localização: Chapecó - SC

CARACTERÍSTICAS PESSOAIS

Educação: Ensino superior completo em administração, com interesse em saúde e bem-estar.

Condições de Saúde: Diagnosticada com fibromialgia há 3 anos, lida com dor crônica, fadiga e dificuldades de sono.

Tecnologia: Usuária frequente de smartphones e aplicativos, busca soluções digitais para organizar sua vida.

GESTÃO DA CONDIÇÃO

Ritmo de Vida: Clara enfrenta desafios diários para equilibrar trabalho, cuidados com a família e gerenciamento da fibromialgia.

Remédios e Consultas: Tem dificuldade em lembrar de tomar a medicação e manter um registro de consultas médicas.

Busca por Informações: Procura informações sobre fibromialgia em redes sociais e sites de saúde, mas muitas vezes encontra informações contraditórias.

GESTÃO DA CONDIÇÃO

Importância do Apoio:

Valoriza o suporte emocional de familiares e amigos, mas sente que a compreensão sobre sua condição é limitada.

Comunidade:

Participa de grupos online de apoio, onde pode compartilhar experiências e dicas com outras pessoas que têm fibromialgia.

DESAFIOS E FRUSTRAÇÕES

Desinformação: Enfrenta a frustração de encontrar informações sobre sua condição que não são baseadas em evidências.

Gestão de Direitos: Não tem conhecimento suficiente sobre os direitos civis disponíveis para pessoas com condições crônicas, como licenças de trabalho e benefícios.

NECESSIDADES E RECURSOS

Gerenciamento Integrado: Deseja um aplicativo que centralize informações sobre medicamentos, consultas, dicas de nutrição e exercícios, tudo em um só lugar.

Educação e Conscientização: Procura recursos que ofereçam educação sobre fibromialgia, incluindo orientações práticas sobre nutrição e gerenciamento da dor.

Suporte Prático: Acredita que seria útil ter lembretes de medicamentos, dicas para atividades do dia a dia e informações sobre direitos e benefícios de forma acessível.

Clara é uma assistente administrativa de 29 anos diagnosticada com fibromialgia, que luta para equilibrar sua vida pessoal e profissional enquanto gerencia sua condição. Ela busca um aplicativo que ofereça suporte integrado para o gerenciamento da fibromialgia, incluindo lembretes de medicação, dicas de nutrição e um espaço para compartilhar experiências com outras pessoas. Clara valoriza informações baseadas em evidências e deseja mais educação sobre os direitos e benefícios disponíveis para pessoas com condições crônicas.

Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona



Objetivos Específicos

Gerenciar medicamentos:

Objetivo: Cadastrar e receber lembretes para a tomada de medicamentos.

Suporte pelo sistema: O aplicativo deve permitir que Clara registre os horários de medicação e configure notificações para lembrá-la de tomar os remédios.

Agendar consultas:

Objetivo: Marcar e lembrar as consultas médicas.

Suporte pelo sistema: O sistema deve incluir uma funcionalidade para agendar consultas e enviar lembretes próximos às datas.

Acessar Informações educativas:

Objetivo: Encontrar informações confiáveis sobre fibromialgia e estratégias de manejo.

Suporte pelo sistema: O aplicativo deve oferecer uma biblioteca de conteúdos educacionais baseados em evidências sobre fibromialgia, nutrição e exercícios.

Conectar com comunidade:

Objetivo: Participar de grupos de apoio e interação com outras pessoas que têm condições crônicas.

Suporte pelo Sistema: Incluir um fórum ou espaço de comunidade para que Clara possa compartilhar experiências e dicas com outros usuários.

Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona



Objetivos Específicos

Monitorar sintomas:

Objetivo: Registrar e acompanhar a evolução dos sintomas e gatilhos.

Suporte pelo sistema: O sistema deve permitir que Clara registre sintomas diários, facilitando a análise e discussão com profissionais de saúde.

Entender direitos e benefícios:

Objetivo: Obter informações sobre direitos civis e benefícios disponíveis para pessoas com condições crônicas.

Suporte pelo sistema: Incluir uma seção informativa que explique os direitos e benefícios relacionados à fibromialgia, com links para recursos adicionais.

Objetivos Gerais

Facilidade de uso:

Objetivo: Ser intuitivo e fácil de navegar.

Suporte pelo sistema: O design deve ser claro e acessível, com menus simples e um layout amigável.

Integração de Funcionalidades:

Objetivo: Oferecer uma plataforma que centralize todas as informações e ferramentas necessárias.

Suporte pelo sistema: O aplicativo deve combinar gerenciamento de medicamentos, agendamento de consultas e acesso a informações em um único lugar.

Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona



Objetivos Gerais

Apoio emocional:

Objetivo: Proporcionar suporte emocional e sensação de pertencimento.

Suporte pelo sistema: Incluir recursos que promovam interações sociais e trocas de experiências, como chats ou grupos de discussão.

Educação e conscientização:

Objetivo: Promover a educação sobre doenças crônicas e bem-estar.

Suporte pelo sistema: O sistema deve oferecer cursos, webinars ou artigos que ajudem Clara a entender melhor sua condição e a cuidar de sua saúde.

Eficiência no gerenciamento:

Objetivo: Reduzir o tempo e o esforço necessário para gerenciar a condição.

