

Desenvolvimento de plataforma de pesquisa de serviços de Saúde nos Açores - Açores Saúde

FILIPA DE MEDEIROS COSTA

TRABALHO DE PROJETO SUBMETIDO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM AUDIOVISUAL E MULTIMÉDIA

Orientador:

Prof. Doutor Filipe Montargil, Professor Adjunto

Escola Superior de Comunicação Social

Co-orientador:

Prof. Didier Hochart, Professor Adjunto Convidado

Escola Superior de Comunicação Social

Fevereiro, 2018

Declaração

Declaro ser autora deste trabalho, apresentado como parte integrante dos requisitos obrigatórios para a obtenção do grau de Mestre em Audiovisual e Multimédia, que constitui um trabalho original, resultado da investigação que realizei e de trabalho desenvolvido por mim, nunca tendo sido submetido (no seu todo ou em qualquer das partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou qualquer outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio poderá levar à anulação do trabalho agora apresentado.

Lisboa, Outubro 2017

Resumo

A saúde é considerada um direito fundamental da humanidade. A busca constante de um bem-estar pleno quer em termos físicos quer emocionais é um paradigma que estimula a busca constante de inovação, investigação e para promoção de mais e melhor saúde.

As tecnologias de informação, assumem hoje, um papel fundamental na promoção da saúde e do bem-estar. Através das plataformas digitais, os cidadãos têm acesso direto a todos os serviços disponíveis nestas áreas.

Os Açores como região autónoma que são, dispõem de um Serviço Regional de Saúde completamente independente do todo nacional, não possuindo ainda, uma sistematização de informação.

A ideia da criação desta plataforma, que agrega todo o tipo de serviços de saúde existentes no arquipélago, vai colmatar essa lacuna, facilitar o acesso a todos e promover uma melhor saúde na região.

Palavras-chave: Saúde; Cuidados de saúde; Tecnologias de informação; Design de interação; Açores Saúde

Abstract

Healthcare is considered to be a basic human right. The constant search for well-being, either physical or emotional, stimulates innovation and research leading to improved healthcare systems.

In today's age, information technology plays a key role in providing and/or promoting health care and well-being. The end result enables citizens to have direct access to all these services.

The Azores maintains a health service that is self-governed and independent from the national one. However, this service lacks proper information systems. Therefore, creating a platform that can aggregate any health care service existent in this region will fill this gap, making it easier for citizens to have direct access to these services and promoting well-being.

Key words: Health; Healthcare; information technology; Interaction Design; Azores Health

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer ao meu orientador de projeto, professor doutor Filipe Montargil e ao co-orientador Didier Hochart por terem acreditado no meu projeto, por me orientado e por todo o conhecimento transmitido.

Quero também agradecer às quatro pessoas que fizeram com que a concretização deste trabalho de projeto fosse possível por acreditarem em mim, por me darem apoio incondicional e uma força extra quando necessária. Aos meus pais por me incentivarem ao longo do processo todo para que desistir não fosse uma opção e que não me deixaram encerrar o processo sem que eles dessem uma revisão na escrita. Obrigada por serem pais galinha! Ao Tiago por todo o carinho e paciência que é necessária quando se vive com uma pessoa que está a desenvolver um trabalho destes e por último, à minha parceira de mestrado e amiga, Bia, por me incentivar e acalmar quando as coisas não correram como o esperado.

Aos meus familiares e amigos por acreditarem em mim e por me incentivarem a avançar com o projeto, mesmo quando implicava abdicar de tempo com estes, obrigada.

Por fim, queria também deixar uma palavra de agradecimento aos meus colegas de trabalho por toda a disponibilidade demonstrada em ajudar com ideias e soluções e por me apoiarem na concretização deste trabalho.

Índice

Introdução.....	1
Enquadramento Teórico	3
A Saúde em Portugal.....	3
A saúde pública vs privada.....	5
A tecnologia em Portugal	9
Sociedade de informação na saúde	9
A utilização das tecnologias em portugal	11
Investigação de suporte	13
Estudo 1 – Investigação por questionário	13
O estudo.....	13
Análise dos resultados	14
Estudo 2 – análise de conteúdos.....	18
O estudo.....	18
Análise dos resultados	18
Conclusões.....	26
O Design de Interface	28
As interfaces e o Homem	28
A importância do Design de interação no desenvolvimento de plataformas online	29
Teste de usabilidade e Heurísticas de Nielson - site concorrente – Posto de saúde	32
A proposta do projeto:	37
Conceito	37
Problemáticas e soluções.....	38
Questões Legais	39
Proposta gráfica	40
Arquitetura de informação.....	42
Funcionalidades do site.....	43
Estratégia de comunicação	58
Calendarização.....	60
Conclusão	61
Bibliografia	63

Sites consultados.....	65
Anexos	69

Índice de Figuras

Figura 1 - Gráfico circular - faixa etária inquiridos.....	14
Figura 2 - Gráfico circular – Dispõem de um subsistema ou seguro de saúde.....	15
Figura 3 - Gráfico de barras – utilização do sistema de saúde público e privado	15
Figura 4- Gráfico de barras – Sistema para encontrar profissionais de saúde.....	16
Figura 5 - Gráfico circular – Utilização de internet.....	16
Figura 6 - Gráfico circular – Perceção de utilidade de uma plataforma de pesquisa de serviços de saúde	17
Figura 7 - ADSE - campo de pesquisa	19
Figura 8 - ADSE – erro.....	19
Figura 9 - AdvanceCare - campo de pesquisa	20
Figura 10 - Multicare - campo de selecção.....	21
Figura 11 - Multicare - erro	21
Figura 12 - Allianz Saúde Dental - campo de pesquisa.....	22
Figura 13 - IMED - campo de pesquisa.....	23
Figura 14 - MediCare - campo de pesquisa.....	23
Figura 15 - MediCare - campo de seleção.....	23
Figura 16 - Médis - campo de pesquisa.....	24
Figura 17 - SAMS - campo de seleção	25
Figura 18 - Página principal website Posto de Saúde.....	32
Figura 19 - Posto de Saúde - Exemplo Funcionalidade - atalhos.....	33
Figura 20 - Posto de Saúde - Exemplo erro.....	33
Figura 21 Posto de Saúde - exemplo funcionalidade - pesquisa avançada	34
Figura 22 - Posto de Saúde - Página de resultados.....	35
Figura 23 - Posto de Saúde - exemplo de erro.....	35
Figura 24 - Posto de Saúde - menu lateral	36
Figura 25 - arquitetura do site.....	42
Figura 26 - Açores Saúde - campo de pesquisa.....	43
Figura 27 - Açores Saúde - campo de pesquisa inteligente	44
Figura 28 - Açores Saúde - campo de pesquisa - localidade	44
Figura 29 - Açores Saúde - sugestão inteligente - evitar erros.....	44
Figura 30 - Açores Saúde - seleção de lista especialidades e exames.....	45
Figura 31 - Açores Saúde - linha de apoio à saúde	45
Figura 32 - Açores Saúde - campanhas em destaque	46
Figura 33 - Açores Saúde - informação para registo	46
Figura 34 - Açores Saúde - header	47
Figura 35 - Açores Saúde - rodapé	47
Figura 36 - Açores Saúde - fale connosco.....	47
Figura 37 - Açores Saúde - janela de cookies	48
Figura 38 - Açores Saúde - menu aberto	48
Figura 39 - Açores Saúde - página seleção ilha.....	49
Figura 40 - Açores Saúde - página seleção ilha - ilha selecionada.....	49
Figura 41 - Açores Saúde - exemplo resultado.....	50

Figura 42 - Açores Saúde - demonstração de feedback informativo.....	50
Figura 43 - Açores Saúde - especificidades clínicas	51
Figura 44 - Açores Saúde - especificidades clínicas - Especialidade selecionada	51
Figura 45 - Açores Saúde - especificidades clínicas - Protocolos.....	52
Figura 46 - Açores Saúde - Farmácias - ilha selecionada.....	53
Figura 47 - Açores Saúde - farmácias de serviço - Calendário	54
Figura 48 - Açores Saúde - farmácia de serviço - resultado.....	55
Figura 49 - Açores Saúde - mais valias de registo	55
Figura 50 - Açores Saúde - área reservada	56
Figura 51 - Açores Saúde - página de área reservada.....	56
Figura 52 - Açores Saúde - área reservada - opções.....	56
Figura 53 – Layout - Açores Saúde - Homepage	69
Figura 54 – Layout - Açores Saúde - Hospitais.....	70
Figura 55 – Layout - Açores Saúde – Clínica Selecionada	71
Figura 56 – Layout - Açores Saúde – seleção de idioma mobile	72
Figura 57 – Layout - Açores Saúde – Homepage mobile.....	72

Introdução

A saúde é um tema central, com relevância a nível mundial. A descoberta de novas doenças, a busca incessante por novas técnicas terapêuticas, a aposta em novas áreas de investigação e no uso de novas tecnologias, são os principais fatores que contribuem para o dinamismo e evolução deste setor. Portugal não foge à regra e uma das apostas do governo português é a sua contínua melhoria contribuindo assim para o aumento da esperança média de vida. Este tema tem estado em constante discussão, e a sua evolução contribui para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Em Portugal, através do Serviço Nacional de Saúde, todos os cidadãos têm acesso aos cuidados básicos de saúde. Embora seja percecionada esta tendência, existem ainda muitas áreas de possível atuação para a sua melhoria.

Os Arquipélagos do Açores e Madeira, dispõem de um serviço de saúde autónomo. À imagem do Serviço Nacional, o Serviço Regional de Saúde dos Açores, também garante o acesso, universal e tendencialmente gratuito aos cidadãos.

Registou-se na região, nos últimos anos, um aumento do número de profissionais de saúde. Em 2010, 539 médicos exerciam medicina nos Açores, sendo que em 2016 o número subiu 30%, contando com 770 médicos. Com o aumento do número de médicos, foram disponibilizadas novas especialidades, abriram novas clínicas e consultórios. Devido a este crescimento, tornou-se impossível para os residentes, conhecer toda a oferta de serviços de saúde disponíveis.

A partir de 2015, a abertura do espaço aéreo regional às companhias de aviação *Lowcost* motivou um aumento do fluxo turístico na região, criando novas necessidades e tornando relevante que os visitantes tenham conhecimento dos serviços de saúde existentes

Da perceção destas necessidades, surgiu o objetivo de desenvolver uma plataforma de pesquisa online onde os residentes e visitantes pudessem consultar a oferta existente no campo da saúde, quer no serviço de saúde público com no privado.

Para uma maior eficiência no desenvolvimento da plataforma, será necessário avaliar o estado da saúde em Portugal. Quais os maiores desafios que enfrenta atualmente e quais as áreas que ainda necessitam de intervenção. Estas informações serão relevantes para justificar se o desenvolvimento deste projeto fará ou não sentido. É proposto distinguir os conceitos de saúde

pública e privadas e de que maneira se distanciam e chegam aos utentes, para se decidir quais os serviços que farão sentido incluir no website.

Uma vez que este é um projeto desenvolvido na área da saúde com recurso à tecnologia, será interessante perceber o papel que esta desempenha na saúde e qual o contributo dado para a sua evolução. Será também necessário fazer um estudo da utilização da tecnologia em Portugal e nos Açores, com o intuito de perceber e justificar a utilidade da mesma no projeto.

Haverá recurso a uma investigação de suporte que consistirá em dois métodos de pesquisa. O primeiro feito por questionário para conhecer os hábitos dos utentes na escolha de serviços de saúde e o segundo - uma análise de conteúdo, para perceber de que forma é que as plataformas de serviços de saúde privados que serão referidas pelos inquiridos, cumprem o pretendido com eficácia.

Para uma interação eficaz com os futuros utilizadores do website, será necessário recorrer ao estudo do design de interface para perceber como estruturar e desenvolver a plataforma com foco no utilizador e de forma a garantir o sucesso na sua utilização.

É esperado que no fim do trabalho, tenham sido criadas bases fundamentais para o desenvolvimento da plataforma que resultará num website de pesquisa de serviços de saúde nos Açores, fácil, rápido e eficaz.

Enquadramento Teórico

A Saúde em Portugal

“Na última década (2004-2014), mantém-se, genericamente, a tendência positiva dos principais indicadores de Saúde em todas as fases da vida. O nível de Saúde das cidadãs e dos cidadãos que residem em Portugal, no geral, tem apresentado ganhos ano após ano, atestados pela evolução dos principais indicadores, em particular no que se refere aos anos perdidos de vida saudável devido a doença, lesão ou fator de risco” (DGS, 2015)

Embora as condições de saúde em Portugal estejam em crescente melhoria nos últimos anos, ainda não são as consideradas ideais. Segundo um estudo realizado por Henrique Barros e Bernardo Gomes, publicado na revista *EuroHealth*, há falta de profissionais de saúde e o número de médicos com mais de 50 anos é muito elevado sendo que em poucos anos será necessária uma reforma na saúde.

“public health services in Portugal may undergo reform over the next few years. In this context, it is appropriate to reflect upon the existing organisation of services, including the lack of professionals, the consequences of public health doctor demographics and the profile of public health professionals operating in the field.” (Barros e Gomes, 2016)

Também na saúde pública, há falta de meios e de enfermeiros em relação ao número de utentes que necessitam de cuidados, informação avançada pela bastonária da Ordem dos Enfermeiros numa entrevista ao “Observador” em 2016 que afirmou só existirem cerca de 2 enfermeiros por 40 doentes.

As listas de espera de consultas e cirurgias, muito em cota parte pelos problemas descritos anteriormente, são das maiores preocupações atuais no sector da saúde. Segundo dados recolhidos na plataforma online do Serviço Nacional de Saúde¹, o “tempo máximo de resposta garantido” varia entre os 15 e os 270 dias. No caso de se tratar de uma cirurgia prioritária oncológica ou não, o doente poderá esperar 15 dias para ser operado e no caso de ser uma cirurgia não prioritária e não oncológica, poderá ir até aos 270 dias. Em relação a consultas, muito prioritárias o tempo de espera pode ir até aos 30 dias e uma consulta normal até aos 150

¹ Disponível em: <http://tempos.min-saude.pt/#/instituicao/223> [Consult. 12 de Janeiro 2018]

dias. Estes dados demonstram que o acesso à saúde ainda não é fácil e rápido como deveria ser por ser um assunto tão sério e preocupante.

Uma das opções de melhoria na saúde portuguesa, nomeadamente no seu acesso, foi a criação do Serviço Nacional de Saúde (SNS) em 1979. A lei n.º 56/79, de 15 de setembro, visou a criação do Serviço Nacional de Saúde cabendo ao Estado português a responsabilidade de garantir o direito à saúde, de forma gratuita, a todos os cidadãos independentemente da sua condição económica ou social.

Com o intuito de arrecadar receitas para uma melhoria do Serviço Nacional de Saúde, em 1992 foi incluído o pagamento de taxas moderadoras no acesso à saúde pública, deixando assim de ser totalmente gratuito. As taxas impõem os princípios de justiça social, sendo que os mais desfavorecidos e doentes crónicos ficariam isentos do pagamento das mesmas. Com alguns acertos no valor das taxas e com um grupo de pessoas com direito à isenção maior (grávidas, crianças até aos 12 anos, dadores vivos, utentes com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, entre outros), ainda é esta a realidade vivida nos dias de hoje em Portugal.

Embora o SNS tenha sido criado com o intuito de garantir o direito à saúde a todas as pessoas, atualmente, não são todos os cidadãos que habitam em Portugal que têm acesso ao mesmo. Os habitantes das ilhas não usufruem do Sistema Nacional de Saúde. As regiões Autónomas dos Açores e da Madeira possuem os seus próprios Sistemas Regionais de Saúde, suportando assim a assistência à saúde dos seus habitantes. Em junho de 2016 foi aprovada uma lei que garante o financiamento do governo português na prestação de cuidados de saúde aos cidadãos das ilhas em Portugal continental. A lei conta com regime de reciprocidade, o que significa que o mesmo acontecerá com cidadãos que dispõem do SNS aquando de necessidade de cuidados de saúde na Região Autónoma dos Açores e da Madeira.

A saúde pública vs privada

A saúde pública foi e ainda é um tema muito discutido, obter constantes melhorias na saúde é um objetivo para manter a população saudável e conseqüentemente garantir o aumento da esperança média de vida. Ao longo os anos o conceito foi sofrendo diversas alterações consoante as necessidades vividas na época em Portugal.

Francisco George publicou em 2011, o texto “Sobre o Conceito de Saúde Pública”² onde descreve sucintamente o desenvolvimento do conceito e refere algumas pessoas que julga terem sido relevantes neste processo. O primeiro pensador referido no texto, como possível pioneiro para o desenvolvimento do conceito de saúde pública, é Hipócrates. Naquele tempo (cerca de 400 a.c), as causas das doenças eram apontadas como vontade dos deuses e magias.

