



# Telessaúde HU-UFMA: uma análise apoiada na perspectiva do Design de Serviço

Larissa Moreira Lima Camara<sup>1</sup>;

Rosane de Fátima Antunes Obregon<sup>2</sup>;

---

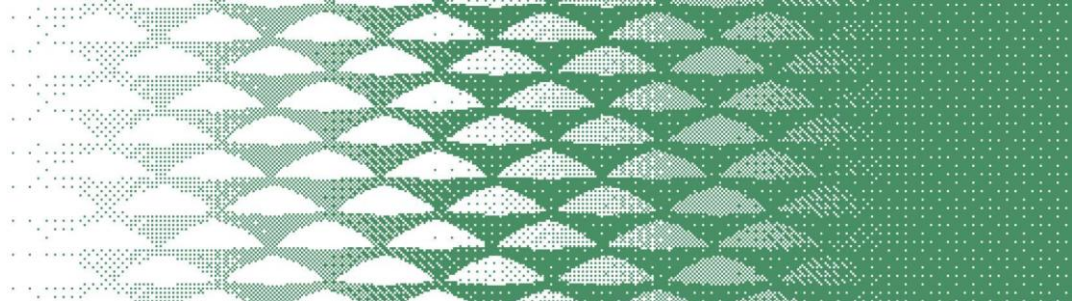
## resumo:

Em 26 de janeiro de 2020, foi confirmado o primeiro caso de coronavírus no Brasil, na cidade de São Paulo. O novo agente do COVID-19, de acordo com a OMS, foi descoberto no final de 2019, após registrar casos na China, levando à ampliação da lista de países em alerta para casos suspeitos ao redor do mundo. De maneira drástica, a pandemia chegou como um turbilhão na vida das pessoas, e com maior intensidade na vida dos profissionais de saúde. Uma das medidas de contenção da pandemia é, e continua sendo, o isolamento social, que consiste na diminuição de interação entre as pessoas, com o objetivo de amenizar a velocidade de transmissão da doença. Com isso, durante a época de lockdown, apenas os serviços essenciais foram mantidos. Por meio desse cenário gerado durante a pandemia, o Ministério da Saúde, através da Portaria MS/GM nº 467/2020, autorizou a prática da telemedicina para instituições de saúde, permitindo o monitoramento e troca de informações médicas de forma digital. No entanto, para que a execução desse novo método obtenha êxito, torna-se fundamental investigar a experiência do usuário na área da telessaúde. É através do surgimento desse cenário, que Manzini (2015) destaca o papel do designer na contemporaneidade, como facilitador de processos, buscando compreender e mapear a experiência do usuário, permitindo equilíbrio entre a eficiência operacional e satisfação do cliente no momento de criação de um produto ou serviço. Corroborando, Bertola (2004) narra a possibilidade de novos caminhos para o design, possibilitando-o a dar forma aos mais diversos produtos da contemporaneidade, como serviços, experiências, cenários, sistemas de comunicação, entre outros. É desse modo, que o olhar direcionado do designer para propor soluções em situações complexas, vem ressaltando nos últimos anos, a criação de serviços inovadores, como é o caso da Telemedicina, um serviço oferecido pela Telessaúde. Nessa linha, é válido questionar como o design de serviços poderá contribuir para a promoção do serviço de telessaúde? Assim, propõe-se como objetivo geral de pesquisa analisar as contribuições do design de serviços na promoção do serviço de telessaúde nas unidades de Atenção Primária à Saúde do HU-UFMA. Para tanto o estudo define-se como exploratório-descritivo, de caráter qualitativo (LAKATOS, 2010; GIL, 2008; SANTOS, 2018), tendo como escopo de pesquisa o Serviço de Telessaúde do HU-UFMA. Como procedimentos, será realizada a Revisão Sistemática de literatura em base de dados científicas como Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (CAPES), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos (PubMed), a fim de reunir a base conceitual do design de serviço, telemedicina e experiência do usuário. Em seguimento, propõe-se identificar o sistema de telessaúde no HU-UFMA e, após mapear a experiência do usuário do sistema de telessaúde nas unidades de Atenção Primária à Saúde do HU-UFMA. Nessa etapa será realizada a aplicação de questionários, observação do participante, análise de conteúdo e sociodrama (BIRGIT, 2009; FRASCARA, 2002; MANZINI, 2021). Como resultados esperados, pretende-se propor um framework com recomendações do sistema de

---

<sup>1</sup> <http://lattes.cnpq.br/6129481983827239>

<sup>2</sup> <http://lattes.cnpq.br/2057021074983466>



telessaúde nas unidades de Atenção Primária à saúde (APS) do HU-UFMA, com intuito de contribuir para o aperfeiçoamento do produto e, por conseguinte, maior satisfação e adesão do usuário ao produto, mantendo assim, a para aperfeiçoamento do sistema de telessaúde nas APS, com intuito de mais usuários aderirem ao produto e manterem seus checkups e tratamentos regulares pela plataforma digital.

**palavras-chave:**

Design de Serviço; Telessaúde; Atenção Primária à Saúde; Experiência do Usuário; Design Social.

## Referências bibliográficas

BERTOLA, PAOLA. Il design nel pensiero scientifico: verso una fenomenologia del design. In: P. Bertola e E. Manzino (Ed.). **Design Multiverso: appunti di fenomenologia del design. Milano:** Edizioni POLI.design, 2004. Il design nel pensiero scientifico: verso una fenomenologia del design., p.25- 40

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 467, de 20 de março de 2020. [Dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de Telemedicina, com o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional previstas no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, decorrente da epidemia de COVID-19.]. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, Edição 56, p.1, 23 mar. 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-467-de-20-de-marco-de-2020-249312996>. Acesso em: 18 fev. 2021.

FRASCARA, JORGE. **Design and Social Sciences: making connections.** New York: Taylor & Francis. 2002. 238 p.

LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. A. **Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1995.

MAGER, BIRGIT. Service Design as an emerging field. In: (Ed.). **Designing Services with innovative methods.** Keuruu: University of Art and Design Helsinki, v.1, 2009. Service Design as an emerging field, p.28-43.

MANZINI, EZIO. **Design, when everybody designs.** An introduction to Design for Social Innovation, The MIT Press. Cambridge/London: 2015.

\_\_\_\_\_.An emerging paradigm. **Service Design Research.** 2009. Disponível em: [www.servicedesignresearch.com/ezio-manzini](http://www.servicedesignresearch.com/ezio-manzini). Acesso em: 18 fev. 2021.

SANTOS, AGUINALDO DOS. **Seleção do método de pesquisa: guia para pós-graduando em design e áreas afins.** Curitiba: Insight, 2018.