

# **PLATAFORMA INOVAÇÃO PARA INDÚSTRIA**

## **GUIA ORIENTATIVO – ESTAÇÃO SESI SAÚDE CONECTADA 2.0**

### **CHAMADA TÉCNICA SESI SENAI Evolução da Estação SESI Saúde Conectada.**

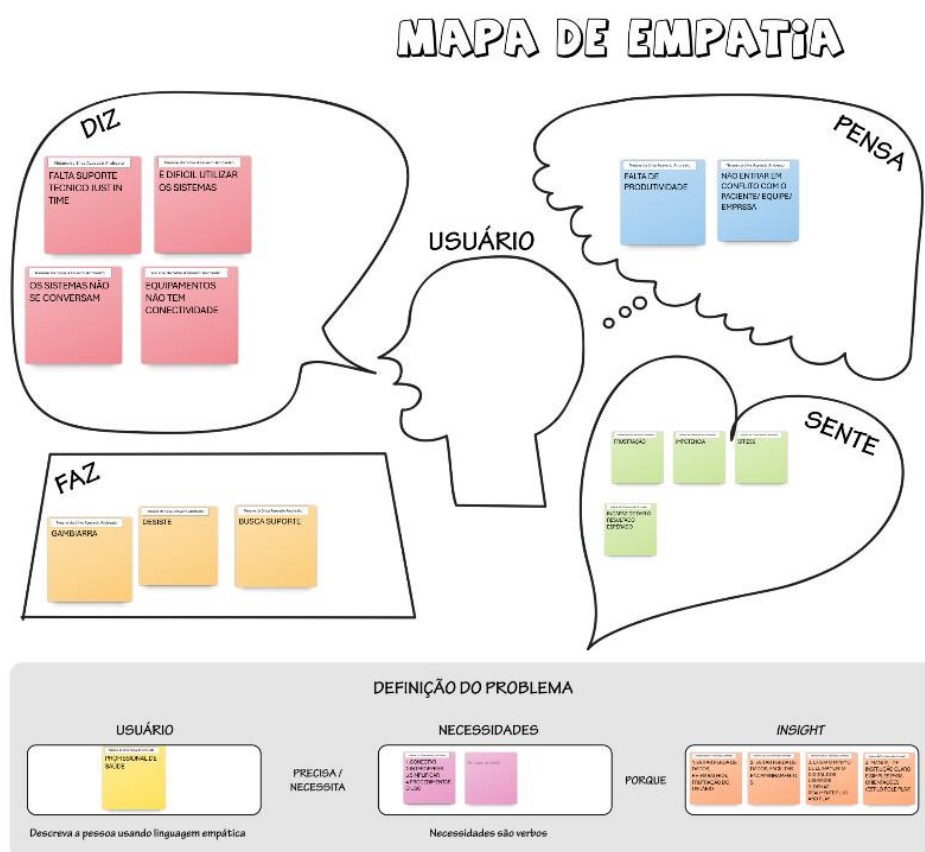
Brasília, maio de 2026

## Os Mapas de Empatia

A seguir, são apresentadas sugestões de Mapas de Empatia que possam contribuir no desenvolvimento do projeto e revelam o universo de cada stakeholder que podem fundamentar as soluções prototipadas.

### Profissionais de Saúde

O mapa de empatia dos profissionais de saúde revelou um retrato de sobrecarga sistêmica e fragmentação operacional. No campo do que **DIZEM**, os profissionais relatam a ausência de suporte técnico *just-in-time*, a dificuldade no uso dos sistemas, a falta de integração entre plataformas e a falha de conectividade dos equipamentos. No campo do que **PENSAM**, predominam sentimentos de conflito entre a missão do cuidado e as exigências burocráticas-tecnológicas, com a percepção de que o paciente, a equipe e a própria missão ficam em segundo plano. No campo do que **FAZEM**, os profissionais recorrem ao improvisado ('gambiarra'), buscam suporte externo e persistem diante dos obstáculos. No campo do que **SENTEM**, há frustração, conflito e sobrecarga emocional.



