

Rede de Atenção Psicossocial na cidade de Olinda: Desenvolvimento de um Protótipo Web para melhoria do acesso aos serviços de saúde mental

Isaque João da Silva¹

Departamento de Computação – Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)
Rua Dom Manuel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos – 52.171-900 – Recife – PE – Brazil

isaque.joao@ufrpe.br

Abstract. *This article highlights the importance of the Psychosocial Care Network (RAPS) in the mental health of the population and the need to provide clear and accessible information about its services in the city of Olinda. The objective of the study was to propose a web application, through the development of a prototype, that centralized essential information such as target audience, address, phone number, and operating hours of RAPS services. The methodology includes problem identification, user profile definition, ideation, prototype development, and evaluation through a questionnaire answered by 127 participants. The results show a positive evaluation of the prototype, with 91.4% of respondents agreeing on its navigability and 90.6% of participants expressing their intention to use it in their daily lives. It is concluded that the project is promising and reinforces the need for continuous improvements in the available information, as well as the possibility of implementing the proposed solution and adapting it to other municipalities.*

Resumo. *Este artigo destaca a importância da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) na saúde mental da população e a necessidade de oferecer informações claras e acessíveis sobre seus serviços na cidade de Olinda. O objetivo do estudo foi de propor uma aplicação web, por meio do desenvolvimento de um protótipo, que centralizasse informações essenciais, como, público-alvo, endereço, telefone e horário de funcionamento dos serviços da RAPS. A sua metodologia inclui a identificação do problema, definição do perfil dos usuários, ideação, desenvolvimento do protótipo e avaliação realizada mediante aplicação de um questionário respondido por 127 participantes. Os resultados evidenciam a importância da aplicação do protótipo, com 91,4% dos respondentes atribuindo nota de concordância quanto a sua navegabilidade e 90,6% dos participantes expressando intenção de uso no cotidiano. Conclui-se que o projeto é promissor e reforça a necessidade de melhorias contínuas nas informações disponíveis, além da possibilidade de implementação da solução proposta, como também, sua adaptação para outros municípios.*

1. Introdução

A saúde mental é uma esfera crucial da saúde pública, exercendo uma influência significativa no bem-estar global de indivíduos e comunidades. Relatórios e estudos têm destacado a magnitude dos desafios enfrentados em todo o mundo nesse campo, destacando a relevância do tema para a sociedade. Conforme um relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS) divulgado em junho de 2022, aproximadamente 1 bilhão de pessoas viviam com algum transtorno mental em 2019, enfrentando desafios que impactaram suas vidas diárias e interações sociais (NAÇÕES UNIDAS, 2022).

Neste contexto, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) surge como uma estratégia do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, com o propósito de oferecer uma variedade de serviços e programas voltados para atenção em saúde mental, álcool e outras drogas. Adotando uma abordagem integral e humanizada no cuidado da saúde mental, a RAPS proporciona assistência a pessoas com transtornos mentais e àquelas que enfrentam problemas relacionados ao uso de drogas, incluindo assistência aos familiares dos pacientes (BRASIL, 2024).

A RAPS engloba uma variedade de serviços essenciais, incluindo os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) em diferentes modalidades, como o CAPS I, II, e III, CAPSi, CAPSad e CAPSad III (BRASIL, 2011). Estes, por meio de equipes multidisciplinares compostas por profissionais de medicina, enfermagem, psiquiatria, serviço social, psicologia, terapia ocupacional, técnicos/auxiliares de enfermagem e cargos administrativos (BRASIL, 2002), buscam atender às diversas necessidades da população. Além disso, a rede incorpora, dentre outros serviços, os Centros de Convivência e Cultura, as Unidades de Acolhimento e os leitos de saúde mental em hospitais gerais. Através desses serviços, a RAPS busca assegurar o acesso equitativo a cuidados de qualidade, promovendo a inclusão e o bem-estar de todos os indivíduos, independentemente de suas condições de saúde mental.

A integração das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) desempenha um papel fundamental na disseminação de informações sobre os serviços oferecidos pela RAPS. A disponibilidade de plataformas online e aplicativos facilita o acesso do público a dados cruciais, como localização de CAPS, horários de funcionamento e tipos de serviços oferecidos. Além disso, as TICs possibilitam a divulgação de materiais educativos sobre saúde mental, promovendo a conscientização e desmistificação de questões relacionadas ao bem-estar psicológico.

Com isto, as TICs desempenham um papel crucial, pois estão presentes constantemente na vida das pessoas por meio de *smartphones*, computadores e *Smart TVs*, proporcionando acesso à informação com alta velocidade, disponibilidade e alcance (OLIVEIRA, 2020). O acesso a informações sobre a RAPS é de fundamental relevância, uma vez que o conhecimento adequado e a disponibilidade de recursos são cruciais para que seja possível alcançar o bem-estar da população.

Diante do exposto, propomos uma aplicação web, responsiva para *smartphones*, que centralize as informações de maneira clara e acessível sobre a RAPS da cidade de Olinda. Para guiar a construção desta proposta, foi desenvolvido um protótipo e utilizados conceitos de Design de Serviço, princípios do Design Thinking e Transformação Digital, com a finalidade de buscar uma solução focada no usuário, com alta acessibilidade e eficiência.

2. Fundamentação

2.1 Rede de Atenção Psicossocial:

No decorrer da história, a compreensão da loucura tem passado por diversas transformações, de acordo com o caderno sobre discriminação contra a população usuária da saúde mental produzido pelo Conselho Federal de Serviço Social (2022), a

loucura “já foi considerada algo sobrenatural, demoníaco, bruxaria ou e castigo dos deuses”. No final da Idade Média, por exemplo, aqueles que eram considerados “loucos” eram isolados do convívio familiar e da sociedade, sendo enviados para lugares como asilos e hospitais. Esses locais também recebiam outros marginalizados, como inválidos, portadores de doenças venéreas, mendigos e libertinos (BRASIL, 2024). Mesmo com os avanços no entendimento da loucura resultante das descobertas da medicina, ações corretivas e violentas no tratamento das pessoas com transtornos mentais ainda eram comuns na primeira metade do século XX. Esses indivíduos eram submetidos a duras medidas punitivas, como duchas frias, chicotadas, sangrias e castigos físicos (BRASIL, 2024).

No ano de 1979, o psiquiatra italiano Franco Basaglia visitou o Brasil pela terceira vez para uma série de conferências realizadas pelo país. O psiquiatra foi o precursor do movimento em Psiquiatria Democrática na Itália e também era crítico do poder opressor que a psiquiatria podia exercer sobre a vida das pessoas (DESINSTITUTE, 2021). Segundo Basaglia (2005, apud CFESS, 2022) “a psiquiatria separou o objeto fictício, a doença, da existência do sujeito e das relações sociais. O que fez com que a psiquiatria fosse direcionada para algo externo aos sujeitos. Dessa forma, a centralidade da intervenção psiquiátrica nunca foi o sujeito, e, sim, a doença mental que seria produto da natureza.” Na sua militância, Basaglia propôs que era necessário colocar a pessoa com transtorno mental como prioridade, deixando a doença em segundo plano; em outras palavras, apontou a necessidade da mudança na compreensão sobre a saúde mental assim como propôs mudanças na atuação profissional (CFESS, 2022).

