

Um olhar diferenciado para o Idoso na compreensão da qualidade de serviços em cenários laboratoriais

A differentiated look for the Elderly in the understanding of the quality of services in laboratory scenarios

AMPHILÓQUIO, Willian; Mestrando no Programa de Mestrado Profissional em Design; UNIVILLE (Universidade da Região de Joinville).
willian.amphiloquio@gmail.com

HOFFMEISTER, Cristiane; Mestranda no Programa de Mestrado Profissional em Design; UNIVILLE (Universidade da Região de Joinville).
cris_hoffmeister@hotmail.com

MARCHESINI, Bernardo; Mestrando no Programa de Mestrado Profissional em Design; UNIVILLE (Universidade da Região de Joinville).
bernardolmarchesini@gmail.com

RIOS, Fernanda; Mestranda no Programa de Mestrado Profissional em Design; UNIVILLE (Universidade da Região de Joinville).
fernandasrios@hotmail.com

SETTE, Soleni S. Kuhn; Mestranda no Programa de Mestrado Profissional em Design; UNIVILLE (Universidade da Região de Joinville).
solkuhn@hotmail.com

Resumo

O presente artigo objetiva, por meio da abordagem HCD - *Human Centered Design* (design centrado no humano), a compreensão da qualidade na assistência dos serviços voltados aos idosos em cenários laboratoriais. O estudo foi dividido em três etapas: (1) ouvir: observar, analisar e entender as necessidades latentes; (2) criar: convergir e definir os dados, de modo a sintetizar as oportunidades e os achados; e (3) implementar: explicitar as sugestões de melhorias prontamente elencadas.

Palavras Chave: design centrado no humano; idoso; laboratório de análises clínicas.

Abstract

This article aims to understand the quality of the service for the elderly in laboratory settings through HCD - Human Centered Design approach. The study was divided into three stages:

(1) hear: observing, analyzing and understanding latent needs; (2) create: converging and defining the data, in order to synthesize the opportunities and the findings; and (3) deliver: expliciting suggestions for improvements that are promptly listed.

Keywords: *human-centered design; elderly; clinical laboratory.*

1.Introdução

O design de serviço é uma modalidade relativamente nova no âmbito do design, cujo propósito se dá pelo distanciamento da ênfase puramente no material, gerando, assim, oportunidades de serviços para substituir a alta demanda de produtos e/ou otimizar um processo organizacional (MANZINI, 2008). Paul Bate e Glenn Robert (2007) explicitam que cada usuário constrói a sua própria experiência de acordo com a gama de referências e expectativas que carrega, desse modo, faz-se importante identificar os aspectos mais sutis possíveis em um determinado espaço, que, por sua vez, interferem na experiência de uso.

Com a evolução tecnológica, percebe-se o crescimento gradual de empresas que buscam a adequação de seus serviços aos usuários, relacionando qualidade de serviço com o bem-estar pessoal. Na área da saúde essa evolução acontece de forma acelerada no quesito maquinários e *softwares*, a fim de gerar resultados cada vez mais precisos. No entanto, quando se diz respeito aos usuários, há ainda muitas lacunas.

O público-alvo a ser trabalhado na pesquisa tem relação direta com os serviços prestados por inúmeros laboratórios, levando em consideração a crescente demanda deste grupo de usuários. De acordo com Leitão (2015), as mudanças demográficas irão alterar significativamente o comportamento da sociedade no Brasil e, de igual modo, em toda a esfera global. Antes, todavia, é necessário entender como o respectivo público pode ser reconhecido:

Velhice e envelhecimento são processos distintos: se o envelhecimento é o tempo da idade que avança, a velhice é o da idade avançada, entenda-se, em direção à morte. No discurso atual, a palavra envelhecimento é quase sempre usada num sentido restritivo e em lugar da velhice. A sinonímia destas palavras denuncia a denegação de um processo irreversível que diz respeito a todos nós, do recém-nascido ao ancião. (MESSY, 1999, p.23)

Costa (1998) também distingue envelhecimento e velhice: (1) envelhecimento: processo evolutivo, um ato contínuo, isto é, sem interrupção, que acontece a partir do nascimento do indivíduo até o momento de sua morte; e (2) velhice: é o estado de ser velho, o produto do envelhecimento, o resultado do processo de envelhecer.

