

A GESTÃO DE DESIGN E O DESIGN DE SERVIÇOS NO MAPEAMENTO DA ATUAÇÃO DE TERAPEUTAS OCUPACIONAIS NO CONTEXTO HOSPITALAR

DESIGN MANAGEMENT AND SERVICE DESIGN IN MAPPING THE ACTIVITIES OF OCCUPATIONAL THERAPISTS IN THE HOSPITAL CONTEXT

MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz, Pós-Doutora, Universidade do Estado de Santa Catarina,
giselle.merino@udesc.br

MARTINEZ, Amalia Kusiak, Mestre, Universidade Federal de Santa Catarina,
amaliakusiak@gmail.com

CABRAL, Ana Karina Pessoa da Silva, Doutora, Universidade Federal de Pernambuco,
anakarina.cabral@ufpe.br

FERIGOLLO, Juliana Prestes, Mestre, Universidade Federal de Santa Catarina,
juliana.ferigollo@gmail.com

ALMEIDA, Débora Evelin Felix Quirino de, Mestre, Universidade Federal de Santa Catarina,
deboraevelinfq@gmail.com

SOUTO, Daniela Locindo, Especialista, Universidade Federal de Santa Catarina,
daniela.souto28@gmail.com

TAVARES, Carolina Savioli Marques, Mestre, Universidade do Estado de Santa Catarina,
carol.tavares.itu@gmail.com

PAULO, Irandir Izaquiel, Mestre, Universidade Federal de Santa Catarina,
irandirtese.2022@gmail.com

MERINO, Eugenio Andrés Díaz, Pós-Doutor, Universidade de Santa Catarina,
eugenio.merino@ufsc.br

Resumo

Este artigo visa mapear a atuação de Terapeutas Ocupacionais no contexto hospitalar por meio da abordagem da Gestão de Design e Design de Serviço. Dividido em duas fases (Pesquisa Bibliográfica e Mapeamento), o Mapeamento focou nas Terapeutas Ocupacionais de um hospital do estado de Santa Catarina. Durante a coleta de dados foram realizadas técnicas, como: entrevistas, visitas técnicas, registros fotográficos, registros de áudio e vídeo. Após, ferramentas de Descrição do Perfil, Fluxo de Atividades e Mapa dos Stakeholders foram desenvolvidas. Desta forma, o Mapeamento, utilizando estas ferramentas, organizou os dados coletados com as Terapeutas Ocupacionais no hospital, facilitando a visualização e compreensão de suas atuações,

perfis, atividades e interações. Além da integração da Gestão de Design ao Design de Serviço no ambiente hospitalar, especialmente para as Terapeutas Ocupacionais, possui um potencial transformador, melhorando a eficiência, eficácia e a experiência do usuário nos serviços prestados.

Palavras-chave: gestão de design; design de serviço; saúde e terapia ocupacional.

Abstract

This paper aims to map the activities of Occupational Therapists in the hospital context through the approach of Design Management and Service Design. Divided into two phases (Bibliographic Research and Mapping), the Mapping focused on the Occupational Therapists in a hospital in the state of Santa Catarina. During data collection, techniques such as interviews, technical visits, photographic records, and audio and video recordings were employed. Subsequently, tools such as Profile Description, Activity Flow, and Stakeholder Map were developed. Thus, the Mapping, using these tools, organized the data collected with the Occupational Therapists in the hospital, facilitating the visualization and understanding of their activities, profiles, tasks, and interactions. Moreover, the integration of Design Management into Service Design in the hospital environment, especially for Occupational Therapists, holds transformative potential, improving the efficiency, effectiveness, and user experience of the services provided.

Keywords: design management; service design; health and occupational therapy.

1 Introdução

O Design é toda atividade de projeto eficaz, “de criação e produção de objetos, sistema de objetos e ambientes organizados, realizada por meio de processos racionalizados, visando contribuir para melhorar a qualidade de vida humana” (Tai, Hsuan-An, 2017, p. 45). Assim, o Design pode ser considerado tanto como um substantivo, representando um resultado, quanto como um verbo, indicando uma atividade (Best, 2006).

Nesse contexto, o Design de Serviço (DS) representa uma alternativa para conceber serviços mais eficientes e eficazes, atendendo às necessidades tanto das organizações quanto dos usuários (Hinning; Fialho, 2013). Visando encontrar, pela abordagem do Design, possíveis soluções para um problema (Stickdorn; Schneider, 2014). Ele amplia a visão para projetar considerando a perspectiva do usuário.

Dito isto, o Design de Serviço “inverte o olhar do designer como desenvolvedor de produto e amplia sua visão para projetar como o cliente ou o usuário irá recebê-lo, quais possíveis dificuldades necessitam ser atendidas e como será possível tornar essa experiência mais interessante possível” (Vavolizza *et al.*, 2018, p. 6).

Logo, o Design de Serviço incorpora a mentalidade e o fluxo de trabalho do processo de Design, unindo uma abordagem ativa e iterativa com um conjunto de ferramentas flexíveis e relativamente simples, provenientes de áreas como marketing, branding, experiência do usuário e entre outras (Stickdorn; Schneider, 2014).

Desta forma, por meio do uso de ferramentas visuais, “o Design mapeia, torna visível e compreensível o contexto da organização, seu ambiente e processos” (Oliveira; Merino, 2022, p. 11). Stickdorn *et al.* (2020), mencionam algumas ferramentas comumente utilizadas pelo Design de Serviço, são elas: Personas, Mapas de Jornada, Blueprint de Serviço, Mapas de Sistema, Mapas de

Stakeholder, Mapas da Rede de Valor, Mapas de Ecosistema, Protótipos de Serviço, Canvas do Modelo de Negócios, entre outros.

Assim, integrar a Gestão de Design (GD) ao Design de Serviço voltado ao contexto hospitalar, especificamente, na atuação de Terapeutas Ocupacionais, pode trazer resultados significativos, uma vez que a GD, além de contribuir para a resolução de problemas, visa promover uma abordagem holística e equilibrada que considera as pessoas, os projetos, os produtos e/ou serviços e os procedimentos inerentes a esse contexto (Best, 2012).

Desse modo, a natureza interdisciplinar da Gestão de Design auxilia na elaboração de escolhas que resultem em produtos e serviços mais eficientes, em uma abordagem centrada no usuário (Amorim, 2021). Best (2006, p. 12, tradução nossa) afirma que a “atividade de projetar é um processo centrado no usuário, de resolução de problemas, que também precisa ser gerenciado e, portanto, é outra faceta da gestão de design”.

A Gestão de Design é o gerenciamento bem desenvolvido das pessoas e processos numa instituição, ela possui uma abordagem que auxilia na resolução de problemas, a compreender fraquezas e oportunidades. Além de, gerenciar recursos de Design, como ferramentas do Design de Serviço. Já o Design de Serviço é “uma abordagem interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundos de diversas disciplinas” (Stickdorn; Schneider, 2014, p. 30). O Design de Serviço deve considerar a experiência dos stakeholders integralmente, em vez de analisar apenas momentos únicos do serviço (Stickdorn *et al.*, 2020).

Amaral (2023) discorre sobre a relevância do Design no contexto da saúde, ressaltando sua importância como uma abordagem para atender às necessidades de uma Gestão mais eficaz dos processos na área da saúde. Da mesma forma, acredita-se que a aplicação do Design de Serviço possa contribuir para a promoção de melhorias em diversos aspectos dos serviços relacionados à saúde. Conforme observado por Rosa, Merino e Merino (2022, p. 3), “o Design pode desempenhar um papel positivo na resolução de problemas na área da Saúde”.

A Terapia Ocupacional (TO) promove saúde, bem-estar e participação, auxiliando com que todas as pessoas, de diferentes faixas etárias, envolvam-se em suas vidas diárias (AOTA, 2024). Terapeutas Ocupacionais direcionam-se em auxiliar o paciente a realizar atividades cotidianas, chamadas de ocupações. Estas ocupações englobam diferentes tipos de atividades, como autocuidado, trabalho, voluntariado, educação, entre outras (AOTA, 2024).

Assim, o serviço desenvolvido pelos Terapeutas Ocupacionais pode ocorrer em diversos ambientes e um deles é o ambiente hospitalar. De acordo com COFFITO (2023), os ambientes que o Terapeuta Ocupacional pode atuar: hospitais gerais; ambulatórios; consultórios; clínicas dia; projetos sociais oficiais; sistemas prisionais; instituição de ensino superior; órgãos de controle social; creches e escolas; empresas; comunidades terapêuticas.