Ainda na década de 70, inspirados na experiência italiana de desinstitucionalização em psiquiatria, movimentos sociais começaram a ganhar força, como o Movimento dos Trabalhadores em Saúde Mental (MTSM). Além dos trabalhadores da saúde, o movimento era composto por associações de familiares, sindicalistas e pessoas com longo histórico de internação psiquiátricas, eles defendiam a extinção dos manicômios, a luta contra a mercantilização da doença e a luta pelos direitos de cidadania dos doentes mentais (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2017). Assim como o MTSM outros movimentos buscavam transformações na política nacional de saúde mental, o que resultou na chamada “Reforma Psiquiátrica”.

A reforma psiquiátrica indicava suplantando o modelo asilar e configurou-se indispensável a mudança de leitos psiquiátricos para tornar-se uma rede substitutiva que garantisse uma assistência completa e de qualidade para todos. Além de suprir as carências dos indivíduos e suas famílias, apresentam, também, uma vasta oferta de serviços, dentre eles: Centros de Atenção Psicossocial; Serviços Residenciais Terapêuticos (SRTs); Centros de Convivência e Cultura (Ceccos); Leitos em Hospitais Gerais; Unidades Básicas de Saúde (UBS); Programa de Volta Para Casa (PVC); e Unidades de Acolhimento (UA).

Os movimentos adotaram a estratégia de disputar as legislações, para que fosse possível implementar a Reforma Psiquiátrica. Um passo importante ocorreu em 1989, quando o deputado federal Paulo Delgado apresentou o projeto de lei nº 3657. Esse projeto sugeria o fechamento gradual dos manicômios, substituindo-os por serviços

mais acessíveis nas comunidades. A proposta passou por grandes mudanças até ser aprovada em 06 de abril de 2001 e se tornou a Lei 10.126/2001, também conhecida como “Lei da Reforma Psiquiátrica” onde determina a proteção e os direitos das pessoas com transtornos mentais e redefine o modelo de assistência em saúde mental (CFESS, 2022).

Resultante dessa luta pela transformação da política de saúde pública, após 10 anos, foi promulgada a portaria 3.088/2011 que instituiu a Rede de Atenção Psicossocial e definiu sua estrutura. A RAPS é constituída por um conjunto de serviços de saúde mental integrada, articulada e efetiva nos diferentes pontos de atenção para atender as pessoas em sofrimento psíquico e com necessidades decorrentes do consumo de álcool, crack e outras drogas, assim como seus familiares (DESINSTITUTE, 2021). Tem como diretrizes: o respeito aos direitos humanos; promoção da equidade; combate a estigmas e preconceitos; garantia do acesso a serviços de qualidade com cuidado integral e multidisciplinar; atenção humanizada e centrada nas pessoas; dentre outros (BRASIL, 2024).

Dessa forma, a RAPS representa uma mudança de paradigma na política nacional de saúde mental, anteriormente centrada no isolamento e na institucionalização para uma forma de cuidado em liberdade, promovendo autonomia, cidadania e dignidade àqueles que foram marginalizados pelo modelo manicomial.

2.2 Design de Serviço:

Vertente do design e capacidade técnica dos designers, o Design de Serviço constitui-se em uma especialidade interdisciplinar que agrupa diferentes métodos e ferramentas que contribuem na inovação, criação de novos serviços ou aperfeiçoamento de serviços já existentes, visando torná-los mais úteis, práticos e atrativos para as pessoas que o utilizam e mais eficientes e eficazes para os prestadores de serviços (BARBALHO; ENGLER, 2020).

Originalmente, o design concentrava-se na concepção de produtos, porém, gradativamente tem sido utilizado em diversos e complexos cenários, com objetivo de propor soluções também para questões comunitárias, como transporte, segurança, alimentação e saúde. No contexto da saúde mental, o Design de Serviço pode ser adotado a fim de otimizar a jornada do usuário dentro da RAPS, desde a sua busca pelos serviços da rede e o seu primeiro contato até o seu acompanhamento contínuo.

2.3 Princípios do Design Thinking:

Em síntese, Design Thinking é uma maneira inovadora de resolução de problemas e de criação de produtos e serviços centrados nas necessidades dos usuários. O processo iterativo do Design Thinking é dividido em etapas, que podem ser agrupadas em cinco categorias: empatia, definição, ideação, prototipação, e teste (ZATTAR, 2023). A seguir, podemos definir cada uma dessas categorias:

1. Empatia: Nesta fase, procura-se entender genuinamente as necessidades e sentimentos do ser humano, aplicando técnicas e ferramentas como observação, escuta ativa e mapa de empatia.

2. Definição: A definição é a fase onde identifica-se com clareza o real problema, sintetizando as informações coletadas durante a etapa de empatia. Etapa essencial para a garantia da compreensão do desafio a ser enfrentado.
3. Ideação: Nesta etapa, a criatividade e a exploração de possibilidades é encorajada. É o momento onde é gerado um fluxo de ideias, habitualmente através da realização de um *brainstorming*, com foco na solução do problema definido nas etapas anteriores.
4. Prototipação: Após o levantamento de ideias, são criados modelos que representam as soluções de forma tangível. Mediante a transformação dessas ideias em protótipos, torna-se possível testá-las e avaliá-las, contando com a participação direta do público alvo.
5. Teste: Nesta última etapa, os protótipos são testados em conjunto com usuários reais para obtenção de feedback, permitindo que as soluções sejam refinadas e aperfeiçoadas até que os problemas sejam resolvidos e o que o usuário tenha uma experiência satisfatória.

2.4 Transformação Digital:

A Transformação Digital (TD) é um processo abrangente que promove significativas mudanças culturais nas organizações, com o objetivo de otimizar e modificar processos existentes, além de criar novos modelos de negócio. Além dessas transformações internas, a Transformação Digital também redefine a maneira como as organizações e seus *stakeholders* se relacionam, combinando tecnologias da informação, comunicação, computação e conectividade a fim de melhorar a interação e engajamento entre todos os envolvidos (FROEHLICH; REINHART; NUNES, 2023). De acordo com Froehlich, Reinhart e Nunes (2023), “a TD tem como principal característica a mudança nos modelos de negócios em função do avanço tecnológico dinâmico e da inovação, o que acarreta mudanças nos comportamentos sociais e do consumidor” (apud Carlos, 2020). A TD tem grande relevância tanto nos setores público quanto no privado, especialmente no que diz respeito à competitividade empresarial, um fator crucial em um mercado que vive num processo de evolução constante. Também devemos enfatizar a eficiência operacional, implementando tecnologias digitais tão eficientes que reduzem os custos operacionais, e ao mesmo tempo melhoram a experiência do cliente por meio de uma comunicação mais eficaz.

A transição do mundo analógico para o digital levou a sociedade a buscar, de forma cada vez mais frequente, o acesso a seus direitos e à informação, especialmente em relação aos serviços públicos, por meio de plataformas, aplicativos e páginas na web. Esse movimento reflete uma mudança nas expectativas dos cidadãos, que exigem maior facilidade e rapidez no acesso aos serviços governamentais (AGUILAR VIANA, 2021). A transformação da administração pública estabelece uma conexão significativa entre os cidadãos e o governo, possibilitando uma comunicação mais eficiente. Além disso, promove uma integração rápida entre os órgãos, instituições e seus atores através de interligação entre seus sistemas. Diante desse cenário, o Estado deveria se adaptar, modernizar seus processos e oferecer serviços com maior eficácia, agilidade e transparência.

