

CHE - CÂMARA DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E EDUCAÇÃO ( PÔSTER )

NOME: IONA CHAVES ALBERTO

TÍTULO: DESIGN DE SERVIÇOS COMO FERRAMENTA PARA O BEM ESTAR SOCIAL EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA

AUTORES: JOHELMA PIRES DE AVELAR, IONA CHAVES ALBERTO, JOHELMA PIRES DE AVELAR, IONA CHAVES ALBERTO, ISABELLA PONTELLO BAHIA

AGÊNCIA FINANCIADORA (se houver): FAPEMIG

PALAVRA CHAVE: DESIGN DE SERVIÇOS, SAÚDE, ACOLHIMENTO, DIAGNÓSTICO

**RESUMO**

No ambiente voltado para a assistência à saúde, questões pensadas sob a ótica do design se fazem necessárias. Na realidade da saúde pública, na cidade de Belo Horizonte/MG, o pensamento do design de serviço pode resultar em melhorias consideráveis na assistência ao usuário e em ganhos na sua qualidade de vida. Ao considerar a potencialidade da contribuição do design de serviços para a saúde, o projeto de pesquisa " Design de Serviços como ferramenta para o bem estar social em uma Unidade De Pronto Atendimento – UPA" propõe identificar possibilidades para a atuação do designer por meio de ferramentas dos métodos de design de serviços, analisando o percurso do paciente desde a sua chegada à UPA até a etapa de acolhimento na Unidade. No que se refere a metodologia do projeto, o mesmo tem sido realizado em três etapas que consistem na pesquisa teórica, que permeia as revisões bibliográficas e da literatura, estudo diagnóstico com visita à Unidade de Pronto Atendimento, e na análise com documentação do processo e resultados. Até o momento, a primeira etapa, já concluída, dará suporte para o mapeamento das ações da pesquisa de campo com as ferramentas de design de serviço. Em sequência, iniciam-se as visitas diagnósticas à UPA. O projeto, devido ao forte caráter humano e, por conseguinte social, compreende, dessa forma, as relações ligadas ao uso sustentável, à inclusão e ao bem-estar. Assim sendo, a pesquisa procura, a partir de análises da fase de acolhimento do serviço, propor posteriormente soluções viáveis e coesas com o contexto do objeto de estudo, afim de contribuir para a melhoria, otimização e humanização dos processos que tangem a realidade da Unidade de Pronto Atendimento.