“Antes de Hipócrates, a vontade dos deuses, o poder divino e a magia eram chamados a explicar o aparecimento de doenças e epidemias. Com ele, as doenças passaram a estar ligadas a fenómenos naturais e as suas causas explicadas por uma reacção anormal do próprio corpo.” (George, 2011)

Hipócrates acreditava que na origem das doenças estavam fenómenos naturais a que o corpo humano não estava a reagir de forma saudável. Para este era importante começar a pensar na existência de água contaminada, por exemplo. Entendia que as pessoas deveriam procurar água com determinadas características para terem a certeza de que se tratava de água não contaminada. Outra forma de evitar doenças seria mudarem-se para sítios onde o clima fosse mais ameno para não estarem tão dispostos a frio e a calor extremos.

No século XVIII, as preocupações ao nível da saúde pública desviaram-se para a consciencialização de que para evitar doenças, seria necessário criar condições de higiene nas regiões onde as pessoas habitavam. Ribeiro Sanches foi um dos primeiros autores a levantar a importância de “criar sistemas de higiene coletiva em cidades” no Tratado da Conservação da Saúde dos Povos⁵ e defendia que era muito importante dar especial atenção à pureza do ar nas casas.

Ainda no fim deste século começou a ser discutida, em Portugal, a importância de organizar e regular os serviços de saúde uma vez que a prestação de cuidados de saúde era feita pelo privado

² George, Francisco (2011) Sobre o Conceito de Saúde Pública. Dossier de Lutas. Disponível em: <http://www.franciscogeorge.pt/64801.html> [Consult.20 Out. 2017].

e em 1903 o Estado passou a ser responsável pela assistência a prestação de cuidados de saúde aos pobres.

Foi no século XIX que se deram as maiores mudanças no conceito de saúde Pública. Edwin Chadwick apontou como possível solução para a melhoria da saúde pública, a construção de saneamento básico nas cidades. Este foi um passo extremamente importante para garantir o mínimo de condição de vida e melhorar a saúde humana.

“Os estudos de Edwin Chadwick coincidem no tempo com as frequentes epidemias de cólera e de febre tifóide no Reino Unido, a que as condições miseráveis de vida e de habitação das populações pobres não eram estranhas (com destaque para a falta de higiene e de limpeza dos bairros urbanos e das habitações, bem como para a inexistência de saneamento básico). Ficou, assim, estabelecida a correlação entre saneamento, doença, mortalidade elevada e baixa esperança de vida” (George, 2011)

Em 1945 deu-se a reforma sanitária de Trigo de Negreiros – foi reconhecido que seria necessário o estado intervir na situação sanitária do país e foram criados institutos independentes só para dar respostas a algumas problemáticas vividas na saúde – tuberculose, lepra e saúde materna. Ainda na mesma década, foi desenhada uma rede hospitalar que previa a construção de mais hospitais e em 25 anos as condições para a assistência a cuidados de saúde em Portugal básicos, estavam criadas.

Em 1970 a preocupação no campo da saúde passou a ser relativa ao direito ao acesso à saúde, acreditando que todos os cidadãos portugueses deveriam ter o mesmo acesso aos serviços de saúde independentemente de se eram ou não contribuintes. Esta temática foi extremamente importante para o país, pois foi o primeiro passo para a criação do Serviço Nacional de Saúde em 1979.

Atualmente, a saúde pública ou “Nova saúde pública”¹ deixou de se concentrar só na prevenção e melhoria das condições de vida nos centros urbanos e passou a preocupar-se com a intervenção nas próprias doenças. Através do diagnóstico e tratamento, é possível prevenir um agravamento do estado de saúde e em última instância, a morte.

“Deixou de ficar circunscrita às actividades de prevenção primária e terciária. Passou, também, a ser considerada fundamental nas etapas do diagnóstico e tratamento de doenças (na perspectiva da prevenção secundária, sobretudo) e no controlo de

problemas identificados no próprio hospital, sobretudo no âmbito da Segurança do Doente (como as infeções associadas aos cuidados de saúde).” (George, 2011)

Estamos a viver numa época em que a comunicação é fundamental e por isso é importante que seja transparente e que tenha um papel informativo para que as pessoas também tenham um papel ativo no processo da prevenção de doenças e saberem como proceder em caso da sua presença.

Fazem parte dos serviços de saúde pública, todos os hospitais públicos e centros de saúde. Nestes, os utentes têm acesso a todos os tratamentos e consultas que necessitem e que sejam passíveis de realizar, mediante o pagamento de taxas moderadoras.

O serviço de saúde privado, não apresenta os mesmos objetivos/preocupações que o serviço de saúde pública no que respeita à prevenção. O principal objetivo destes é colmatar lacunas existentes na rede de saúde pública. Dispõem de algumas especialidades que não existem no público e servem também como serviço complementar de combate às listas de espera de serviço público. Por esses motivos não será correto assumir que os cuidados de saúde privados são concorrentes da saúde pública, mas sim assumir que são serviços que complementam a saúde em Portugal.³

Há muitas pessoas que recorrem aos privados porque têm urgência em consultar médicos e não podem esperar por consultas no público, porque necessitam de alguma especialidade que não existe no serviço de saúde público ou porque ainda não lhes foi atribuído nenhum médico de família e por isso será mais fácil recorrer a uma consulta de medicina geral ou clínica geral no privado.

Uma das grandes diferenças entre público/privado são os preços exercidos. Ir a uma consulta no privado pode ficar muito dispendioso, não sendo por isso acessível a toda a população. Para facilitar o acesso à rede privada sugeriram os subsistemas e seguros de saúde que mediante um pagamento mensal, proporcionam preços especiais nos privados. A maioria dos serviços de saúde privados, têm acordos com os subsistemas de saúde e seguradoras, praticando preços mais reduzidos aos utentes que dispõem destes serviços.

Em Portugal, há subsistemas de saúde públicos e privados, que são destinados a algumas profissões ou serviços, como é o caso da ADSE que se destina a funcionários públicos e do

³ Setor Privado da Saúde em Portugal (2017). Disponível em: http://www.aphp-pt.org/pdf/Estudo-Sector_Privado_da_Sa%C3%BAde_em_Portugal.pdf [Consult.21 Out. 2017].

ADM para militares das forças armadas. Como exemplo de subsistemas privados, temos o Sams que se destina a bancários e o SSCGD a funcionários da Caixa Geral de Depósitos. Por norma os subsistemas de saúde funcionam em serviços de saúde Públicos como hospitais, mas também em alguns consultórios e clínicas privadas. Há ainda os que dispõem de hospitais próprios, como por exemplo o SAMS.

À semelhança destes, existem também os seguros de saúde privados. A escolha do seguro pode ser feita de forma voluntária e individual, ou integrando seguros de grupo através das empresas que os facultam aos trabalhadores. Alguns exemplos dos seguros disponíveis em Portugal são: Médis, Advance care, Multicare, Allianz e Medicare.

A tecnologia em Portugal

Sociedade de informação na saúde

Ao longo dos anos têm sido discutidas várias formas de melhorar as condições de saúde, o combate a doenças e o acesso aos serviços – o desenvolvimento tecnológico é um dos fatores que têm contribuído muito para essas melhorias no sector da saúde. Os médicos dispõem de novas ferramentas de trabalho – novas formas de fazer diagnósticos; conseguem aceder de forma quase instantânea a informações no que respeita a saúde; permite conhecerem novas doenças e tentar preveni-las ou saber qual o melhor ou mais eficaz método de tratamento; conhecerem os tratamentos inovadores que vão sendo desenvolvidos e conseguem também ter fácil acesso ao historial dos doentes, através da informatização da informação. Transmitir informação gera conhecimento, conhecimento gera informação. É por isso que a sua transmissão, quase de forma automatizada, através da tecnologia é muito importante no campo da saúde. Atualmente a informação consegue chegar aos profissionais de saúde no mundo inteiro.

“Receção e transmissão de informação fazem com que seja produzida mais informação que acaba por gerar conhecimento, mas tais mudanças não acontecem apenas pela presença das TIC em si mas sim pela forma como estas são utilizadas, por quem e com que intenção.”⁴ (Castells, 2005)

O desenvolvimento da tecnologia na saúde surge com o aparecimento de novas necessidades. Assim se passa também com as tecnologias e a sociedade. As tecnologias produzem conhecimento e desenvolvem novas necessidades na sociedade – A sociedade desenvolve novas tecnologias para colmatar essas necessidades.

Muitas vezes as novas tecnologias são vistas como meio de comunicação e não é dada a devida importância ou não é percebida a sua relevância enquanto funcionalidade de transmissão de informação. Devido a essa transmissão facilitada, dá-se uma maior distribuição de conhecimentos, sendo que as pessoas que têm acesso a estes meios, conseguem receber informação e/ conhecimento do mundo inteiro.

Como já referido, a saúde é um dos campos que mais tem beneficiado com o avanço e com a inclusão das tecnologias. Têm sido desenvolvidas ferramentas digitais de trabalho para os profissionais de saúde, onde conseguem aceder ao historial e exames dos pacientes e assim

⁴ Tradução livre da citação original

facilitar o diagnóstico e guia de tratamento, mas os próprios utentes também beneficiam com esta inclusão e desenvolvimento. A interação entre o paciente e profissional de saúde torna-se mais simples e em muitos casos já é possível consultar o nosso historial e ver exames através dos sites dos hospitais, das clínicas ou até mesmo do site SNS (Serviço Nacional de Saúde).

“Outro dos aspectos que caracteriza a Sociedade da Informação é o recurso intensivo às Tecnologias de Informação, nomeadamente ao computador e às comunicações. Desta forma, a troca de informação é em grande parte realizada pela mediação de dispositivos que permitem considerar que um número crescente de interações entre indivíduos e organizações se produz em formato digital e mediada por computador ou dispositivos baseados em computador.” (Borges e Gouveia, 2004)

Atualmente quase todas as instituições, dependem do desempenho das tecnologias para a transição da informação e comunicação como refere Barber, 1996.

A maioria dos hospitais em Portugal, utilizam programas informáticos onde os médicos têm acesso ao registo clínico do utente em formato digital tornando os ficheiros em papel obsoletos. Assim que o paciente entra no consultório, estes já dispõem da maioria da informação de que necessitam.

Outra grande evolução observada no campo da saúde foi o processo de desmaterialização das receitas médicas. O uso das receitas eletrónicas permite uma maior interligação entre as farmácias e os profissionais de saúde e tornam a dispensa dos medicamentos mais segura e prática.

A utilização das tecnologias em Portugal

Em Portugal as tecnologias são cada vez mais utilizadas pelos cidadãos. Segundo dados lançados pelo INE em novembro de 2016, cerca de 71,2% das famílias portuguesas, dispunham de internet em casa. As regiões que mais se destacaram com as percentagens mais elevadas, são os Açores com 79,9% e Grande Lisboa com 82%.⁵

O governo português iniciou em 2006 um projeto denominado por *Simplex* que durou até 2011. Tinha por base a modernização dos serviços públicos e a aproximação dos cidadãos a esses serviços. Este projeto foi melhorado e implementado novamente em 2016 com novas medidas.

“SIMPLEX+2016, um programa com 255 medidas de simplificação administrativa e legislativa e de modernização dos serviços públicos.” (Fonseca, 2016)

Foi uma grande aposta na implementação desses serviços na *web*. Aproximou os cidadãos ao Estado e facilitou o acesso a todos os serviços: O Estado e os cidadãos têm agora acesso a todas as informações que necessitam, digitalmente e na hora.

No âmbito do Simplex foram desenvolvidas variadas plataformas, como o SNS online já referido anteriormente, o E-factura, portal das finanças, entre muitos outros.

“Business, banking, and commerce all depend on information flow and are facilitated by new communication technologies. The hardware of these technologies tends to be systemic and integrated—computer, television, cable, satellite, laser, fiber-optic, and microchip technologies combining to create a vast interactive communications and information network that can potentially give every person on earth access to every other person, and make every datum, every byte, available to every set of eyes” (Barber, 1996)

Apesar deste desenvolvimento tecnológico ser muito bom para o país, nem sempre está adaptado a toda a população. Em Portugal existem cerca de 2.000.000 de pessoas com mais de 65 anos. Cerca de 1.000.000 estão entre os 65 e os 74 e segundo dados do Pordata⁶, apenas 28,3% deste 1.000.000 utilizam internet. O que significa que só cerca de 280.000 pessoas dessa

⁵ Proporção de agregados domésticos privados com pelo menos um indivíduo com idade entre 16 e 74 anos e com ligação à Internet em casa (%) por Local de residência (NUTS - 2013); Anual – 2016. (2016). INE [Consult. 23 de Junho 2017]

⁶ Indivíduos com 16 e mais anos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário. (2016). INE. [Consult. 23 de Junho 2017]

faixa etária é que conseguem/podem ser autónomas e realizar os seus próprios deveres de cidadania online impostos com o projeto *Simplex*.

No entanto, nas restantes faixas etárias dos 16 aos 64, que representam os 6.733.000 da população portuguesa, os números de utilização são elevados sendo o maior 99,1% (dos 16 aos 24) e o menor 47% (dos 55 aos 64). Significa por isso que a maioria do público alvo do meu projeto (dos 18 aos 84 anos) está familiarizado com o funcionamento de plataformas digitais dando assim relevância ao desenvolvimento de uma plataforma de pesquisa de serviços de saúde, online.

Investigação de suporte

Foram realizados dois estudos com objetivos diferentes. Numa primeira fase, foi decidido que seria utilizada como investigação de suporte um estudo descritivo – quantitativo por questionário online. Após realização deste estudo, foi percebida a necessidade da realização de um estudo complementar de carácter exploratório qualitativo de análise de conteúdo aos websites de subsistemas e seguros de saúde, mencionados pelos inquiridos no questionário.

Estudo 1 – Investigação por questionário

O estudo

Os objetivos da investigação consistiam em perceber se a população dos Açores recorre maioritariamente aos serviços de saúde públicos ou privados e porquê. Perceber se dispõem de subsistemas ou seguros de saúde e por último saber como encontram os médicos quando necessitam - se através do aconselhamento de familiares e amigos, se através do sistema público ou privado ou na internet.

Procurava com este estudo perceber se há ou não abertura para a utilização de uma plataforma do género da que me proponho desenvolver e por fim saber se achariam útil a existência da mesma e porquê.

Questão de partida: os utentes têm conhecimento da oferta de saúde pública e privada existente nos Açores, através da difusão na internet?

Esta investigação consistiu num estudo descritivo com pesquisa quantitativa por questionário online. A entrevista estruturada, contava com respostas mistas, simples, de múltipla escolha e respostas abertas.

Foi realizado um pré teste a 10 pessoas no Centro de Saúde de Ponta Delgada. Desse pré-teste retiraram-se as seguintes conclusões: seria importante realizar o inquérito num lugar neutro uma vez que sendo feito num local de serviço de saúde público ou privado, estaria a condicionar as respostas; a maioria das pessoas não se sentiam confortáveis a responder a algumas questões, nomeadamente se por norma recorriam a serviços de saúde públicos ou privados e se dispunham de subsistemas ou seguros de saúde.

Por estes dois motivos, o questionário passou de presencial para questionário online. Para finalizar, ficou subentendido que seria necessário colocar as questões de resposta abertas, obrigatórias, uma vez que das 10 pessoas que realizaram o pré-teste apenas 2 responderam a todas as questões e esses dados são relevantes para responder à questão de partida.

O questionário estava estruturado da seguinte forma:

- Questões sociodemográficas – género, faixa etária, local de residência;
- Questões relacionadas com o sistema de saúde utilizado por norma – público/privado; subsistemas e seguros de saúde; como sabem da existência de um médico de determinada especialidade;
- Questões relacionadas com os hábitos de utilização de internet;
- E terminava com a questão chave da investigação: se achariam útil existir uma plataforma de pesquisa de profissionais de saúde nos Açores e o motivo da resposta.

Foram obtidas 68 respostas válidas ao questionário sendo que este número representa uma amostra não probabilística uma vez que a amostra apesar de fazer parte do universo do estudo (16 anos aos 80 - residentes nos Açores) foi escolhida aleatoriamente por envio de questionários na rede social - Facebook.

Análise dos resultados

Das 68 respostas contamos com inquiridos, na sua maioria, na faixa etária dos 25 aos 34 anos com 61,8%. Sendo que os restantes se distribuíram entre os 35 e 44 anos com 10,3%, 45 e 54 anos com 19,1%, 15 aos 24 anos - 5,9% e por fim dos 55 aos 64 com 2,9% correspondendo a 2 inquiridos. Dos 68 inquiridos apenas 1 não era residente nos açores.

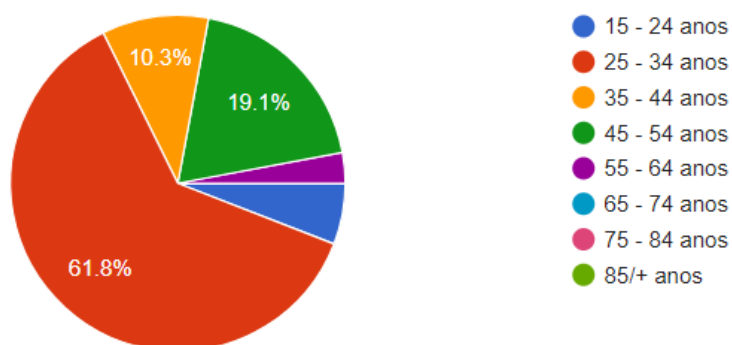


Figura 1 - Gráfico circular - faixa etária inquiridos

Na pergunta sobre a utilização de algum subsistema ou sistema de saúde, a resposta dividiu-se sendo que 34 pessoas responderam que sim e 34 responderam que não. Das 34 que utilizam, os subsistemas ou seguros de saúde são: Médis, AdvanceCare, Medicare, Multicare, Imed, Sams, Allianz Saúde Dental e a ADSE.