Outrossim, é importante ressaltar o papel essencial das tecnologias emergentes

na Transformação Digital e nas inovações que moldam o futuro dos negócios. Essas tecnologias, além de impulsionarem a competitividade, transformam processos operacionais e modelos de negócios. Dentre as mais relevantes para a TD, listamos as seguintes: Inteligência Artificial, Internet das Coisas (IoT), Blockchain, Realidade Aumentada (RA) e Realidade Virtual (RV), Computação em Nuvem, 5G e Big Data.

Contudo, a adoção dessas tecnologias e do processo da Transformação Digital, traz consigo uma série de desafios, um deles é a dificuldade no entendimento do que é e como aplicar a TD. Muitos executivos se equivocam ao acreditar que a TD refere-se apenas à digitalização, e muitas iniciativas de Transformação Digital que estão sendo implementadas em diferentes setores incluem somente projetos de digitalização. A TD exige metodologia e agilidade e que as organizações lidem bem com mudanças em geral, também necessita de pessoas capacitadas e engajadas, interessadas em melhorar as vidas das pessoas nas organizações e na sociedade (FROEHLICH; REINHART; NUNES, 2023).

3. Métodos e Materiais

Esta seção descreve os métodos e materiais utilizados no desenvolvimento deste trabalho, compreendendo as etapas: (i) identificação do problema, (ii) definição do perfil dos usuários, (iii) ideação, (iv) protótipo, por fim, (v) teste e avaliação do protótipo.

3.1 Identificação do problema

A motivação para este projeto surgiu na observação da carência significativa de informações claras e de fácil acesso referentes a Rede de Atenção Psicossocial da cidade de Olinda. Ao realizar uma comparação com a cidade de Recife, verificou-se que há uma disparidade no acesso à informação. Enquanto Recife conta com o aplicativo **Conecta Recife**, que além de outras informações relevantes para a população oferece também informações sobre os CAPS da cidade, Olinda não possui uma aplicação similar que centralize tais informações. Adicionalmente, ao examinar o site e redes sociais oficiais da prefeitura de Olinda, observou-se a ausência ou incompletude das informações sobre os diversos serviços relacionados à saúde mental.

3.2 Perfil dos Usuários

O público-alvo é composto por três grupos principais: pacientes, seus familiares e cuidadores e os profissionais de saúde que atuam em toda rede. Através de pesquisa documental, constatou-se que o CAPS é o dispositivo mais conhecido e mais demandado da RAPS, e que na cidade de Olinda existiam três: CAPS II, CAPS ad e CAPS i. Cada tipo de CAPS atende uma demanda específica:

- CAPS I, II e III: São destinados ao atendimento de pessoas de qualquer idade com transtornos mentais graves e persistentes.
- CAPS ad: Focado no atendimento de pessoas com problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e outras drogas.
- CAPS i: Atendimento voltado para crianças e adolescentes com transtornos mentais ou com problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e outras drogas.

3.3 Ideação

Com base nos dados coletados em pesquisas da literatura, além de consultas a sites governamentais e entrevistas com profissionais da área de saúde, iniciou-se a fase de ideação. Nesta etapa foram realizadas sessões de *brainstorming* entre os envolvidos na elaboração da pesquisa, com o objetivo de discutir possíveis soluções para o problema identificado. As principais preocupações abordadas no processo de ideação foram: acessibilidade, organização das informações e a possibilidade de fornecer um mapa contendo os serviços que compõem a RAPS.

Como resultado, foi proposta uma aplicação *web* responsiva, principalmente para *smartphones*, considerando que esta é uma das formas mais acessíveis de obter informações, uma vez que o celular continua sendo o dispositivo mais utilizado para acessar a internet no Brasil (Brasil, 2022).

3.4 Protótipo

Com o propósito de testar as funcionalidades e a acessibilidade, bem como captar as opiniões das pessoas quanto à proposta sugerida, foi desenvolvido um protótipo da aplicação. O protótipo fornece simulações das principais funcionalidades do sistema, como:

- **Emergência:** botão de emergência que, se acionado, fornece a opção de direcionar o usuário para a UPA mais próxima da sua localização, como também exibe o número do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192, destacado na Figura 1.

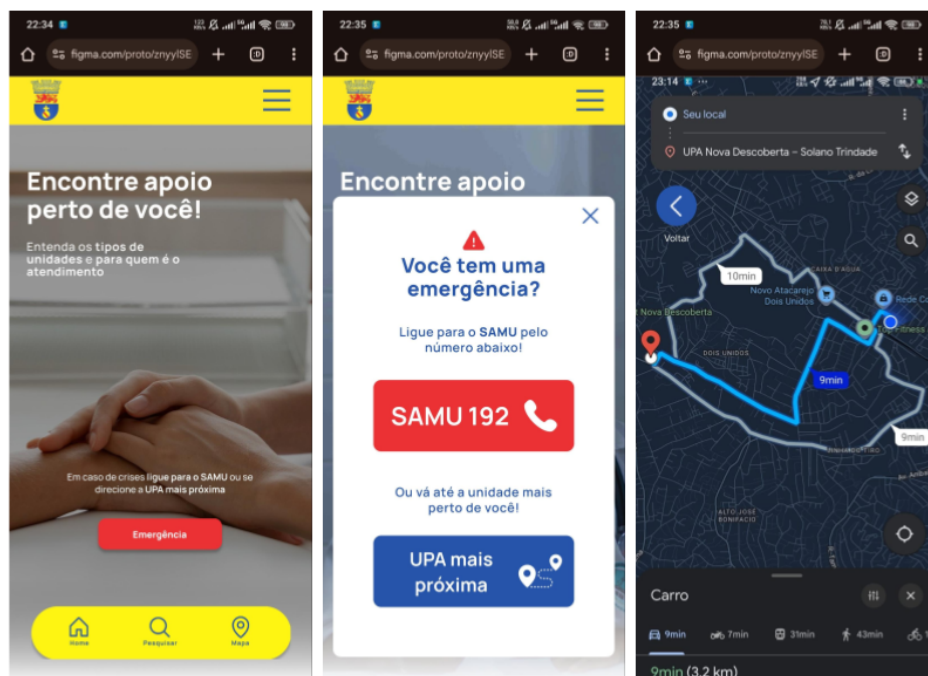


Figura 1. Home e Botão Emergência.

- **Mapa interativo:** exibição geolocalizada dos dispositivos da RAPS (especificamente os CAPS), permitindo aos usuários encontrarem o serviço desejado mais próximo baseado em sua localização atual, visto na Figura 2.

Adicionalmente, o usuário tem a opção de selecionar o serviço através de uma lista disposta na tela, como também pode filtrar o tipo de serviço desejado, demonstrado na Figura 3.

