

**BITENCOUR, E. da S.**  
**GOLDCHMIT, S. M.**

**Mestrado**  
Processos e Linguagens

**EVELYN DA SILVA**  
**BITENCOURT**  
[evelyn.bitencourt@usp.br](mailto:evelyn.bitencourt@usp.br)

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Design da FAU USP. Tem experiência profissional na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo e no InovaHC - Núcleo de Inovação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

[lattes.com/0398900033761997](https://lattes.com/0398900033761997)  
ORCID 0000-0002-9527-1967

**SARA GOLDCHMIT**  
[saragold@usp.br](mailto:saragold@usp.br)

Professora de design na FAU USP. Coordenadora do Laboratório de Design para Saúde e Líder do Grupo de Pesquisa Design e Inovação em Saúde (CNPq). Seus temas de pesquisa envolvem principalmente informação em saúde, envelhecimento e transformação digital.

[lattes.com/3908026841495267](https://lattes.com/3908026841495267)  
ORCID 0000-0001-9515-5029

## Mapeamento de experiências de usuários idosos em serviço de saúde mental remoto

**Palavras-chave:** design de serviços; saúde mental; saúde digital.

Há uma escassez de profissionais de saúde mental no Brasil que conta com cerca de 4 psiquiatras e 34 psicólogos clínicos para cada 100.000 habitantes (BRASIL, 2022).

Considerando apenas a depressão, que é um transtorno incapacitante na qual em casos severos pode levar ao suicídio, temos cerca de 21.5 milhões de brasileiros atingidos, com a faixa etária mais atingida sendo o grupo de idosos acima de 60 anos (IBGE, 2020). As estratégias digitais de saúde têm sido consideradas como uma forma de aumentar o acesso à saúde, entretanto, estas precisam ser projetadas considerando os contextos e experiências dos usuários para evitar a exclusão das pessoas do direito básico à saúde. A área de design de serviços pode trazer contribuições para a concepção de melhores estratégias e serviços que consideram o contexto, necessidades e comportamentos dos usuários (KALBACH, 2016), especialmente quando se trata de usuários comumente negligenciados. O objetivo deste trabalho é realizar investigação observacional qualitativa de estudo de caso focado em aspectos relacionados ao desenho de serviços do programa Viva Vida - intervenção psicossocial através de mensagens visuais-verbais e áudios que utilizam o Whatsapp como plataforma de comunicação para idosos de baixa renda residentes no estado de São Paulo. Entrevistas qualitativas estão sendo realizadas com os participantes do programa Viva Vida durante e após sua participação na intervenção. Todos estes participantes têm mais de 60 anos de idade e sofrem de sintomas depressivos. Até o momento, 40 entrevistas foram realizadas por telefone com duração média de 40 minutos. Os resultados preliminares mostram compreensão dos conceitos básicos de psicoeducação no programa, identificação do usuário com o programa, dificuldades de confiabilidade devido ao canal utilizado (whatsapp), baixa retenção das imagens enviadas, além do padrão de contexto semelhante entre os usuários, como luto, solidão e religião.

### Referências

- IBGE. (2020). Pesquisa nacional de saúde: 2019. Percepção do estado de saúde, estilos de vida, doenças crônicas e saúde bucal.
- KALBACH, J. (2016). Mapping experiences: A guide to creating value through journeys, blueprints, and diagrams. O'Reilly.
- BRASIL (2022). Ministério da Saúde. DATASUS: Departamento de Informática do SUS. Brasília, Ministério da Saúde, 2022.

**BITENCOUR, E. da S.**  
**GOLDCHMIT, S. M.**

---

**Master's degree**  
Design, Processes and Languages

**EVELYN DA SILVA BITENCOURT**  
[evelyn.bitencourt@usp.br](mailto:evelyn.bitencourt@usp.br)

*Master's student in the Graduate Design Program at FAU USP. She has professional experience in the Municipal Secretariat for Innovation and Technology of the São Paulo City Hall and in InovaHC - Innovation Centre of the Hospital das Clínicas of the Faculty of Medicine of the University of São Paulo.*

[lattes.com/0398900033761997](https://lattes.com/0398900033761997)  
ORCID 0000-0002-9527-1967

**SARA GOLDCHMIT**  
[saragold@usp.br](mailto:saragold@usp.br)

*Professor of design at FAU USP. Coordinator of the Design for Health Laboratory and leader of the Design and Innovation in Health Research Group (CNPq), her research topics mainly involve health information, ageing and digital transformation.*

[lattes.com/3908026841495267](https://lattes.com/3908026841495267)  
ORCID 0000-0001-9515-5029

## Mapping experiences of elderly users in a remote mental health service

**Keywords:** service design; mental health; digital health.

There is a shortage of mental health professionals in Brazil which has about 4 psychiatrists and 34 clinical psychologists for every 100,000 inhabitants (BRASIL, 2022). Considering only depression, which is a disabling disorder which in severe cases can lead to suicide, we have about 21.5 million Brazilians affected, with the most affected age group being the elderly over 60 years (IBGE, 2020). However, these strategies and services need to be designed considering the contexts and experiences of users to avoid excluding people from the basic right to health. Furthermore, service design can bring contributions to the design of better strategies and services that consider the context, needs, and behaviors of users (KALBACH, 2016), especially when dealing with commonly neglected users. This project aims to conduct a qualitative observational investigation of a single case study focused on aspects related to the service design of the Viva Vida program-psychosocial intervention through visual-verbal messages and audios that use WhatsApp as a communication platform with low-income elderly residents in the state of São Paulo. Qualitative interviews are being conducted with Viva Vida program participants during their participation and after their participation. All of these participants are over the age of 60 and suffer from depressive symptoms. To date 40 interviews have been conducted by telephone with an average duration of 40 minutes. The interviews are still being processed, however the preliminary qualitative results show understanding of the basic concepts of psychoeducation in the program, user identification with the program, reliability difficulties due to the channel used (WhatsApp), low retention of the program images besides the pattern of similar context among users such as mourning, loneliness, and religion.

### References

- IBGE. (2020). Pesquisa nacional de saúde: 2019. Percepção do estado de saúde, estilos de vida, doenças crônicas e saúde bucal.
- KALBACH, J. (2016). Mapping experiences: A guide to creating value through journeys, blueprints, and diagrams. O'Reilly.
- BRASIL (2022). Ministério da Saúde. DATASUS: Departamento de Informática do SUS. Brasília, Ministério da Saúde, 2022.