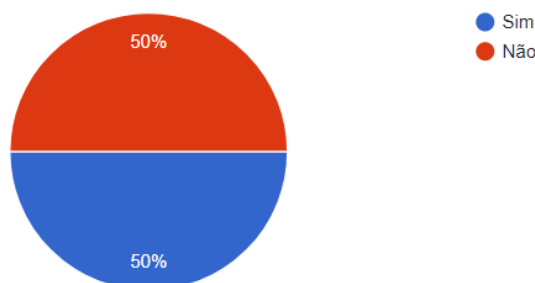


Figura 2 - Gráfico circular – Dispõem de um subsistema ou seguro de saúde

Ao passarmos para as questões de hábitos de escolha de médicos, percebemos que a escolha do sector público e do privado apresenta um número muito próximo, sendo que 4 pessoas responderam que recorriam ao sistema de saúde público e privado e por esse motivo o privado tem mais 4 respostas, correspondendo a uma percentagem de 55,9%.

Quando inquiridos pelo motivo da escolha, a maioria das respostas recaiu sobre preço ou rapidez. As conclusões gerais retiradas desta pergunta foram: escolha do sistema de saúde público – mais barato; tem médico de família; Sistema de saúde privado – mais rápido; tem seguro de saúde; é possível escolher o profissional de saúde na especialidade pretendida.



Figura 3 - Gráfico de barras – utilização do sistema de saúde público e privado

Quando inquiridos como procedem quando necessitam de marcar uma consulta de especialidade e não conhecem nenhum médico ou consultório da especialidade, a maioria

respondeu que perguntava a familiares ou amigos (55,9%). 44,1% responderam que recorrem ao hospital, 19,1% recorrem aos subistemas ou seguros de saúde e apenas 14,7% dos inquiridos, efetuam pesquisa na internet. Aos que responderam a pesquisa na internet, é efetuada, na sua maioria, num motor de busca pesquisando por especialidade e localidade.

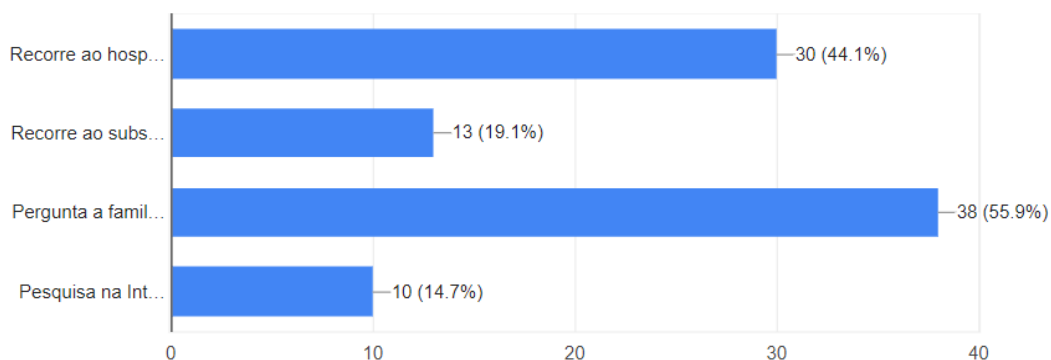


Figura 4- Gráfico de barras – Sistema para encontrar profissionais de saúde

Em relação aos hábitos de utilização de internet, 97% dos inquiridos responderam que tem por hábito utilizar internet. Sendo que da totalidade dos inquiridos 96,9% (63 inquiridos) utilizam-na para fins pessoais e 76,9 % (50 inquiridos) para fins profissionais.

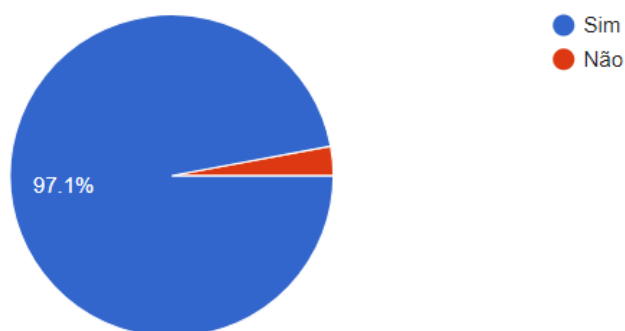


Figura 5 - Gráfico circular – Utilização de internet

A pergunta final do questionário que correspondia à utilidade da existência de uma plataforma de pesquisa de serviços de saúde nos Açores percebida pelos inquiridos e porquê, 64 (94.1%) responderam que achariam útil e 4 (5,8%) responderam que não.

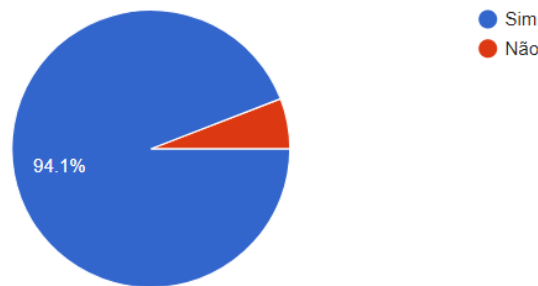


Figura 6 - Gráfico circular – Percepção de utilidade de uma plataforma de pesquisa de serviços de saúde

A maioria dos inquiridos que responderam sim afirmaram ser por uma questão de facilidade de acesso à informação, por centralizar a informação e por fiabilidade e rapidez. Destas respostas, destacamos as que vão mais de encontro aos objectivos do desenvolvimento deste projeto:

- “Maior comodidade de toda gente. Para além de que é sinal de progresso.”
- “Porque existe pouca informação na internet sobre este assunto, não existe nenhum site com uma base de dados geral”
- “existe muita dificuldade em encontrar os médicos/serviços e respetivos locais onde se possa ir”

Os quatro inquiridos que responderam que não achariam útil a existência de uma plataforma deste tipo, apresentaram as seguintes justificações:

- “Meio pequeno, não há necessidade para tal”
- “Porque não se vai todos os dias ao médico. Seria um uso esporádico”
- “No caso do serviço público existe em todas as localidades e no serviço privado além de sermos direcionados pela seguradora também queremos sempre ter uma opinião de outrem.”
- “No meu caso o subsistema já oferece um site, com um diretório atualizado dos médicos (com acordo) nos Açores.”

Estudo 2 – análise de conteúdos

O estudo

Os objetivos desta investigação consistem em perceber se os websites dos subsistemas e seguros de saúde utilizados pelos inquiridos, servem para os ajudar a encontrar uma solução de forma fácil e eficiente.

Questão de partida: os sites de subsistemas e seguros de saúde apresentam aos seus clientes soluções eficazes na necessidade de encontrar um serviço de saúde?

Esta investigação consiste num estudo exploratório qualitativo de análise de conteúdo dos websites de subsistemas e seguros de saúde mencionados numa das questões do inquérito. A análise é centrada em 7 questões que servirão para perceber como é possível efetuar uma pesquisa por serviços de saúde em cada website. Estas farão parte de uma tabela para utilizar como comparação de todos websites analisados.

Opção de procurar serviços de saúde?
Passos são necessários para chegar à pesquisa?
Campo de pesquisa?
Pesquisa inteligente
AutoComplete?
Evita Erros?
Dados atualizados?

Análise dos resultados

Adse⁷

No acesso ao site, foi percebido que não é possível pesquisar serviços de saúde na página principal, para isso temos que seguir os seguintes passos: 1º passo - “Rede ADSE”; 2º passo - “Procurar na rede”; 3º passo - fazer a pesquisa.

⁷ <https://www2.adse.pt/> - acedido a 20-10-217

Para Consultas de Especialidade, procure em **Medicina - Consultas**

Distrito / Ilha

Concelho

Nome / entidade / morada / local ...

Figura 7 - ADSE - campo de pesquisa

adse | Instituto Público de Gestão Participada

Procurar na Rede Fechar

Seleção de cuidado de saúde / valência: >>> Introduza código ou [Procure aqui](#)

Para Consultas de Especialidade, procure em **Medicina - Consultas**

Distrito / Ilha

Concelho

Nome / entidade / morada / local ...

Não foi encontrada nenhuma entidade.

Figura 8 - ADSE – erro

Funcionalidades	ADSE
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	3
Campo de pesquisa?	Sim
Pesquisa inteligente	Não
AutoComplete?	Não
Evita Erros?	Não
Dados atualizados?	Não

AdvanceCare⁸

Tal como o site anterior, a pesquisa também não está na página principal, tendo o utilizador de fazer os seguintes passos: 1º passo - “Para si”; 2º passo - “Rede médica”; 3º passo - fazer a pesquisa.

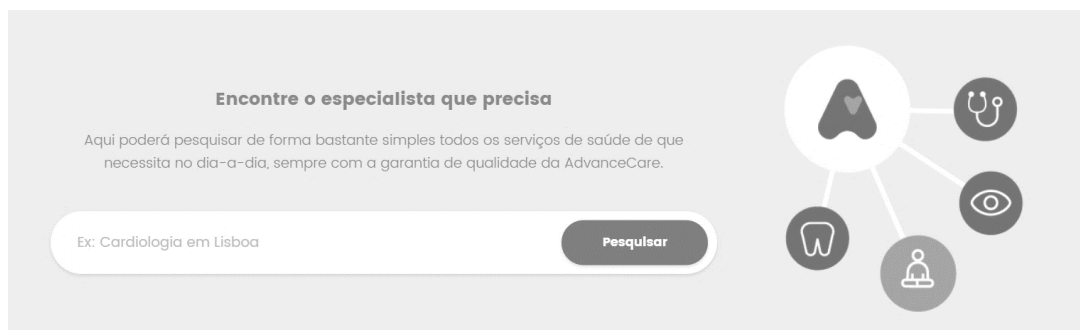


Figura 9 - AdvanceCare - campo de pesquisa

Funcionalidades	AdvanceCare
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	3
Campo de pesquisa?	Sim
Pesquisa inteligente	Sim
AutoComplete?	Sim
Evita Erros?	Sim
Dados atualizados?	Não

Multicare⁹

O site da MultiCare apresenta-nos um só passo para chegarmos à pesquisa, 1º passo “Prestadores Rede Médica”; 2º passo - fazer a pesquisa.

⁸ <https://advancecare.pt/home>

⁹ <https://www.multicare.pt/>



Figura 10 - Multicare - campo de selecção

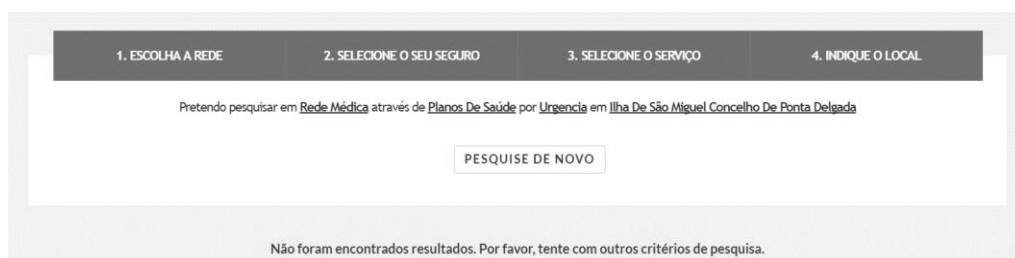


Figura 11 - Multicare - erro

Funcionalidades	Multicare
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	2
Campo de pesquisa?	Não
Pesquisa inteligente	
AutoComplete?	
Evita Erros?	Não
Dados atualizados?	Sim

Allianz Saúde Dental ¹⁰

O site não nos apresenta a pesquisa na página principal e o caminho para a pesquisa não é muito intuitivo. Passos necessários: 1º passo - “Particulares”; 2º passo - “Saúde” ; 3º passo – “Seguro Dental”; 4º passo – “Rede Dental”; 5º passo - fazer a pesquisa.

Procura de localização geográfica da clínica | Descarregar Tabela de Co-pagamentos

Rede Médica Medicina Dentária

Procurar

Distrito

Concelho

Procura por código-postal

Código-Postal

Pesquisa por Especialidade

Medicina Dentária Implantologia
 Ortodontia

Procurar

Para a realização de exames de radiologia/imagiologia, agradecemos que contacte a Linha Azul de Apoio à Estomatologia através do nº **808 200 977**
Disponível de segunda a sexta-feira, entre as 9h e as 19h

Figura 12 - Allianz Saúde Dental - campo de pesquisa

Funcionalidades	Allianz Saúde Dental
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	4
Campo de pesquisa?	Não
Pesquisa inteligente	
AutoComplete?	
Evita Erros?	Sim
Dados atualizados?	NS

¹⁰ <https://www.allianz.pt/>

IMED¹¹

Não foi possível confirmar se existe a opção de pesquisar serviços de saúde. Se existir, só os utilizadores registados a poderão realizar.



Figura 13 - IMED - campo de pesquisa

MediCare¹²

Neste caso, embora o caminho até ao campo de pesquisa não seja na página principal, é simples compreender os passos necessários para o fazer: 1º passo “Rede Médica”; 2º passo - fazer a pesquisa.



Figura 14 - MediCare - campo de pesquisa



Figura 15 - MediCare - campo de seleção

¹¹ <https://www.imed.pt/imeddci/index.php?>

¹² <http://www.medicare.pt/>

Funcionalidades	Medicare
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	1
Campo de pesquisa?	Sim
Pesquisa inteligente	Não
AutoComplete?	Não
Evita Erros?	Sim
Dados atualizados?	Sim

Médis¹³

Neste site os passos para pesquisar serviços na rede, são: 1º passo - “Guia de serviços”; 2º passo - “Rede de Serviços Médicos”; 3º passo - fazer a pesquisa.



Figura 16 - Médis - campo de pesquisa

Funcionalidades	Médis
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	2
Campo de pesquisa?	Sim
Pesquisa inteligente	Não
AutoComplete?	Não
Evita Erros?	Não
Dados atualizados?	Sim

¹³ <https://www.medis.pt/pt-pt/Pages/default.aspx>

SAMS¹⁴

Por último, o Sams apresenta o caminho de pesquisa na página principal, mas os utilizadores só conseguirão pesquisar ao indicarem que querem marcar consulta ou exame. 1º passo - “Marcar Consulta”; 2º passo - fazer a pesquisa.

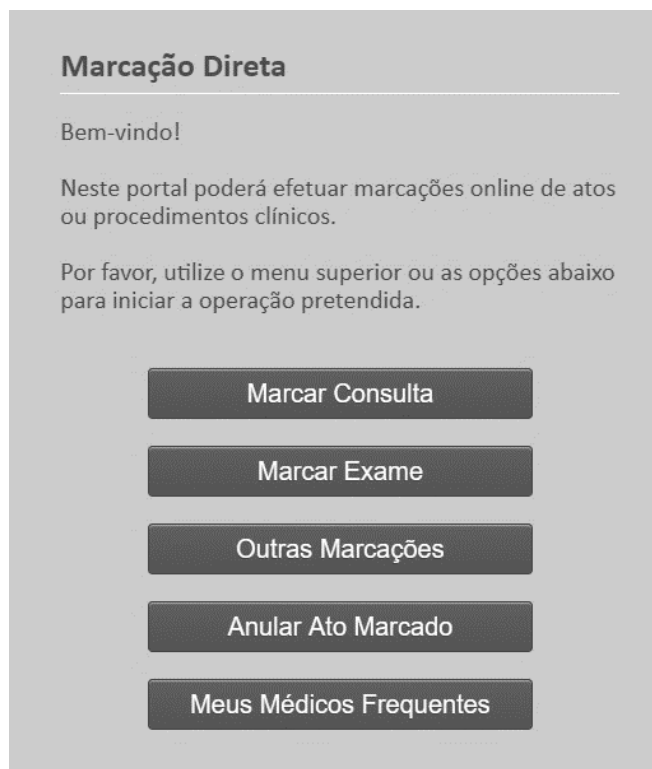


Figura 17 - SAMS - campo de seleção

Funcionalidades	SAMS
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	1
Campo de pesquisa?	Não
Pesquisa inteligente	
AutoComplete?	
Evita Erros?	Sim
Dados actualizados?	Sim

¹⁴ <https://marcacoes.sams.pt/>

Conclusões

Com o questionário online, foi percecionado que há um pré-disposição à utilização da plataforma que me proponho desenvolver.

