UNIDADE MULTIPROFISSIONAL NO CONTEXTO HOSPITALAR: DIAGNÓSTICO POR MEIO DA GESTÃO DE DESIGN

Maria Fernanda Freitas Caldas, Carolina Savioli Marques Tavares, Amalia Kusiak Martinez, Giselle Schmidt Alves Díaz Merino

INTRODUÇÃO

O Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU-UFSC), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), conta em sua estrutura com a Unidade Multiprofissional (UMULTI), composta por categorias, como Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Pedagogia, Educação Física, Fonoaudiologia, Nutrologia e Nutrição, que atuam de forma integrada tanto no cuidado assistencial quanto na gestão de processos internos do hospital (Martinez, 2026). Esta pesquisa investiga soluções alinhadas a problemáticas reais da área da Saúde, valendo-se do Design e da Gestão de Design como eixos integradores, visando a otimização dos serviços dos profissionais da UMULTI e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Gestão de Design apresenta-se como um campo capaz de organizar e qualificar a comunicação e a visualização de dados em instituições de saúde, por meio de uma abordagem centrada no usuário que considera as necessidades, rotinas e desafios reais dos profissionais envolvidos. Essa perspectiva conecta-se aos princípios dos Fatores Humanos, que aplicam conhecimentos sobre as capacidades e limitações humanas ao projeto de produtos, ambientes e tarefas, buscando reduzir erros, aumentar a produtividade e promover a segurança, o conforto e o bem-estar (Stanton *et al.*, 2005; HFES, 2026).

Assim, esta pesquisa integra o projeto macro "DESIGN, SAÚDE e GESTÃO | PCU PS | Design Centrado no Ser Humano (DCSH): uma abordagem interprofissional em projetos", coordenado pela Profa. Dra. Giselle Merino, e também contribui para a tese de doutorado de Carolina Savioli Marques Tavares (PPGDesign/UDESC), tese orientada pela referida professora. Ainda, a pesquisa está alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 3 da ONU, Saúde e Bem-estar. Desta forma, esta teve como objetivo desenvolver atividades de Gestão de Design aplicadas a projetos na área da Saúde, por meio do uso de técnicas e ferramentas do Design, que auxiliam na visualização da informação e contribuem para o diagnóstico da Unidade Multiprofissional.

DESENVOLVIMENTO

Trata-se de uma pesquisa de natureza básica, com objetivos exploratório-descritivos, com abordagem qualitativa. Quanto aos procedimentos técnicos é classificada como um Estudo de Caso da UMULTI inserida no HU-UFSC/EBSERH. Esta pesquisa possui aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado de Santa Catarina, conforme Parecer Consubstanciado nº 8.569.868, CAAE nº 96395826.9.0000.0118. Para o desenvolvimento da pesquisa, ela foi estruturada com base no Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos – GODP (Merino, 2016), uma metodologia de Design Centrado no Usuário que organiza o processo projetual em 3 grandes momentos (Figura 1), os quais foram descritos a seguir.

No **Momento Inspiração (Etapas -1, 0 e 1)** foram realizados levantamentos, o levantamento bibliográfico ocorreu por meio de uma pesquisa com recorte nacional e internacional sobre ergonomia organizacional e gestão de equipes, com recorte temporal de dez anos, nas bases do Anais da ABERGO, BDTD, Anais do IEA e Periódicos CAPES, contemplando termos como equipes multiprofissionais, equipes multidisciplinares e equipes mistas. Logo, o levantamento de campo ocorreu mediante entrevistas e coletas de campo presenciais junto às lideranças e

responsáveis técnicos das categorias profissionais que compõem a UMULTI do HU-EBSERH/UFSC (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Pedagogia, Educação Física, Fonoaudiologia e Nutrição, entre outras).

