

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC ANGELO CAVALHEIRO
Ensino Médio Integrado ao Técnico em Administração**

**Arthur Expedito Venâncio Assis
Lívia Menezes Ramos
Manuela Silva Oliveira
Vitória Helen da Silva Pereira Lopes**

AUXMED: Uma solução tecnológica alinhada à medicina moderna para a gestão eficiente de consultas presenciais e online

**Serrana
Dezembro de 2025**

**Arthur Expedito Venâncio Assis
Lívia Menezes Ramos
Manuela Silva Oliveira
Vitória Helen da Silva Pereira Lopes**

AUXMED: Uma solução tecnológica alinhada à medicina moderna para a gestão eficiente de consultas presenciais e online

Trabalho apresentado ao curso de Ensino Médio integrado ao Técnico em Administração da Etec Angelo Cavalheiro, orientado pela profa. Me. Sara Cristina Marques Amâncio, como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Administração.

**Serrana
Dezembro de 2025**

DEDICATÓRIA

A princípio, dedicamos este TCC primeiramente à Deus, que em todos os momentos e circunstâncias esteve conosco, em cada lágrima, aflição e medo, nos dando força e coragem, guiando e iluminando nossos caminhos, nos protegendo dos males e abençoando nossas mentes para a finalização deste trabalho, mas em evidência este ciclo, e os próximos que virão.

Dedicamos este trabalho e todo o nosso esforço nos meios acadêmicos, aos nossos pais, irmãos, avós, tios e família, que nos ensinaram e continuam ensinando tudo o que sabemos hoje e nunca mediram esforços para que nós pudéssemos trilhar este caminho e realizar todos os nossos sonhos, mesmo que isso significasse abrir mão dos seus próprios. A vocês, nossos mais sinceros e profundos agradecimentos por tudo o que fizeram, fazem e farão, sem vocês nada disso seria possível.

Por último, mas de extrema importância, à nós mesmos, que dentre todas as nossas dificuldades e obstáculos, nos mantivemos de pé, esforçando e dando tudo de cada um. Ao nosso grupo que sempre se manteve unido e dedicado em cada parte, que foi lapidando e criando cada ideia e inovação, ao que se tornou este ofício final, propagando nossa principal mensagem: a saúde deve ser de fácil acesso e qualidade para toda a população existente.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à escola e aos docentes os quais nos proporcionaram um aprendizado significativo para nossa formação, sendo além de somente uma escola, mas também um lar, que dentre esses 3 anos, participaram na construção do nosso caráter e de incríveis memórias que ficarão marcadas para o resto de nossas vidas, juntamente com as amizades que semeamos e cultivamos durante essa jornada, que são de extrema importância para a conclusão deste capítulo em nossas trajetórias, tornando esse processo desgastante, mais leve e divertido.

Reconhecemos a importância da nossa professora e orientadora Sara que desde o começo nos instruiu, ensinou e motivou para darmos continuidade ao projeto, nos auxiliando de forma excepcional durante o processo e finalização do nosso TCC.

“A saúde não é tudo, mas sem ela, tudo é nada”.

Arthur Schopenhauer

RESUMO

Este estudo apresenta o desenvolvimento de uma oportunidade de negócio, sendo um site voltado para consultas médicas, tendo como objetivo analisar e desenvolver o AuxMed, uma plataforma criada para facilitar o agendamento de consultas médicas. O sistema visa tornar o acesso mais simples e rápido para diferentes pacientes, a fim de agilizar e tornar o processo mais acessível. Foi realizada uma análise de pesquisas desde o início da medicina com as civilizações mais antigas até atualmente com as evoluções tecnológicas, juntamente com seus desafios na sociedade brasileira, além de ter contado com o uso de questionários e a criação de um protótipo funcional da proposta. Diante desta análise, foi possível identificar que a marcação de consultas enfrenta dificuldades como falta de integração entre clínicas, atrasos nos atendimentos e barreiras no uso de plataformas digitais. Isso comprova a necessidade de um sistema mais eficiente e simples. O AuxMed surge como resposta a esses desafios. O site permite visualizar horários, escolher médicos ou especialidades e confirmar agendamentos automaticamente, tudo de forma objetiva e prática. Assim, o sistema reduz o tempo de espera, melhora a comunicação entre pacientes e profissionais e aumenta a satisfação dos usuários. Além da parte técnica, o projeto também se preocupa em humanizar o atendimento, mostrando que a tecnologia pode aproximar pacientes e profissionais de saúde. Em resumo, o AuxMed é uma solução inovadora, funcional e acessível, que moderniza o processo de agendamento médico e melhora o acesso aos serviços de saúde. Ele representa um passo importante na digitalização e humanização do atendimento, contribuindo para uma experiência mais eficiente e justa para todos os usuários.