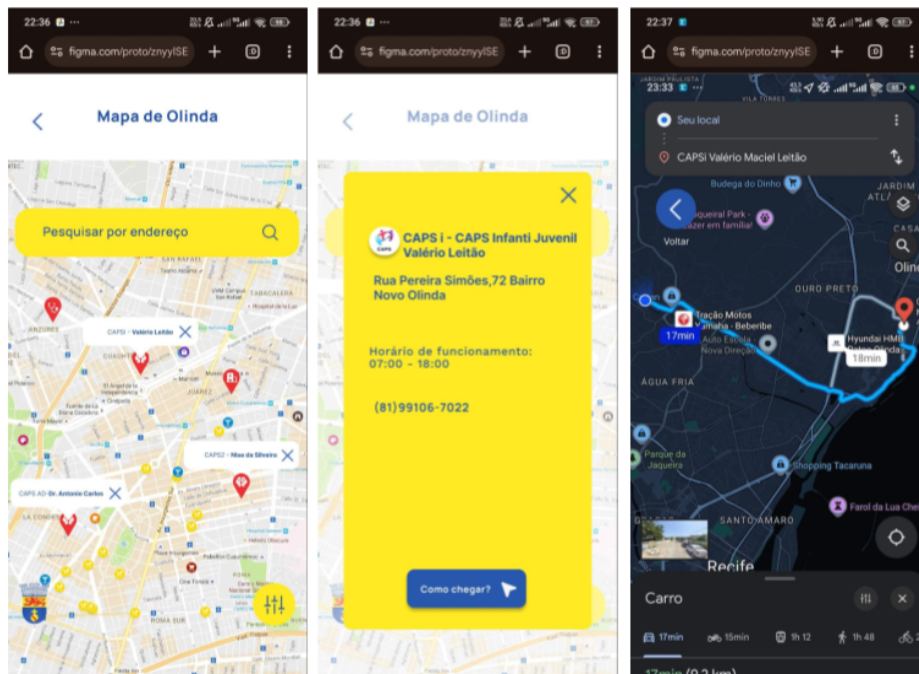


Figura 2. Mapa Interativo.

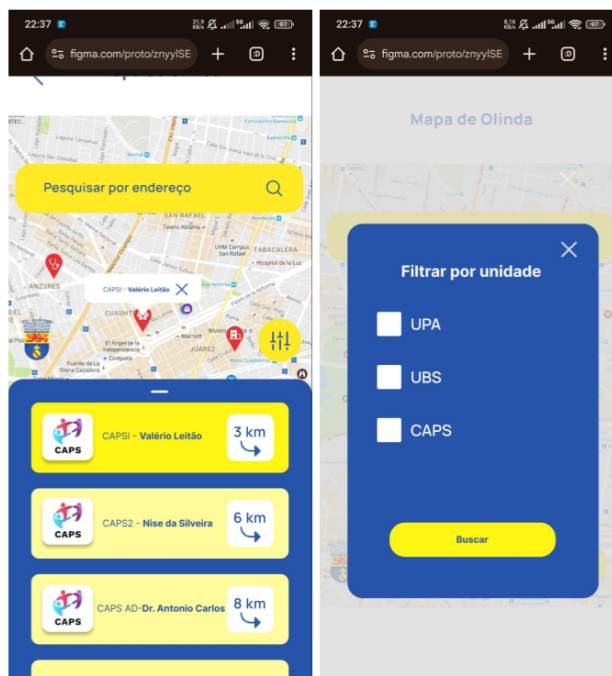


Figura 3. Lista de Serviços Próximos e Filtro.

- **Busca por necessidade:** permite aos usuários buscar por CAPS de acordo com o tipo de atendimento necessário, selecionando o público-alvo. O protótipo exibe o CAPS apropriado (entre CAPS, CAPS ad e CAPS i) fornecendo endereço,

horário de funcionamento, telefone e a possibilidade de exibir uma rota para o endereço daquela unidade, conforme Figura 4.

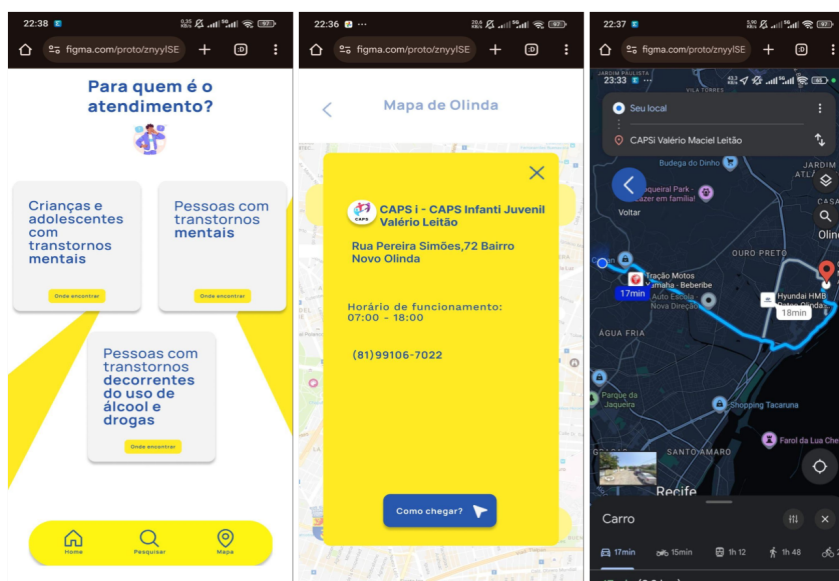


Figura 4. Busca por Necessidade (Público-Alvo).

- **Lista dos dispositivos da RAPS:** exibição de uma lista com os serviços que compõem a RAPS da cidade de Olinda, assim como um espaço destinado à descrição de cada serviço, ver Figura 5.

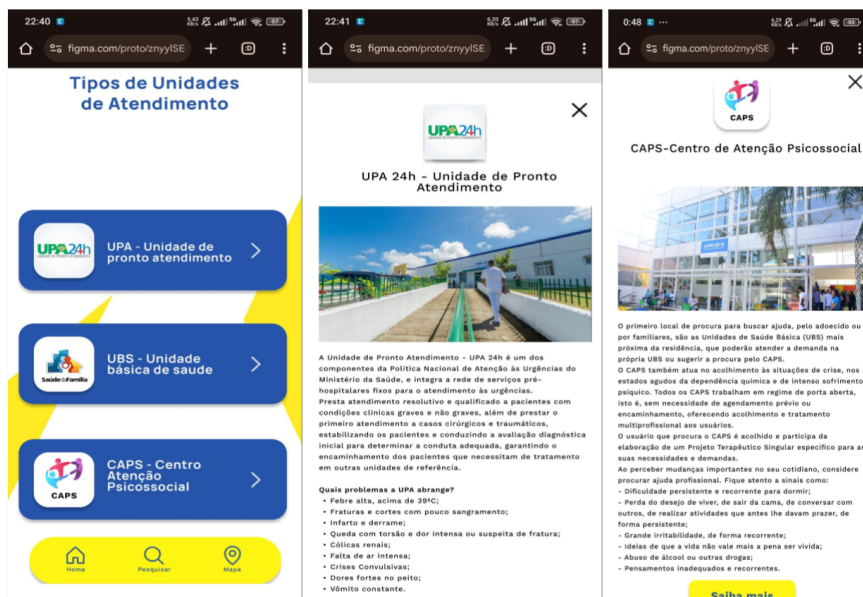


Figura 5. Lista dos Serviços e Descrição.

O protótipo foi desenvolvido utilizando a plataforma *Figma*, uma ferramenta colaborativa de *design* de interfaces, que possibilitou a prototipação rápida das telas e funcionalidades, facilitando o teste e avaliação pelos envolvidos no projeto.