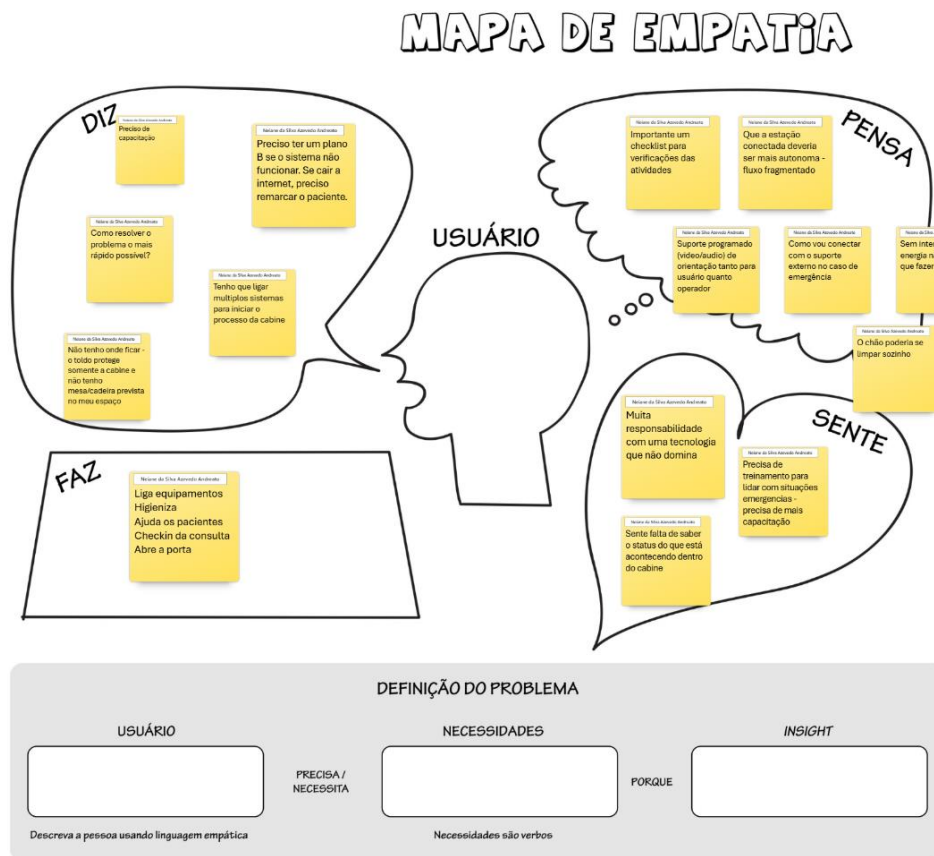
**Figura 1: Mapa de Empatia dos Profissionais de Saúde**

O **Need Statement** sintetizado é revelador: 'Uma forma de solucionar a complexidade da jornada do Profissional de Saúde para que ele possa FOCAR no que realmente dá resultado na sua atividade (o CUIDADO).' As ideias geradas gravitaram em torno de automação, inteligência artificial

assistiva, *Point of Care*, conexão multilink com múltiplas plataformas e um chatbot 24/7 baseado em LLM.

### Operadores

O mapa dos Operadores revelou um perfil de trabalhador sobrecarregado e inseguro, que precisa dominar sistemas complexos sem ter recebido treinamento adequado. No campo do que **DIZEM**, os operadores expressam a necessidade de um Plano B para falhas de internet, a dificuldade de gerenciar múltiplos sistemas, a falta de mesa/cadeira prevista para seu espaço e a ausência de clareza sobre suas responsabilidades. No campo do que **PENSAM**, preocupam-se com a autonomia da estação, com o suporte em emergências e com a conectividade sem internet ou energia. No campo do que **FAZEM**, ligam equipamentos, realizam higienização, ajudam pacientes, fazem check-in e abrem a porta. No campo do que **SENTEM**, carregam muita responsabilidade com uma tecnologia que não dominam e sentem falta de visibilidade sobre o que acontece dentro da cabine.