Palavras-chave: Agendamento médico, Inovação tecnológica, Acessibilidade.

ABSTRACT

This study presents the development of a business opportunity, consisting of a website focused on medical consultations, with the objective of analyzing and developing AuxMed, a platform created to facilitate the scheduling of medical appointments. The system aims to make access simpler and faster for different patients, in order to streamline and make the process more accessible. An analysis of research was carried out, covering the history of medicine from ancient civilizations to current technological advances, along with the challenges faced in Brazilian society. The study also included the use of questionnaires and the creation of a functional prototype of the proposed system. Through this analysis, it was possible to identify several difficulties in scheduling appointments, such as the lack of integration between clinics, delays in services, and barriers in using digital platforms. This highlights the need for a more efficient and simplified system. AuxMed emerges as a response to these challenges. The website allows users to view available times, choose doctors or specialties, and confirm appointments automatically, all in an objective and practical way. As a result, the system reduces waiting time, improves communication between patients and professionals, and increases user satisfaction. Beyond the technical aspects, the project also focuses on humanizing healthcare, showing how technology can bring patients and medical professionals closer together. In summary, AuxMed is an innovative, functional, and accessible solution that modernizes the medical scheduling process and improves access to healthcare services. It represents an important step toward the digitalization and humanization of medical care, contributing to a more efficient and fair experience for all users.

Keywords: Medical scheduling, Technological innovation, Accessibility.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1 Objetivos	8
1.1.1 Objetivo Geral	8
1.1.2 Objetivos Específicos	8
1.2 Justificativa	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 Evolução da Medicina	10
2.1.1 Concepção de saúde e doença na antiguidade	10
2.1.2 Medicina antiga e tradicional	11
2.1.3 Avanços científicos e anatomia	15
2.2 Medicina na atualidade	16
2.2.1 Medicina no Brasil	16
2.3 Desenvolvimento de uma oportunidade de negócio – Site AuxMed	18
2.3.1 CANVAS	25
3. METODOLOGIA	26
4. RESULTADOS	28
4.1 Perfil dos participantes	28
4.2 Situação do acesso à saúde	30
4.3 Formas de agendamento de consultas	31
4.4 Dificuldades no agendamento	32
4.4.1 Reclamações dos participantes	32
4.5 Aceitação do site de agendamento	33
4.5.1 Sugestões dos participantes	34
4.6 Potencial impacto social	35
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	38

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como princípio informar e democratizar o acesso a saúde de qualidade através da tecnologia, de forma segura, eficaz e rápida, conectando milhares de pacientes e profissionais de forma humanizada. Por meio de pesquisas e artigos científicos, que através dos estudos, foi possível identificar falhas e defasagens no âmbito da saúde, no qual a grande maioria relata ter vivenciado algum estresse durante o processo de marcar e realizar consultas.

O AUXMED é um aplicativo da área da saúde que conecta pacientes e profissionais de forma prática, acessível e descomplicada, sem depender de convênios ou SUS, mas sempre sendo solicto a qual quer um dos dois, podendo ser utilizado por todos os que desejarem. Ele simulará um ambiente completo de atendimento digital, facilitando o agendamento e a organização dos cuidados médicos. Fornecerá inclusão para diversos tipos de pacientes e profissionais, visando sempre acolher a quaisquer tipos de público. Todos merecem cuidados médicos excepcionais e a plataforma torna isso possível com agendamentos rápidos, inteligentes, personalizados e cuidados humanizados, visando saciar as reclamações e insatisfações da população brasileira perante a saúde. Solucionar este estigma que se perpetua até os dias atuais é o objetivo final.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Este estudo tem como objetivo desenvolver um projeto de site voltado para a área da saúde que facilite o acesso da população a diversos profissionais, melhorando o cenário do bem-estar regional.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Explorar os maiores obstáculos que as pessoas encontram para conseguir cuidados médicos a preços justos, sem depender de convênio.
- Reunir informações sobre o quanto as pessoas procuram consultas particulares com especialistas de diversas áreas da saúde.