3.5 Teste e avaliação do protótipo

Com o intuito de testar e avaliar a experiência de utilização do protótipo, foi elaborado um questionário através do Google Forms. O formulário, assim como o link para acesso ao protótipo, foi divulgado por e-mail, direcionado aos estudantes do curso de Ciência da Computação da UFRPE, por redes sociais, e também por aplicativos de mensagens instantâneas, com intenção de alcançar o público geral.

O questionário continha duas perguntas de múltipla escolha e nove afirmativas em uma escala Likert, além de um espaço destinado para sugestões e críticas (Ver Tabela 1).

Tabela 1. Perguntas e Afirmativas

1. Qual cidade você reside? 2. Qual é a sua área de atuação? As nove afirmativas da escala Likert (entre 1 - Discordo totalmente e 5 - Concordo totalmente) incluíam os seguintes itens: - O protótipo da aplicação é fácil de navegar. - As informações sobre os serviços da RAPS (endereço, horário de funcionamento, telefone) estão claras e acessíveis. - A descrição dos serviços oferecidos pelas unidades da RAPS é apresentada de forma compreensível. - As informações sobre o público-alvo dos serviços da RAPS estão adequadamente descritas. - A disposição visual da aplicação no smartphone é agradável. - O protótipo oferece uma experiência de usuário satisfatória em dispositivos móveis. - O design da interface é visualmente agradável e facilita o uso da aplicação. - A aplicação permite fácil acesso às informações mais relevantes sobre a RAPS da cidade de Olinda. - Eu utilizaria uma aplicação como essa no meu cotidiano para buscar informações sobre a RAPS.
--

Além disso, foi disponibilizado um espaço de texto livre para que os participantes pudessem compartilhar sugestões, críticas ou elogios sobre o protótipo. A avaliação manteve foco nos seguintes aspectos: facilidade de navegação, clareza das informações, compreensão da descrição dos serviços, experiência em dispositivos móveis, design e estética da interface e intenção de uso pelo público.

4. Resultados

Nesta seção, serão apresentados os resultados das análises quantitativas e qualitativas obtidas a partir do questionário aplicado. Além disso, foi discutida a avaliação do protótipo, e se os respondentes o consideraram útil e com potencial de uso no cotidiano. A seguir, são apresentados os gráficos que incluem dados em porcentagem e valores absolutos.

4.1 Perfil dos Participantes

Do total dos 127 participantes da pesquisa, 46 (36,2%) representam a cidade de Recife e 48 (37,8%) representam a cidade de Olinda. A pesquisa mostrou que havia uma diversidade de áreas de atuação dos participantes, sendo eles profissionais da saúde 36

(28,3%), tecnologia 26 (20,5%) e educação 19 (15%), além de 27 (21,3%) dos participantes que informaram atuar em outras áreas. A Figura 6 demonstra esses dados.

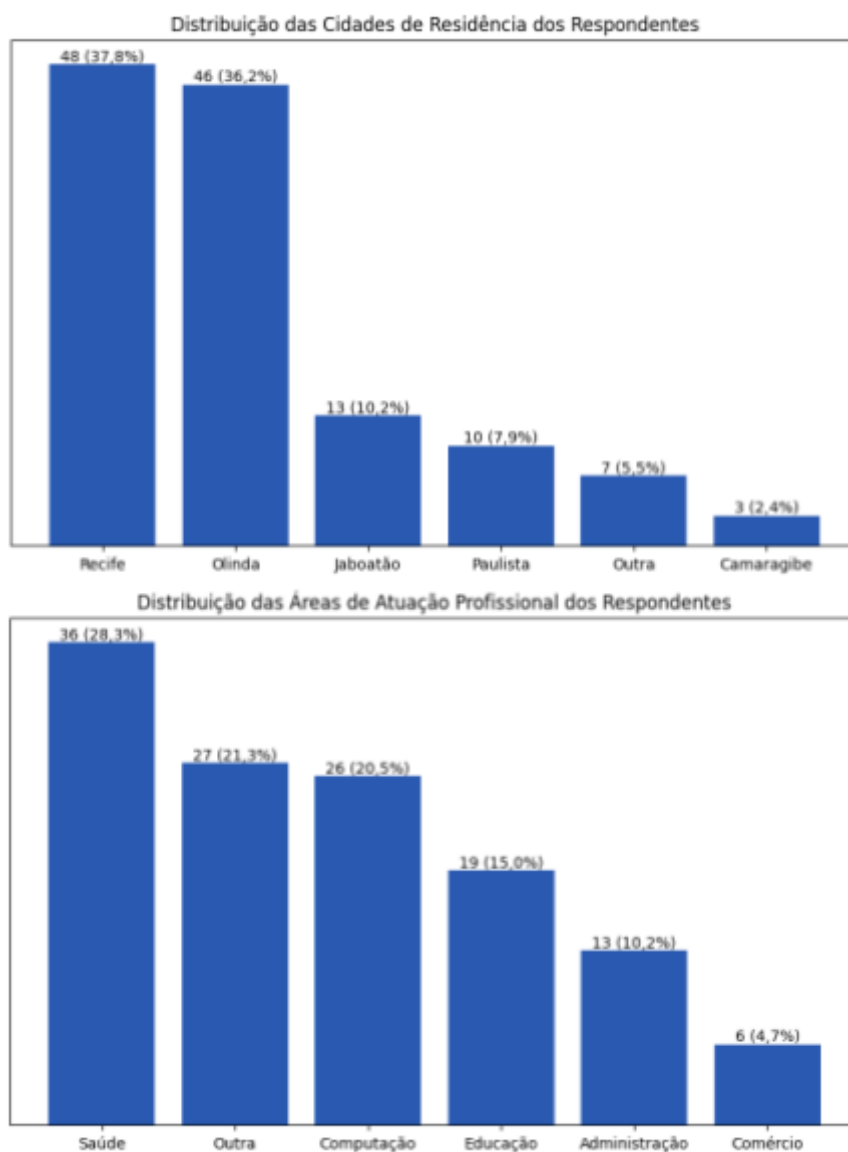


Figura 6. Perfil dos participantes da pesquisa.

4.2 Avaliação do Protótipo

Nove afirmativas foram feitas com o objetivo de avaliar o design de interface, usabilidade, navegabilidade, clareza e utilidade das informações e funcionalidades presentes no protótipo, como também a chance de utilização cotidiana da aplicação proposta.

A afirmativa “O protótipo da aplicação é fácil de navegar” foi avaliada com nota máxima por 76,4% dos participantes, e com nota 4 por 15% dos respondentes (ver Figura 7). O total de 116 (91,4%) avaliações superiores ou iguais a 4, evidencia a ótima navegabilidade do protótipo.