Após a graduação, Terapeutas Ocupacionais podem efetuar especializações em áreas específicas de sua atuação, como, por exemplo, a especialização em Contextos Hospitalares. Estabelecida no ano de 2013, por meio da Resolução nº. 429, a qual “define as áreas de atuação e as competências do Terapeuta Ocupacional especialista em Contextos Hospitalares” (COFFITO, 2014). Assim, o Terapeuta Ocupacional Especialista em Contextos Hospitalares pode desempenhar as seguintes responsabilidades, entre outras: coordenação, supervisão e responsabilidade técnica; Gestão; direção; chefia; consultoria; auditoria; perícia; ensino e pesquisa. Além de atuar em três áreas, como: Atenção Intra-Hospitalar, Atenção Extra-Hospitalar oferecida pelo hospital e Atenção em Cuidados Paliativos (COFFITO, 2014).

O ambiente hospitalar configura-se como um local de cuidados e aprimoramento da condição de saúde, mediante a reintegração e participação em atividades significativas (Lima; Silva; Tesser, 2014). Diante disso, o Terapeuta Ocupacional pode viabilizar a percepção do hospital como um espaço de oportunidades e expansão do repertório ocupacional (Silva; Malcher; Gomes, 2023). Visto que, o Terapeuta Ocupacional é um profissional provido de conhecimentos das áreas de saúde e sociais, “sua intervenção compreende avaliar o cliente, buscando identificar alterações nas suas funções práticas, considerando sua faixa etária e/ou desenvolvimento, sua formação pessoal, familiar e social” (COFFITO, 2023).

Face a isso, esta pesquisa visa mapear a atuação de Terapeutas Ocupacionais no contexto hospitalar por meio da abordagem da Gestão de Design e Design de Serviço.

2 Procedimentos Metodológicos

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, conforme a Figura 1, sob uma abordagem qualitativa e de objetivos exploratórios e descritivos (Silva; Menezes, 2005). Quanto aos procedimentos técnicos pode ser compreendida como Bibliográfica, uma vez que foi “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos (Gil, 2002, p.44). Em relação às considerações éticas, as três Terapeutas Ocupacionais assinaram os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).




Face a isso, a pesquisa foi dividida em duas fases, sendo estas: Fase 1- Pesquisa Bibliográfica, onde foram realizadas uma Revisão Sistemática da Literatura nas bases de dados nacionais e internacionais Scielo, Science Direct e Scopus, bem como no Repositório Institucional da UFSC, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e ProQuest, com base no protocolo PRISMA 2020¹. Posteriormente, foram feitas duas Revisões Narrativas (RN), a primeira nos Anais de eventos do Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design (P&D Design) nas edições de 2016, 2019 e 2022, Congresso Brasileiro de Tecnologia Assistiva (CBTA) nas edições de 2016 e 2020 e nos eventos de Terapia Ocupacional, Congresso Brasileiro de Terapia Ocupacional (CBTO) nas edições 2016 e 2020 e Congresso de Terapia Ocupacional em Contextos Hospitalares e Cuidados Paliativos (ATO Hosp) realizado em 2017.

A segunda RN ocorreu nas revistas brasileiras de Terapia Ocupacional, Revista Interinstitucional Brasileira de Terapia Ocupacional (Revisbrato), Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional e Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo. Essas revisões tiveram como finalidade identificar os principais trabalhos relacionados ao serviço de Terapia Ocupacional com aplicações da Gestão de Design e ferramentas do Design de Serviço, principalmente em ambientes hospitalares.

Quanto a Fase 2 - Mapeamento, compreendido como um processo que contribui por meio de ferramentas visuais a “evitar interações fragmentadas e promove a coerência” (Kalbach, 2022, p.32). Assim, mediante diagramas as informações mapeadas são organizadas e apresentadas de maneira visual, fornecendo uma visão ampla e sistemática dos envolvidos no mapeamento (Kalbach, 2022). Além de uma forma mais clara e compreensível para a assimilação das informações coletadas e analisadas.

¹ O Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and MetaAnalyses (PRISMA 2020) “foi elaborada principalmente para revisões sistemáticas de estudos que avaliam os efeitos de intervenções em saúde, independentemente do delineamento dos estudos incluídos”(PRISMA, 2022, p.4).

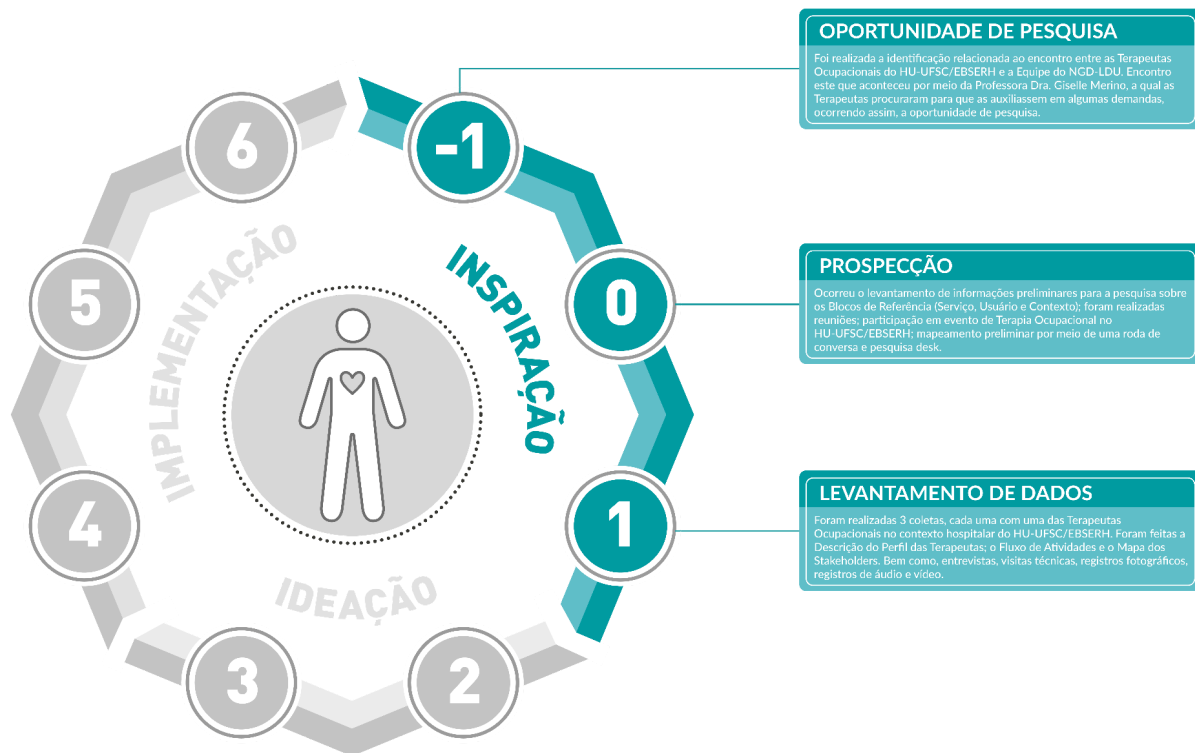
Figura 1 - Caracterização e procedimentos técnicos da pesquisa

 NATUREZA	 ABORDAGEM	 OBJETIVOS
Aplicada	Qualitativa	Exploratória Descritiva
PROCEDIMENTOS TÉCNICOS		
FASE 1 - Pesquisa Bibliográfica		FASE 2 - Mapeamento
<ul style="list-style-type: none"> - Revisão Sistemática da Literatura; - Revisão Narrativa 1; - Revisão Narrativa 2. 		<ul style="list-style-type: none"> - Levantamento de dados sobre as Terapeutas Ocupacionais 01, 02 e 03; - Descrição do Perfil das Terapeutas Ocupacionais; - Fluxo das atividades; - Mapa dos Stakeholders; Entrevistas, visitas técnicas, registros fotográficos, registros de áudio e vídeo.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Cabe ressaltar ainda, que para uma melhor organização e desenvolvimento da pesquisa foi utilizado para a elaboração da Fase 2, o Guia de Orientação para Desenvolvimento de Projetos (GODP) (Figura 2), uma vez que é compreendido como uma metodologia projetual sob uma abordagem centrada no usuário/ser humano, que tem como finalidade “organizar e oferecer uma sequência de ações que permitam com que o Design seja concebido de forma consciente” (Merino, 2016, p. 11). O GODP é constituído por oito etapas, são estas: -1 Oportunidades, 0 Prospecção, 1 Levantamento de Dados, 2 Organização e Análise dos Dados, 3 Criação, 4 Execução, 5 Viabilização e 6 Verificação. Contudo, esta pesquisa, que se encontra em fase de desenvolvimento, atingiu somente as etapas -1, 0 e 1.