- Examinar como outros sites semelhantes funcionam, descobrindo o que falta neles e onde é possível melhorar.
- Usar métodos combinados para realmente entender o que os futuros usuários do site precisam e desejam.
- Criar uma versão inicial do site que une pacientes e profissionais de saúde de um jeito fácil, seguro e amigável.
- Verificar se o projeto tem potencial para ser um negócio rentável e moderno, que possa se manter a longo prazo.

1.2 Justificativa

No Brasil, obter cuidados de saúde acessíveis permanece um desafio, marcado por desigualdades, principalmente ao marcar consultas. Seja enfrentando filas extensas e demoras no sistema público, ou lidando com custos elevados e processos complicados nos planos privados, pacientes frequentemente lutam para ter acesso a cuidados básicos. Nesse contexto, o desenvolvimento de um site dedicado a marcar consultas com profissionais de saúde, independente de planos ou mediadores, apresenta-se como uma resposta eficaz e indispensável.

Pesquisas apontam que o uso de plataformas digitais para agendar horários traz benefícios como melhor aproveitamento do tempo, organização das agendas dos profissionais e maior presença dos pacientes. Uma análise feita por Campos, Ferreira e Moraes (2022) revelou que o uso de sistemas online de agendamento diminuiu as ausências em 28% em uma clínica de universidade, além de deixar os pacientes mais satisfeitos com a informação clara e a facilidade de uso.

Portanto, essa proposta se apresenta válida para o cotidiano tanto de forma teórica quanto prática, ao planejar um recurso tecnológico que visa descomplicar a problemática de forma eficiente e simples.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução da Medicina

Desde os primórdios das relações e interações sociais, a medicina sempre esteve e estará presente, desempenhando funções essenciais e de suma importância para o desenvolvimento e evolução do ser humano na sociedade. Em meio a sua infinitude de significados e funções, a medicina antiga é compreendida como o conjunto de práticas, crenças e conhecimentos sobre a saúde, cura e anatomia humana, sempre visando o bem-estar do seu paciente, sendo desenvolvida pelas primeiras civilizações da humanidade, as quais, mesmo sem conhecimento, prática ou sabedoria, utilizaram da inteligência humana para desenvolverem os primeiros métodos, que através de muitas práticas e tentativas, tornou-se aprimorada, resultando na medicina avançada, a qual é utilizada nos dias atuais.

A medicina antiga e tradicional é a base de todos os conhecimentos e avanços futuros da medicina, estando profundamente ligada a religião, experiências empíricas, contato, utilização e a observação da natureza e a filosofia, representando o início dos saberes da cura, seu poder e eficácia, e da transformação humana. Sob essa análise, destaca-se que cada cultura desenvolveu seu próprio modelo de medicina, com base nas próprias vivências, clima, localização e etc. Portanto, a medicina antiga está entrelaçada e enraizada nos pilares dos conhecimentos e práticas médicas, unindo experiência, valores e tradição.

2.1.1 Concepção de saúde e doença na antiguidade

É notório que em milhares de anos atrás, a percepção de saúde era difundida de uma maneira diferente da atualidade, com ideais, valores, e percepções distintas. A saúde era baseada em religião, rituais, orações, uso de plantas medicinais, conhecimentos e técnicas hereditárias e na maioria das vezes, sem um fundamento sólido e seguro sobre algumas técnicas. Os principais responsáveis pela cura e salvação eram xamãs, sacerdotes e curandeiros, figuras de alta confiança e prestígio naquela época. De acordo com Leal (2015, p. 2) “o conceito de Saúde mudara como o decorrer do tempo, transacionando em cada era da história, e há de continuar alterando-se progressivamente, porém sua importância é ressalvada pela base contributiva para novas confecções teóricas”.