Embora já exista uma plataforma com as mesmas características, nenhum dos inquiridos a referiu quando questionado coo encontrava os serviços de saúde necessários, nem na questão de se achariam útil o desenvolvimento de uma plataforma com estas características. Alguns deles até apontaram que seria útil porque não existe nada do género na região. Com estas respostas podemos retirar duas hipóteses, 1ª os inquiridos não conheciam a plataforma porque esta pode ter sido lançada depois da realização do questionário (maio 2017); 2ª porque não foi feita uma divulgação da sua existência ou a estratégia de comunicação não foi a adequada.

Qualquer uma das hipóteses referidas acima, sugere que a minha plataforma tem ainda espaço para se afirmar no mercado como a plataforma de pesquisa de serviços de saúde da Região Autónoma dos Açores.

Concluiu-se através da análise de conteúdo efetuada, como podemos ver na tabela abaixo, que nenhum dos sites de subsistemas ou seguros de saúde, tem como principal objetivo a pesquisa de profissionais de saúde. Como pudemos perceber nenhum contém a opção de pesquisa na página principal sendo que em alguns, a chegada à pesquisa não é fácil nem perceptível. O único site que se assemelha ao meu projeto, é o da AdvanceCare que contém pesquisa inteligente, com *autocomplete*.

Funcionalidades	ADSE	Advance Care	Multicare	Allianz Dental	IMED	Medicare	Médis	Sams
Opção de procurar serviços de saúde?	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Passos são necessários para chegar à pesquisa?	3	3	2	4		1	2	1
Campo de pesquisa?	Sim	Sim	Não	Não		Sim	Sim	Não
Pesquisa inteligente	Não	Sim				Não	Não	
AutoComplete?	Não	Sim				Não	Não	
Evita Erros?	Não	Sim	Não	Sim		Sim	Não	Sim
Dados actualizados?	Não	Não	Sim	NS		Sim	Sim	Sim

A avaliação de dados atualizados foi feita através da comparação com dados nos websites de clínicas de São Miguel. Primeiro foram confirmados os acordos existentes entre seguradoras e clínicas e posteriormente foram efetuadas pesquisas pelas mesmas clínicas nos sites das seguradoras. Sempre que confirmado que os dados de pesquisa estavam corretos e que a pesquisa não encontrava resultados ou não estavam de acordo com os mostrados nos websites das clínicas, foi depreendido que os dados não se encontravam atualizados.

O Design de Interface

As interfaces e o Homem

“User Interface (UI) Design focuses on anticipating what users might need to do and ensuring that the interface has elements that are easy to access, understand, and use to facilitate those actions.” (User Interface Design Basics)

Com o desenvolvimento tecnológico vivido, tornou-se cada vez mais relevante estudar e perceber a interação dos seres humanos com as máquinas. Interações estas que são feitas quase de forma automática, mas para o seu sucesso é necessário que no desenvolvimento das interfaces sejam percebidas algumas necessidades.

Muitos dos estudos desenvolvidos nesta temática têm tido por base a compreensão da relação dos utilizadores com as interfaces. O foco principal no desenvolvimento de qualquer interface é o público-alvo, mas para garantir o sucesso da interação será necessário compreendê-lo. Deste pensamento nasceram várias teorias que afirmam ser fundamental perceber como os utilizadores pensam em relação à interface, as restrições de utilização, as *affordances*¹⁵, a atitude perante a interface, a motivação de uso, a intenção, a personalidade dos utilizadores, o contexto sociodemográfico e a influência social. Este pensamento apresenta mais valias no sentido em que se a maioria destes parâmetros forem tidos em conta no desenvolvimento da interface, há maior probabilidade de o utilizador desenvolver um afeto positivo pela mesma e influenciar outros utilizadores a utilizarem-na também.

A dimensão cognitiva e a afetiva do utilizador representam um papel fundamental no campo do design de interação e estão interligadas. A dimensão cognitiva é relevante por ser a maneira como o utilizador percebe o tipo de interação que deve ser feita com a interface. Normalmente são normas cognitivas que este já tem pré-estabelecidas. Neste campo podemos ter um processamento automático e um controlado, o automático deriva do que o utilizador já tem apreendido e não requer esforço para perceber o funcionamento, o controlado já requer mais tempo para consolidar novos conhecimentos e o utilizador tem que estar predisposto a adquiri-

¹⁵ “Affordance é o potencial de um objeto de ser usado como foi projetado para ser usado.”
<https://www.homemmaquina.com.br/design/o-que-e-affordance/> - [Consult. 10 de Janeiro 2018]

los. para apreender a interação com a interface e escolher o melhor método de o fazer sem causar sobrecarga no utilizador.

No campo afetivo há que ter em conta que a utilização de interfaces provoca emoções no utilizador, primeiramente é importante que este desenvolva qualquer tipo de afeto pela interface ou ser-lhe-á indiferente e não a utilizará e é também importante ter atenção ao tipo de emoções promovidas, pois se forem negativas podem provocar frustração e o utilizador não quererá repetir a experiência.

A frustração na interação com interfaces é um dos maiores fatores para a não (re)utilização das mesmas e por este motivo um dos objetivos na conceção de qualquer interface deve ser evitar criar frustração no utilizador. Esta pode ser causada por não corresponder às expectativas do utilizador, por este não perceber como utilizar a interface, por aparecerem erros não explícitos e que o utilizador não sabe como os resolver ou por ser não ser uma experiência agradável.

É importante saber como as emoções são capazes de influenciar a interação e estar consciente que do papel que o design tem no sentido de provocar emoções no utilizador.

A importância do Design de interação no desenvolvimento de plataformas online

“The goal of interaction design is to create products that enable the user to achieve their objective(s) in the best way possible.” (Siang, 2018)

O grande propósito do design de interação é fazer com que o utilizador consiga atingir o seu objetivo na interação com o produto.

Depois de perceber quem é o público-alvo, o design de interação ocupa-se de ajustar a usabilidade¹⁶ do produto aos seus utilizadores. Neste ponto não se trata apenas de adaptar visualmente a interface ao seu utilizador, mas também de adaptar o tipo de interação que existirá.

Foram já desenvolvidos vários modelos com regras e princípios a ter em conta no desenvolvimento da plataforma e para estudar a eficiência da mesma. Os que vão ser aqui referidos, por compreender serem os mais adequados, são as *Eight Golden Rules of Interface Design* do autor Shneiderman e as 10 Heurísticas de Nielsen. Ambos serão utilizados para avaliar a eficácia do website Posto de Saúde e na conceção do site que me proponho desenvolver.

¹⁶ “(...) grau de facilidade com que o usuário consegue interagir com determinada interface.”
<https://tableless.com.br/o-que-e-usabilidade/> - [Consult. 10 de Janeiro 2018]

Eight Golden Rules of Interface Design - Shneiderman

1. Strive for consistency – Esforço para alcançar a consistência - consiste na uniformização, não haver grandes mudanças;
2. Enable frequent users to use shortcuts – Permitir o uso frequente de atalhos – facilita a utilização aos utilizadores mais experientes;
3. Offer informative feedback – Oferecer feedback informativo – ir informando aos utilizadores de onde estão e quais são os passos que podem dar;
4. Design dialog to yield closure – Sequência lógica de ações – com principio, meio e fim. Não deixar o utilizador a meio de um processo a não ser que este o deseje.
5. Offer simple error handling – Oferecer uma maneira simples de lidar com os erros – apresentar uma informação a explicar como lidar com o erro ou como evitá-lo numa próxima utilização.
6. Permit easy reversal of actions – Permitir reverter o processo – permitir sempre ao utilizador poder voltar para o passo anterior;
7. Support internal locus of control – suportar o controlo do utilizador – dar controlo ao utilizador;
8. Reduce short-term memory load – Reduzir a carga de memória a curto prazo – uniformizar os comandos e as acções para que o utilizador só tenha que perceber uma vez como tem que utilizar essas funcionalidades.

A usabilidade centra-se na eficiência do produto. Segundo a norma ISO 9241-11:1998 o conceito de usabilidade é saber como um produto pode ser usado por usuários específicos num contexto específico, alcançando as metas com efetividade, eficiência e satisfação.¹⁷

¹⁷ ISO 9241-11:1998(en) Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part II: Guidance on usability. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en> [Consult. 20 de Outubro 2017]

10 heurísticas de Nielsen.¹⁸

1. Visibility of system status - Visibilidade do status do sistema – o utilizador tem que perceber sempre em que parte se encontra;
2. Match between system and the real world - Correspondência entre sistema e mundo real – a linguagem tem que ser adaptada ao context real;
3. User control and freedom - Controle e liberdade do usuário – o utilizador tem que sentir que tem controlo do sistema;
4. Consistency and standards - Consistência e padrões – garantir que toda a navegação utiliza os mesmos padrões e garantir a consistência;
5. Error prevention - Prevenção de erros – prevenir ao máximo o aparecimento de erros;
6. Recognition rather than recall - Reconhecimento em vez de recordar – o utilizador deve perceber que determinado botão/texto, etc, tem uma função por reconhecimento de outro que se comportava dessa maneira;
7. Flexibility and efficiency of use - Flexibilidade e eficiência de uso – os sistemas devem ser flexíveis permitindo ao usuário desempenhar várias ações com eficiência;
8. Aesthetic and minimalist design - Design estético e minimalista – manter o design o mais simples possível para não criar ruído visual;
9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors - Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros – na presença de algum erro, indicar o que correu mal e qual é a solução;
10. Help and documentation - Ajuda e documentação.

O utilizador é a peça central de todo este processo, quer do design de interface com o de interação. Estes dois conceitos revelam bastante importância actualmente porque se um produto não for desenvolvido com o foco no utilizador, não cumpra algumas regras ou se estas não forem aplicadas ou bem aplicadas, a interação pode falhar e plataforma não vai ser bem-sucedida.

¹⁸ Nielsen, Jakob, 10 Usability Heuristics for User Interface Design (1995). Disponível em: <http://www.tidbits.com.br/as-10-heuristicas-de-usabilidade-do-nielsen> [Consult. 20 de Outubro 2017]

Teste de usabilidade e Heurísticas de Nielsen - site concorrente – Posto de saúde

Uma vez lançada uma plataforma online com o mesmo objetivo que a que me proponho desenvolver, durante o desenvolvimento do projeto, foi necessário investigar e entender de que forma é que a minha se poderia distanciar da existente para não comprometer a sua utilização.

Para perceber melhor o seu funcionamento, foram analisados os conceitos de design de interação e usabilidade aplicados no website denominado como “Posto de Saúde”.



Figura 18 - Página principal website Posto de Saúde

Em primeira análise, serão aplicados os 8 princípios de Shneiderman.

1. Esforço para alcançar a consistência – Sim, as páginas são todas iguais mudando apenas o título e o conteúdo.
2. Permitir o uso frequente de atalhos – Sim.



Figura 19 - Posto de Saúde - Exemplo Funcionalidade - atalhos

3. Oferecer feedback informativo – Não, a não ser na presença de erros.
4. Sequência lógica de ações – Sim, apresenta uma sequência com princípio, meio e fim. A pesquisa é feita, passando para os resultados.
5. Oferecer uma maneira simples de lidar com os erros – Apresenta mensagem informativa de como lidar com os erros.

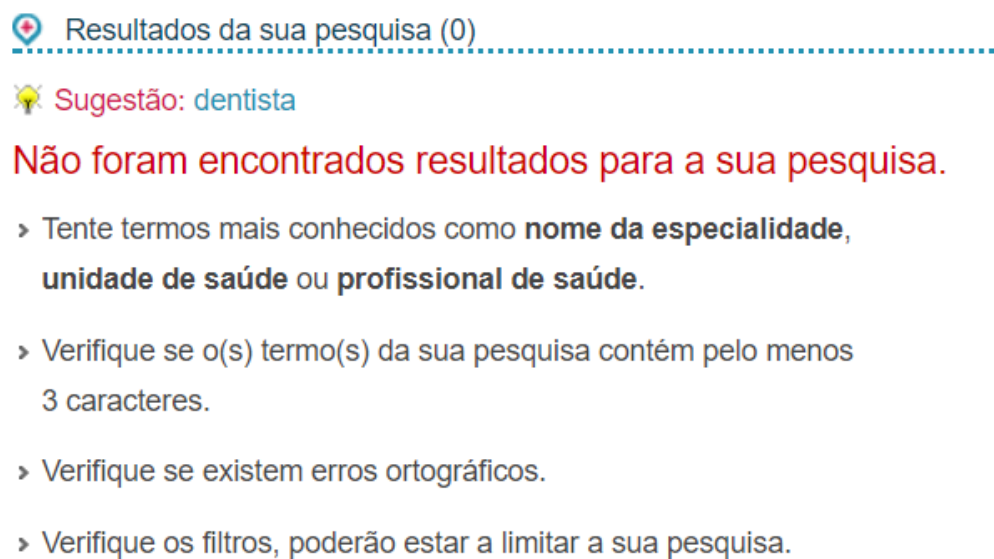


Figura 20 - Posto de Saúde - Exemplo erro

6. Permitir reverter o processo – Não permite ao utilizador voltar atrás ou reverter o processo.
7. Suportar o controlo do utilizador – o utilizador pode sentir que tem controlo na utilização do sistema mas não há prevenção de erros. Se a pesquisa que vemos na imagem, fosse realizada, o resultado não seria válido.

Figura 21 Posto de Saúde - exemplo funcionalidade - pesquisa avançada

8. Reduzir a carga de memória a curto prazo – Sim, os comandos e acções estão uniformizadas.

Após percecionadas algumas falhas no design de interação, foi aplicado o teste das heurísticas de Nielsen para saber se o site respeita as normas de usabilidade estipuladas pelo mesmo.

1. Visibilidade do status do sistema – Sim, o utilizador consegue perceber em que parte do site se encontra
2. Correspondência entre sistema e mundo real – a linguagem é adaptada ao contexto;
3. Controle e liberdade do usuário – sim, embora essa liberdade pode fazer com que surjam erros
4. Consistência e padrões – Sim
5. Prevenção de erros – Não previne erros;
6. Reconhecimento em vez de recordar – Embora o campo principal no site – pesquisa inteligente, não esteja destacado na página, o utilizador consegue reconhecer os passos a adotar.
7. Flexibilidade e eficiência de uso – o utilizador pode efetuar várias ações, mas sem eficiência pois por vezes a seleção de várias condições resultam no erro de não haver resultados possíveis com as condições escolhidas.
8. Design estético e minimalista – Há muito ruído visual, principalmente na página de resultados.

[Filtro](#) | [Resultados da sua pesquisa \(72\)](#) | [Publicidade](#)

Distrito:
Ilha de São Miguel

▶ mais...

Concelho:
Ponta Delgada

▶ mais...

Freguesia:

▶ mais...

Especialidade:
Medicina Dentária

▶ mais...

Unidade Saúde:

▶ mais...

Profissional Saúde:

▶ mais...

Exame médico:

▶ mais...

Plano Saúde:

▶ mais...

Sugestão: dentista em ponte delgada

Clínicas

Centro Médico da Associação de Socorros Mútuos de Ponta Delgada
 Cirurgia Geral, Enfermagem, Gastroenterologia, Ginecologia-Obstetrícia, Medicina Dentária, Medicina Geral e Familiar, Medicina Interna, Otorrinolaringologia, Psicologia Clínica, Radiologia / Imagiologia e Terapia da Fala.
 R Machado dos Santos 20 1º - Ponta Delgada (São Sebastião)

Clínica Médicodentária Miguel Sousa Lima
 Medicina Dentária.
 Bento José Morais, 23 4ªnf - São Pedro

Clínica das Águias
 Medicina Dentária.
 R Coronel Miranda 15 - São José

Centro Médico do Aljube
 Cardiologia, Estomatologia, Medicina Dentária, Psicologia Clínica e Terapia da Fala.
 R Aljube 46 - Ponta Delgada (São Sebastião)

Clínica do Bom Jesus
 Angiologia e Cirurgia Vascular, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica Reconstructiva e Estética, Cuidados Continuados, Enfermagem, Estomatologia, Fisioterapia, Gastroenterologia, Ginecologia-Obstetrícia, Medicina Dentária, Medicina Geral e Familiar, Medicina Interna, Neuro-Cirurgia, Neurologia, Nutrição, Oftalmologia, Ortopedia, Pneumologia, Psicologia Clínica, Psiquiatria, Radiodiagnóstico, Radiologia / Imagiologia , Serviço de Atendimento Permanente e Urologia.
 Avenida Príncipe Mónaco - São José

Clínica Medicina Dentária de São Pedro
 Medicina Dentária.
 R Meio 9 - São Pedro

Não temos só a impressão!

Também temos a certeza que podemos ajudar a realizar os seus trabalhos!

Figura 22 - Posto de Saúde - Página de resultados

9. Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros – apresenta informação do que pode ter provocado o erro, mas não como recuperar do mesmo.
10. Ajuda e documentação – Sim

Depois de efetuada uma análise com base nas regras de design de interação e usabilidade, foi possível perceber que o site não utilizou os princípios de usabilidade e design de interação no seu desenvolvimento e que por isso o objetivo proposto nem sempre resulta numa interação bem-sucedida. Podemos dizer por isso que a utilização do mesmo nem sempre atingirá as metas pretendidas pelos utilizadores, com eficiência e não resultará numa boa experiência de utilização como podemos observar no exemplo abaixo.

dica: dentista em ponta delgada pesquisa avançada

[Resultados da sua pesquisa \(72\)](#)

Sugestão: dentista em ponte delgada

Figura 23 - Posto de Saúde - exemplo de erro

Embora o utilizador tenha escrito de forma correcta a localização “Ponta Delgada”, o site sugere corrigir o nome para “Ponte Delgada” induzindo-o em erro.