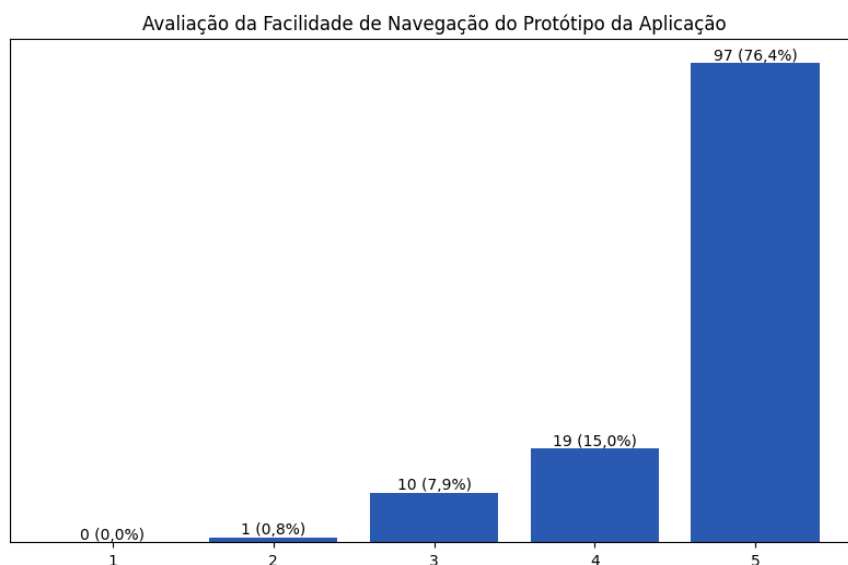


Figura 7. Avaliação da Navegabilidade do Protótipo.

A clareza e o acesso das informações sobre os dispositivos da RAPS, como por exemplo, informações sobre os CAPS, foram bem avaliadas com 73,2% dos respondentes atribuindo nota máxima e 18,9% atribuindo nota 4 à afirmativa “As informações sobre os serviços da RAPS (endereço, horário de funcionamento, telefone) estão claras e acessíveis” (ver Figura 8). Tais números correspondem a 92,1% (117 respondentes) do total das avaliações obtidas, um número bastante significativo, sugerindo que o protótipo facilita o acesso aos dados essenciais. No entanto, alguns participantes sugeriram através do espaço livre para comentário no formulário, informar os serviços oferecidos na unidade buscada, apesar de termos estas informações descritas em outras telas do protótipo, como vimos na Figura 5.

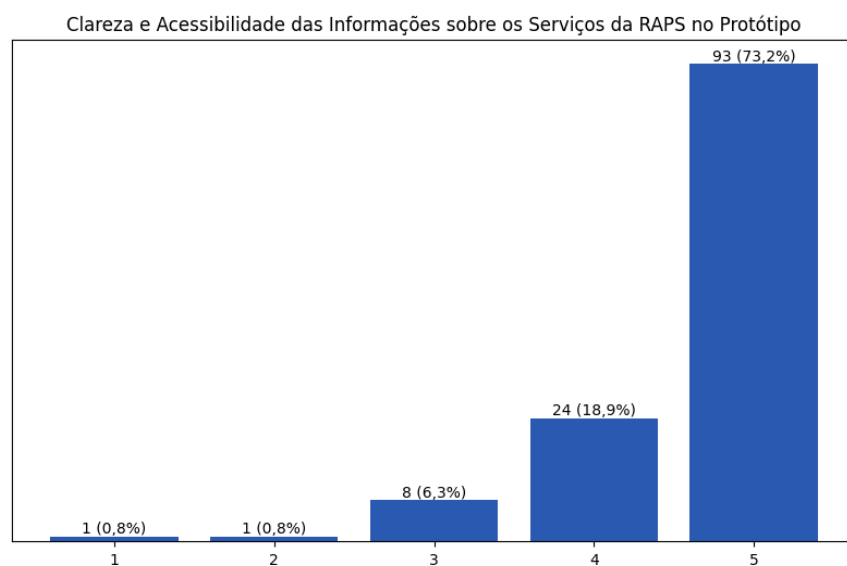


Figura 8. Avaliação da Clareza e Acessibilidade das Informações sobre os Serviços da RAPS no Protótipo.

A afirmativa "A descrição dos serviços oferecidos pelas unidades da RAPS é apresentada de forma compreensível" recebeu 70,1% das avaliações iguais a 5 e 19,7% iguais a 4, como vemos na Figura 9. Apesar de termos um número expressivo de avaliações com notas 4 ou 5 (114 ou 89,8% do total) notou-se uma pequena queda nas avaliações com nota máxima. Nos comentários livres, observou-se sugestões de melhorias na funcionalidade Lista de Serviços e Descrição (ver Figura 5), como redução do texto e aumento do tamanho da fonte.

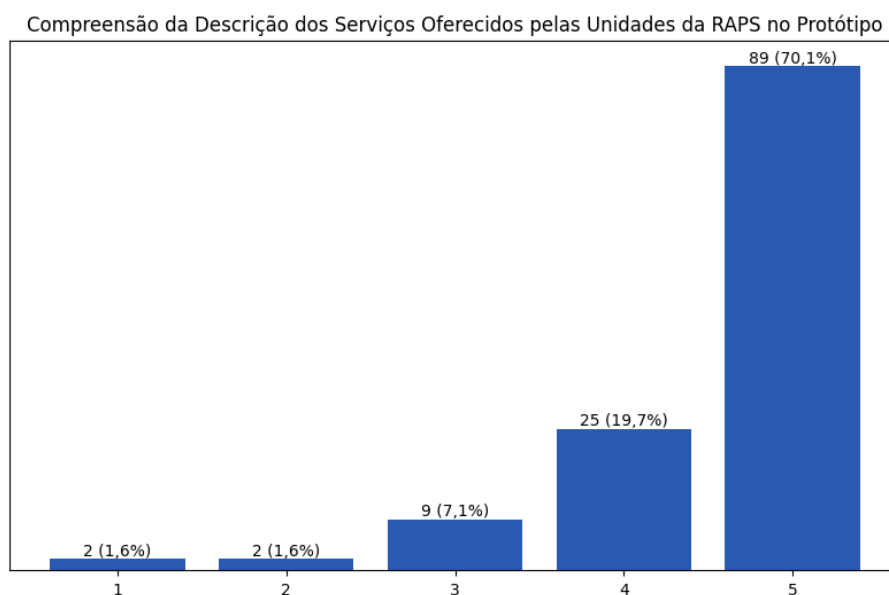


Figura 9. Avaliação da Descrição dos Serviços da RAPS no Protótipo.

A funcionalidade de Busca por Necessidade (Público-Alvo), vista na Figura 4, pôde ser avaliada através da afirmação “As informações sobre o público-alvo dos serviços da RAPS estão adequadamente descritas”, que obteve 74,8% das avaliações com nota máxima e 19,7% com nota 4 (ver Figura 10). Vale salientar que a possibilidade de buscar um serviço através da necessidade ou do perfil de quem necessita de amparo, facilita o acesso ao atendimento adequado.

Além dos resultados obtidos (94,5% das notas recebidas sendo iguais ou superiores a 4), essa funcionalidade se destaca por proporcionar uma experiência de usabilidade voltada ao usuário, permitindo que o público encontre os serviços de maneira mais ágil e eficaz. Nos comentários obtidos pela pesquisa, verificou-se a importância dada pelo público de um acesso simplificado e rápido aos serviços. Ao associar as necessidades do indivíduo com os serviços prestados pela RAPS, o protótipo apresenta o potencial de se tornar uma ferramenta importante para melhorar o acesso aos cuidados de saúde mental.

