

## ONDE CONSULTO - UM APLICATIVO PARA O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

**ARTHUR DA CUNHA CARDozo<sup>1</sup>**; ISABELA ALMEIDA NOGUEIRA<sup>2</sup>; NATHÁLIA MOTTA AFONSO<sup>3</sup>; PROF. DR. TOBIAS TESSMANN MULLING<sup>4</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas - arthurdacunhacardozo@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas - isabelaalmeidanogueira@gmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – nathalia.motta.afonso@gmail.com*

<sup>4</sup>*Universidade Federal de Pelotas – tobias.mulling@ufpel.edu.br*

### 1. INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) abrange uma multiplicidade de serviços, possuindo um complexo funcionamento para manter sua gestão ativa. Em grande parte das vezes essa complexidade não é compreendida pelo usuário que, em situações de necessidade, precisa saber para onde ir: Unidade Básica de Saúde (UBS), Unidade Básica de Atendimento Imediato (UBAI), Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Pronto Socorro (PS), etc. (SUS, 2020). Essas siglas são nomenclaturas referentes aos diferentes serviços e formas de atendimento oferecidos que, em vários momentos, não ficam claros e possivelmente podem gerar confusão e desgaste - tanto para o paciente que já está em situação de vulnerabilidade devido ao momento, quanto para o profissional da área que atenderá este paciente. Com base na percepção apresentada, surge então a motivação de desenvolver um serviço capaz de auxiliar o usuário do SUS, facilitando seu acesso à informação e promovendo uma melhor experiência com o mesmo.

O objetivo deste artigo é apresentar como foi desenvolvido o projeto de um serviço digital com base em conceitos da saúde eletrônica, a eHealth, definida por ROCHA (2016) como a utilização de informações e de tecnologias de comunicação para oferta e melhoria de serviços de saúde. Para isso, também foram usadas propriedades relacionadas à área de UX Design<sup>1</sup>, a fim de projetar uma experiência satisfatória para o usuário, definindo como será feita sua interação com serviço, além de pontuar de forma assertiva quais as funcionalidades o mesmo deve comportar (TEIXEIRA, 2014).

### 2. METODOLOGIA

A partir do contexto apresentado - criar uma solução digital para amenizar a dificuldade do usuário do SUS de entender os diversos setores de atendimento - utilizamos como apoio para nossa pesquisa um Mapa Mental, que representa um tópico central e seus subtópicos.

[...] Com uma hierarquia e formato claros, são relativamente rápidos para criar e consumir. [...] Na área do UX Design, eles [mapas mentais] ajudam a organizar uma coleção de informações conectadas a um único tópico e estruturá-las de maneira sistemática e significativa. (VIDA DE PRODUTO, 2020).

Em suma, nosso mapa mental buscava explicitar quais tópicos devíamos nos atentar para elaboração do projeto, mapeando quem são os usuários do SUS,

<sup>1</sup> “[...] UX (User Experience) [...] Experiência do usuário. Experiência de quem usa.” (TEIXEIRA, 2014)

quais são suas necessidades, qual a trajetória deles ao receber atendimento, etc. (ver Fig.1).