A princípio, na antiguidade, as doenças eram vistas de uma forma distorcida, sendo tratadas como punições divinas, e desequilíbrios espirituais ou naturais, ocultando e negligenciando as verdadeiras causas e motivos para o surgimento das doenças, ocasionando

um grave retard na evolução da medicina e dos seus conhecimentos, tal desvalorização dos sintomas, pode levar ao óbito ou ao agravamento do paciente. Neste contexto, é possível observar que:

A clássica cultura grega contribui para descortinar novos horizontes no processo saúde-doença, introduzindo a explicação racional. Consideravam que a observação empírica, como a importância do ambiente, a sazonalidade, o trabalho e a posição social contribuíam para o aparecimento de doença (Mendes, Legwoy, Silveira, 2008, p. 25).

Dito isso, a racionalização da saúde foi e é de extrema importância para os avanços medicinais.

2.1.2 Medicina antiga e tradicional

Egito

Em primeiro lugar, vale ressaltar que o Egito Antigo ocorreu entre 3300 a.C. e 332 a.C., possuindo práticas médicas como: fitoterapia, cirurgias simples e rituais, os principais responsáveis pelos procedimentos eram médicos especializados e sacerdotes.

Sobre a visão de enfermidades na época:

A doença era considerada como um sinal da cólera divina, e por isso, sómente com o beneplácito das divindades, das forças da natureza, com o auxílio da magia, conseguia o homem deter o castigo. Como complementação, como feitiço propiciatório utilizava-se de produtos de origem mineral, animal ou vegetal — que a observação e o empirismo tinham indicado — para aumentar a eficácia da sua luta pela sobrevivência (Paula, 1962, p.13).

Vale-se ressaltar que, a presença da religiosidade e mitologias sempre se fez extremamente presente na saúde e evolução do Egito Antigo, onde:

Os médicos egípcios consideravam as doenças internas como obra de agentes sobrenaturais — deuses, mortos, inimigos, etc. — e os seus pacientes como possessos. Daí o seu comportamento nesses casos, que se assemelhava bastante ao de um feiticeiro ou de um mágico, utilizando-se de exorcismos e encantamentos para debelar o mal cuja origem desconheci (Paula, 1962, p. 30).

Em consonância com a citação anterior, tem-se:

Em alguns casos essa prática era acompanhada de uma poção, pomada, colírio, etc., mas a cura era sempre atribuída à potência das palavras mágicas. Como exemplo desse duplo tratamento citamos o hábito de se verter leite nas queimaduras sempre acompanhado de citações mágicas. Se o tratamento fôsse ineficaz, devia ser repetido (Paula, 1962, p. 30).

Evidenciando que a cura era atribuída aos deuses mitológicos, e sobre o “ritual” necessário para a preparação do tratamento da doença, pois sem ele, seria ineficiente o tratamento.

Com alguns avanços da medicina foi desenvolvido alguns hábitos e práticas:

Para prevenir as doenças, os egípcios tratam o corpo com lavagens, dietas e vomitórios; alguns empregam êsses métodos diariamente, outros fazem uso disso de três a quatro dias. Porque, dizem êles, o excedente do alimento ingerido no corpo só serve para engendrar males e é, segundo êles, por essa razão que o tratamento, indicado tira os princípios do mal e mantém a saúde. Nas expedições militares e nas viagens, todo o mundo é cuidado gratuitamente porque os médicos são mantidos à custa da sociedade. Êles estabelecém o tratamento das doenças segundo preceitos escritos, redigidos e transmitidos por um grande número de antigos médicos célebres. Se, segundo os preceitos do livro sagrado, êles não conseguem salvar o doente, são declarados inocentes e isentos de culpa; se, ao contrário, agirem contrariamente aos preceitos escritos êles podem ser acusados e condenados à morte, tendo o legislador pensado que poucos encontrariam um método curativo melhor do que aquele observado desde tanto tempo e estabelecido pelos melhores homens da arte (Sicília *apud* Paula, 1962, p. 23).

Observa-se que, os egípcios utilizavam de diversos métodos de prevenção e cura, sempre visando o bem-estar do paciente, através de orações e rituais e os dons de médicos e sacerdotes na sua área de atuação.

Mesopotâmia

Inicialmente, a Mesopotâmia antiga, teve sua origem por volta de 3300-3000 a.C., sendo também conhecida como “Berço da Civilização”, e tendo influência de povos Sumérios, Babilônios e Assírios na sua jornada perante a medicina e sua evolução. Tendo como principal o uso de remédios naturais, e escrevendo todos os seus registros e inovações através de tábua cuneiformes, e também para o fornecimento de diagnósticos e receitas aos pacientes.