Leitão (2013) explicita que a população no Brasil nas próximas décadas irá passar por grandes transformações estruturais. O índice populacional irá diminuir, os casais terão mais controle sobre a projeção de filhos e o número de idosos aumentará consideravelmente. Em 2040, por exemplo, de acordo com dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) as pessoas que atualmente são enquadradas como idosos superarão o público de 0 a 14 anos. A sociedade, portanto, precisará se adaptar a uma população envelhecida.

Este artigo apresenta os resultados de uma análise da experiência com idosos em cenários laboratoriais, com o devido sigilo do local. De modo geral, o ambiente hospitalar e laboratorial conota frieza, solidão e insegurança. O estudo buscou investigar as interferências técnicas, culturais e estruturais relacionadas ao processo de reconhecimento, interação, envolvimento e atendimento do idoso no espaço.

Para a investigação, foi utilizada a metodologia HCD - *Human-Centered Design* (design centrado no humano, em tradução livre), de acordo com a IDEO (2017, web). A pesquisa foi dividida em três eixos essenciais para o processo de imersão e desenvolvimento: **ouvir (*hear*)**: observar, analisar e entender as necessidades latentes; **criar (*create*)**: convergir e definir os dados de modo a sintetizar as oportunidades e os achados, a fim de transformá-los em ideias pertinentes e coerentes com a respectiva situação analisada; o item **implementar (*deliver*)** não será objeto de estudo deste artigo.

2. Problematização

A proposta de estudo tem como ponto de partida as consequências do envelhecimento populacional, buscando oportunidades de melhorias em cenários laboratoriais, desde o atendimento até as limitações sofridas por esse grupo de usuários. Entende-se que a qualidade de serviço deve ser considerada em toda a experiência do usuário, como a sua chegada ao ambiente até o pós-atendimento, que se caracteriza, usualmente, pelo recebimento do resultado.

A problemática para o estudo emerge do briefing inicial da pesquisa, a partir da percepção da necessidade de melhorias no cenário laboratorial. A técnica de *brainstorming* foi utilizada para a averiguação dos pontos de urgência., bem como para a mensuração dos conceitos e princípios incumbidos ao serviço, de acordo com a figura 01.

Figura 01 - Infográfico das expectativas iniciais

Problematização

(briefing & brainstorming)



Fonte: Arquivo pessoal (2017)

Dado o levantamento inicial de dados, foi, então, organizada uma pesquisa de campo para entender o cotidiano nos ambientes ambulatoriais, por meio de uma imersão em profundidade com usuários e profissionais do respectivo ambiente.

3. Pesquisa de campo

O processo de análise ocorreu durante um período de 2 meses, por meio de pesquisa qualitativa, com o propósito de entender os comportamentos, necessidades e exigências do público de terceira idade, bem como os apontamentos dos atendentes e prestadores de serviços. As técnicas provenientes do *kit* de ferramentas HCD foram divididas em 2 etapas de pesquisa. Na primeira, para o levantamento preliminar de informações e contextualização, foram aplicadas as seguintes técnicas: visita técnica, entrevista semi-estruturada, observação, *fly-on-the-wall* e mapa de empatia. Na segunda, por sua vez, para validar a pesquisa, foram utilizadas as técnicas de entrevista com os colaboradores e uma nova observação do cenário pesquisado, a fim de verificar as necessidades, categorizar as oportunidades e gerar ideias .