Figura 2 - GODP e o destaque das etapas atingidas nesta pesquisa



Fonte: Acervo NGD-LDU (2024)

Desta forma, na etapa -1 de Oportunidades é feita a identificação das necessidades e demandas do setor. Na etapa 0 de Prospecção são definidos os problemas principais que nortearão a pesquisa, bem como, os Blocos de Referência (Produto/Serviço, Usuário e Contexto). Por fim, na etapa 1 de Levantamento de Dados é feita a coleta de diferentes fontes de informações (Merino, 2016).

Até o momento a Etapa -1 de oportunidade de pesquisa foi atingida, por meio da identificação deste potencial entre o encontro da Gestão de Design e a Terapia Ocupacional. A Etapa -1 contou com a identificação e registros da história da oportunidade da pesquisa. Já a Etapa 0 de prospecção foi realizada mediante um levantamento de informações para a pesquisa, a respeito dos Blocos de Referência: Serviço, Usuário e Contexto. Sendo realizadas, nesta Etapa 0, registros fotográficos, entrevistas e pesquisa Desk, para que as reuniões, palestras e mapeamento (roda de conversa) fossem registrados.

A presente pesquisa encontra-se na Etapa 1 de levantamento de dados, a qual está sendo realizada por meio de coletas no contexto hospitalar de atuação das Terapeutas, com o auxílio de ferramentas de Design, como a **Descrição do Perfil, Fluxo de Atividades e Mapa dos Stakeholders**. Além de entrevistas, visitas técnicas, registros fotográficos, registros de áudio e vídeo.

3 Fase 1: Pesquisa Bibliográfica

Em relação à Fase 1, esta foi iniciada com uma Revisão Sistemática da Literatura, seguindo o Protocolo PRISMA 2020, com o intuito de realizar um levantamento e identificar trabalhos que abordassem os principais temas: Gestão de Design, Design de Serviço e Terapia Ocupacional em contextos hospitalares. A Etapa da RSL foi classificada como de natureza básica, com objetivo descritivo, utilizando abordagens qualitativa e quantitativa e adotando a pesquisa bibliográfica como procedimento técnico. Utilizando bases de dados nacionais e internacionais Scielo, Science Direct e Scopus, bem como no Repositório Institucional da UFSC, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e ProQuest. E empregando a *string* de busca: “Occupational Therapy” AND Service AND Design OR “Design Management”.

Para analisar os trabalhos selecionados e elaborar a matriz de síntese, foi utilizado o Microsoft Excel 2016. Quanto ao protocolo para a realização das pesquisas em bases de dados, adotou-se o Protocolo PRISMA 2020, que possui um checklist com 27 itens recomendados. Segundo a Declaração PRISMA 2020 (2022, p. 2, tradução nossa), trata-se de "uma lista de verificação expandida que detalha as recomendações de relato para cada item", e um fluxograma de três etapas: Identificação, Triagem e Inclusão.

Conforme a Declaração PRISMA 2020 (2022, p. 4), uma Revisão Sistemática da Literatura é "uma revisão que utiliza métodos explícitos e sistemáticos para agrupar e sintetizar os resultados das pesquisas que abordam uma questão claramente formulada". O recorte temporal da RSL foi de dezembro de 2023 até janeiro de 2024.

Após a conclusão da RSL, foram elaboradas duas **Revisões Narrativas** durante o mês de janeiro de 2024, as quais “tem a finalidade de descrever o estado da arte de um determinado assunto e possibilitar uma discussão ampliada” (Iser *et al.*, 2020, p. 2). Estas foram desenvolvidas em anais de eventos científicos e revistas brasileiras de Terapia Ocupacional. Os trabalhos identificados nestes anais e revistas foram selecionados por conterem, em seus títulos, palavras-chave relacionadas à pesquisa, tais como Gestão, Design de Serviço, Terapia Ocupacional e/ou Hospital. Em seguida, procedeu-se à leitura dos resumos e, posteriormente, à leitura completa dos artigos, determinando assim quais trabalhos seriam incluídos nesta pesquisa.

3.1 Resultados da Fase 1

Quanto aos resultados da Fase 1 desta pesquisa, foram selecionados 6 trabalhos durante a RSL, destes 3 foram retirados do repositório institucional da UFSC, 3 do BDTD, e nenhum do catálogo de dissertações e teses da CAPES, Proquest, Scielo, Science Direct e Scopus.

Durante o processo da Revisão Narrativa em anais de eventos científicos, foram selecionados 3 trabalhos nos anais do evento P&D Design de 2016, 1 trabalho nos anais do evento P&D Design de 2019 e 1 trabalho nos anais do evento P&D Design de 2022. No Congresso Brasileiro de Terapia Ocupacional (CBTO), foi selecionado 1 trabalho do evento de 2018, 2 trabalhos nos anais do CBTO de 2020 e 1 trabalho nos anais do CBTO de 2016. No evento ATOHosP de 2017, foram selecionados 3 trabalhos, totalizando 12 trabalhos dos anais de eventos científicos.

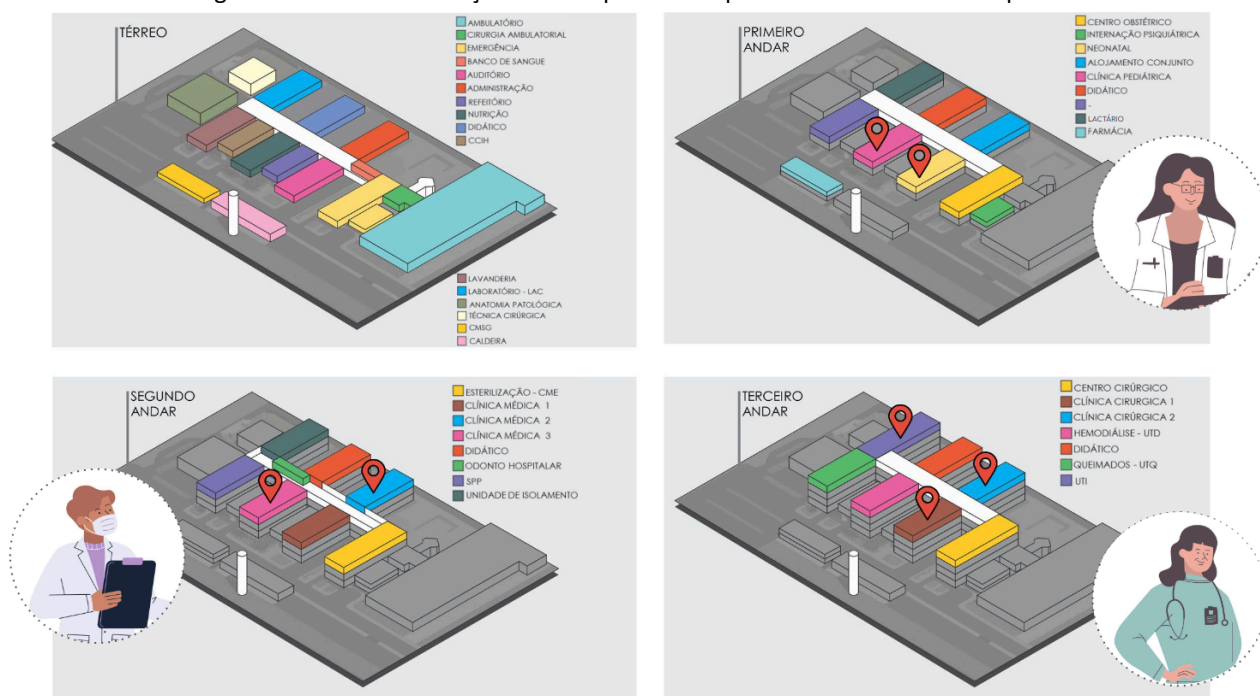
Já na RN em revistas brasileiras de Terapia Ocupacional, foram identificados 2 trabalhos na Revista Brasileira de Terapia Ocupacional (Revisbrato) de 2023 (volume 7, número 4) e 1 trabalho na mesma revista de 2020 (volume 4, número 3). A revista Cadernos de Terapia Ocupacional de 2023 (volume 31) apresentou 1 trabalho identificado. A Revista de Terapia Ocupacional da USP não

teve nenhum trabalho selecionado. No total, foram selecionados 4 trabalhos de revistas brasileiras de Terapia Ocupacional. Desta forma, a Fase 1 totalizou 22 trabalhos selecionados.