Assim, no **Momento Ideação (Etapas 2 e 3)** as informações levantadas foram organizadas e analisadas. Os dados foram estruturados em blocos metodológicos do GODP, sendo eles o Bloco Usuário (perfil, formação e trajetória do profissional), o Bloco Serviço (atuação assistencial e atribuições de responsável técnico e de gestão) e o Bloco Contexto e Desafios (dificuldades na atuação direta, no relacionamento entre profissionais da mesma especialidade e na integração com a UMULTI), resultando em uma síntese digital e visual da equipe UMULTI. Por fim, o **Momento Implementação (Etapas 4,5 e 6)** não está sendo contemplado nesta pesquisa.

RESULTADOS

No Momento Inspiração o levantamento bibliográfico permitiu a catalogação de ferramentas relevantes à gestão de equipes e à macroergonomia em saúde, com destaque para o NASA-TLX, voltado à mensuração da carga de trabalho mental, o Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT), a Técnica dos 5 Porquês e o Diagrama de Ishikawa, organizados em tabela comparativa por área, público-alvo e modo de aplicação, enquanto o levantamento a campo resultou em uma coleta de dados com o registro em áudio, reunindo informações sobre perfil, atuação assistencial, atribuições de gestão e principais desafios enfrentados por cada categoria: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Pedagogia, Educação Física, Fonoaudiologia, Nutrologia e Nutrição.

Logo, no Momento Ideação, após a coleta dos dados, foi possível realizar a transcrição das entrevistas com os profissionais da UMULTI, realizar a análise seguindo os blocos de referência (usuário, serviço e contexto) e, posteriormente, a organização destes dados foi realizada de forma visual, atrativa e didática, sendo materializada em painéis gráficos, como exemplificado na Figura 2, referente à profissional de Pedagogia, resultando em uma visualização padronizada de modo a auxiliar tanto os profissionais quanto a gestora da equipe UMULTI a compreenderem melhor a atuação e desafios de cada categoria, que contribuirá para o setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando o objetivo proposto, esta pesquisa desenvolveu atividades de Gestão de Design aplicadas a diagnósticos em unidades multiprofissionais no contexto hospitalar. Os resultados evidenciam como a Gestão de Design pode auxiliar na otimização e melhoria dos serviços na área da saúde, atuando de modo empático e por meio de uma abordagem centrada no usuário. Após a organização visual das coletas, os painéis foram enviados a cada profissional para aferição das informações. A pesquisa permanece em andamento e prevê seguir na etapa de Organização e Análise (2) e Criação (3) do GODP. Para tanto, a partir do mapeamento apresentado até o momento, será realizado um diagnóstico para identificação das potencialidades e fragilidades da Unidade Multiprofissional e serão propostas ações para otimização do setor no contexto hospitalar. Em sequência, será desenvolvida uma ferramenta de apoio à gestão do serviço para uma Unidade Multiprofissional hospitalar, produto da tese de doutorado da pesquisadora Carolina Savioli Marques Tavares. A pesquisa se alinha às Áreas Prioritárias do MCTIC (Portaria nº 1.122), em especial ao setor de Tecnologias para Qualidade de Vida (Art. 7º), que abrange os setores Saúde e Tecnologias Assistivas, além da abordagem em Gestão do Design se enquadrar no setor de Serviços da Área de Tecnologias de Produção (Art. 5º, V).

Palavras-chave: Fatores Humanos; Gestão de Design; Design de Serviço; Saúde; Unidade Multiprofissional.