Na antiga Mesopotâmia, os deuses influenciavam todos os aspectos da vida diária, incluindo a prática da medicina. Gula, a deusa suméria da cura, regia as artes médicas, orientando médicos e dentistas no tratamento de problemas de saúde - geralmente atribuídos a causas sobrenaturais -, por mais de 2.000 anos. Muitos aspectos da medicina mais tarde associados à Grécia tiveram seu início na Mesopotâmia (Mark, 2023).

Destacando ainda que, a influência religiosa, foi um fator de extrema importância e relevância na atuação da medicina antiga na mesopotâmia, com base nisso:

Os médicos na Mesopotâmia atuavam simplesmente como agentes, através dos quais as divindades agiam para manter a saúde das pessoas, e seriam descritos nos dias atuais como clínicos gerais, especialistas, cirurgiões, dentistas, curandeiros e terapeutas. O médico, seja qual fosse a denominação, contava-se entre as profissões

mais instruídas da Mesopotâmia, sempre mencionado com muito respeito (Mark, 2023).

Isso demonstra o quanto se fazia importante a presença e respeito pelas suas crenças e por quem “agia” através das orientações divinas.

Grécia

Primordialmente, a Grécia antiga, amplamente reconhecida no mundo da medicina, devido a suas contribuições significativas, ocorreu por volta de 1100 a.C. até 146 a.C., tendo como principais figuras representativas Hipócrates e Galeno. Na qual utilizava-se de teorias médicas como: quatro humores, equilíbrio natural e prevenção. Marcada pela ética médica, onde havia o juramento de Hipócrates, contribuindo para a racionalização da medicina ocidental e a observação clínica. Neste contexto:

A Grécia Antiga é dividida em quatro períodos históricos: Arcaico (XIII - V a.C.), Clássico (V - IV a.C.), Helenístico - Macedônico (IV – I a.C.) e Helenístico - Romano (I a.C. - V d.C.). Desses, os mais importantes para a medicina foram as divisões arcaica e clássica. Historiadores consideram o período da Grécia Antiga, que conduziu o início da filosofia racional e naturalista, como “o antigo século das luzes” em que prevaleceu na sociedade uma nova maneira de se pensar e buscar explicações racionais à natureza, sobretudo a humana (Fiorini e Manso, 2021, p. 18449).

Com isso, temos a visão dos gregos sobre suas crenças e religiosidade:

Os gregos da época acreditavam em uma espécie de “energia vital” que equilibrava o organismo e o mantinha vivo. Essa fonte de vida era mantida por fatores externos como a água, a comida e o ar. Conheciam pouco sobre anatomia interna, provavelmente o que se sabia estava baseado em observações a partir de animais sacrificados (Fiorini e Manso, 2021, p. 18449).

Pode- se notar que as informações ainda eram escassas neste período, fazendo-os terem como base dados empíricos.

Dessa forma, nota-se que o entendimento da doença como fenômeno natural, coloca em segundo plano a visão do castigo divino, feitiçarias ou possessões malignas por espíritos, correspondendo a um verdadeiro avanço no entendimento médico, retirando o peso e responsabilidade das entidades divinas sobre a medicina e iluminando os caminhos para os estudos e a evolução das práticas medicas, permitindo que ocorra um melhor desenvolvimento da área da saúde.

Brasil

Primeiramente, vale ressaltar a grande influência dos povos indígenas e afro-brasileiros no processo cultural e histórico da formação e aprimoramento do Brasil antigo, principalmente nas áreas da saúde, contribuindo para a preservação de saberes ancestrais, remédios naturais, conexão com a natureza e a influência em práticas atuais de fitoterapia e medicina popular.

Em qualquer sociedade, saúde e doenças são temas de atração imediata, obtendo atenção do público com facilidade. Dito isso, desde os primórdios da saúde brasileira houve problemas, precarizações e a privação da saúde para alguns cidadãos brasileiros, mas nem sempre isso foi assim, numa época em que se havia raizeiros, curandeiros e as benzedeiras, para a saúde e a medicina não se havia empecilhos ou limites devido a classe social ou quaisquer preconceitos que sejam, e sim acolhimento e cuidado, sempre visando a melhora do paciente.