4 Fase 2: Mapeamento

O Mapeamento teve como contexto, o hospitalar, especificamente, um hospital localizado no estado de Santa Catarina. Envolvendo a amostra das três Terapeutas Ocupacionais² (Figura 3) que atuam no local: a Terapeuta Ocupacional 03, a qual atua na UTI Neonatal e na Unidade Pediátrica; a Terapeuta Ocupacional 02, a qual atua nas Clínicas Médicas 2 e Clínicas Médicas 3 e a Terapeuta Ocupacional 01, a qual atua na UTI Adulto, Clínica Cirúrgica 1 e Clínica Cirúrgica 2. Esse Mapeamento se iniciou ao final de 2023 e encontra-se em fase de desenvolvimento.

Figura 3 - Setores de atuação das Terapeutas Ocupacionais no contexto hospitalar

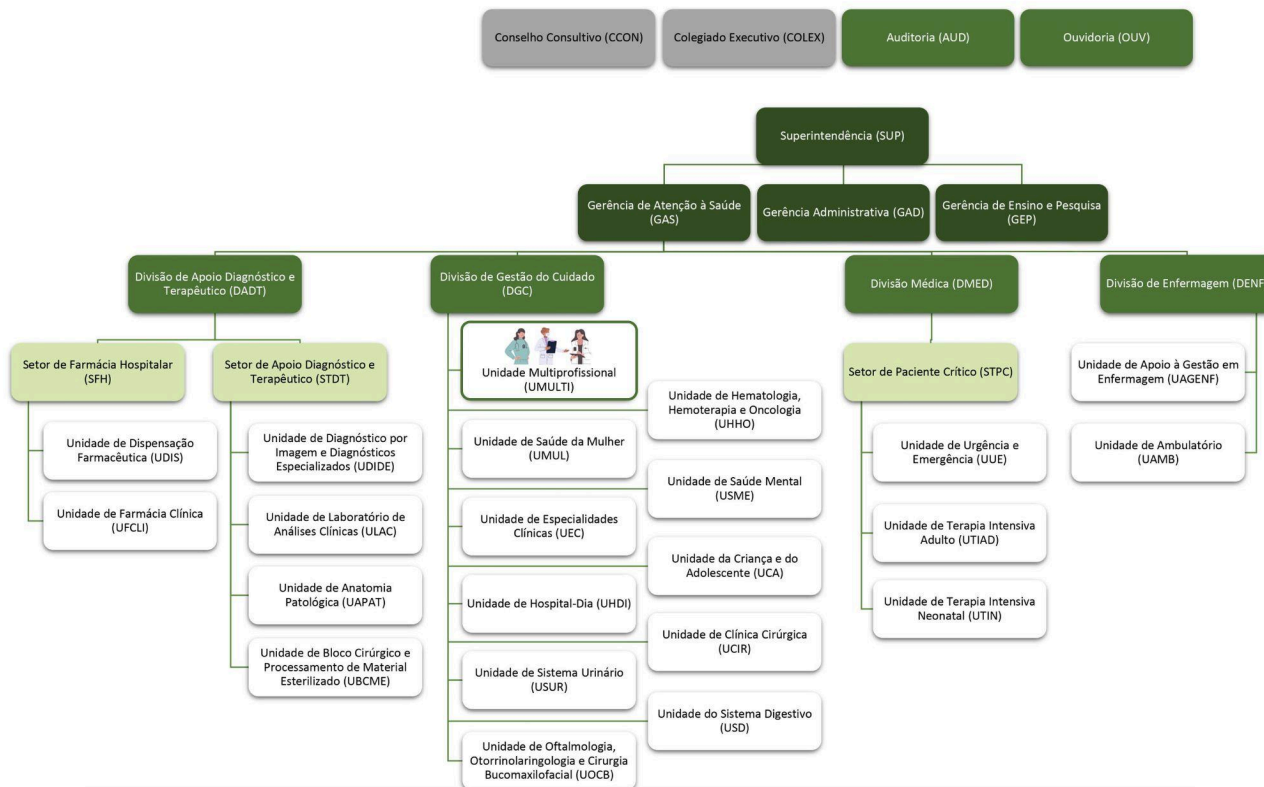


Fonte: (Salles; Schmidt, 2018, p. 11-13) adaptado pelos autores (2024)

No mês de junho do ano de 2019 as três Terapeutas Ocupacionais iniciaram sua atuação no hospital junto à equipe multiprofissional (UMULTI) (UFSC, 2021a). A UMULTI é uma unidade que pertence à Divisão de Gestão do Cuidado (DGC), a qual pertence à Gerência de Atenção à Saúde (GAS), gerência que está incluída na Superintendência (SUP) (Ebserh, 2021). O organograma de onde as Terapeutas Ocupacionais encontram-se dentro do hospital está representado a seguir na Figura 4.

² Os nomes das Terapeutas Ocupacionais foram omitidos e substituídos pela numeração 01, 02 e 03.

Figura 4 - Organograma com foco na atuação da Terapia Ocupacional dentro do hospital



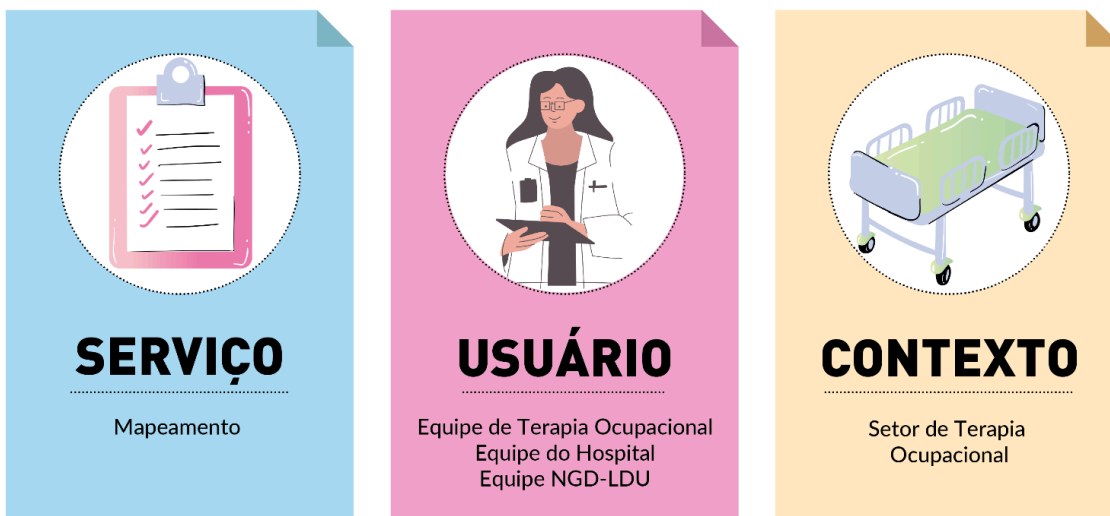
Fonte: (EBSERH, 2021)

As Terapeutas atuam principalmente em quatro áreas: fornecendo terapias para questões cognitivas, como memória; abordando desafios de comunicação, incluindo o uso de métodos alternativos; lidando com aspectos sensoriais e motores, como movimentos corporais e sensações táteis; e treinando habilidades relacionadas às Atividades de Vida Diária (AVD), como alimentação, higiene pessoal e vestuário (UFSC, 2021b).

Na **Etapa -1** de oportunidades, foi realizada a identificação relacionada ao encontro entre as Terapeutas Ocupacionais do hospital e a Equipe do NGD-LDU. Encontro este que aconteceu por meio da Coordenação do NGD-LDU, a qual as Terapeutas procuraram para que as auxiliassem em algumas demandas, ocorrendo assim, a oportunidade de pesquisa.

Já na **Etapa 0** de prospecção, ocorreu o levantamento de informações preliminares para a pesquisa sobre os Blocos de Referência (Serviço, Usuário e Contexto), o qual pode ser visto na Figura 5.