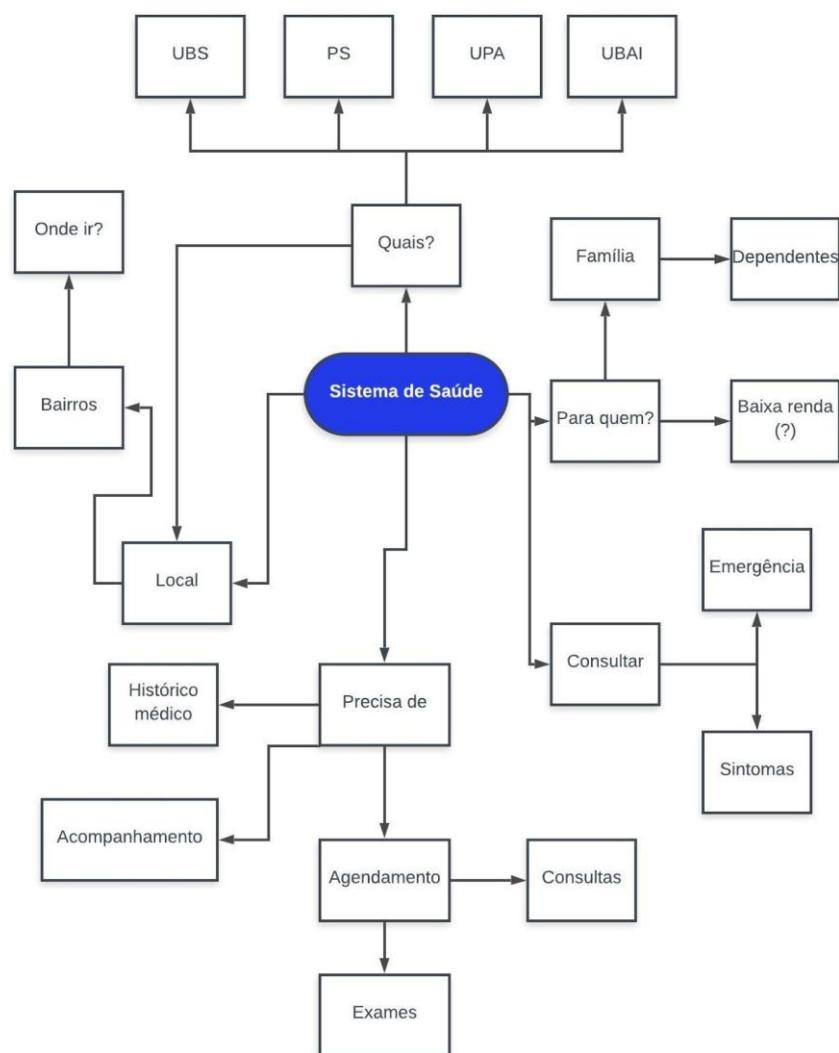


Figura 1 - Mapa mental do *OndeConsulta?*  
Fonte: elaborado pelos autores

Como complemento também foi elaborado um fluxo do usuário. Essa ferramenta, que pode ser definida como “a perspectiva do usuário sobre a organização do site, que ajuda a identificar quais passos precisam ser melhorados ou redesenhados” (TEIXEIRA, 2014), é também um mapa cognitivo disposto em quadros. Essa, diferentemente da anterior, é menos especulativa, e representa de forma prática a trajetória ideal de um usuário dentro da plataforma planejada. Em nosso fluxo, estipulamos como ponto de partida de que forma deveriam ser dispostas as informações na plataforma.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A criação de um mapa mental e de um fluxo de navegação, dentro do contexto da criação do nosso projeto, contribuiu para esclarecer quais seriam os tópicos principais e secundários que deveriam ser atentados. Além de auxiliar a pontuar o que seria possível construir em termos práticos, sempre tendo em vista a premissa de facilitar a trajetória do usuário do Sistema Único de Saúde ao

encontro de suas necessidades, reduzindo distrações e complexidades, ajudando o utilizador da maneira mais acessível possível.

Dessa forma foi definido como funcionalidade prioritária a triagem de sintomas básicos de saúde apontados pelo usuário, onde o sistema seria capaz de indicar qual unidade de saúde o mesmo deve se dirigir, surge assim o nome *OndeConsulta?*, pergunta-chave de quem irá usar o aplicativo. Essa definição contribuiu para o desenvolvimento do fluxo do usuário dentro da plataforma, bem como para a criação de sua interface visual. Assim, após cadastro no sistema e abertura do aplicativo, existe uma breve e amigável explicação sobre as funcionalidades do mesmo e, em seguida, de forma direta na página inicial, é destacada a tarefa principal, o input de sintomas (ver Fig. 3a). A partir desse registro o sistema aponta ao usuário qual unidade é a mais recomendada para seu caso (ver Fig. 3b), nessa tela o mesmo pode acessar mais detalhes sobre essa unidade, como por exemplo, sua disponibilidade e profissionais que estão atendendo no local.