Figura 24 - Posto de Saúde - menu lateral

Na página de resultados, o site mostra-nos do lado esquerdo vários campos que podemos escolher para filtrar os resultados, mas na maioria dos casos não funciona porque ao escolhermos vários filtros contraditórios, resultará em erro/pesquisa sem resultados. Assim sendo, deixa seleccionar a unidade de saúde, mas não deixa escolher mais nenhum campo e não deixa o utilizador retirar um campo que esteja seleccionado. Ao clicar na cruz para apagar “Ponta Delgada” por exemplo, não acontece nada e o mesmo se passa com o “mais...” que também não é passível de ser seleccionado e não nos é fornecido nenhum feedback a explicar o motivo.

A investigação às funcionalidades, usabilidade e design de interação, foi importante para perceber como a plataforma que me proponho desenvolver - Açores Saúde, terá de se colocar no mercado: um site de pesquisa de serviços de saúde nos Açores de acesso fácil, rápido e eficaz.

A proposta do projeto:

Conceito

O projeto **Açores Saúde** nasceu da necessidade de encontrar serviços de saúde nos Açores. Por falta de conhecimento da oferta existente foi percebido que a forma de encontrar os serviços de saúde necessários, é recorrer à opinião de familiares e amigos ou recorrer a motores de busca - embora a informação encontrada não seja totalmente fidedigna porque alguns conteúdos estão desatualizados.

Quando o projeto começou a ser pensado e desenvolvido, ainda não existia nenhuma plataforma com o mesmo fim. Sendo que o objetivo principal, era desenvolver um site para pesquisa de serviços de saúde nos Açores aberto a todos os residentes e visitantes para uma melhoria no acesso à saúde.

Na última análise de mercado desenvolvida (início de outubro 2017), foi encontrada uma plataforma com o mesmo fim e com funcionalidades semelhantes às propostas. Como forma de contornar a problemática de existirem duas plataformas com o mesmo objetivo na Região Autónoma dos Açores, foi feita uma análise aprofundada da concorrente para perceber qual seria o melhor caminho a seguir.

Finda a análise, o Açores Saúde passou a ser pensado como um serviço para os residentes e visitantes, mas também um serviço deles, uma vez que estes poderão ser parte ativa no processo do seu desenvolvimento e atualização de dados, contribuindo com informações para o crescimento da base de dados. A interação foi simplificada através uma pesquisa inteligente (elemento principal) que se encontra na página principal. Os layouts e a navegação sofreram também reformulações para serem minimalistas e eficientes e foram também incluídas as farmácias dos Açores.

As três características que espero que a plataforma consiga transmitir ao utilizadores após primeiro contacto, é que é um website simples, rápido e eficaz.

O Açores Saúde consistirá num website *Responsive*¹⁹ porque segundo um estudo do INE, 60% da população que utiliza internet fora de casa e do local de trabalho, fá-lo através do

¹⁹ "Responsive Web Design is about using HTML and CSS to resize, hide, shrink, enlarge, or move the content to make it look good on any screen." Disponível em: https://www.w3schools.com/html/html_responsive.asp [Consult. 20 de Outubro 2017]

telemóvel e é por isso importante que os conteúdos se adaptem ao dispositivo onde está a ser consultado para uma melhor utilização.

Este projeto destina-se a todas as pessoas residentes ou visitantes dos Açores que necessitem de encontrar serviços de saúde. Abrange as faixas etárias dos 18 aos 84 que utilizem tecnologias de informação.

Segundo dados do SREA²⁰, até agosto deste ano (2017) o número de hóspedes estrangeiros na hotelaria tradicional (211 831) era o dobro do ano anterior (105 040) – em igual período e como estes são parte integrante do público alvo, foi decidido que o website teria uma opção de mudar o idioma para Inglês para permitir e facilitar a interação com visitantes estrangeiros.

Problemáticas e soluções

O principal desafio que este projeto levanta é como manter a informação atualizada. As soluções pensadas foram, o envio mensal de um email para todos os profissionais de saúde que estejam registados no site para confirmarem que os dados se mantêm os mesmos. Caso não estejam atualizados, os próprios poderão fazê-lo na área reservada do site. Será também feito um contacto telefónico semestral para todas as clínicas e consultórios a confirmar que não houve alteração nos últimos seis meses e caso tenham ocorrido, sugerimos o acesso ao site para atualizar a informação.

A qualquer altura os profissionais de saúde registados na plataforma, poderão atualizar ou mudar os seus dados sem nenhuma restrição.

Caso não seja enviada nenhuma resposta mensal por parte dos profissionais de saúde e posteriormente não seja possível entrar em contacto com alguma clínica/consultório, consultaremos os serviços regionais de saúde para confirmar que a unidade de saúde ainda existe e está funcional.

Para fazer com que os profissionais de saúde tenham interesse em manter as suas informações atualizadas, serão enviados dados de utilização do website semestralmente.

²⁰ Hóspedes segundo os Países de Residência, na Hotelaria Tradicional – 2016 – 2017 Disponível em: http://srea.azores.gov.pt/conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=29&idsc=1123&lang_id=1 [Consult. 20 de Outubro 2017]

Como forma de confirmar a identidade do médico, será necessário que na altura do registo, seja enviada uma fotocópia da célula de médico. O mesmo acontecerá com as clínicas e consultórios aquando da inscrição. Este requisito é extremamente importante e obrigatório para ser passível de confirmar se a pessoa que se está a tentar registar como administrador, tem legitimidade para o fazer e também para perceber se as unidades de saúde reais e legais. Para esta confirmação é necessário que seja anexado um documento com o Nome da empresa, NIF e administrador da empresa. Se a pessoa que se regista como administrador não o fizer com o email registado na base de dados ou com um email da empresa (exemplos, nome@**clinicadocolegio.pt**; nome@**clinicasaogoncalo.pt**), terá que ser enviada uma declaração de autorização de registo administrativo, assinada pelo administrador da clínica/consultório a referir que a pessoa “nome completo”, com o email (“x@exemplo.com”), está autorizada a ser registada como administradora.

Em relação ao registo para administração de hospitais, centros de saúde, e farmácias, mesmo com um email de empresa, será obrigatório anexar a declaração de registo administrativo assinada pela administração, nos primeiros dois casos (hospitais e centros de saúde). No caso da farmácia, a declaração terá que ser assinada pelo diretor técnico da farmácia/dono da farmácia.

Questões Legais

O site contará com um aviso de cookies a informar os utilizadores que serão guardados dados de navegação para fornecer uma melhor experiência de utilização e para envio de estatísticas de utilização para as unidades de saúde.

O site contém uma política de privacidade para proteger os dados de registo dos utilizadores. Os dados da célula do médico e do registo das instituições recolhidos no registo, servirão única e exclusivamente para confirmar a autenticidade dos mesmos enquanto prestadores de serviços de saúde.

Para o registo ser realizado com sucesso, os utilizadores terão de aceitar a recolha de dados e a política de privacidade utilizada no site.

Proposta gráfica

Foi desenvolvido um logótipo para maior perceção e reconhecimento do conceito por parte dos utilizadores. No início do processo havia sido pensado nomes mais institucionais por se tratar de um assunto requer seriedade, mas posteriormente foi percebido que seria mais útil criar um nome e um logótipo de fácil associação ao serviço disponibilizado.

Ao ler os objetivos da plataforma, foi percecionado que “Açores Saúde” seria a escolha óbvia por corresponder aos conteúdos do website e por ser perceptível a todos os utilizadores.

O Logótipo desenvolvido tem por base um estetoscópio e uma lupa. A lupa representa pesquisa e o estetoscópio os serviços de saúde. Assim sendo, o estetoscópio a sair do centro da lupa, representa o resultado da pesquisa de serviços de saúde.



Foi utilizada uma paleta de cores com base em azuis e verdes. O azul por representar lealdade, segurança e confiabilidade e o verde por representar a calma tranquilidade e saúde.






As cores utilizadas no logótipo são:








C >86% M> 54%	C >72% M> 33%	C > 37% M> 2%
Y> 53% K> 33%	Y> 40% K> 4%	Y> 29% K> 0%
R> 37 G> 80 B> 87	R> 77 G> 136 B>143	R> 163 G> 211 B> 192

Para a plataforma foram desenvolvidos ícones para facilitar a distinção entre médico/consultório, clínica, centro de saúde, hospital e farmácia. Os ícones que servirão para o

utilizador identificar de que unidade de saúde se trata, utilizam a parte de cima do estetoscópio com as iniciais de cada entidade à exceção da farmácia que é representada por uma cruz.

				
Clínica	Centro de Saúde	Hospital	Médico/ Consultório	Farmácia

Foram também desenvolvidos ícones para servir de pin de localização no mapa. Estes partem do mesmo princípio que os anteriores, mas contêm a restante parte do estetoscópio e o círculo de sinalização.

				
Clínica	Centro de Saúde	Hospital	Médico/ Consultório	Farmácia

O website utiliza a paleta de cores com adição de uma nova cor.



C > 86% M > 54% Y > 53% K > 33%	C > 72% M > 33% Y > 40% K > 4%	C > 37% M > 2% Y > 29% K > 0%	C > 8% M > 1% Y > 5% K > 0%
R > 37 G > 80 B > 87	R > 77 G > 136 B > 143	R > 163 G > 211 B > 192	R > 233 G > 242 B > 238

Arquitetura de informação

O site conta com um total de 13 páginas que estão organizadas da seguinte forma:

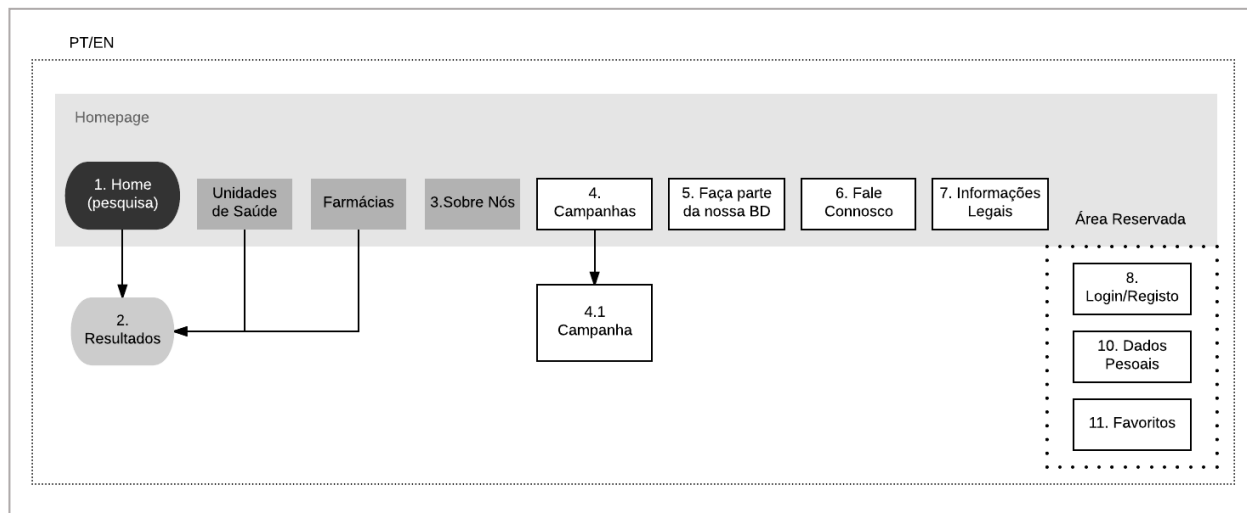


Figura 25 - arquitetura do site

O retângulo cinzento representa a página principal “1. Home”. Serve para ilustrar que é possível aceder a 7 páginas e à área reservada na mesma, que culminam no acesso às restantes 4 e assim é possível garantir uma navegação completa feita através da página principal.

Funcionalidades do site

A plataforma consiste num website *responsive* com *breakpoints*²¹ para dispositivos mobile e *desktop*.

Na página inicial haverá um campo de pesquisa que é o foco principal do site. É um campo de pesquisa inteligente em que os utilizadores poderão pesquisar diferentes tipos de serviços de saúde.

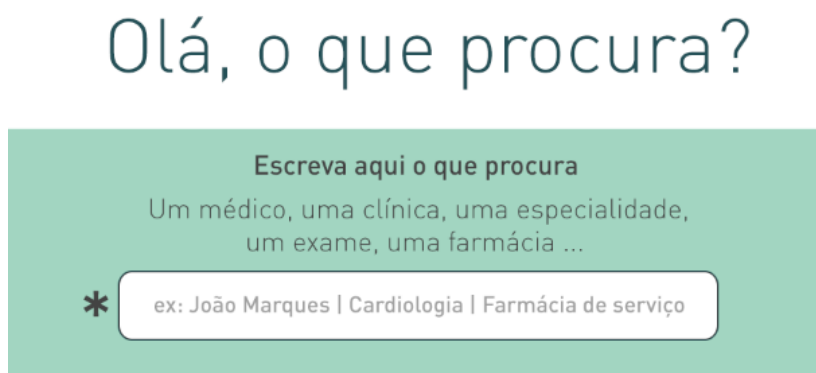


Figura 26 - Açores Saúde - campo de pesquisa

O campo de pesquisa contém um *placeholder*²² indicando ao utilizador o que pode pesquisar. Será possível pesquisar médicos, clínicas, hospitais, centros de saúde, especialidades, exames médicos e farmácias. Enquanto o utilizador estiver a digitar vão aparecendo sugestões do que existe na base de dados com o respetivo ícone e descrição do tipo de serviço para informar o utilizador.

²¹ “Breakpoints in RWD are browser widths that have a media query declaration to change the layout once the browser is within the declared range.”. Disponível em: <https://1stwebdesigner.com/responsive-design-breakpoints/> [Consult. 13 Fevereiro 2018]

²² “The placeholder attribute specifies a short hint that describes the expected value of an input field (e.g. a sample value or a short description of the expected format). The short hint is displayed in the input field before the user enters a value.”. Disponível em: https://www.w3schools.com/tags/att_input_placeholder.asp [Consult. 13 Fevereiro 2018]

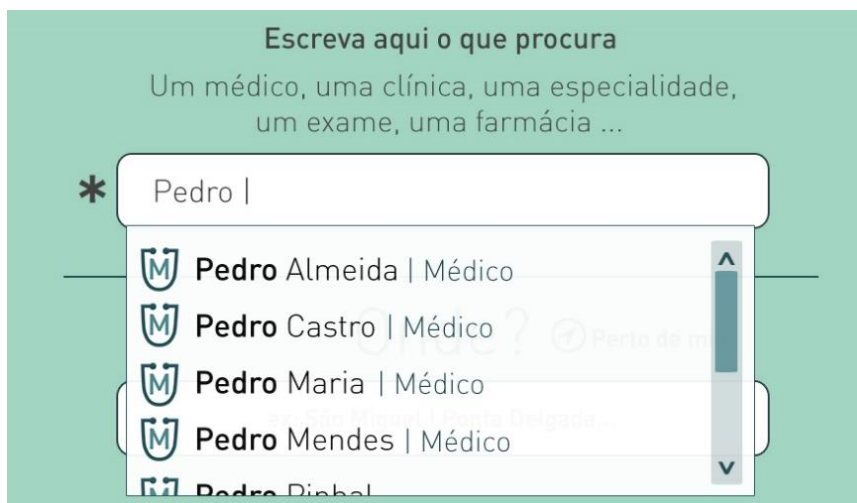


Figura 27 - Açores Saúde - campo de pesquisa inteligente

Existirá também a opção de escolher a localização pretendida ou clicar em “perto de mim” que ativará o serviço de localização e a pesquisa centrar-se-á na localidade em que o utilizador se encontra.



Figura 28 - Açores Saúde - campo de pesquisa - localidade

Para prevenir o erro que surgiria se fosse feita uma pesquisa que não consta na base de dados, enquanto o utilizador escreve algum dado que não existe, a palavra escrita ficará com a cor vermelha e na caixa aberta para sugestões aparece um pedido para o utilizador confirmar os dados escritos ou fazer a pesquisa em todo o arquipélago (neste caso).