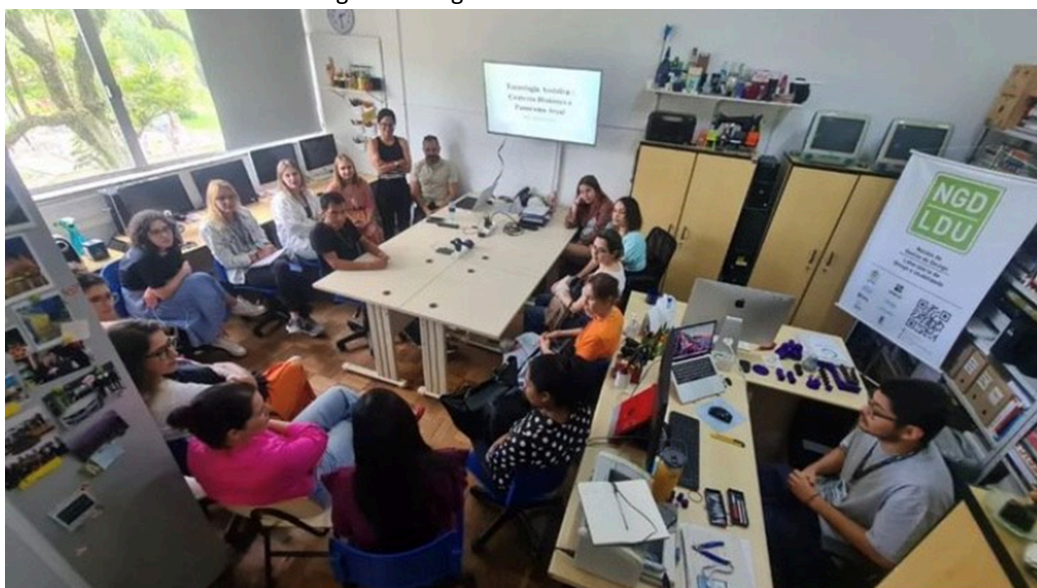
Figura 5 - Blocos de Referência



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Assim, foram realizadas reuniões; participação em evento de Terapia Ocupacional no hospital; mapeamento por meio de uma roda de conversa e pesquisa *desk*. A primeira reunião (Figura 6) ocorreu em novembro de 2023 em uma palestra da Dra. Daniela Amaral, professora da UFPE e Terapeuta Ocupacional, sobre “A Tecnologia Assistiva: Contexto Histórico e Panorama Atual”, a qual foi uma reunião inicial para apresentação da Equipe Gestora do Núcleo de Gestão de Design e Laboratório de Design e Usabilidade (NGD-LDU)³ e as Terapeutas Ocupacionais do hospital no NGD-LDU.

Figura 6 - Registro da Primeira Reunião



Fonte: Acervo NGD/LDU (2023)

³ O núcleo (NGD-LDU) “atua no desenvolvimento de estratégias, metodologias, ferramentas e projetos de pesquisa e extensão para concepção de produtos e serviços, utilizando como bases conceituais o Design, a Ergonomia, a Usabilidade, o Design Universal e Inclusivo, e uma abordagem projetual centrada no usuário” (Merino; Pichler; Merino, 2019, p. 4).

A segunda reunião ocorreu em fevereiro de 2024, entre a Equipe Gestora do NGD-LDU e as Terapeutas Ocupacionais do hospital, para o planejamento interno da pesquisa, no NGD-LDU. Já a terceira reunião ocorreu em março de 2024, entre a Equipe Gestora do NGD-LDU e as Terapeutas Ocupacionais, para o alinhamento da pesquisa, no hospital.

Por fim, foi realizado um levantamento (no mês de abril de 2024), por meio de uma roda de conversa no NGD-LDU (Figura 7) entre a Equipe Gestora NGD-LDU e as Terapeutas Ocupacionais do hospital sobre a atuação da Terapia Ocupacional.

Figura 7 - Roda de Conversa (Mapeamento)



Fonte: Acervo NGD/LDU (2024)

Logo, a **Etapa 1** de levantamento de dados (mês de maio de 2024), foram realizadas 3 coletas, cada uma com uma das Terapeutas Ocupacionais no contexto hospitalar. Visando compreender o perfil de cada uma, o fluxo de atividades durante a atuação e os trabalhadores envolvidos.

Dessa forma, foi definido e adotado um roteiro para o levantamento de dados sobre as Terapeutas 01, 02 e 03, que envolveu as seguintes ferramentas: **Descrição do Perfil das Terapeutas; o Fluxo de Atividades e o Mapa dos Stakeholders**. Bem como, entrevistas, visitas técnicas, registros fotográficos, registros de áudio e vídeo.

A **Descrição do Perfil das Terapeutas** ocorreu para que fossem compreendidas as características das Terapeutas Ocupacionais do hospital (Figura 8), como a idade, formação, local da formação, local de origem e início da atuação de cada uma no hospital.

- **Terapeuta 01**

A Terapeuta 01 tem 31 anos, é natural de Porto Alegre, Rio Grande do Sul e atua como Terapeuta Ocupacional no hospital. É formada em Terapia Ocupacional pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM/2015) em Santa Maria, Rio Grande do Sul. Possui o Título de Especialista em Contexto Hospitalar pela COFFITO/2023, além de possuir 2 pós-graduações e atualmente faz Mestrado. Participa de quatro Comissões no hospital e teve o início de sua atuação no hospital em junho de 2019.

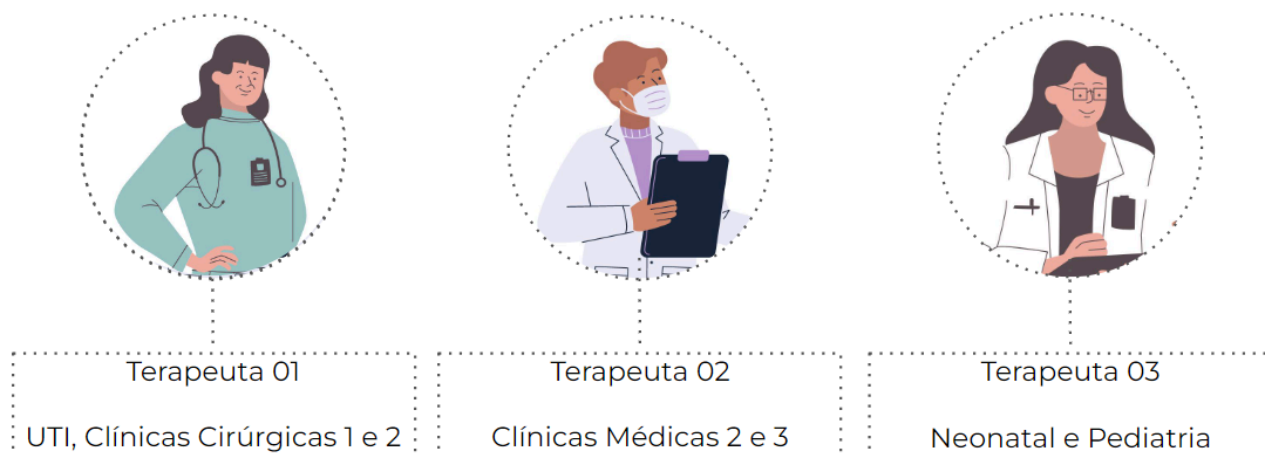
● **Terapeuta 02**

A Terapeuta 02 tem 33 anos, é natural de Nova Palma, Rio Grande do Sul e atua como Terapeuta Ocupacional do hospital nas unidades de internação. É formada em Terapia Ocupacional pela Universidade de Santa Maria (UFSM/2013), em Santa Maria, Rio Grande do Sul. Atualmente cursa Doutorado e participa de cinco Comissões no hospital, Comissão de Cuidados Paliativos, Comissão de Broncoaspiração, Comissão de Prevenção de Quedas, Comissão de Processos Disciplinares, Comissão da UP (Unidade de Produção da Oncologia) e Comissão de Avaliação Biopsicossocial das Pessoas com Deficiência. Além de participar dos grupos de sessão do tabagismo, o qual orienta quanto técnicas de relaxamento para o controle da ansiedade. Sua atuação no hospital iniciou no mês de junho de 2019.

● **Terapeuta 03**

A Terapeuta 03 tem 34 anos, é natural de Brasília, Distrito Federal e atua como Terapeuta Ocupacional e responsável técnica da Terapia Ocupacional do hospital. É formada em Terapia Ocupacional pela Universidade de Brasília (UNB/2013), fez residência em São Luís, Maranhão na UFMA e é Mestre. Atualmente cursa Doutorado no Programa de Enfermagem da UFSC. Atua como tutora, consultora e assessora do Método Canguru, pelo Ministério da Saúde. Além de participar da Comissão da Maternidade (Comater) como coordenadora e faz parte da coordenação da Brinquedoteca do hospital. Teve o início de sua atuação no início do seu serviço no hospital em junho de 2019.