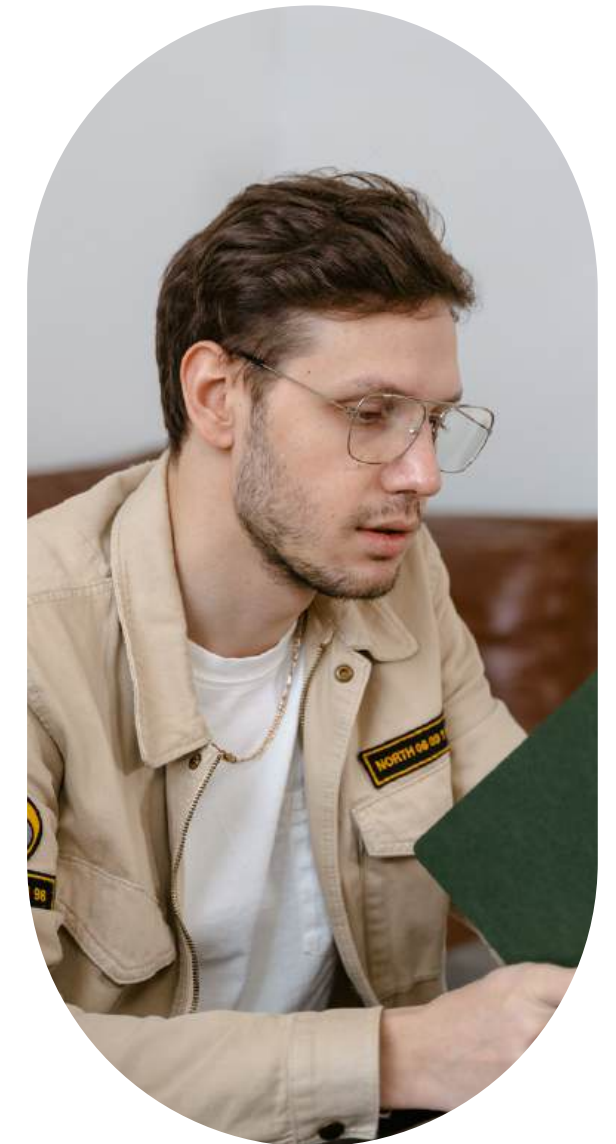
Suporte pelo sistema: O aplicativo deve automatizar lembretes, facilitar o registro de informações e oferecer relatórios que ajudem Clara a se manter organizada.

Conclusão

Os objetivos identificados acima são fundamentais para orientar o desenvolvimento do sistema, garantindo que ele atenda às necessidades reais da persona e da protopersona, enquanto proporciona uma experiência de uso eficiente e gratificante.

Cenários de problema

Persona
Protopersona





Cenário 1: Esquecimento de Medicamentos

Situação: Clara está tentando gerenciar seu regime de medicamentos para a fibromialgia, mas frequentemente esquece de tomar os remédios. Em um dia particularmente corrido, ela se distrai com trabalho e acaba não tomando a medicação. Isso resulta em um aumento significativo de dor e fadiga no dia seguinte, prejudicando sua capacidade de realizar atividades cotidianas.

Trecho da Entrevista: "**Eu acho que uma boa seria um lugar que encontrasse tudo sobre minha saúde**" (Hellena Bonocore). Isso reflete a necessidade de um sistema que lembre Clara de suas medicações de forma eficiente.

Cenário 2: Dificuldade em Acessar Informações Confiáveis

Situação: Clara ouviu falar de um novo protocolo de exercícios para fibromialgia em uma conversa com amigos, mas não consegue encontrar informações confiáveis sobre isso. Após uma busca na internet, ela se depara com muitos sites e posts contraditórios, deixando-a confusa e insegura sobre como proceder.

Trecho da Entrevista: "**Eu utilizo muito redes sociais, mas tenho um certo rigor para selecionar as informações que eu consumo**" (Hellena Bonocore). Este trecho mostra a frustração de Clara em buscar informações e a necessidade de ter acesso a conteúdos validados.



Cenário 3: Falta de Suporte Emocional

Situação: Após uma semana difícil lidando com os sintomas da fibromialgia, Clara se sente isolada e sem apoio emocional. Ela gostaria de conversar com outras pessoas que passam por experiências semelhantes, mas não sabe como encontrar uma comunidade ou grupo de apoio adequado. Isso contribui para o aumento da sua ansiedade e solidão.

Trecho da Entrevista: "Pesquisei outras pessoas com a mesma doença e percebi que isso nos dá uma sensação de pertencimento" (Hellena Bonocore). Esse trecho ilustra a importância da conexão com outros e como a falta dessa interação afeta o bem-estar emocional de Clara.

Cenário 4: Desinformação sobre Direitos e Benefícios

Situação: Clara descobre que pode ter direito a benefícios que poderiam ajudar no manejo da sua condição, mas não sabe como acessá-los. Após tentar buscar informações no site do governo, ela se depara com linguagem complexa e confusa, o que a desmotiva a continuar a pesquisa.

Trecho da Entrevista: "Não é uma informação divulgada e não é de fácil acesso" (Hellena Bonocore).

Esse trecho destaca a dificuldade em acessar informações sobre direitos e benefícios, um problema que pode impactar diretamente a capacidade de Clara de gerenciar sua condição.

Obrigada!

