Título:	**DESIGN THINKING COMO METODOLOGIA PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PET-SAÚDE INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL**		
Autores:	Jonathan Landskren Poliana dos Santos Huff Amanda Milena de Melo Bernardo Soares Isabele Cristine Gross Soares Paula Camilly da Silva Vitória Fischborn Samia Nassere Tiago Antonio Heringer Mari Ângela Gaedke		
Área	[ ] Humanas [ ] Sociais Aplicadas [x] Biológicas e da Saúde [ ] Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	[ ] Ensino [ ] Pesquisa [x] Extensão [ ] Inovação

Resumo:

Introdução: O Design Thinking, por sua abordagem centrada na compreensão das necessidades e dos problemas vivenciados no cotidiano dos usuários e serviços, configura-se como uma metodologia capaz de impulsionar a transformação digital na saúde, visto que possibilita orientar a construção colaborativa de soluções tecnológicas **Objetivo:** Relatar a utilização da metodologia de Design Thinking para resolução de problemas relacionados à atenção primária à saúde (APS). **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo, desenvolvido no âmbito do PET-Saúde Digital, no município de Vera Cruz/RS, entre 2025 e 2026, envolvendo acadêmicos, professores, profissionais de saúde e usuários. O Design Thinking foi aplicado para compreender as demandas das unidades de saúde, identificar o problema prioritário e orientar a construção de uma solução. A execução da metodologia compreende 4 fases estratégicas: imersão, definição, ideação e prototipagem/testagem. Cada uma delas fornece subsídios essenciais para o progresso da solução tecnológica, sendo necessário abranger o conjunto de fases para uma solução mais eficaz. **Resultados:** A etapa inicial de imersão resultou em uma série de visitas em toda a rede de saúde do município, buscando compreender seus fluxos e demandas, compreendendo assim a realidade dos gargalos presentes em cada serviço. Ao todo, foram 20 visitas técnicas realizadas, alcançando serviços de saúde primária, secundária e terciária. Na etapa secundária de definição, foram analisados todos os problemas coletados na fase inicial, de modo que um problema foi definido como prioritário em conjunto com a gestão da Secretaria de Saúde: o absenteísmo. A partir dessa definição, estratégias como o Diagrama de Ishikawa foram implementados para melhor entendimento da problemática, a fim de entendimento da causa raiz do absenteísmo no município. O

Diagrama demonstrou que o esquecimento da consulta por parte do usuário, o comprometimento laboral no horário agendado e a dificuldade de acesso à unidade de saúde por falta de meios de transporte constituíram barreiras centrais no que tange a persistência do gargalo no fluxo de saúde. Após o entendimento das causalidades do problema, iniciou-se a etapa de ideação, utilizando-se a estratégia de Brainstorm para um alcance do maior número de possíveis soluções. Como hipótese de solução para o enfrentamento do absenteísmo, propôs-se a criação de um protótipo de chatbot e dashboard para confirmação, cancelamento e reagendamento de consultas, no qual os profissionais poderiam visualizar o status de cada consulta. Já a fase final de prototipagem e testagem da solução encontra-se em andamento, que por sua vez, espera-se ser validada para posterior implementação na rede de saúde do município. **Conclusão:** Conclui-se que o Design Thinking é uma metodologia assertiva para a resolução de problemas. A abordagem otimiza o mapeamento e a análise de problemas, além de acelerar a formulação de hipóteses e a validação por meio de testes e protótipos. Além disso, ressalta-se o quanto a experiência no PET enquanto programa de educação pelo trabalho tem proporcionado diversos aprendizados sobre o funcionamento do SUS, principalmente em relação ao Programa SUS digital. Por fim, perspectivas de acompanhamento posterior à implementação da solução na rede de saúde, já estão estruturadas para garantir a manutenção das soluções propostas ao município após a finitude do PET em julho de 2027.

Link do Vídeo:
https://drive.google.com/file/d/1KfBPSF_9vNdSMp-JkhDndCjx3_QfVDLd/view?usp=sharing