Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

DEFESA DE QUALIFICAÇÃO DO DOUTORADO

Aluno:	MAYARA RAMOS
Orientador:	Prof. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira,Dr.
Data e horário:	02/03 às 09h
Local:	Sala C - PPGEP/UFSC
Título	**Desenvolvimento de serviços em Unidades Básicas de Saúde do município de Florianópolis: estudo de uso de modelos cocriativos.**
Banca:	Prof. Marcelo Gitirana Gomes Ferreira,Dr.(Orientador/Presidente) Profa. Leila Amaral Gontijo, Dra. Prof. Diego De Castro Fettermann, Dr. Prof. Elton Moura Nickel, Dr.

Resumo

A saúde é um serviço importante na qualidade de vida, o que tem feito que a população se torne mais exigente quanto à qualidade desses serviços. A percepção da qualidade é criada no momento da entrega do serviço e construída das interações que compõe o serviço. O Design de serviços é uma área que cria como essas interações entre os usuários e prestadores dos serviços ocorrerão. O Design de serviço auxilia na concepção de serviços que atendam as necessidades dos usuários e sejam mais satisfatórios. Uma das estratégias usadas para isso é trazer os usuários para cocriarem os serviços. No Sistema Único de Saúde o programa de gestão estratégica e participativa busca incentivar a incorporação dos usuários na gestão e formulação de estratégias dos serviços de saúde pública. No entanto, as iniciativas para a participação da sociedade foram até o presente pouco desenvolvidas. Modelos cocriativos de projeto poderiam ajudar no desenvolvimento da participação da sociedade na gestão do SUS. Neste sentido, esse estudo tem como objetivo desenvolver um modelo cocriativo de desenvolvimento de serviços para Atenção Primária à Saúde (APS) do SUS. Para a construção do modelo é necessário conhecer como o processo ocorre atualmente. Os dados coletados para a pesquisa serão feitos por meio de entrevistas semi-estruturadas com as pessoas atuantes nesse processo. A análise desse processo será feita sob a perspectiva do Design de serviço. O Design tem sido usado em alguns países nos sistemas de saúde como uma forma de pensar nas experiências vividas nos serviços de saúde e torná-las melhores para seus usuários.

Palavras Chave: Design de Serviços. Serviços de Saúde. Co-design