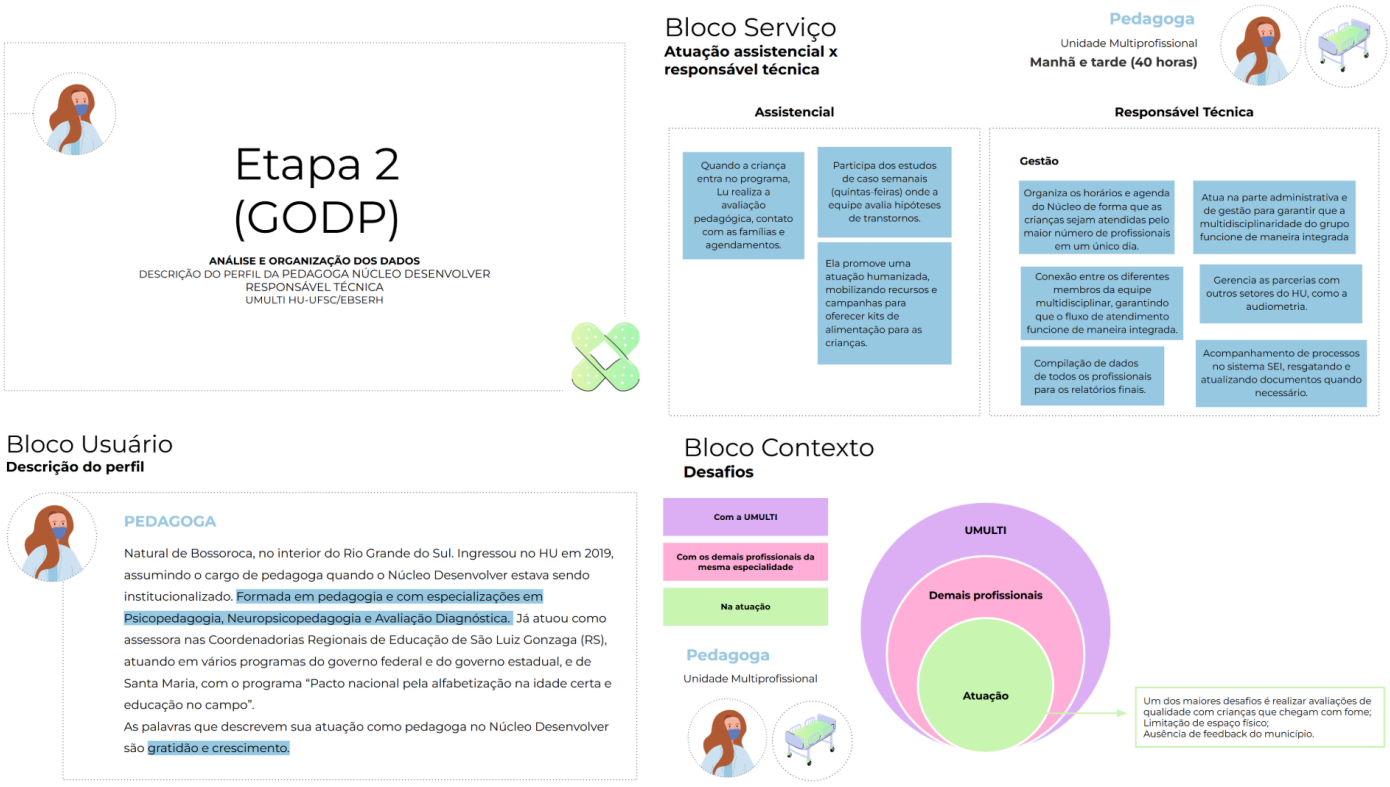
ANEXOS

Figura 1. *Metodologia GODP e destaque para os momentos Inspiração e Ideação*



Fonte: Acervo do projeto (2026)

Figura 2. *Exemplo da organização visual da profissional de Pedagogia na UMULTI*



Fonte: Acervo do projeto (2026)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HUMAN FACTORS AND ERGONOMICS SOCIETY. **What is human factors and ergonomics?** HFES, [s.d.]. Disponível em: https://www.hfes.org/About/What-Is-Human-Factors-and-Ergonomics. Acesso em: 27 ago. 2026.

MARTINEZ, Amalia Kusiak. **Gestão de design: mapeamento e diagnóstico do Serviço de Terapia Ocupacional no HU-UFSC/EBSERH**. 2026. Tese (Doutorado em Design) – Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2026. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/272597. Acesso em: 19 ago. 2026.

MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz**. GODP** – Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos: uma metodologia de design centrado no usuário. Florianópolis: NGD/UFSC, 2016. Disponível em: https://ngd.ufsc.br/godp/ Acesso em: 19 agosto 2026.

STANTON, Neville A.; SALMON, Paul M.; WALKER, Guy H.; BABER, Chris; JENKINS, Daniel P. **Human factors methods:** a practical guide for engineering and design. Farnham: Ashgate, 2005. 571 p.