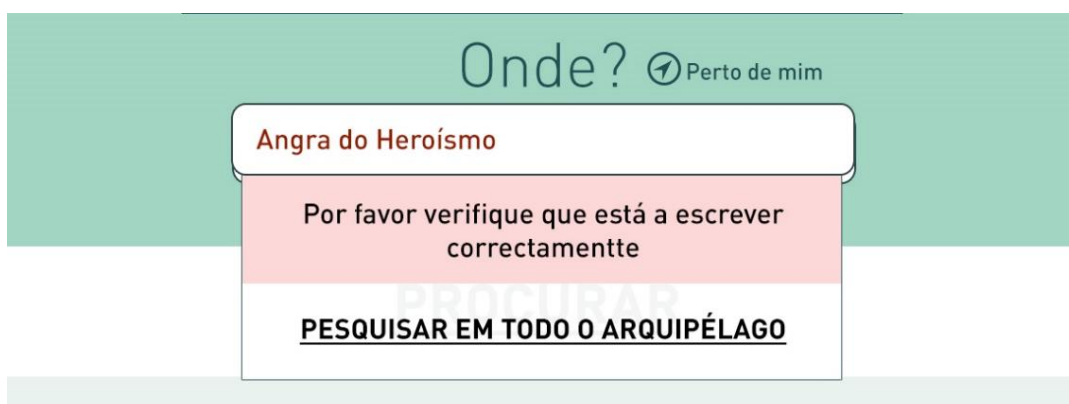


Figura 29 - Açores Saúde - sugestão inteligente - evitar erros

Se o utilizador não souber/não se lembrar do nome da especialidade ou exame que necessita, apresentamos a solução de ver todas as especialidades e exames.

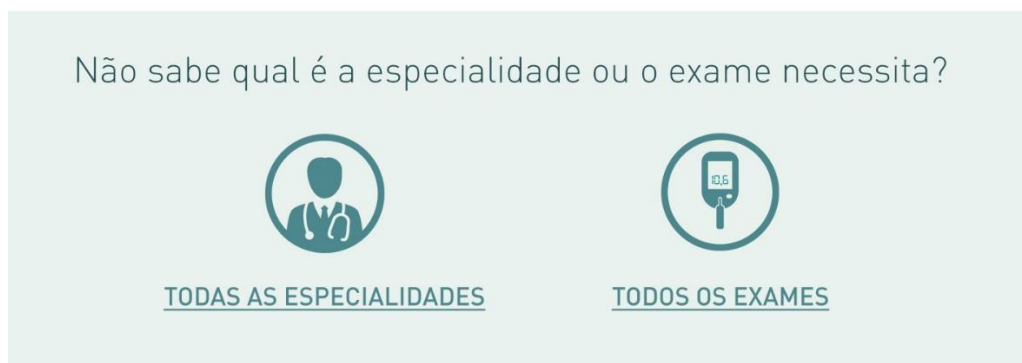


Figura 30 - Açores Saúde - seleção de lista especialidades e exames

Será incluída na homepage a informação de que existe uma linha de apoio à saúde, que as pessoas poderão contactar 24 horas por dia para tirar alguma dúvida sobre a sua saúde.

O mesmo acontece na página onde serão apresentados os hospitais e centros de saúde da região autónoma dos Açores.

Sabia que existe uma linha de apoio ao utente 24h por dia?

Em caso de dúvida ou urgência, ligue
Linha de Saúde Açores
808 24 60 24

Figura 31 - Açores Saúde - linha de apoio à saúde

Haverá também uma área com campanhas em destaque. Serão campanhas que estejam em vigor nas clínicas, centros de saúde, hospitais e farmácias e estarão ordenadas por ordem da data das ações (por proximidade) ou no caso de ser um utilizador registado, por campanhas direcionadas. Exemplo – Jovem mulher – campanha de prevenção do cancro do colo do útero; Homem de 70 anos – campanha de medição da tensão para prevenção de doenças cardiovasculares.



Figura 32 - Açores Saúde - campanhas em destaque

Para aceder a todas as campanhas, bastará clicar em “ver todas” ou na área “campanhas” no rodapé.

Ainda na homepage aparecerá uma sugestão de registo aos profissionais de saúde que não se encontrem registados na base de dados. Poderão registar-se enquanto profissionais de saúde ou registar o consultório ou clínica onde praticam através do “Registe-se aqui” ou na opção “Faça parte da nossa base de dados” no rodapé.

O seu nome, o seu consultório/clínica
ainda não estão na nossa base de dados?

[REGISTE-SE AQUI!](#)

Figura 33 - Açores Saúde - informação para registo

Quando estes acederem à página de registo serão apresentadas três opções: a de registo enquanto profissional de saúde (médico); a de registo de clínica ou consultório e a de se tornarem administradores de uma clínica ou consultório já existente na base de dados.

O site dispõe de um menu horizontal no *header*²³ com as opções - “Unidades de Saúde”; “Farmácias” e “Sobre Nós”. No canto superior direito teremos a opção de escolher o idioma do site PT – português ou EN – Inglês e acesso à “Área Reservada”.



Figura 34 - Açores Saúde - header

No rodapé existirão as opções - “Campanhas”; “Faça parte da nossa base de dados”, “Fale connosco”, “Informações legais” e o copyright. Todas estas opções estarão fixas durante toda a navegação do site.



Figura 35 - Açores Saúde - rodapé

Na opção “Fale connosco”, os utilizadores poderão enviar as suas sugestões/dúvidas através do preenchimento do nome, contacto de email e mensagem.

Fale connosco!

Nome *

Email *

Escreva a sua mensagem *

* Todos os campos são de preenchimento obrigatório

ENVIAR

Figura 36 - Açores Saúde - fale connosco

²³ Cabeçalho. Disponível em: <https://pt.bab.la/dicionario/ingles-portugues/header> [Consult. 13 Fevereiro 2018]

Em “Informações legais” haverá uma descrição de todos os dados que serão recolhidos e com que finalidade. O utilizador ao usar e registar-se no site, concorda com a política de privacidade estipuladas e com a recolha de dados.

A utilização de *cookies*²⁴ é apresentada na primeira utilização do site e ao clicar no “saber mais” o utilizador será reencaminhado para a páginas das informações legais.



Figura 37 - Açores Saúde - janela de cookies

Ao aceder à área “Unidades de saúde” no menu, será aberto um submenu com as opções de páginas de “Hospitais”; “Centros de saúde” e “Clínicas”.



Figura 38 - Açores Saúde - menu aberto

As três páginas mencionadas terão funcionalidades muito semelhantes, sendo que na página de hospitais e centros de saúde aparecerão as 9 ilhas com os indicadores de onde existem hospitais e centros de saúde.

²⁴ “A cookie is a message given to a web browser by a web server. The browser stores the message in a text file. The message is then sent back to the server each time the browser requests a page from the server.”. Disponível em: <https://www.webopedia.com/TERM/C/cookie.html> [Consult. 13 Fevereiro 2018]



Figura 39 - Açores Saúde - página seleção ilha

Em baixo haverá uma lista com os existentes. No caso de o utilizador seleccionar uma ilha, apenas aparecerão listados os existentes na ilha seleccionada. A qualquer momento o utilizador poderá voltar a ver todos ao clicar no texto “ver todos”.

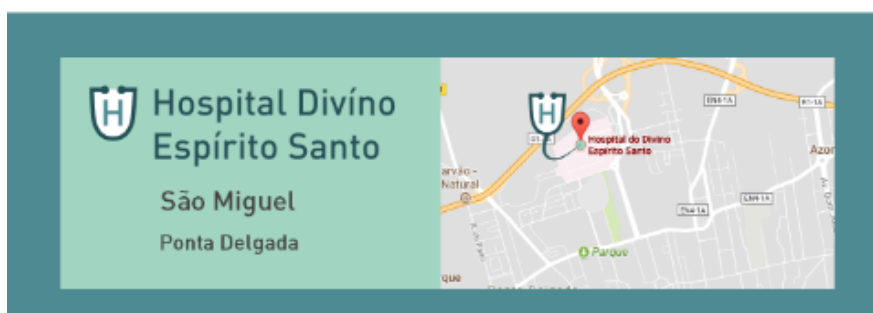


Figura 40 - Açores Saúde - página seleção ilha - ilha seleccionada

A página de resultados será igual para todas as unidades de saúde. Apresentará o nome da opção seleccionada e as informações mais relevantes - morada, contacto telefónico, email, horário e mapa.

Em todas as páginas de resultados haverá a opção de regressar à pesquisa anterior.



Figura 41 - Açores Saúde - exemplo resultado

Na página das clínicas será necessário clicar na ilha para serem listadas as existentes. Os utilizadores têm esta informação reforçada em texto por cima das ilhas.



Figura 42 - Açores Saúde - demonstração de feedback informativo

O procedimento de seleção e a página de resultados é igual às referidas anteriormente, mas para além das informações mais relevantes de contacto, é nos apresentado um quadro com 3 separadores. O primeiro separador conterà uma lista com as especialidades praticadas na clínica escolhida e estará aberto por predefinição.

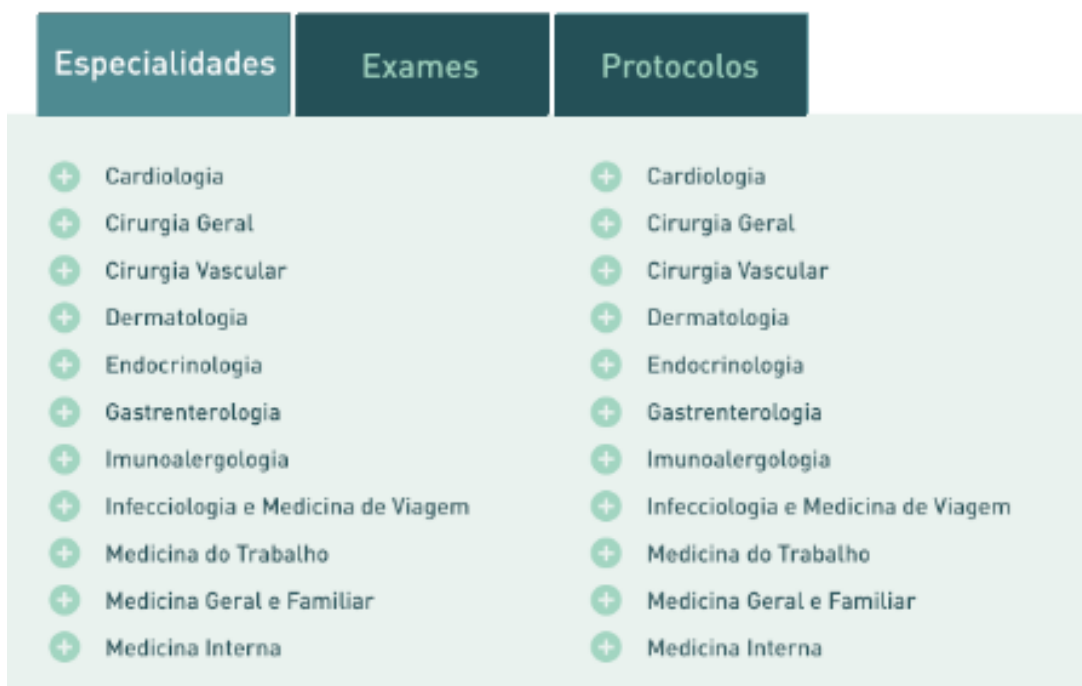


Figura 43 - Açores Saúde - especificidades clínicas

Cada especialidade apresentará um “+” que quando o utilizador clicar mostrará uma breve descrição da especialidade e quais são os médicos que a exercem.

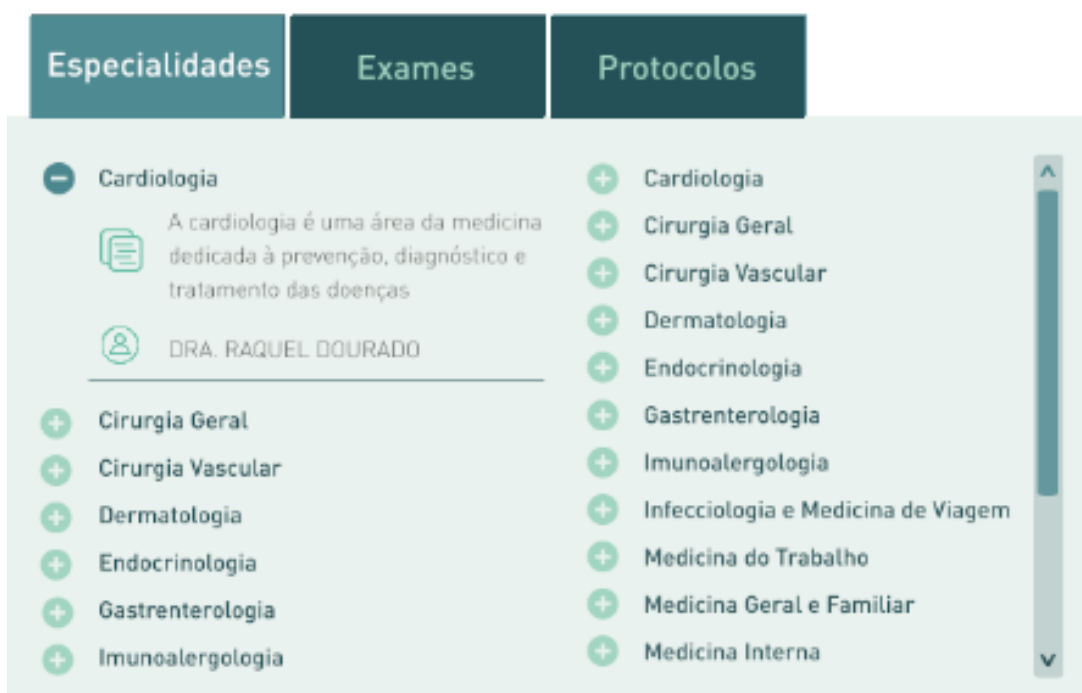


Figura 44 - Açores Saúde - especificidades clínicas - Especialidade selecionada

O segundo separador será o que contém a informação sobre os exames realizados na clínica. À semelhança do anterior, alguns exames apresentam o “+”. Neste caso, os “+” serão para os que têm requisitos de preparação. Exemplo – Análises clínicas - ir em jejum.

Por último, teremos os protocolos onde são listados os subsistemas e seguros de saúde com que a clínica tem acordos.

Especialidades	Exames	Protocolos
✓ ADM		✓ Multicare
✓ ADSE		✓ PT ACS
✓ Advancecare		✓ PSP
✓ CGD		✓ RNA Medical
✓ Future Healthcare		✓ SAMS Quadros
✓ GNR		✓ SAMS Sul e Ilhas
✓ Medicare		
✓ Medis		
✓ Medis CTT		

Figura 45 - Açores Saúde - especificidades clínicas - Protocolos

A página de resultado de clínica e a de consultório será igual, sendo que se alguma clínica ou consultório não apresentar uma ou mais opções (especialidades, exames, ou protocolos) o separador respetivo não aparecerá no resultado.

À semelhança com a página das clínicas, quando o utilizador selecionar a opção “Farmácias”, ser-lhe-ão mostradas todas as ilhas para selecionar a pretendida. Quando selecionada a ilha, são listadas as farmácias existentes e aparecem com ícones de localização no mapa.



Figura 46 - Açores Saúde - Farmácias - ilha selecionada

O ícone com o fundo verde, representa a farmácia que estará de serviço no dia consultado.

Ao clicar no campo “farmácias de serviço” na página do resultado das farmácias, veremos um calendário anual com a opção de seleccionar o dia pretendido.

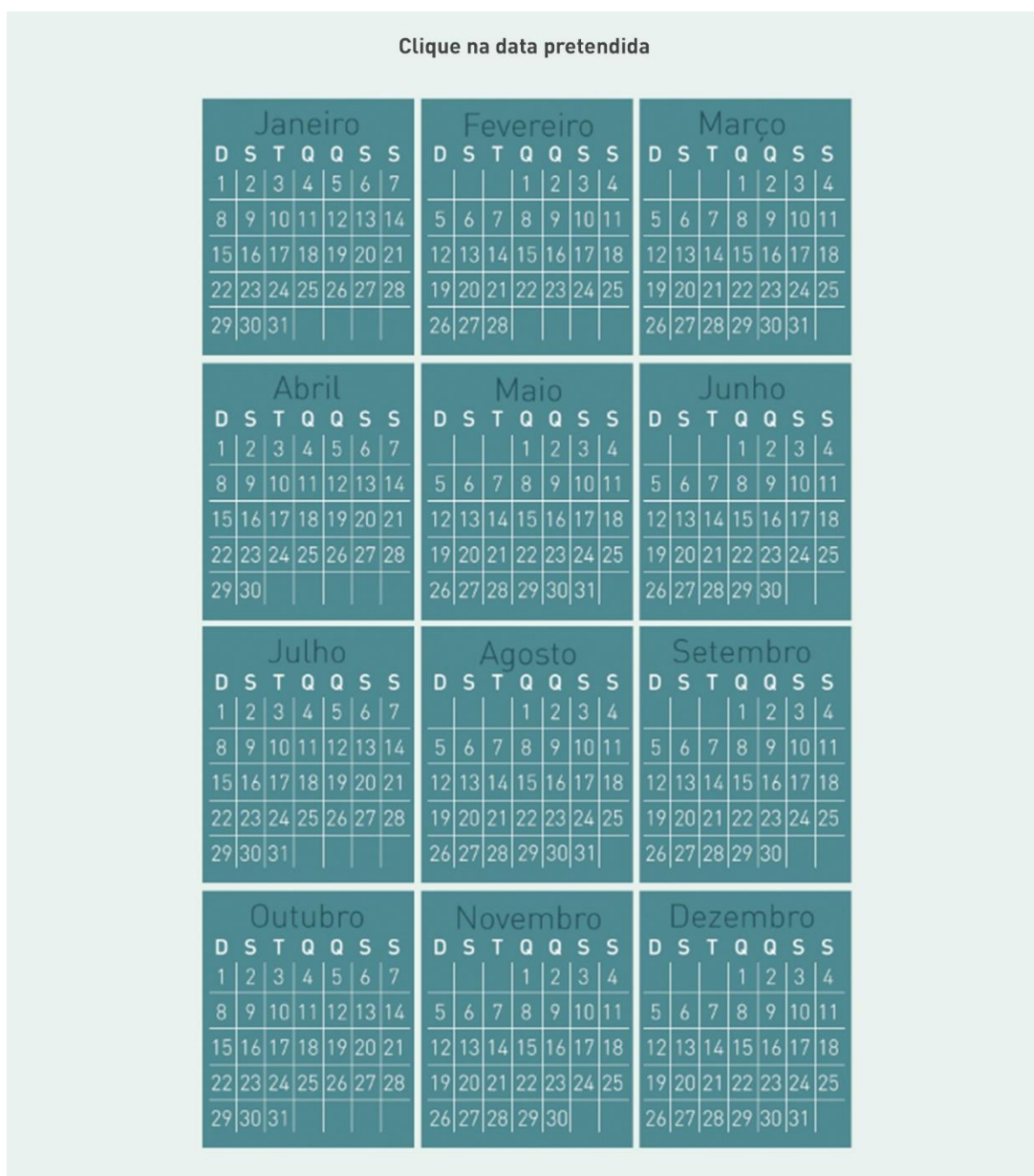


Figura 47 - Açores Saúde - farmácias de serviço - Calendário

Quando seleccionada a data, aparecerá a farmácia que está de serviço.