3.1 Ouvir

De acordo com a IDEO (2017, web), 'ouvir' se caracteriza pelo método em que o pesquisador formula as primeiras noções sobre a realidade do seu público, abordando as pessoas em seus próprios contextos, com o fim de entender suas reais necessidades.

Assim, o objetivo foi entender o cenário, conhecer o espaço, definir o perfil do público, analisar o ambiente e compreender os processos cotidianos do ambiente laboratorial. Foram utilizadas as seguintes técnicas de levantamento de dados: *brainstorming* (problematização e sintetização do briefing), mapa de empatia (necessidades do público), visita técnica (interação com o local), observação (avaliação dos problemas), entrevista (temas-chave sobre o funcionamento do laboratório) e *fly-on-the-wall* (acompanhamento da experiência de um usuário no local).

Faz-se importante salientar que tais técnicas foram utilizadas com o intuito de criar a primeira percepção sobre o local, de modo a evidenciar os enfrentamentos e as expectativas do público. A seguir, portanto, há o desdobramento da aplicação das respectivas técnicas.

3.2 Visita técnica em cenário ambulatorial

Objetivou-se com a visita técnica: (1) entender o ambiente; (2) conhecer os processos; (3) captar experiências, necessidades e cenários; e (4) obter dados qualitativos. De acordo com a IDEO (2017, web): “visitar as pessoas onde vivem, trabalham, socializam e mergulhar no contexto das mesmas pode revelar novos *insights* e oportunidades inesperadas”. A partir desta visita técnica inicial, portanto, foram registrados achados valiosos para o entendimento e o desenvolvimento projetual.

Para a realização da visita, os pesquisadores desenvolveram um roteiro com ações importantes a serem aplicadas na coleta de dados, definindo o desdobramento do funcionamento das técnicas em 3 momentos distintos: observação, entrevista e *fly-on-the-wall*.

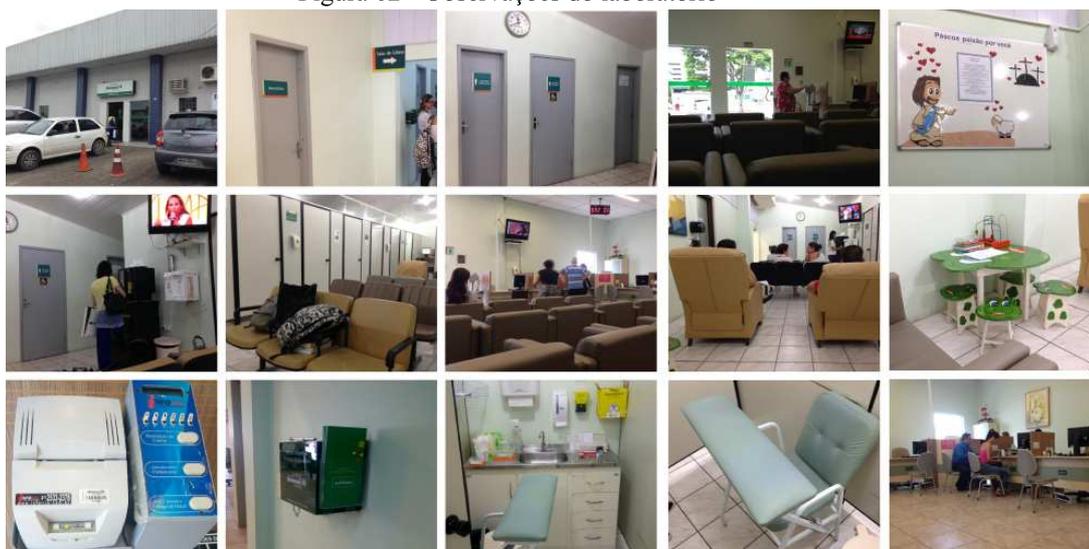
3.2.1 Observação

A observação foi essencialmente significativa para o andamento da presente pesquisa. Essa etapa consistiu em analisar os pontos críticos do cenário (atendimento, informações ofertadas e fluxo), bem como entender o ambiente, conhecer os processos, analisar experiências, necessidades e cenários, com ênfase no idoso.