Figura 8 - Representação das Terapeutas 01, 02 e 03 utilizada na Descrição do Perfil



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Com a **Descrição do Perfil** (Figura 8) é possível observar que as três Terapeutas iniciaram sua atuação no hospital juntas, no mês de junho de 2019, assim como o fato das três terem cursado a graduação em estados diferentes de Santa Catarina de onde o hospital desta pesquisa está localizado, como o Rio Grande do Sul (na UFSM) e o Distrito Federal (na UNB). Porém, em Santa Catarina existe apenas uma graduação em Terapia Ocupacional na Associação Catarinense de Ensino Guilherme Guimbala – FGG (RENETO, 2024).

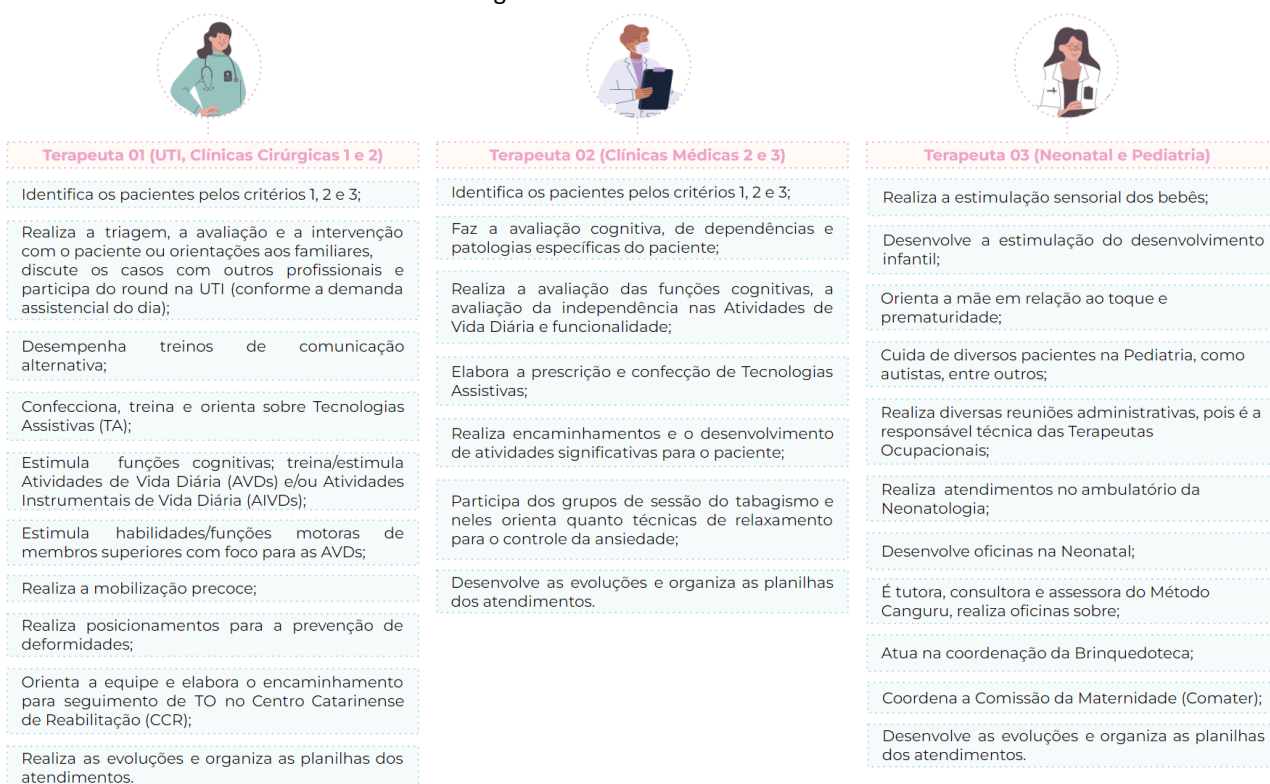
No momento da coleta foi comentado sobre a prescrição do que estava no Edital do concurso. O Edital não cobrava a especialidade no Contexto Hospitalar, além de mencionar de forma geral sobre a necessidade das Terapeutas desenvolverem atividades gerais da Terapia Ocupacional e as 30 horas semanais de atuação.

Além disso, as Terapeutas do hospital trabalham no contexto de atenção intra-hospitalar, o qual envolve o planejamento e a execução de intervenções terapêuticas-ocupacionais em pacientes, familiares, acompanhantes, cuidadores e profissionais de saúde em diversos contextos hospitalares, como unidades de internação, ambulatórios, unidades de urgência, centro cirúrgico, terapia intensiva, hospital-dia, entre outros (COFFITO, 2014).

Assim como, também atuam no contexto de Cuidados Paliativos, o qual envolve a prestação de cuidados terapêuticos ocupacionais em colaboração com equipes multiprofissionais a pacientes com doenças crônico-degenerativas potencialmente fatais, tanto em contextos intra-hospitalares quanto em ações extra-hospitalares. Os cuidados paliativos não se limitam à fase terminal da vida e visam prevenir o sofrimento causado por dores, sintomas e perdas físicas, psicossociais e espirituais, contribuindo para reduzir o risco de luto complicado (COFFITO, 2014).

Já o **Fluxo de Atividades** (Figura 9) foi elaborado para o entendimento das atividades presentes na rotina de atuação de cada Terapeuta no contexto hospitalar.

Figura 9 - Fluxo de Atividades



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

A Terapeuta 01 atua pela manhã das 7 horas até às 13:15 (15 minutos de intervalo), na UTI Geral Adulta, na Clínica Cirúrgica 1 e na Clínica Cirúrgica 2. Nesses setores a profissional realiza a triagem, avaliação e intervenção com o paciente ou orientações aos familiares; elabora a avaliação de funções cognitivas; desempenha treinos de comunicação alternativa; confecciona, treina e orienta sobre Tecnologias Assistivas (TA); estimula funções cognitivas; treina/estimula Atividades de Vida Diária (AVDs) e/ou Atividades Instrumentais de Vida Diária (AIVDs); estimula habilidades/funções motoras de membros superiores com foco para as AVDs; realiza a mobilização precoce; realiza posicionamentos para a prevenção de deformidades; orienta a equipe; discute os casos com outros profissionais, participa do round⁴ na UTI (conforme a demanda assistencial do

⁴ Reunião com os integrantes da Equipe da Unidade Multiprofissional (UMULTI).

dia), elabora o encaminhamento para seguimento de TO no Centro Catarinense de Reabilitação (CCR), entre outros.

Logo, a Terapeuta 02 também atua nas Clínicas Médicas 2 e 3 pela manhã das 7 horas às 13:15 (15 minutos de intervalos) e no turno vespertino das 13:00 às 19:15 (15 minutos de intervalo). No turno vespertino, a profissional atua nas segundas-feiras, quintas-feiras e sextas-feiras, e no período matutino nas terças e quartas. Nesses setores a Terapeuta 02 faz a avaliação das funções cognitivas, a avaliação da independência nas AVDs e funcionalidade, a prescrição e confecção de Tecnologias Assistivas, realiza os encaminhamentos e o desenvolvimento de atividades significativas para o paciente, entre outros.