+ Farmácia Popular

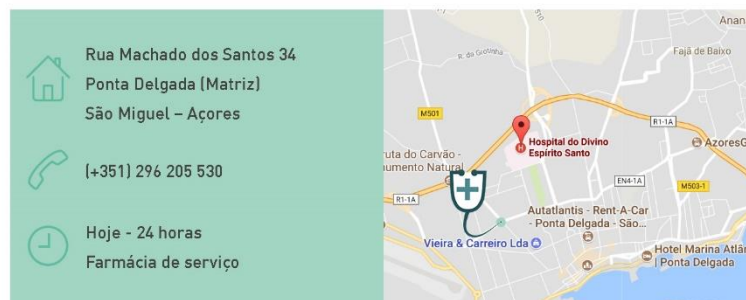


Figura 48 - Açores Saúde - farmácia de serviço - resultado

Na página “Sobre Nós” haverá uma explicação sucinta da finalidade do site e um apelo a que os utilizadores se inscrevam apresentando as suas ideias. Ser-lhes-á explicado que será importante que sejam parte ativa no desenvolvimento do site e dos seus conteúdos enviando informações que não constem na base de dados, sugestões ou dúvidas.

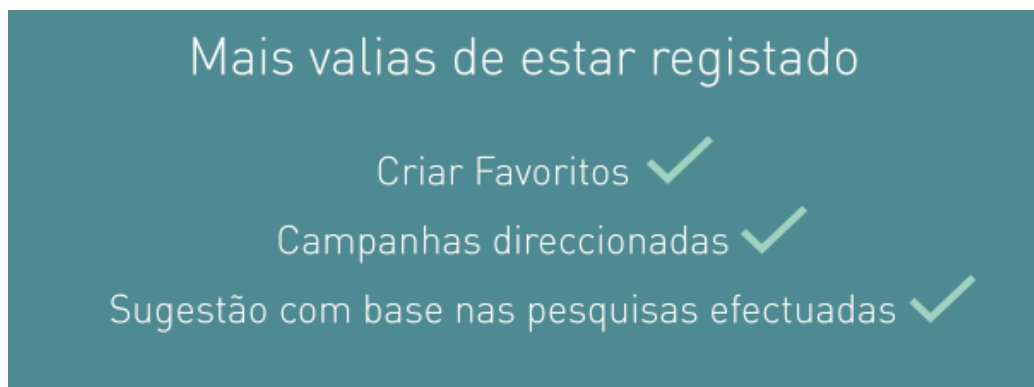


Figura 49 - Açores Saúde - mais valias de registo

Uma das mais valias deste registo será a opção de criar favoritos - na página de resultados o utilizador poderá marcar qualquer resultado como favorito.

Quando o utilizador clicar em “favoritos” no canto superior direito, serão listados todos os que o utilizador marcou, evitando a necessidade de realizar a pesquisa novamente.



Figura 50 - Açores Saúde - área reservada

Quando logado as campanhas que aparecerão em destaque na página inicial, serão campanhas direcionadas para o utilizador, com foco no género, idade e preferências com base nas pesquisas e favoritos. Caso não haja campanhas direcionadas no momento do acesso, serão apresentadas por ordem de datas das ações como se tratasse de um utilizador não registado.

O registo terá que ser feito através da “área reservada” no canto superior direito.

Faça aqui o login

Email

Password

[ESQUECI-ME DA PASSWORD](#)

ENTRAR

Ainda não estou registado

Registe-se **AQUI**

Figura 51 - Açores Saúde - página de área reservada

Depois de efetuado o login, será permitido atualizar os dados. Esta opção estará disponível para todo o tipo de registos: utilizador e profissional de saúde, clicando em cima do nome na área reservada.



Figura 52 - Açores Saúde - área reservada - opções

Todas as páginas de resultados apresentarão a mesma estrutura e funcionalidades para que o utilizador consiga identificar claramente qual a fase do processo em que encontra.

Em qualquer página de resultados será apresentada a informação de como estão ordenados os resultados – por ordem alfabética; por proximidade (no caso do utilizador ter escolhido a opção “perto de mim”); por data da ação - campanhas. Esta informação é relevante para que o utilizador saiba como agir perante a lista que lhe é apresentada. A opção de regressar à pesquisa anterior também estará sempre presente clicando no texto “regressar à pesquisa”.

Todas as ações serão feitas através do clique em textos com a finalidade da ação. Não foram desenvolvidos botões em formato de caixa/círculo para que o site mantenha um aspecto minimalista e leve. Esta decisão serve também para diferenciar dos resultados que serão apresentados em retângulos e da seleção de clínica, especialidade, centro de saúde, por exemplo que será feita clicando no retângulo. Todos os textos que servirão de link/botão estarão destacados em caixa alta e sublinhados. Apresentarão sempre a mesma forma para criar um padrão e serem facilmente reconhecido pelo utilizador durante toda a navegação.

Estratégia de comunicação

Para garantir que o site chega a um universo grande de pessoas, vão ser feitas três estratégias de comunicação em três fases distintas.

A primeira tem como público alvo os profissionais de saúde, a segunda, os utentes e a terceira será mista – para os utentes e para os profissionais de saúde.

A comunicação será direcionada primeiro para os profissionais porque é importante ter uma base de dados bastante desenvolvida e sólida antes da utilização dos utentes para evitar erros e garantir que a primeira utilização não falha por falta de dados.

Estratégia comunicação – serviços de saúde

Contará com quatro ações:

1. Envio de *newsletter* para as clínicas e consultórios que tenham dados de contacto disponíveis na internet, a dar a conhecer o site – Será feita uma breve apresentação, haverá uma imagem da página principal e da página de resultados das clínicas e serão explicados os benefícios de registo e como fazê-lo;
2. Envio de um cartão com o código de inscrição por correio – Todas as clínicas e consultórios que já estiverem na nossa base de dados, receberão um cartão com um código gerado aleatoriamente correspondente ao número de registo da clínica/consultório e com a informação que se poderão registar como administrador para alterar/atualizar os dados;
3. Envio de uma *newsletter* para os serviços de saúde nos Açores a dar a conhecer a plataforma e com um link para fazer download de um *banner* com o apelo ao registo dos profissionais de saúde, para inclusão nos sites;
4. Envio de newsletter com dados de número de clínicas e médicos na base de dados para a mesma lista da primeira base de dados, à exceção das clínicas e consultórios que já tenham feito o registo no site.

Estas quatro ações, deverão ser concretizadas e concluídas no período um mês. Findo o mês, será analisada a evolução da base de dados e decidir se será necessário desenvolver mais alguma estratégia. Se esta já se apresentar bastante completa, passaremos para a comunicação direcionada aos utentes.

Estratégia comunicação – utentes

A estratégia de comunicação para os utentes será feita em 2 ações numa primeira fase:

1. *Posts* no Facebook em grupos relacionados com os Açores (Açores Global; Açores 360, Info Açores) ao mesmo tempo que é feita uma campanha no google *Adwords* – Para os *posts* do Facebook, será desenvolvida uma imagem que terá por base o layout da *homepage* a perguntar se as pessoas já conhecem o nosso serviço;
2. Envio de newsletter para sites de turismo - dar a conhecer a plataforma e com um link para download de um *banner*²⁵ para inclusão nos websites a fazer apelo à utilização do Açores Saúde.

Estratégia comunicação – mista

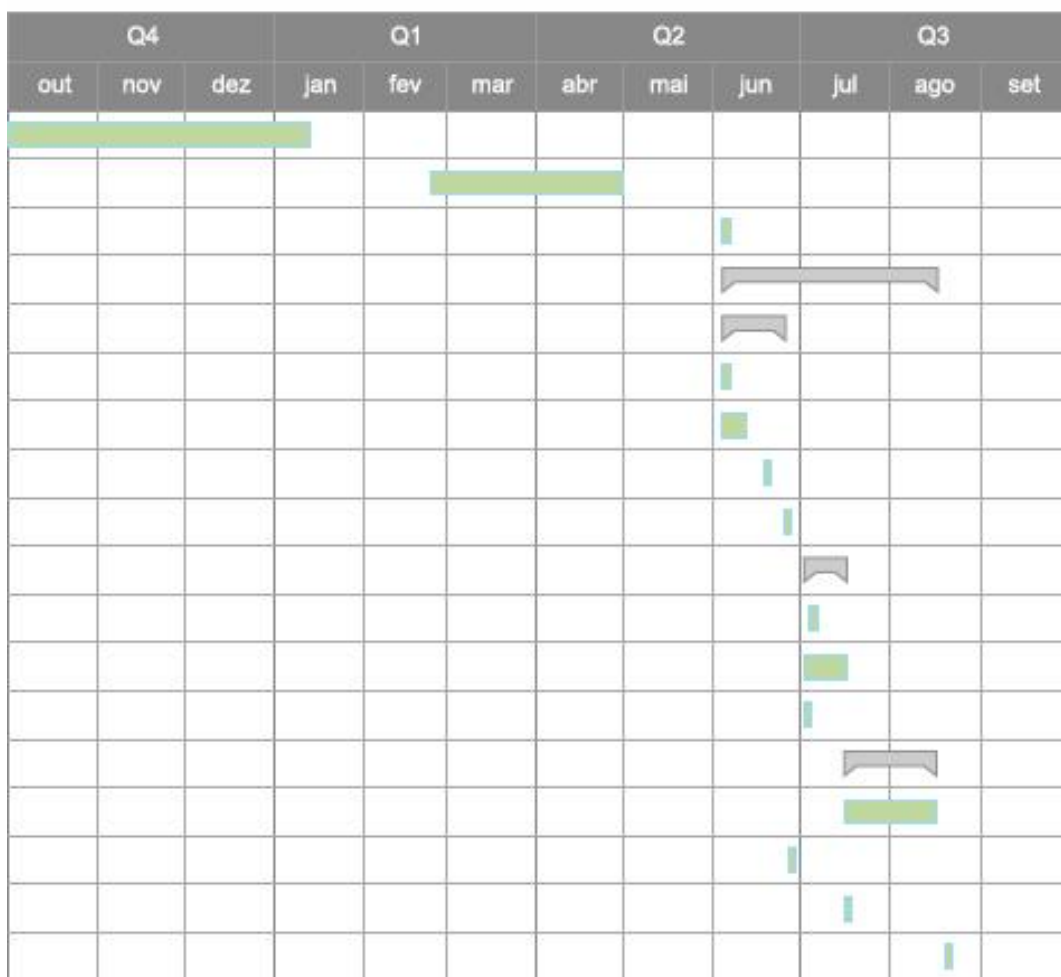
Passadas duas semanas do lançamento das campanhas para os utentes, será lançada uma campanha de Outdoors com duração de um mês, pela cidade em que 70% serão direcionados para os utentes e os restantes 30% - que colocados em locais estratégicos (próximo de clínicas e hospitais), serão direcionadas para os profissionais de saúde.

Enquanto esta campanha estiver a decorrer, será analisado semanalmente o número de acessos e registos na plataforma para perceber se teve algum impacto e caso os números ainda não sejam os desejados, será desenvolvida uma estratégia de comunicação com contacto direto.

²⁵ “Mensagem publicitária colocada num sítio da internet, geralmente com um link ou endereço para outra página” Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/banners> [Consult. 13 Fevereiro 2018]

Calendarização

Calendarização Projecto	Duração	Iniciar	Terminar
Projecto - preparação para desenvolvimento do website	467d	03/10/16	12/01/18
Desenvolvimento Website	64d	26/02/18	30/04/18
Lançamento da plataforma	1d	04/06/18	04/06/18
<input type="checkbox"/> Estratégias de comunicação	74d	04/06/18	16/08/18
<input type="checkbox"/> Comunicação - Profissionais de saúde	22d	04/06/18	25/06/18
Acção 1 - NL clínicas e consultórios	1d	04/06/18	04/06/18
Acção 2 - Cartão com código para unidades existentes na BD	8d	04/06/18	11/06/18
Acção 3 - NL sites de saúde	1d	18/06/18	18/06/18
Acção 4 - NL com dados de registos	1d	25/06/18	25/06/18
<input type="checkbox"/> Comunicação - Utentes	15d	02/07/18	16/07/18
Acção 1 - Facebook	1d	04/07/18	04/07/18
Acção 1 - Google Adwords	15d	02/07/18	16/07/18
Acção 2 - NL sites turismo	1d	02/07/18	02/07/18
<input type="checkbox"/> Comunicação - Mista	32d	16/07/18	16/08/18
Acção 1	32d	16/07/18	16/08/18
Análise de dados de registos - 1ª fase	1d	27/06/18	27/06/18
Análise de dados de registo - 2ª fase	1d	16/07/18	16/07/18
Análise de dados de registo - 3ª fase	1d	20/08/18	20/08/18



Conclusão

A ideia do projeto surgiu da necessidade de colmatar a lacuna existente em encontrar serviços de saúde privados nos Açores, sem recorrer a websites de seguros de saúde pois não nos apresentam todas as soluções.

Quando o projeto começou a ser desenvolvido, a única forma de encontrar médicos de determinada especialidade era através de pesquisas em motores de busca na tentativa de perceber o que existia, o que muitas vezes só era possível com o cruzamento de dados de vários sites.

Foi feita uma análise dos serviços de saúde existentes, quer ao nível de especialidades, dos exames de diagnóstico, farmácias, clínicas e unidades de saúde públicas, para perceber o que seria importante incluir no site. Depois de uma pesquisa intensiva e perceber que nenhum destes serviços referidos poderiam ser facilmente encontrados online, foi decidido que seriam todos incluídos todos para que o utilizador não necessitasse de recorrer a outro serviço de pesquisa.

Com o questionário realizado pela internet, foi perceptível que este problema era geral e que a maioria das pessoas não sabia como encontrar determinados serviços, sendo que muitas vezes recorriam a opinião de familiares e amigos. Embora atualmente já exista uma solução semelhante, a percepção da necessidade dos inquiridos, deu força para o desenvolvimento do projeto tendo como objetivo suprir as necessidades dos utentes de forma rápida, fácil e eficiente.

Para conseguir garantir estas três características, o site terá que ser desenvolvido com o foco no seu objetivo, mas também no seu utilizador. Será um website de pesquisa de serviços de saúde, onde o utilizador poderá pesquisar médicos, especialidades, exames, clínicas, hospitais, centros de saúde e farmácias de forma fácil e rápida. No menu serão apresentadas as unidades de saúde e farmácias existentes na região. Esta funcionalidade é útil para o utilizador saber quais são os serviços de saúde que tem à disposição, não o deixando limitado apenas à pesquisa.

Criamos condições para que os utilizadores se possam sentir parte integrante do site ao poderem registar-se para criar favoritos, serem apresentadas campanhas direcionadas e sugestões de pesquisa, mas também ao apelarmos para que entrem em contacto connosco se souberem de algum serviço de saúde que ainda não esteja registado na base de dados. Desta forma conseguiremos uma base de dados mais completa com o cruzamento de informações entre os utentes e os profissionais de saúde.

Foram criadas condições para que os próprios profissionais de saúde se sintam bem-vindos e sintam que o site também é para eles. Ao terem o registo efetuado, poderão ter controlo das suas informações, escolher onde exercem e ainda terão controlo de clínicas/consultórios para mudarem e atualizarem dados.