De acordo com Gil (1999), a observação estabelece um elemento fundamental para a pesquisa, pois é a partir dela que é possível delinear as etapas de um estudo: formulação de problema, construção de hipóteses, definição das variáveis, coleta de dados, dentre outros.

Por meio da observação, foi possível obter determinadas informações sobre os aspectos atrelados à realidade do espaço laboratorial estudado, de acordo com a figura 04.

Figura 02 - Observações do laboratório



Fonte: Arquivo pessoal (2017)

3.2.2 Entrevista

Para avaliar o público-alvo, se fez necessária a realização de uma entrevista semi-estruturada, a fim de coletar informações por meio de suas percepções. De acordo com a IDEO (2017, web): “entrevistas individuais são críticas para a maioria das pesquisas em design, pois proporcionam um mergulho profundo e rico em comportamentos, razões e vida das pessoas”. Desse modo, foi organizado o roteiro com os principais temas: (1) fluxo; (2) tempo; (3) atendimento; (4) experiência.

A entrevista foi realizada com duas idosas e alguns funcionários, de forma direta, a partir dos temas previamente estipulados. As informações foram registradas por meio de anotações. A seguir, há o levantamento da técnica aplicada:

- Entrevista com 2 idosas;
- Os funcionários são atenciosos com os idosos: trazem comidas no banco e fazem atendimento domiciliar;
- Meio-dia: usualmente o público retira os exames. Os idosos, no geral, fazem os exames pela manhã e vão no período da tarde buscá-los;
- Quem não é idoso reclama da demora no atendimento.

3.2.3 Fly-on-the-wall

Por se tratar de um público com uma característica específica, qual seja, idade igual ou superior a 60 anos, utilizou-se a presente ferramenta, observando-se, mesmo que à distância, um usuário idoso desde a chegada no ambiente até a sua saída do laboratório.

De acordo com Martin & Hanington (2012), a técnica de *fly on the wall* permite ao pesquisador analisar, de forma discreta, o que deseja analisar, isto é, sem interferência direta do pesquisador. Foram identificados pontos relevantes, aspectos virtuosos e críticos.

As oportunidades encontradas durante esse processo evidenciaram situações desconfortáveis e, às vezes, até embaraçosas. Gera-se, em razão disso, ansiedade, impaciência, agitação, descontentamento, lotação, pressão, atraso, filas e tantos outros problemas que afetam diretamente o sistema organizacional do ambiente.

3.3 Imersão e idealização (*create*)

Nesta etapa da pesquisa todas as informações obtidas foram convergidas para reavaliar a problemática e sua pertinência. Posteriormente, passou-se às análises específicas, sendo feita nova triagem de dados e separação das oportunidades advindas de todos os estudos realizados nas fases anteriores. Completada a imersão, iniciou-se o momento da ideação, visando explorar as oportunidades oriundas das análises mencionadas.

3.3.1 Modelo mental

Após a aplicação das primeiras técnicas, cujo objetivo foi obter as primeiras percepções do local e do público, a equipe de pesquisa estruturou um modelo mental das

informações. A partir desta técnica, buscou-se afunilar e sintetizar os dados coletados, como forma de evidenciar os principais achados e avaliar as possibilidades de solução.

Esta etapa ocorreu diretamente com a equipe, por meio de discussões, pesquisas, anotações, infografias e convergência de dados. Foi necessário entender os detalhes que influenciavam a estrutura organizacional no cenário laboratorial. De acordo com a IDEO (2017, web): “a mente de principiante é fundamental para entrar em um ambiente familiar sem trazer suposições baseadas em experiências anteriores”. O modelo mental, portanto, vem de maneira a registrar percepções sutis, que, para os colaboradores e a diretoria do local podem já não fazer sentido, dado o alto grau de convivência com o ambiente. Na figura 03 é possível visualizar as principais palavras atreladas à pesquisa de imersão.