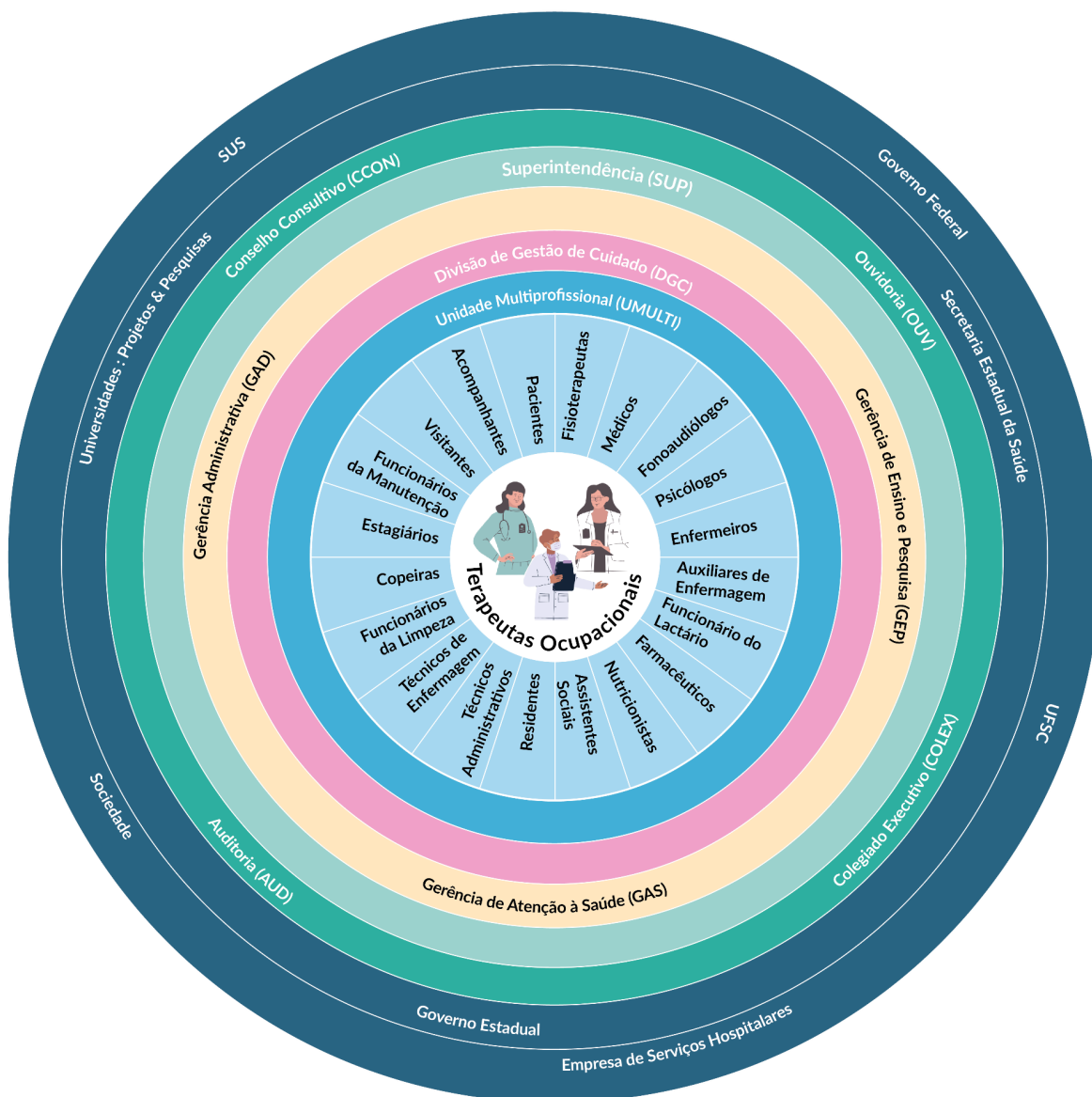
Por fim, a Terapeuta 03 atua na Neonatal e na Pediatria pela manhã, das 7 horas até às 13:15, com 15 minutos de intervalo. E, toda quarta, atua no ambulatório da Neonatologia. A profissional, durante a atuação na Neonatal, realiza a estimulação sensorial dos bebês, orienta a mãe em relação ao toque e a prematuridade, por ser importante o contato pele a pele, realiza a estimulação do desenvolvimento infantil, desenvolve oficinas na Neonatal, entre outras atividades. Já na Pediatria a Terapeuta 03 orienta conforme a demanda, além de cuidar de pacientes com autismo, entre outros. A profissional realiza reuniões administrativas, por ser técnica responsável da Terapia Ocupacional, atua na coordenação da Brinquedoteca do hospital, realiza oficinas sobre o Método Canguru e coordena a Comissão da Maternidade (Comater).

Nas terças-feiras pela manhã das 10 horas até às 13 horas às três Terapeutas encontram-se para atividades administrativas e reuniões, assim a parte da tarde fica sem profissional de Terapia Ocupacional. Além de reuniões a respeito de comissões e grupos que cada uma está inserida.

Em seguida da elaboração do **Fluxo de Atividades** é possível observar que o hospital dispõe de uma Terapeuta Ocupacional (Terapeuta 02) para o turno vespertino e duas para o turno matutino (Terapeutas 01 e 03). As profissionais também comentaram sobre a duração dos atendimentos, que variam conforme a necessidade de cada paciente, assim como o número de pacientes atendidos. Sobre o registro de pacientes no sistema do hospital, as Terapeutas utilizam um aplicativo de Gestão para hospitais universitários (AGHU), o qual é “um sistema de gestão hospitalar e prontuário eletrônico disponível para uso gratuito no Sistema Único de Saúde (SUS)” (EBSERH, 2024) é nele que as Terapeutas evoluem os pacientes e organizam os dados sobre o seu atendimento. A identificação dos pacientes ocorre pelos critérios 1, 2 e 3.

Após a **Descrição do Perfil** e o **Fluxo de Atividades** serem elaborados, foi possível o desenvolvimento do **Mapa dos Stakeholders** (Figura 10), o qual é “uma representação de todos os stakeholders envolvidos em um projeto, visando esclarecer papéis e relacionamentos” (Tools, 2024, tradução nossa).

Figura 10 - Mapa dos Stakeholders



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

O Mapa foi elaborado com o foco de organizar todos os envolvidos no hospital até entrar em contato com as Terapeutas Ocupacionais. Assim, é possível observar a presença das três Terapeutas no centro, por serem o foco desta pesquisa. Partindo do macro estão envolvidos a UFSC, a Empresa de Serviços Hospitalares, a sociedade, o SUS e o Governo Federal, seguindo para o Governo Estadual, as Universidades com projetos e pesquisas, e a Secretaria Estadual da Saúde. Já no contexto do hospital, fazem parte o Colegiado Executivo, o Conselho Executivo, a Auditoria e a Ouvidoria. Seguindo para a Gerência de Ensino e Pesquisa, a Gerência Administrativa e a Gerência de Atenção à Saúde. A Divisão de Gestão de Cuidado engloba a unidade Multiprofissional, a qual as Terapeutas fazem parte. Ao final, as pessoas as quais as Terapeutas possuem envolvimento diariamente e as três Terapeutas aparecem em proximidade.

Desta forma, é visível a quantidade de envolvidos na atuação das Terapeutas no contexto do hospital em que estas atuam. O **Mapa de Stakeholders** auxilia a mostrar visualmente todos os

participantes que precisam ser notados e lembrados para poder ocorrer propostas de melhorias e oportunidades na atuação das Terapeutas no contexto hospitalar.

5 Conclusão

Por meio desta pesquisa, percebeu-se que a integração da Gestão de Design e do Design de Serviço pode proporcionar significativas melhorias para a atuação de Terapeutas Ocupacionais no contexto hospitalar. Uma vez que estas abordagens permitem uma compreensão mais aprofundada das necessidades dos usuários, o que, conseqüentemente, pode potencializar o atendimento tornando-o mais eficiente e humanizado.

Dito isto, o uso das ferramentas de Descrição do Perfil das Terapeutas; o Fluxo de Atividades e o Mapa dos Stakeholders possibilitou mapear e entender melhor o fluxo de atividades realizadas pelas Terapeutas Ocupacionais. Logo, embora a pesquisa se encontre em fase de desenvolvimento, os resultados das três etapas realizadas (-1 Oportunidades, 0 Prospecção e 1 Levantamento de Dados) com base no Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP) demonstram haver uma necessidade de uma abordagem mais estruturada e integrada, que considere as particularidades e demandas do Contexto (hospitalar), dos Usuários (pacientes e Terapeutas Ocupacionais) e do Serviço (Terapia Ocupacional).

Assim, o Mapeamento, empregando essas ferramentas (Descrição de Perfil, o Mapa dos Stakeholders e o Fluxo de Atividades), auxiliou na organização dos dados obtidos com as Terapeutas Ocupacionais durante as coletas no hospital. Esse processo permitiu a visualização e compreensão das funções de cada profissional, seus perfis, as atividades desempenhadas e as pessoas envolvidas no serviço de Terapia Ocupacional do hospital.

Desta forma, acredita-se que a integração da Gestão de Design ao Design de Serviço no ambiente hospitalar, especialmente na atuação das Terapeutas Ocupacionais, oferece um potencial transformador, capaz de aprimorar a eficiência, a eficácia e a experiência do usuário nos serviços prestados.