**Figura 2: Mapa de Empatia dos Operadores da Estação**

Os Insights apontaram para a necessidade de definir melhor o papel e as responsabilidades do operador, e que sua atuação poderia ser remota. O **Need Statement** ficou implícito na necessidade de aumentar a segurança na tomada de decisão do operador.

## Infraestrutura

O mapa de Infraestrutura pintou o retrato de profissionais que enfrentam desafios logísticos e ambientais significativos antes mesmo de iniciar a instalação. No campo do que **DIZEM**, há preocupações com o peso da carreta, a oscilação da internet, a ausência de energia elétrica adequada, o piso desnivelado, o tempo de montagem (2 horas) e a identificação do ponto focal de internet. No campo do que **PENSAM**, as dúvidas se multiplicam: a internet será adequada? Vai chover? O piso aguenta? Há risco de choque elétrico? Alguém vai vandalizar? No campo do que **FAZEM**, a equipe gerencia transporte, nivela piso, instala cabine, tenda e equipamentos, instala softwares e preenche checklist. No campo do que **SENTEM**, há frustração com atrasos e falhas, preocupação com infraestrutura, clima e horário, e ansiedade para evitar paradas de funcionamento.

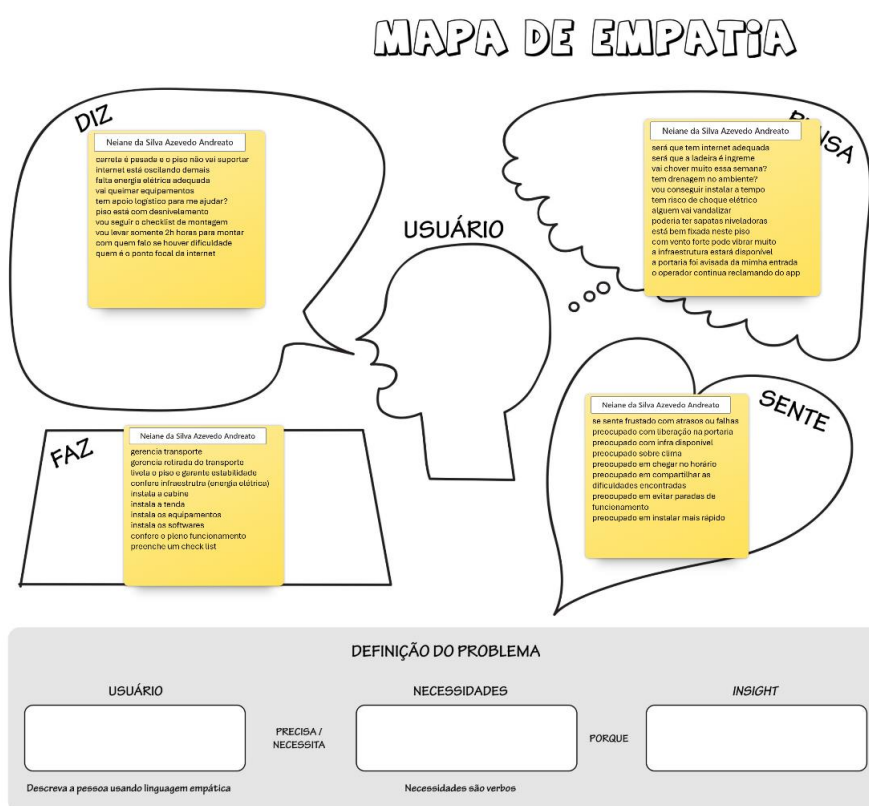


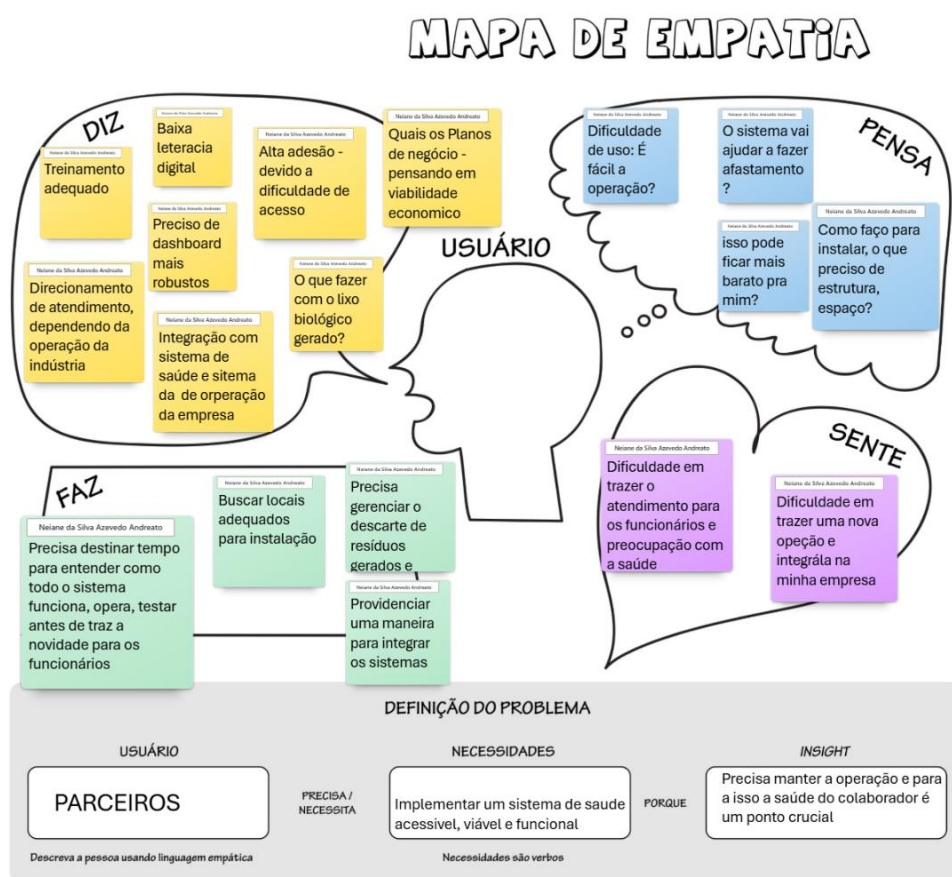
Figura 3: Mapa de Empatia de Infraestrutura

O **Need Statement** de infraestrutura aponta para a resolução das dificuldades de mobilidade e nivelamento para otimizar o processo de instalação pelo SESI, para garantir o acesso, ampliar o uso, aumentar a eficácia e eficiência das Estações de Saúde.

## Parceiros

O mapa dos Parceiros (empresas contratantes) revelou a perspectiva de um decisor empresarial que precisa justificar o investimento e garantir a integração da novidade em seu ambiente industrial. No campo do que **DIZEM**, os parceiros falam sobre baixa literacia digital, necessidade de dashboards mais robustos e a questão do descarte do lixo biológico. No campo do que **PENSAM**, questionam a facilidade de uso, o custo de estrutura, o impacto no espaço disponível e a viabilidade

econômica. No campo do que **FAZEM**, buscam locais adequados para instalação e tentam integrar os sistemas da estação com os sistemas de operação da empresa. No campo do que **SENTEM**, há dificuldade em trazer o atendimento para os funcionários e preocupação em integrar uma nova operação.