Figura 03 - Nuvem de palavras



Fonte: Arquivo pessoal (2017)

Nuvem de palavras é uma técnica utilizada para organizar as informações de acordo com a sua importância. Assim, as palavras que mais se destacam em determinada pesquisa são dispostas em um quadro, cuja proporção em que se encontram indica a frequência em que são usadas. A cor também pode ser utilizada como instrumento de diferenciação, desse modo, a informação de se torna mais clara, evidenciando os atributos e impressões comumente utilizadas (MARTIN & HANINGTON, 2012).

A partir dessa organização de palavras, observou-se os principais termos que influenciavam consideravelmente no processo de interação, experiência e impressão do cenário laboratorial. As palavras “fluxo”, “experiência” e “sinalização”, representadas pela cor verde e proporcionalmente maiores, foram as mais comuns durante o processo de imersão inicial. As palavras destacadas por meio da cor cinza e proporcionalmente menores foram as que, embora surgissem com frequência, não apresentavam motivo de grande atenção e/ou relevância. Esse processo foi imprescindível para o reconhecimento das principais necessidades, de modo a nortear a equipe com relação ao desenvolvimento da solução.

3.3.2 Entrevista com os colaboradores

Para avaliar o ambiente e suas implicações por meio de outra perspectiva, se fez necessária a realização de uma entrevista semiestruturada, a fim de coletar informações a partir dos colaboradores do laboratório. De acordo com Martin & Hanington (2012, p.234):

“as entrevistas são um método de pesquisa fundamental para o contato direto com os participantes, para coletar as informações pessoais de primeira mão das experiências, opiniões, atitudes e percepções”.

Desse modo, foram estipulados seis temas-chave para a aplicação da técnica: (1) fluxo e quantidade: volume de pessoas, gargalos, períodos preferidos, público; (2) tempo: implicações que causam gargalos, públicos mais demorados, atendimento, senha; (3) queixas: dores, expectativas, frustrações, anseios, necessidades; (4) experiência: tecnologias, ambientação, sinalização, cenário; (5) leiaute: disposição e identificação do local; e (6) confiança: assiduidade, frequência e ansiedade.

A entrevista se deu com três atendentes, de forma direta, a partir dos temas previamente categorizados. As informações foram registradas por meio de anotações. Abaixo, o quadro 01 descreve os aspectos questionados; o retorno obtido a partir das respostas dos entrevistados e as observações adicionais, como resultados da entrevista:

Quadro 01: resultado de entrevista

ASPECTO QUESTIONADO	RETORNO DO ENTREVISTADO	OBSERVAÇÕES
1-Fluxo e Quantidade:	À tarde geralmente há mais crianças; Os idosos preferem o período da manhã.	Se porventura precisarem de outro exame ou buscar resultados, não vão à tarde, retornam apenas no outro dia.
2-Tempo:	O processo é mais demorado com os idosos; Gostam de vir mais cedo; São mais demorados (para pegar a guia, identidade e até mesmo para entender o processo, como as próprias solicitações); Na maior parte das vezes, eles vêm sozinhos – mas gostam de vir acompanhados; Fazem confusão de documentos (às vezes a atendente precisa indicar o correto);	Falta disseminar a informação de necessidade de acompanhamento para maiores de 60 anos; e da preparação para o exame. O médico não passa com antecedência as informações quanto a documentos necessários ao paciente, dessa forma ficam confusos.
3-Queixas:	Acima de 80 anos: mais pacientes, porém mais demorados (processo delicado); Início da terceira idade, + 60 anos: reclamam mais, mas são mais rápidos, são ansiosos e querem logo ser atendidos. Indagam as atendentes do banco e falam alto.	As queixas variam muito, e a faixa etária influencia bastante.