Para futuras pesquisas, pretende-se seguir as etapas do GODP até a etapa 3 de criação. Continuar com os levantamentos de lados (Etapa 1) realizando novas coletas no hospital de atuação das Terapeutas Ocupacionais, utilizando técnicas como a Sombra⁵, seguindo para a Etapa 2 de organização e análise, a qual ferramentas do Design de Serviço serão utilizadas como: Mapa da Jornada do Usuário, Blueprint de Serviço, entre outras. Assim, a Etapa 3 de criação será desenvolvida com o foco de propor ações para a atuação das Terapeutas neste hospital.

Agradecimentos

Agradecemos ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), à Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (Fapesc), ao Núcleo de Gestão de Design e Laboratório de Design e Usabilidade (NGD-LDU), ao Programa de Pós-Graduação em Design da UFSC, ao Departamento de Gestão, Mídias e Tecnologia, à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), ao Programa de Pós-Graduação em Design da UDESC e à Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Cabe ressaltar que esta pesquisa é parte de um projeto do NGD-LDU, que resultará em duas teses. Além disso, a presente pesquisa foi realizada com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil

⁵ “A técnica envolve o acompanhamento de um usuário (ou outro participante do processo) ao longo de um período de tempo que inclui sua interação com o produto ou serviço a ser analisado” (MJV, 2013).

(CAPES) - Código de Financiamento 001.

6 Referências

AMARAL, Daniela Salgado. **Gestão de Design e Terapia Ocupacional: um guia de orientação para a prestação de serviço em tecnologia assistiva.** 2023. 298 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2023.

AMORIM, Brenda Elizabeth Farias de. **Contribuição da Gestão de Design para sistematização de Oficinas Terapêuticas coordenadas por Terapeutas Ocupacionais.** 2021. 126 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós Graduação em Design, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

AOTA. **What is occupational therapy?** 2024. Disponível em: <https://www.aota.org/about/what-is-ot>. Acesso em: 10 jan. 2024.

BEST, Kathryn. **Design Management: Managing Design Strategy, Process and Implementation** - AVA Publishing, 2006.

BEST, Kathryn. **Fundamentos da gestão do design.** Porto Alegre: Bookman, 2012.

COFFITO. **RESOLUÇÃO N° 429 de 08 de julho de 2013.** 2014. Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=3191>. Acesso em: 07 jan. 2024.

COFFITO. **Definição. 2023.** Disponível em: https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=3382. Acesso em: 16 dez. 2023.

EBSEERH. **Organograma HU-UFSC/Ebserh.** 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/governanca/estrutura-administrativa/organograma-hu-ufsc-ebserh>. Acesso em: 02 abr. 2024.

EBSEERH. **Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários.** Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/plataformas-e-tecnologias/agh>. Acesso em: 29 maio 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed.- São Paulo: Atlas, 2002.

HINNIG, Renata; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. Design de Serviço no setor público: estudo de caso do projeto make it work na cidade de sunderland (inglaterra). **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 1-17, fev. 2013. Disponível em: <https://www.eed.emnuvens.com.br/design/article/download/133/130>. Acesso em: 07 dez. 2023.

ISER, Betine Pinto Moehlecke *et al.* Definição de caso suspeito da COVID-19: uma revisão narrativa dos sinais e sintomas mais frequentes entre os casos confirmados. **Epidemiologia e Serviços de Saúde.** Brasília, p. 1-11. jun. 2020.

KALBACH, Jim. **Mapeamento de Experiência: um guia completo para alinhamento de clientes por meio de jornadas, blueprints e diagramas.** 2. ed. [S.L.]: Alta Books, 2022. 448 p.

LIMA, Karla Morais Seabra Vieira; SILVA, Kênia Lara; TESSER, Charles Dalcanale. Práticas integrativas e complementares e relação com promoção da saúde: experiência de um serviço municipal de saúde. **Interface, Botucatu**, v. 18, n. 49, p. 1-12, jun. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622013.0133>. Acesso em: 27 jan. 2024.

MERINO, Giselle Schmidt Alves Diaz; PICHLER, Rosimeri Franck; MERINO, Eugenio Andres Diaz.

Contribuições do design na promoção da autonomia em hospital psiquiátrico de Santa Catarina. **13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design**, Joinville, v. 6, n. 1, p. 1-15, nov. 2019.

MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz. **GODP – Guia de Orientação para Desenvolvimento de Projetos**: Uma metodologia de Design Centrado no Usuário. Florianópolis: Ngd/Ufsc, 2016. Disponível em: <www.ngd.ufsc.br>. Acesso em: 15 fev. 2024

MJV. **Técnicas de Design Thinking**: sombra. Sombra. 2013. Disponível em: <https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/tecnicas-de-design-thinking-shadowing/>. Acesso em: 12 jul. 2024.

OLIVEIRA, Bianca Teixeira de; MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz. Gestão de Design e empreendedorismo social: identificação de problemas em um empreendimento com foco em empregabilidade feminina. **14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 5, p. 1-32, dez. 2022. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/gesto-de-design-e-empreendedorismo-social-identificacao-de-problemas-em-um-empreendimento-com-foco-em-empregabilidade-feminina-38347>. Acesso em: 15 jan. 2024.

PRISMA. **A declaração PRISMA 2020**: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. Revista do Sus: Epidemiologia e Serviços de Saúde, Brasília, v. 31, n. 2, p. 1-20, jul. 2022. Disponível em: http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742022000201700. Acesso em: 15 dez. 2023.

RENETO. **Formação em TO no Brasil**. Disponível em: <http://reneto.org.br/formacao-em-to-no-brasil/>. Acesso em: 06 jul. 2024.

ROSA, Carolina Schutz; MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz; MERINO, Eugenio Andrés Díaz. Design e Saúde: um panorama de estudos relacionados ao desenvolvimento de projetos de design em ambientes hospitalares no cenário brasileiro. **14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 5, p. 1-21, dez. 2022. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/design-e-sade-um-panorama-de-estudos-relacionados-ao-desenvolvimento-de-projetos-de-design-em-ambientes-hospitalares-no-cenario-brasileiro-37898>. Acesso em: 08 jan. 2024.

SALLES, Raquel Kuerten de; SCHMIDT, Heda Mara. **Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago**: carta de serviços ao cidadão. Florianópolis: Ufsc, 2018. 35 p.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Viviany Letícia Gurjão da; MALCHER, Allya Ariadne Alves; GOMES, Nathalia Sarmiento Vieira. O hospital como lugar de pertencimento, possibilidades e ampliação do repertório ocupacional. **Revisbrato**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 2199-2204, dez. 2023. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/ribto/article/view/53643>. Acesso em: 15 jan. 2024.

STICKDORN, M; SCHNEIDER, J. (Orgs.). **Isto é design thinking de serviços**: fundamentos, ferramentas, casos. Porto Alegre: Bookman, 2014.

STICKDORN, M. et al. **Isto é design de serviço na prática**: como aplicar o design de serviço no mundo real – manual do praticante. Porto Alegre: Bookman, 2020.

TAI, HSUAN-AN. **Design**: Conceitos e Métodos. São Paulo: Blucher, 2017.

TOOLS, Service Design. **Service Design Tools**. 2024. Disponível em: <https://servicedesigntools.org>.

Acesso em: 10 jan. 2024.

UFSC. **Notícias da UFSC:** equipe de terapia ocupacional completa dois anos de atividade no hospital universitário. Equipe de Terapia Ocupacional completa dois anos de atividade no Hospital Universitário. 2021a. Disponível em: <https://noticias.ufsc.br/2021/07/equipe-de-terapia-ocupacional-completa-dois-anos-de-atividade-no-hospital-universitario/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

UFSC. **Terapia Ocupacional do HU auxilia pacientes com sequelas de doenças e condições que comprometem as atividades cotidianas.** 2021b. Disponível em: <https://noticias.ufsc.br/2021/05/terapia-ocupacional-do-hu-auxilia-pacientes-com-sequelas-de-doencas-e-condicoes-que-comprometem-as-atividades-cotidianas/>. Acesso em: 02 abr. 2024.

VAVOLIZZA, Renata *et al.* Proposição de design de serviços para uma biblioteca pública com uma abordagem de design centrado no usuário. **13º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**, Joinville, v. 0, n. 0, p. 1-16, nov. 2018. Disponível em: <https://ngd.ufsc.br/wp-content/uploads/2019/09/Proposic%CC%A7a%CC%83o-de-design-de-servic%CC%A7os-para-uma-biblioteca-pu%CC%81blica-com-uma-abordagem-de-design-centrado-no-usua%CC%81rio.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2024.