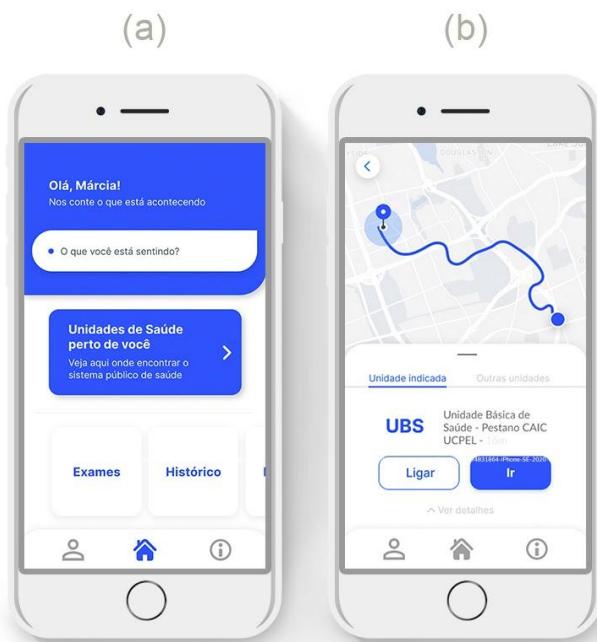


Figura 3 - Tela do aplicativo *OndeConsulta?*

Fonte: elaborado pelos autores

Ainda com base nos dados observados no mapa mental, definiu-se que o aplicativo seria integrado com sistemas já utilizados pelo SUS, possibilitando o resgate de informações do paciente. Assim, algumas das ações secundárias do aplicativo envolveriam um perfil para o usuário, capaz de armazenar o histórico de consultas do mesmo, bem como a possibilidade de acompanhar o agendamento de seus exames na rede pública, agendar consultas, além de incluir dependentes e verificar a lotação de cada unidade.

Por fim, indo de encontro com o objetivo primordial do sistema, facilitando o acesso à informação da rede SUS, o aplicativo possuiria uma seção com informações básicas sobre os tipos de serviço ofertados. Através do fluxo, o usuário encontraria explicações sobre cada uma das nomenclaturas (UBS, UBAI, UPA, PS, etc.), teria acesso completo sobre como se dá seu funcionamento e

conseguiria visualizar onde cada uma delas está localizada. O protótipo navegável do aplicativo está disponível na plataforma Figma<sup>2</sup>.

#### 4. CONCLUSÕES

Tendo sua origem a partir de movimentos sociais que identificaram que a saúde é um direito de todos, hoje o Sistema Único de Saúde (SUS) é essencial e utilizado por todos os brasileiros, uma vez que seus serviços não se resumem apenas ao atendimento clínico hospitalar (SUS, 2020). Tendo em vista a amplitude e importância desse sistema, além de considerar as dificuldades relatadas por usuários, se torna essencial o desenvolvimento de iniciativas com o objetivo de aprimorar e qualificar seu funcionamento, proporcionando melhorias na qualidade de vida da população.

Este projeto buscou apoio em conceitos de UX Design, com o objetivo de tornar a experiência do usuário além de mais assertiva, tranquila e dinâmica, criando vínculos positivos e facilitando o processo de acolhimento pelo sistema. Usando também panoramas da eHealth, o *OndeConsulta?* faz uso de diferentes tecnologias que se integram e são alimentadas diretamente pelo sistema que já é manipulado pelos funcionários da rede, facilitando a entrega de informação para o usuário final e tornando o serviço mais eficiente. Esse serviço, se implementado e distribuído à população, poderia ser uma importante ferramenta para otimizar o acesso aos serviços de saúde pública geridos pelo SUS.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEIXEIRA, F. **Introdução e Boas Práticas em UX Design.** São Paulo: Editora Casa do Código, 2014.

ROCHA, T. A. H. et al. Saúde Móvel: novas perspectivas para a oferta de serviços em saúde. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, vol. 25, n. 1, p. 159-170, 2016.

SUS. Secretaria de Estado de Saúde. Disponível em:  
<https://www.saude.mg.gov.br/sus>. Acesso em: 29 set. 2020.

3 MODELOS MENTAIS PARA UX: COGNITIVOS, CONCEITUAIS E MAPAS MENTAIS. Vida de produto. Disponível em:  
<https://vidadeproduto.com.br/modelos-mentais-para-ux/>. Acesso em: 29 set. 2020.

---

<sup>2</sup> <https://tinyurl.com/onde-consulto>