4-Experiência:	Eles têm problemas com o leitor de digitais – às vezes as atendentes acabam por desistir de fazer o processo. Nesse sentido, o processo, torna-se moroso; As atendentes levantam a mão para chamá-los e para indicar o caixa preferencial.	Há duas atendentes específicas para a cobertura preferencial.
5-Leiaute:	Não conseguem achar o guichê com facilidade; São apenas 2 (dois) guichês preferenciais.	A placa de sinalização do guichê encontra-se em área pouco visível, na linha dos joelhos.
6-Confiança:	A maioria dos pacientes considera-se de casa, em virtude disso, são mais ansiosos para serem chamados;	Querem conversar (conversa informal sobre o cotidiano).

Fonte: primária (2017)

Foi possível, a partir da entrevista, visualizar sob um novo ponto de vista (dos funcionários) as percepções das situações recorrentes em laboratório.

4. Resultados obtidos

As análises foram divididas em sete pontos-chave: análise do fluxo, análise do tempo, análise das queixas, análise da experiência, análise do leiaute, análise da confiança e análise ergonômica. O quadro 02, descreve resumidamente o tipo de análise feita na etapa de levantamento de dados, os destaques que por vezes se configuram em observações e aponta as oportunidades observadas.

Quadro 02: análises

TIPO DE ANÁLISE	DESTAQUES	OPORTUNIDADES
01- Análise do fluxo	A análise de fluxo contribui para que se tenha noção precisa sobre os horários de maior número de visitas dos clientes.	É possível, a partir dessa análise, adequar a equipe para o melhor atendimento ao cliente. Observar o fluxo permitiu avaliar como o público se comporta e quais seriam os momentos de maior necessidade de atenção.
02-Análise do tempo	Uma das questões fundamentais na experiência do usuário para este tipo de serviço é a sua duração. Na entrevista com os usuários internos, identificou-se que a duração da prestação do serviço, em especial para o idoso, tardava mais que o ideal e por diversos motivos.	Após as entrevistas, mostrou-se relevante buscar um caminho em que a experiência, para os idosos fosse eficaz, sem ser apressada.

03-Análise das queixas	Nesta etapa foram analisados os aspectos comportamentais envolvendo o público-alvo e o cenário do ambiente, de modo a evidenciar as dificuldades acentuadas.	Percebe-se como pontos de oportunidades, a busca por um atendimento amigável e cauteloso, bem como um treinamento da equipe para os respectivos casos.
04- Análise da experiência	A experiência do usuário é de total importância para um funcionamento sadio do sistema organizacional como um todo. O público precisa, para tanto, entender com facilidade as informações, os ambientes, as solicitações e, sobretudo, o espaço precisa de mecanismos com ênfase na usabilidade, interação e sustentabilidade.	Recomenda-se um treinamento dos funcionários voltado ao uso das tecnologias, a fim de otimizar o processo de atendimento. Se faz importante, também, repensar a disposição de alguns materiais de sinalização, de modo a trazer identificação aprimorada dos ambientes. Finalmente, sugere-se um porta-materiais logo a frente do balcão de atendimento, com o intuito de que o usuário tenha um espaço para guardar seus objetos pessoais – respeitando princípios ergonômicos.
05- Análise do leiaute	Após as visitas <i>in loco</i> no laboratório, percebeu-se que tanto no endereço antigo, quanto nas futuras instalações algumas culturas empresariais são repetidas e podem gerar desconforto para o usuário.	As percepções referentes às placas de sinalização dos guichês ficam dispostas em área de difícil visualização, tendo como consequência o atraso no fluxo e no ritmo do atendimento.
06-Análise da confiança	Nesta etapa observou-se o nível de confiança e a relação de satisfação do cliente/usuário com laboratórios, a partir de análises do público da terceira idade.	Reserva-se como sugestão para esse caso a otimização do sistema de sinalização do ambiente, tornando-o claro e objetivo. É preciso, por parte dos funcionários, treinamento voltado a esses usuários.
07-Análise ergonômica	Nesta etapa analisou-se aspectos físicos, organizacionais e comportamentais, envolvendo o público-alvo e o cenário laboratorial,	Por meio das situações encontradas nos aspectos analisados, as oportunidades se voltam para o aspecto físico. Com um ambiente melhorado, será possível suprir as dificuldades encontradas.