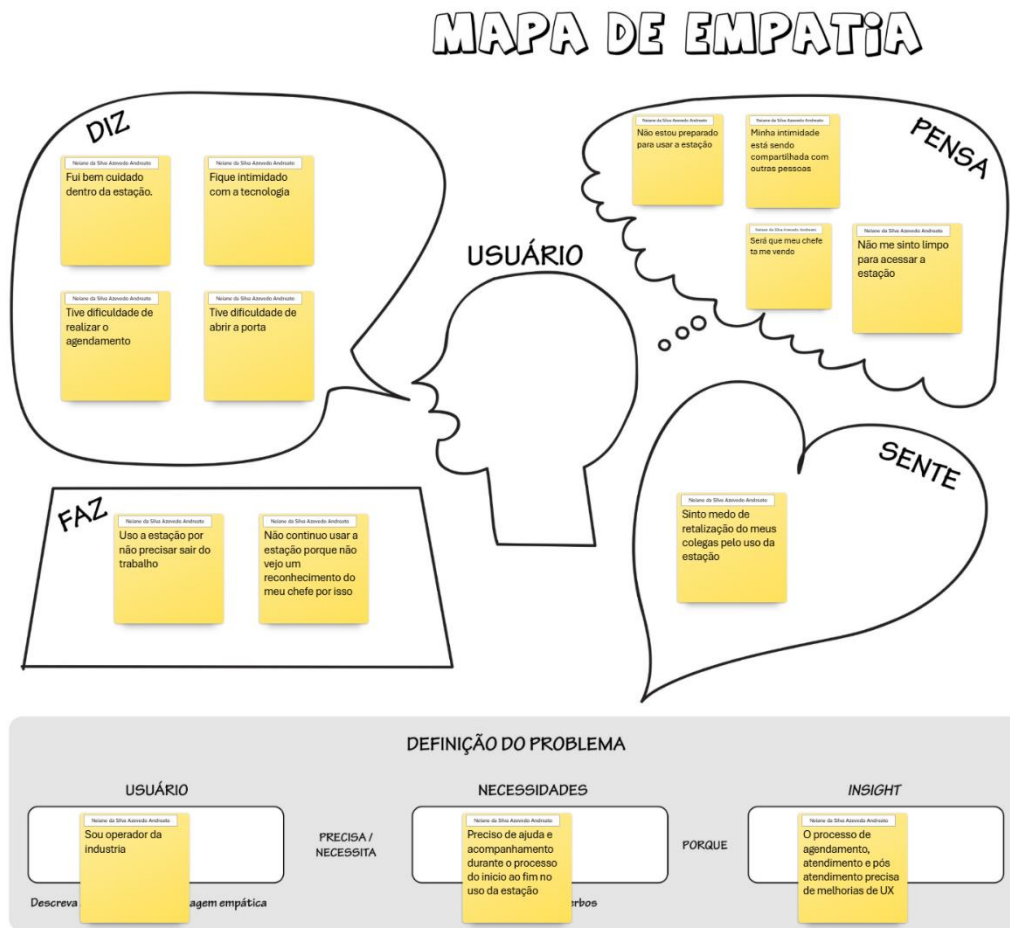
**Figura 4: Mapa de Empatia Parceiros**

O **Need Statement** dos Parceiros é claro: 'Uma forma de solucionar a falta de assistência dos funcionários da indústria é a implementação de uma estação de telessaúde num local apropriado e num momento oportuno, com viabilidade econômica e baixo custo sem impacto na operação industrial.

### Usuários

O mapa dos Usuários (trabalhadores da indústria) expôs barreiras de engajamento que vão além da tecnologia e chegam ao campo social e psicológico. No campo do que **DIZEM**, os usuários relatam ter sido bem cuidados dentro da estação, mas também revelam intimidação com a tecnologia e dificuldades no agendamento e abertura de porta. No campo do que **PENSAM**, carregam o medo de que sua intimidade seja compartilhada, a preocupação com a visibilidade do chefe e a dúvida se estão prontos para usar a estação. No campo do que **FAZEM**, usam a estação justamente por não precisar sair do trabalho, mas também há quem abandone o uso por falta de

reconhecimento do chefe. No campo do que **SENTEM**, prevalece o medo de retaliação dos colegas pelo uso da estação.



**Figura 5: Mapa de Empatia Usuários**

O **Need Statement** aponta para a necessidade de tornar o uso da estação mais atrativo para o usuário final, aumentando o engajamento para melhorar a qualidade de saúde. Os Insights revelaram dificuldade no agendamento, no uso do espaço interno, e na continuidade do atendimento pós-estação.