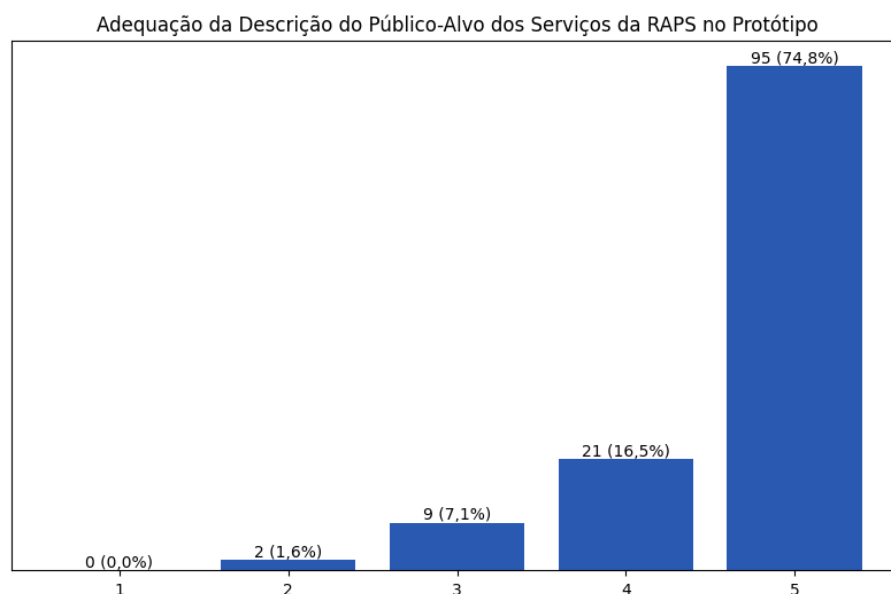


Figura 10. Avaliação da Descrição do Público-Alvo dos Serviços da RAPS no Protótipo.

Os dados coletados relacionados à avaliação do protótipo em três aspectos - disposição visual, satisfação com a experiência de usuário e agradabilidade do design da interface - mostraram uma tendência positiva. Na avaliação sobre a disposição visual do protótipo no smartphone, 92,9% dos participantes atribuíram notas 4 ou 5, com 74% do total de avaliações com nota máxima. No quesito experiência de usuário, 91,3% avaliaram com notas 4 ou 5, do total dos respondentes 72,4% demonstraram o máximo de satisfação (nota 5) neste aspecto. Já quanto à agradabilidade visual e usabilidade da interface, 95,3% (121 respondentes) deram notas 4 ou 5, com 72,4% (92 respondentes) do total de participantes atribuindo nota máxima.

Os dados apresentados acima foram organizados em um único gráfico (ver Figura 11), com três colunas, uma coluna para cada aspecto citado anteriormente. Desta forma, uma comparação visual entre os diferentes aspectos se torna mais clara, permitindo identificar de forma mais eficiente como os participantes avaliaram o protótipo em termos de visual, usabilidade e satisfação na sua utilização.

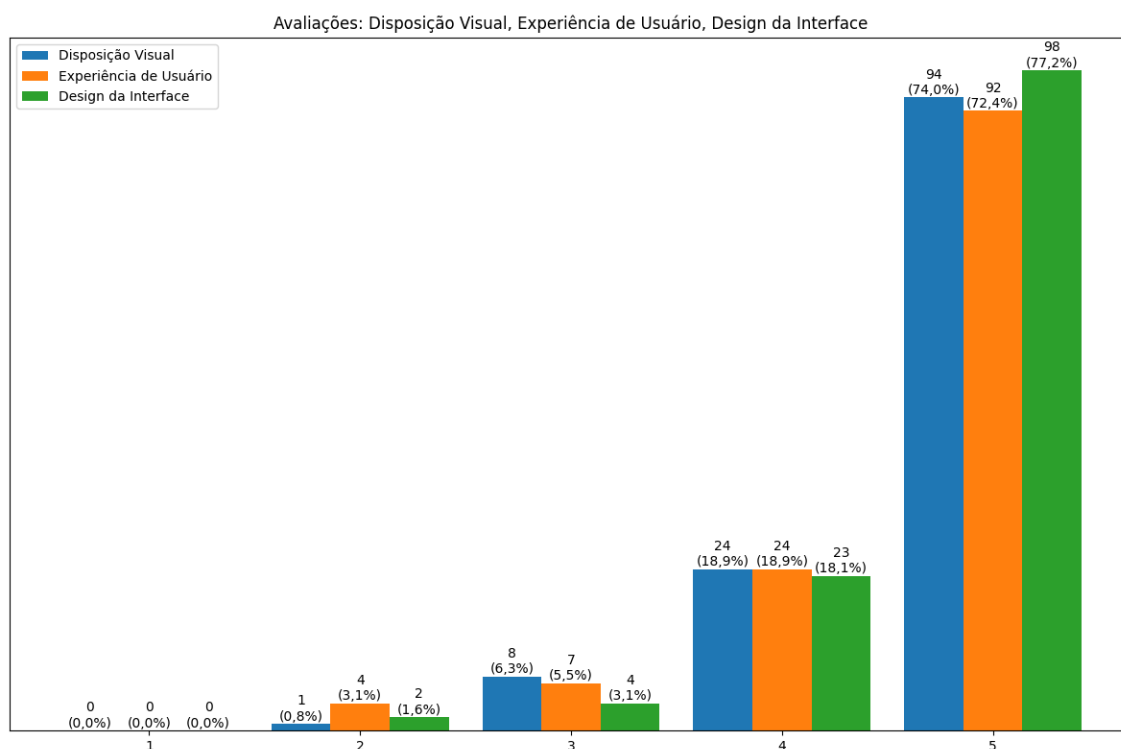


Figura 11. Avaliação da Disposição Visual, Experiência do Usuário e Design da Interface do Protótipo.

A afirmativa “A aplicação permite fácil acesso às informações mais relevantes sobre a RAPS da cidade de Olinda” recebeu 73,2% das avaliações com nota máxima e 19,7% das avaliações com nota 4 (ver Figura 12).

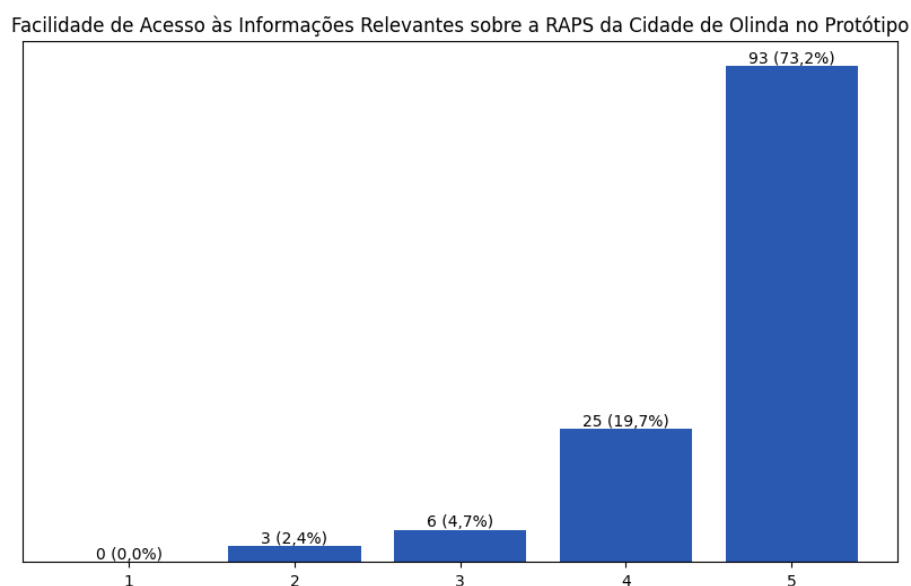


Figura 12. Facilidade de Acesso à Informações sobre RAPS - Olinda.