Fonte: primária (2017)

A partir das análises aplicadas, foi possível fazer alguns apontamentos e sugestões a partir das oportunidades observadas. Nesse sentido, contribui para a melhoria do espaço e do atendimento.

5. Considerações finais

Durante a pesquisa, por meio de diversas técnicas de imersão, pôde-se observar algumas oportunidades no espaço, com o objetivo de enriquecer o serviço prestado. Para tanto, foram listados pontos críticos da experiência do usuário designado e, posteriormente, meios possíveis de melhor explorar tais situações.

A abordagem do design centrado no humano serviu como um guia para a aplicação das técnicas e do entendimento do público, de modo a facilitar a interação no processo de imersão, na análise de dados e, sobretudo, na construção das possibilidades projetuais. A pesquisa, portanto, demonstrou as diferenças entre o prescrito e o uso real.

Foi possível coletar dados importantes sobre as ações dos usuários (as motivações, expectativas e interações), a sinalização (legibilidade, leituraabilidade, pregnância, facilidade), e a confiança das pessoas (interesses, reciprocidade, conforto). Desse modo, pôde-se mensurar a eficiência do serviço, de modo a traçar possibilidades de melhoria organizacional.

Assim, com essas e outras informações, o grupo teve como primazia otimizar o fluxo por meio da melhoria da experiência no local. Tais estudos geraram o mapa indicativo dos pontos críticos e urgentes do local. Ao acessar o ambiente, é importante que o idoso possa interpretar com facilidade as informações e manuseie os equipamentos e os documentos de forma correta à luz de princípios como usabilidade, acessibilidade e mobilidade.

A possibilidade de trabalhar com um segmento diferente proporcionou ao grupo experiências importantes e pertinentes que o design é capaz de proporcionar. A imersão e o contato com as pessoas suscitou necessidades que às vezes passavam despercebidas pelo corpo técnico do espaço. Desse modo, notou-se a importância da empatia para a promoção de ambientes favoráveis e coerentes às necessidades humanas.

Referências

Bate, Paul; Robert, Glenn. **Bringing User Experience to healthcare improvement Abingdon: Radcliffe Oxford**. 207 p.2007.

COSTA, Elizabeth M. Sene. **Gerontograma: a velhice em cena – estudos clínicos e psicodramáticos sobre o envelhecimento e a terceira idade**. São Paulo: Agora, 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1999
HANINGTON, Bruce; MARTIN, Bella.. **Universsal Methods of Design**. Rockport Publishers. 480p. 2012.

IBGE. **Estudos e Pesquisas**. Síntese de indicadores sociais : uma análise das condições de vida da população brasileira : 2015 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro : IBGE, 2015. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95011.pdf>> . Acesso em: 13 jun. 2017.

IDEO. **HCD - Kit de Ferramentas**. Disponível em < <https://www.ideo.com/post/design-kit> >. Acesso em: 06 jun. 2017.

LEITÃO, Miriam. **História do Futuro: o horizonte do Brasil no século XXI**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2015.

MANZINI, Ezio. **Design para a inovação social e sustentabilidade**: comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais. Rio de Janeiro: E-papers, 2008.

MESSY, Jack. **A pessoa idosa não existe**. Uma abordagem psicanalítica da velhice. São Paulo: Aleph, 1999.

UNIMED. **Acomodações e estruturas**. Disponível em <
http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd_canal=55013&cd_secao=67418 >. Acesso em:
07 jun. 2017.