Todas as opções descritas acima serão desenvolvidas para tornar os acessos rápidos, fáceis e eficientes.

Uma das opções tomadas para incentivar as unidades de saúde a fazerem parte da nossa base de dados é que poderão publicitar campanhas que irão decorrer para conhecimento dos utentes. Esta opção será uma mais valia para ambos.

Já no fim do desenvolvimento do projeto, foi detetada a necessidade de incluir as farmácias existentes pois estas desempenham um papel fundamental na prestação de cuidados de saúde. Para além da informação das farmácias existentes, foi incluída também a escala das farmácias de serviço. Informação de grande utilidade, quer para residentes, como para visitantes.

Tendo como público alvo os residentes, mas também os visitantes e uma vez que nos últimos anos os Açores registaram uma enorme afluência de turistas - portugueses e estrangeiros, foi decidido que o site seria bilingue, ou seja, que seria possível alterar o idioma para inglês para garantir a comunicação com todos.

O site pretende comunicar de forma linear para que todas as pessoas (com muita ou pouca literacia digital), tenham acesso aos mesmos dados. Sejam pessoas. Com este propósito, o layout foi desenhado de forma simples e sem ruído visual para que o objetivo do utilizador, seja concluído com eficácia.

Espera-se no futuro, que o Açores Saúde seja a resposta nº1 em questionários sobre os hábitos de escolha e pesquisa de serviços de saúde, ou seja, um site de referência nos Açores, para os açorianos e para todos os que visitam o Arquipélago.

Bibliografia

Antunes, A (2008). Sociedade da Informação. [Internet]. Disponível em: <http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2008007.pdf> [Consult.15 Outubro 2016].

Barber, B.R. (1992), Jihad Vs. McWorld. The Atlantic Montly Magazine. [Internet]. Disponível em: <http://www.theatlantic.com/past/politics/foreign/barjiha.htm> [Consult. 13 Outubro 2016].

Barros, H e Gomes, B. (2016) Public Health in Portugal: demography and organisation at the crossroads. EuroHealth. Vol. 22, Nº 4, p.30-32. [Internet]. Disponível em: <https://issuu.com/whoeurope/docs/eurohealth-v22-n4-2016> [Consult.20 Outubro 2017].

Burch, Sally (2006), “Sociedade da informação / Sociedade do Conhecimento” – texto extraído do livro - Desafios da Palavra. [Online] Disponível em: <http://vecam.org/archives/article519.html> [Consult.15 Outubro 2016].

Castells, M (2001) The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society”. [Internet] Disponível em: <https://books.google.pt/books?id=Q1Mo-3ObWWgC&printsec=frontcover&dq=manuel+castells&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwjmu7yEqIDNAhVHtRoKHQdrB3YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=manuel%20castells&f=false> [Consult.15 Outubro 2016].

Castells, M.e Cardoso, G (2005). A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política. [Internet] Disponível em: <http://biblio.ual.pt/Downloads/REDE.pdf> [Consult.15 Outubro 2016].

Cortes, M (2016). Breve olhar sobre o estado da saúde em Portugal. [Internet]. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-6529201600010000 [Consult.15 Outubro 2016].

Wong, Euphemia. (2018) Shneiderman’s Eight Golden Rules Will Help You Design Better Interfaces. [Internet]. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/article/shneiderman-s-eight-golden-rules-will-help-you-design-better-interfaces> [Consult. 13 Fevereiro 2018]

George, F. (2011) Sobre o Conceito de Saúde Pública. Dossier de Lutas. [Internet]. Disponível em: <http://www.franciscogeorge.pt/64801.html> [Consult.20 Outubro 2017].

Gouveia, L e Gaio, S (2004). Sociedade da Informação: balanço e implicações. [Internet] Disponível em: http://homepage.ufp.pt/lmbg/livro_si04.htm [Consult.15 Outubro 2016].

Gouveia, L e Borges, M (2004). Sociedade da informação: Notas de contribuição para uma definição operacional. [Internet] Disponível em:

http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf [Consult.15 Outubro 2016].

Matos, M. (2002). O que é a Sociedade de Informação. Educação, Sociedade & Cultura, nº 18, 2002, 7-23. [Internet]. Disponível em:

<http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC18/18-1.pdf> [Consult.15 Outubro 2016]

Schiller, H.I. (1996). Information Inequality. [Internet] Disponível em:

<https://books.google.pt/books?id=fGzXXWE1JYgC&printsec=frontcover&dq=h#v=snippet&q=society&f=false> [Consult.16 Outubro 2016]

A Saúde dos Portugueses. Perspetiva 2015 (2015). [Internet]. Disponível em: <http://observador.pt/2016/05/12/sistema-saude-portugal-esta-um-fio-falta-enfermeiros/> [Consult.20 Outubro 2017].

Setor Privado da Saúde em Portugal (2017). [Internet]. Disponível em: http://www.aphp-pt.org/pdf/Estudo-Sector_Privado_da_Sa%C3%BAde_em_Portugal.pdf [Consult.20 Outubro 2017].

Sistema de saúde em Portugal “está por um fio” por falta de enfermeiros. (2016) Observador. [Internet]. Disponível em: <https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/estatisticas-de-saude/publicacoes/a-saude-dos-portugueses-perspetiva-2015.aspx> [Consult.20 Outubro 2017].

Programa Simplex + 2016 (2016). [Internet]. Disponível em:

<https://www.simplex.gov.pt/app/files/332c67abd4420decd48c1c6429667a35.pdf> [Consult.20 Outubro 2017].

Siang, T. (2017). What is Interaction Design? [Internet]. Disponível em:

<https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-interaction-design> [Consult.13 Fevereiro 2018].

User Interface Design Basics. [Internet]. Disponível em: <https://www.usability.gov/what-and-why/user-interface-design.html> [Consult.21 Outubro 2017]

Sites consultados

Açores

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=4800>

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=847>

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=923>

http://srea.azores.gov.pt/conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=29&idsc=1123&lang_id=1

<http://srea.azores.gov.pt/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fDemografia%2fEstimativas+da+Popula%C3%A7%C3%A3o+Residente&rs:Command=Render>

Design

<http://designontherocks.blog.br/psicologia-das-cores-em-design-de-logo/>

http://users.mct.open.ac.uk/yvonne.rogers/papers/ARIST_Rogers.pdf

<http://www.ciashop.com.br/noticias/conceitos-de-usabilidade-o-que-eu-preciso-saber/>

<http://courses.ischool.utexas.edu/rbias/2009/Spring/INF385P/files/annurev.psych.54.101601.pdf>

http://www.humtec.rwth-aachen.de/files/coma_10_ziefle_jakobs_2.pdf

<https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/human-computer-interaction-brief-intro>

<http://www.nigelbevan.com/papers/ISO%20standards%20for%20user%20centered%20design%20and%20the%20specification%20of%20usability%20-%20submitted.pdf>

<http://www.tidbits.com.br/as-10-heuristicas-de-usabilidade-do-nielsen>

http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/cap_01_design_interacao.pdf

<https://pt.slideshare.net/marcellocardoso/usabilidade-01-conceitos>

<https://pt.slideshare.net/robsonsantos/o-processo-de-design-de-interao>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581985710427>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563202000869>

<https://tableless.com.br/o-que-e-usabilidade/>

<https://uxdesign.blog.br/princ%C3%ADpios-de-usabilidade-de-hansen-30823210005f>

<https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/banners>

<https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-interaction-design>

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

<https://www.pedrodias.net/biblioteca/o-que-e-usabilidade>

<https://www.usability.gov/what-and-why/user-interface-design.html>

https://www.w3schools.com/html/html_responsive.asp

https://www.w3schools.com/tags/att_input_placeholder.asp

<https://www.webopedia.com/TERM/C/cookie.html>

Saúde

<http://azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srs/noticias/Tempo+de+espera+nas+consultas+médicas+com+novas+regras+anunciou+Luís+Cabral.htm>

http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/22350/1/Saude_transicao.pdf

<http://tempos.min-saude.pt/#/institucoes>

http://www.aphp-pt.org/pdf/Estudo-Sector_Privado_da_Sa%C3%BAde_em_Portugal.pdf

<http://www.azores.gov.pt/NR/ronlyres/7F84674B-B647-4AA4-A0D2-419806BBB8B2/920591/ResultadospreliminaresInReS1.pdf>

<http://www.azores.gov.pt/NR/ronlyres/CC5A5D17-9440-4466-8D4D-0629CEEA0D0E/444376/DLR2899A.pdf>

<http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srs-drs/textoImagem/Estatuto+do+Servi%C3%A7o+Regional+de+Sa%C3%BAde.htm>

<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/182.pdf>

http://www.estudosjudaicos.ubi.pt/rsanches_obras/tratado_saude_povos.pdf

<http://www.opss.pt/node/141>

<http://www.uff.br/saudecoletiva/professores/merhy/capitulos-25.pdf>

<https://dre.pt/application/file/a/146126>

<https://dre.pt/application/file/a/74953253>

<https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/395139483929/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_Nacional_de_Sa%C3%BAde

https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_Nacional_de_Sa%C3%BAde#Servi%C3%A7o_Regional_de_Sa%C3%BAde

<https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/estatisticas-de-saude/publicacoes/a-saude-dos-portugueses-perspetiva-2015.aspx>

<https://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos180.html>

https://www.fen.ufg.br/revista/revista8_3/v8n3a13.htm

https://www.ordemos psicologos.pt/ficheiros/documentos/reestruturacao_do_srs.pdf

https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/Leis_area_saude.aspx#TaxasModeradoras

https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/Leis_area_saude.aspx#TaxasModeradoras

<https://www.sns.gov.pt/sns/servico-nacional-de-saude/>

Tecnologia

<http://historico.simplex.gov.pt/#1>

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=2759>

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=2763>

<http://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Media/file.aspx?ida=2765>

<http://www.diariodosacores.pt/index.php/destaques-2/7323-80-das-casas-acorianas-tem-acesso-a-banda-larga>

<http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/Relatorio6anosSimplex.pdf>

<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v28n3/0080-6234-reeusp-28-3-257.pdf>

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001031&contexto=bd&selTab=tab2

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006678&contexto=bd&selTab=tab2

<https://www.simplex.gov.pt/historia>

The image shows a screenshot of the Açores Saúde website homepage. At the top left is the logo 'Açores Saúde'. To the right are navigation links: 'UNIDADES DE SAÚDE', 'FARMÁCIAS', and 'SOBRE NÓS'. Further right are 'Área Reservada' and 'PTIEN'. The main heading is 'Olá, o que procura?'. Below it is a search form with a text input field containing 'ex: João Marques | Cardiologia | Farmácia de serviço' and a location input field containing 'ex: São Miguel | Ponta Delgada...'. A 'PROCURAR' button is below the search fields. A section titled 'Não sabe qual é a especialidade ou o exame necessita?' features two icons: a doctor for 'TODAS AS ESPECIALIDADES' and a stethoscope for 'TODOS OS EXAMES'. Below this is a 24-hour support line: 'Sabia que existe uma linha de apoio ao utente 24h por dia? Em caso de dúvida ou urgência, ligue Linha de Saúde Açores 808 24 60 24'. The 'Campanhas em Destaque' section shows four identical cards for a vaccination campaign against cervical cancer, each with the 'CS Centro de Saúde de Ponta Delgada' logo. A 'VER TODAS' link is at the top right of this section. At the bottom, a dark bar contains links for 'CAMPANHAS', 'FAÇA PARTE DA NOSSA BASE DE DADOS', 'FALE CONNOSCO', and 'INFORMAÇÕES LEGAIS'. A copyright notice '© 2017 Todos os Direitos Reservados | Açores Saúde' is at the very bottom.

Açores Saúde

UNIDADES DE SAÚDE | FARMÁCIAS | SOBRE NÓS

Área Reservada | PTIEN

Olá, o que procura?

Escreva aqui o que procura
Um médico, uma clínica, uma especialidade,
um exame, uma farmácia ...

* ex: João Marques | Cardiologia | Farmácia de serviço

Onde? Perto de mim

ex: São Miguel | Ponta Delgada...

PROCURAR

Não sabe qual é a especialidade ou o exame necessita?

[TODAS AS ESPECIALIDADES](#)

[TODOS OS EXAMES](#)

Sabia que existe uma linha de apoio ao utente 24h por dia?

Em caso de dúvida ou urgência, ligue
Linha de Saúde Açores
808 24 60 24

Campanhas em Destaque

[VER TODAS](#)

Campanha vacinação
Contra o Cancro do Colo do Útero
 Centro de Saúde de Ponta Delgada

Campanha vacinação
Contra o Cancro do Colo do Útero
 Centro de Saúde de Ponta Delgada

Campanha vacinação
Contra o Cancro do Colo do Útero
 Centro de Saúde de Ponta Delgada

Campanha vacinação
Contra o Cancro do Colo do Útero
 Centro de Saúde de Ponta Delgada

O seu nome, o seu consultório/clínica
ainda não estão na nossa base de dados?

[REGISTE-SE AQUI!](#)

CAMPANHAS | FAÇA PARTE DA NOSSA BASE DE DADOS | FALE CONNOSCO | INFORMAÇÕES LEGAIS

© 2017 Todos os Direitos Reservados | Açores Saúde

Figura 53 – Layout - Açores Saúde - Homepage

Hospitais

Selecione uma ilha para aparecerem só os resultados da ilha



 Hospital Divino Espírito Santo
São Miguel
Ponta Delgada



 Hospital Santo Espírito
Terceira
Angra do Heroísmo



 Hospital da Horta EPE
Faial
Horta



Sabia que existe uma linha de apoio ao utente 24h por dia?

Em caso de dúvida ou urgência, ligue
Linha de Saúde Açores
808 24 60 24

Clínica do Colégio

← REGRESSAR À PESQUISA

<ul style="list-style-type: none">  Rua Aristides Moreira da Mota, 36 9500-054 Ponta Delgada  (+351) 296 282 300 (+351) 961 877 595  geral@clinicadocolégio.pt  www.clinicadocolégio.pt  Segunda a Sexta-feira 08:00 às 12:30 e das 13:30 às 20:00 	
--	--

Especialidades

Exames

Protocolos

- + Cardiologia
- + Cirurgia Geral
- + Cirurgia Vasculuar
- + Dermatologia
- + Endocrinologia
- + Gastreterologia
- + Imunoalergologia
- + Infecçologia e Medicina de Viagem
- + Medicina do Trabalho
- + Medicina Geral e Familiar
- + Medicina Interna

- + Cardiologia
- + Cirurgia Geral
- + Cirurgia Vasculuar
- + Dermatologia
- + Endocrinologia
- + Gastreterologia
- + Imunoalergologia
- + Infecçologia e Medicina de Viagem
- + Medicina do Trabalho
- + Medicina Geral e Familiar
- + Medicina Interna

CAMPANHAS

FAÇA PARTE DA NOSSA BASE DE DADOS

FALE CONNOSCO

INFORMAÇÕES LEGAIS

© 2017 Todos os Direitos Reservados | Açores Saúde

Figura 55 – Layout - Açores Saúde – Clínica Seleccionada



Figura 56 – Layout - Açores Saúde – seleção de idioma mobile

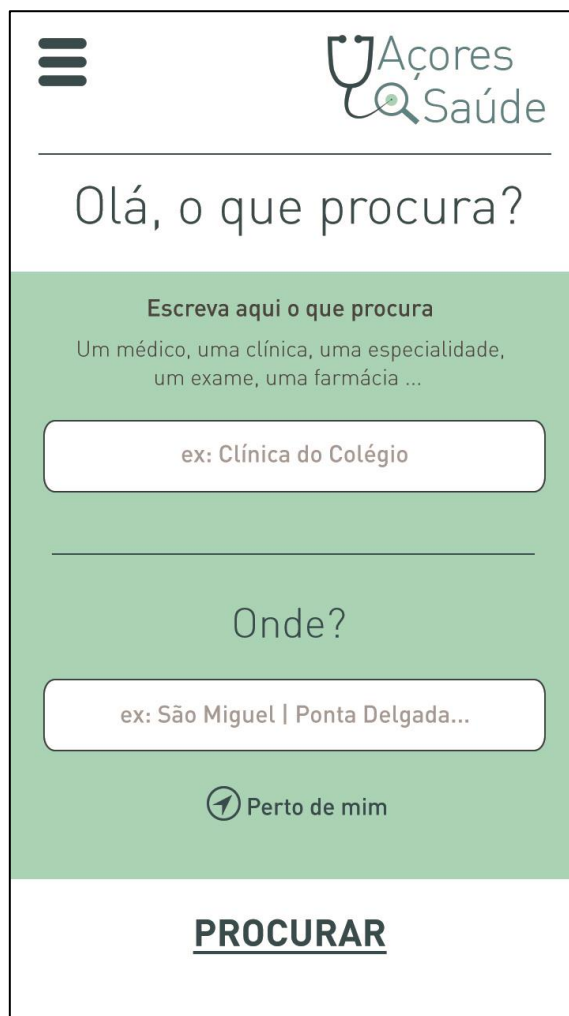


Figura 57 – Layout - Açores Saúde – Homepage mobile