Por fim, a afirmativa “Eu utilizaria uma aplicação como essa no meu cotidiano para buscar informações sobre a RAPS” obteve 90,6% das avaliações iguais a 4 ou 5, sendo 75,6% (96 dos respondentes) do total das avaliações com nota máxima (ver Figura 13).

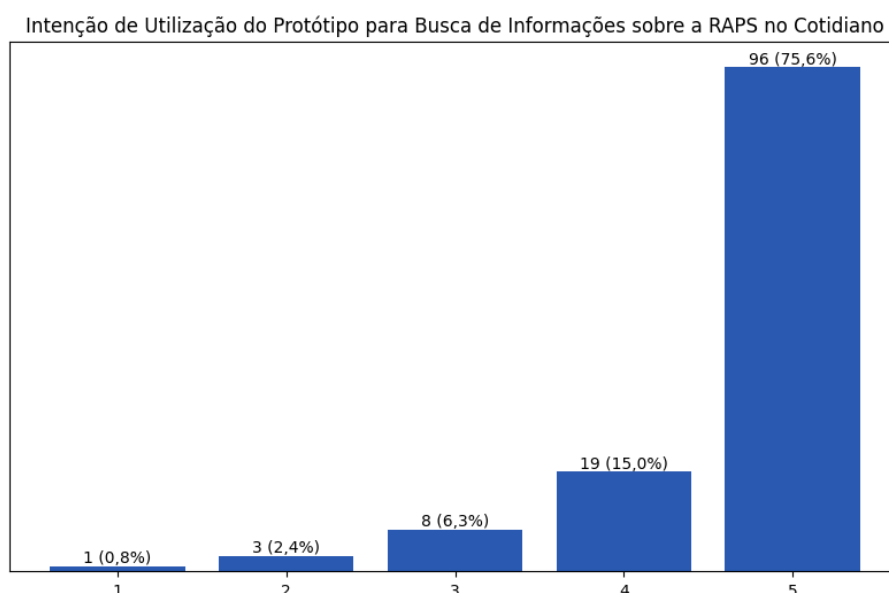


Figura 13. Intenção de Utilização da Aplicação proposta no cotidiano.

Através dos comentários obtidos pela pesquisa, os participantes ressaltaram a importância da proposta, enfatizando que a população precisa de informações sobre a RAPS de forma fácil e acessível. A maioria dos usuários destacou a facilidade na navegação e a utilidade das informações, e que essas foram apresentadas de forma organizada e prática.

5. Conclusão

Este trabalho abordou a importância da Rede de Atenção Psicossocial na saúde mental e a necessidade de disponibilizar informações acessíveis sobre seus serviços na cidade de Olinda.

Como objetivo, o presente trabalho propôs uma aplicação web que centralizasse as informações como público-alvo, endereço, telefone e horário de funcionamento dos serviços oferecidos pela RAPS da cidade de Olinda. A fim de testar e avaliar a proposta, um protótipo foi desenvolvido, os resultados da pesquisa indicaram uma aceitação positiva da proposta e o protótipo mostrou-se promissor. Sua interface amigável e de fácil navegabilidade atendeu às expectativas dos usuários, proporcionando acesso às informações cruciais de maneira clara e acessível.

Além disso, o projeto destaca a necessidade de continuidade na melhoria e atualização das informações disponíveis, assim como sugere avaliação da implementação da aplicação proposta, com aperfeiçoamento e inclusão de funcionalidades que atendem diferentes perfis de usuários. A integração com o SUS e a adaptação da aplicação para outras localidades, podem ser objetos de estudo para futuras pesquisas.

Referências

- ONU. (2022) 1 bilhão de pessoas vivem com algum transtorno mental, afirma OMS. <https://news.un.org/pt/story/2022/06/1792702>
- Brasil. (2014) Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). <https://linhasdecuidado.saude.gov.br/portal/tabagismo/rede-atencao-psicossocial/>
- Brasil. (2011) Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088_23_12_2011_rep.html
- Brasil. (2002) Portaria nº 336, de 19 de fevereiro de 2002. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336_19_02_2002.html
- de Oliveira LB, Vilhena BJ, Freitas RN de, Bastos ZRG, Teixeira E, Menezes EG, Diniz CX, Sicsú AN. (2020) Aplicativos Móveis No Cuidado Em Saúde: Uma Revisão Integrativa. Rev. Enferm. Atual In Derme; 93(31):e-020047. <https://teste.revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/760>
- CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. Discriminação contra a população usuária da saúde mental. (2022) Série Assistente Social no Combate ao Preconceito, n. 8, Brasília. <https://www.cfess.org.br/CFESS-Caderno08-SaudeMental-Site.pdf>.
- Brasil. Ministério da Saúde. (2024) Reforma Psiquiátrica e Política de Saúde Mental no Brasil. <http://www.ccs.saude.gov.br/memoria%20da%20loucura/vpc/reforma.html>.
- DESINSTITUTE. (2021) Uma breve e recente história da reforma psiquiátrica brasileira. <https://desinstitute.org.br/noticias/uma-breve-e-recente-historia-da-reforma-psiquiatrica-brasileira/>
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. (2017) Manifesto de Bauru. <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2017/05/manifesto-de-bauru.pdf>
- DESINSTITUTE. (2021) RAPS e CAPS: o que são e como funcionam no Brasil? https://desinstitute.org.br/noticias/raps-e-caps-o-que-sao-e-como-funcionam-no-brasil/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwlvW2BhDyARIsADnIe-Kha6kkgDQd0Y7XGgJ43bmdj4yFTPO1oRDmOQvwDoLuwBfecu6ur58aAtdrEALw_wcB
- BRASIL. (2024) Ministério da Saúde. Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/desmad/raps>
- Barbalho, T., & Engler, R. (2020) Design de Serviços para a Inovação Social: Um estudo de caso sobre design, serviços relacionais e desenvolvimento sustentável. Design E Tecnologia, 10(21), 112-140. <https://doi.org/10.23972/det2020iss21pp112-140>
- Zattar, I. C., Guedes, F. E. M., Zattar, I. C., & Seleme, R. (2023) Aplicação de software para automatizar a visibilidade de dados em uma indústria automotiva por meio do Design Thinking. Brazilian Journal of Production Engineering, 9(3), 77–91. <https://doi.org/10.47456/bjpe.v9i3.41021>

Froehlich, C., Reinhart, L. B., & Nunes, M. P. (2023) A Transformação Digital em uma Empresa de Software de Gestão. *Revista Gestão & Conexões*, 12(3), 75–95. <https://doi.org/10.47456/regec.2317-5087.2023.12.3.40565.75-95>

AGUILAR VIANA, A. C. (2021) Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 115–136. DOI: 10.14409/redoeda.v8i1.10330. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/10330>

BRASIL. (2022) Ministério das Comunicações. Celular segue como aparelho mais utilizado para acesso à internet no Brasil. <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2022/setembro/celular-segue-como-aparelho-mais-utilizado-para-acesso-a-internet-no-brasil>