## A Arquitetura de Quatro Camadas

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CAMADA 1<br/>FISIOLÓGICA</b>  | <p><b>Sistema de Mobilidade e Nivelamento</b><br/>Possibilitar que a estação chegue ao local, seja posicionada corretamente e permaneça estável. É a pré-condição física para que qualquer outra camada funcione. Sem mobilidade e nivelamento adequados, toda a tecnologia embarcada fica comprometida.</p>                                                                                        |
| <b>CAMADA 2<br/>OPERACIONAL</b>  | <p><b>Estação de Saúde Autônoma (CLP/WiFi) + Central Remota de Operação</b><br/>Proporcionar que a estação funcione: a automação de ativação elimina o ritual manual de inicialização, enquanto a Central Remota gera o suporte operacional, clínico e técnico contínuo. Estas duas soluções, juntas, criam uma estação que opera com máxima autonomia e mínima dependência de presença física.</p> |
| <b>CAMADA 3<br/>EXPERIÊNCIA</b>  | <p><b>Assistente Virtual para Orientação Guiada do Usuário</b><br/>Focar na experiência do usuário (trabalhador) personalizada e engajante. O assistente virtual é a interface humana da estação — ele traduz a tecnologia em cuidado percebido, eliminando barreiras de adoção e estimulando a continuidade do cuidado além das paredes da cabine.</p>                                             |
| <b>CAMADA 4<br/>INTELIGÊNCIA</b> | <p><b>Plataforma de Integração de Dados e IA</b><br/>Possibilitar que os dados gerados em todas as camadas anteriores sejam transformados em inteligência estratégica. Coleta, integra, analisa e transforma dados em decisões, fechando o ciclo do cuidado e demonstrando valor para os parceiros.</p>                                                                                             |

## Visão Sistêmica — O Ecossistema Integrado da Estação 2.0

| PROBLEMA / DOR                                                     | SOLUÇÃO(ÕES) QUE RESPONDE(M) |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Dificuldade de instalação e nivelamento da estação em campo        |                              |
| Operador sobrecarregado e inseguro diante de situações imprevistas |                              |
| Profissional de saúde desperdiçando tempo com ativação manual      |                              |
| Usuário intimidado e sem suporte na jornada de cuidado             |                              |
| Falta de dados integrados para decisão estratégica dos parceiros   |                              |
| Fragmentação dos sistemas e falta de interoperabilidade            |                              |
| Ausência de continuidade do cuidado além da cabine                 |                              |
| Vulnerabilidade à falta de internet ou energia na operação         |                              |

## Recomendações para a Chamada SESI SENAU - Saúde Conectada 2.0

Subsídios para a estruturação da chamada para construção da Estação SESI Saúde 2.0. As seguintes dimensões podem ser contempladas:

1. **Dimensão Física e de Mobilidade:** incluir requisitos de mobilidade interna e nivelamento automático, considerando os diferentes tipos de instalação industrial pelo Brasil — da fábrica plana à área com desnível.
2. **Dimensão de Automação e Controle:** especificar capacidades de ativação remota e automação de sistemas internos (climatização, iluminação, AV), com controle via API e protocolo documentado.
3. **Dimensão de Suporte Remoto e Retaguarda:** contemplar a existência de uma central de suporte (ou sua integração) com capacidade de atendimento clínico, operacional e técnico remoto, incluindo infraestrutura de conectividade resiliente.
4. **Dimensão de Experiência do Usuário:** soluções de interface que reduzam a barreira de adoção pelo trabalhador, incluindo agendamento simplificado, identificação biométrica, assistência guiada e continuidade do cuidado pós-atendimento.
5. **Dimensão de Dados e Inteligência:** capacidade de integração via APIs padronizadas (HL7/FHIR), conformidade com LGPD e RNDS, e geração de dashboards de gestão em saúde ocupacional para as empresas parceiras.