



# 5 JIIC

JORNADA DE INTEGRAÇÃO  
E INICIAÇÃO CIENTÍFICA

FACULDADE  
**CESUSC**

## SISTEMA INTEGRADO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS

Guilherme Correia Vivacqua de Almeida<sup>1</sup>  
Natasha Medeiros de Almeida<sup>2</sup>  
Maria Fernanda Azevedo<sup>3</sup>  
Renata Dabela Alcântara<sup>4</sup>  
Lucas Wechi<sup>5</sup>

### RESUMO

Desenvolvemos um software que veio para desempenhar maior agilidade no momento de agendar seus exames e consultas médicas, com o intuito de reduzir o tempo de espera para marcar a data da consulta e distribuir a demanda das consultas entre as unidades de saúde. Desenvolvemos o SIAC, a partir da necessidade real da população Brasileira de melhorar o processo interno das unidades básicas de saúde do SUS (Sistema Único de Saúde). Atualmente o SUS utiliza sistemas internos para realizar os agendamentos, porém é restrito ao uso interno para marcação de consultas e não se faz distribuição de demanda entre unidades de saúde. Moradores de um bairro não podem agendar consultas em outros, mesmo que a demanda de um seja menor que a do outro. O sistema será um SAAS (Software com serviços) aonde irá integrar a base de dados de todas as unidades básicas de saúde do município em um único sistema on-line, permitindo que o paciente realize o agendamento on-line na unidade que lhe for mais conveniente.

**Palavras-chave:** SUS. Consulta. Sistema. Unidades de saúde. Software.

---

<sup>1</sup> Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. E-mail: guilhermecorreia04@hotmail.com.

<sup>2</sup> Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. E-mail: natashamedeirosdealmeida@gmail.com.

<sup>3</sup> Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. E-mail: azevedomaria79@gmail.com.

<sup>4</sup> Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. E-mail: renataalcantara1912@gmail.com.

<sup>5</sup> Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. E-mail: lucawechi@gmail.com.

## **INTRODUÇÃO**

Dia após dia de nossas vidas encaramos situações onde somos obrigados a dar uma atenção maior á nossa saúde e bem-estar, não somente em caso de urgência. Temos que estar cientes da prevenção de doenças, mantendo nossos exames e consultas médicas em dia. Infelizmente, a gestão do sistema de saúde não é das melhores, logo, desenvolvemos o SIAC, sistema integrado de agendamento de consultas. Um software que veio para desempenhar maior agilidade no momento de agendar seus exames e consultas médicas, com o intuito de reduzir o tempo de espera para marcar a data da consulta e distribuir a demanda das consultas entre as unidades de saúde. Para executar o trabalho, utilizamos a abordagem de design thinking que abrange quatro etapas principais: imersão, análise e síntese, ideação e prototipação.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **IMERSÃO**

Para isto, começamos pela primeira etapa do processo de design thinking, mais conhecida por imersão, executando a mesma por meio de pesquisa desk, mapa da empatia e questionário. A pesquisa desk serve para levantar dados através de fontes secundárias, como: site da prefeitura e google. E por ela, descobrimos que em Florianópolis há 52 postos de saúde, 85 bairros, que os 4 bairros mais populosos são: centro, capoeiras, trindade e agrônômica, e os menos populosos: ingleses, caieira, praia brava e praia mole. Já o questionário, apresentou que as pessoas estão insatisfeitas com o sistema de saúde pública, que se mostra muito burocrático e lento para quem o utiliza.

Figura 1 - Mapa da Empatia



Fonte: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>

## ANÁLISE E SÍNTESE

No mapa de empatia percebemos que há grande insatisfação ao serviço do SUS, críticas relacionadas às filas das unidades de saúde, muito estresse e impotência por parte dos pacientes e funcionários. Através desta percepção utilizamos o canvas proposta de valor para identificar geradores de ganhos e analgésicos para esta situação. Com isso veio a necessidade da criação de um software, para agilizar as consultas e distribuir a demanda das unidades de saúde e evitar todos os problemas citados anteriormente. É importante salientar que o número de mortes pela demora do atendimento reduzirá consideravelmente também.

Figura 2 - Canvas Proposta de Valor



Fonte: <https://canaltech.com.br/>

## IDEAÇÃO

Para a esta etapa, utilizamos o técnica brainstorming que consiste num processo de geração de ideias, realizado coletivamente e em um curto espaço de tempo. Portanto, surgiram ideias como: automatização de serviços, criar um software, diminuir a burocracia aplicada nas unidades básicas de saúde, proporcionando ao paciente conforto e agilidade para agendar as consultas.

Figura 3 - Brainstorming



Fonte: <http://www.teclasap.com.br/brainstorming/>

## PROTOTIPAÇÃO

Com o objetivo de validar a ideia apresentada em nosso projeto junto com o usuário desenvolvemos um protótipo para tangibilizar a ideia. Passar do abstrato para o

físico. Prototipações, nada mais são que simulações que antecipam problemas, testam hipóteses e exemplificam ideias de modo a trazê-las à realidade para abrir discussões.

Desta forma desenvolvemos em papel a jornada do usuário desde antes de acessar ao site até o momento em que ele finaliza o agendamento no sistema on-line SIAC. Através da prototipação identificamos as dificuldades que o usuário poderia enfrentar, gargalos e assim tivemos a oportunidade de refinar a ideia, realizar alterações antes de efetivamente colocar o site no ar. Desta forma evitamos custos e garantimos uma jornada ideal para o usuário.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das ferramentas de Design Thinking conseguimos desenvolver o projeto do SIAC de forma mais ágil e assertiva. Para identificar os reais problemas e solucioná-los de maneira mais efetiva, é preciso abordá-los sob diversas perspectivas e ângulos. Assim, prioriza o trabalho colaborativo entre equipes multidisciplinares, que trazem olhares diversificados e oferecem interpretações variadas sobre a questão e, assim, soluções inovadoras.

## REFERÊNCIAS

VIANNA, M. J E S.; FILHO, Y. V E S; ADLER, I. K.; LUCENA, B. F.; RUSSO, B. **Design Thinking: Inovação e Negócio**. Rio de Janeiro. MJV Press, 2012. 162p

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Site oficial. Disponível em <<http://www.pmf.sc.gov.br/>>. Acesso em outubro 2018.

IBGE. Site oficial. Disponível em < <https://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em outubro 2018.