Para Rodrigues (2001, p. 132),

Nos sistemas naturalísticos, o indivíduo não é vítima, mas agente de sua própria doença. Ela é sempre consequência de ações da pessoa que adoeceu: o que fez, o que comeu, onde esteve. Ou seja, se uma pessoa adoece, tem de haver em seu comportamento mais ou menos próximo do evento algo que explique o aparecimento do problema, pois, conforme esses princípios, compreender a etiologia da doença é buscar uma ação que lhe tenha dado origem. O que se quer saber é por que a pessoa adoeceu, não o processo pelo qual a doença se instala e se desenvolve. Por isso, busca-se a causa da doença pela análise, a posteriori, das ações do doente. Nestas se encontrará a explicação para o aparecimento da doença.

Naquela época, o sistema dominante na medicina popular brasileira era o naturalístico, sendo a essência cultural do Brasil e reflexos de seus valores e ideais.

Portanto, é visível que o conhecimento empírico, a religião, mitologia e a natureza são uns dos grandes pilares da medicina tradicional e antiga, sendo responsáveis pela origem e evolução das práticas medicas atuais. Desde as civilizações mais antigas e remotas como o Egito, Mesopotâmia, Grécia e o Brasil, observa-se que a saúde sempre foi entendida como o equilíbrio entre o corpo, alma, mente e ambiente. Todas essas culturas, com suas diferenças e semelhanças lutaram por uma causa em específico, a medicina avançada e uma saúde acessível e de qualidade para toda a população. Graças a eles, hoje, na atualidade temos observações empíricas, técnicas cirúrgicas, uso de plantas medicinais e princípios éticos que, ainda hoje, influenciam a medicina moderna todos os dias. A medicina e a saúde, caminham como retas paralelas distintas, porém, destinadas a viverem lado a lado por toda a eternidade, complementando e acrescentando uma à outra, numa mesma direção e objetivo.

2.1.3 Avanços científicos e anatomia

De acordo com o site da UNISC, nos séculos XVI e XVIII, a medicina passou por um marco importante na sua história com a consolidação do método científico e o avanço dos estudos anatômicos. O uso de cadáveres para pesquisas passou por diversas transformações desde a Antiguidade, mas houve um período em que esse estudo ficou estagnado devido ao conflito dos valores religiosos e a ciência.

Entre a Idade Média e o Renascimento houve uma ruptura da visão do corpo, onde antes era colocado como um frágil abrigo do corpo passou a ter a exaltação de sua beleza, tornando-se um grande impacto para a percepção de estudos, pesquisas e até a arte. No site *Body Worlds*, cita como artistas tal qual Leonardo da Vinci e Michelangelo, participaram ativamente de dissecações públicas para ilustrar o mais realístico possível do corpo na sua maior glória e seus desenhos são reconhecidos até os tempos atuais. Nesse sentido, o estudo da anatomia começou a retornar a acompanhar a trajetória da humanidade para compreender o funcionamento do corpo humano e, assim, moldando o desenvolvimento da pesquisa empírica. Segundo Souza (2011, p. 4), “sendo o mais antigo ramo da Medicina, a Anatomia é o conjunto de conhecimentos relacionados à saúde que mais tem sido influenciado pela história”.

Um marco importante nesse processo foi a obra *De Humanis Corporis Fabrica*, de Andreas Vesalius, que revolucionou o entendimento da anatomia humana e influenciou profundamente os estudos posteriores na área. Segundo Souza (2011, p. 4):

Devido à metodologia científica empregada bem como as correções propostas nos conhecimentos anatômicos previamente existentes, A Fabrica tem sido considerado de grande valor por especialistas em história da medicina. Pela primeira vez, foi possível ver as estruturas do corpo humano em ilustrações belas e exatas em preto e branco. De Humanis Corporis Fabrica é o referencial a partir do qual as contemporâneas ilustrações anatômicas se originaram. Com a publicação desse livro, a ciência médica entrou o período moderno.

Dessa forma, os avanços anatômicos e fisiológicos ao longo da história revelam uma trajetória de constante evolução científica e cultural. A anatomia, que começou com observações empíricas e limitadas, tornou-se uma ciência avançada e indispensável para o diagnóstico, o ensino e a prática médica contemporânea, reafirmando sua importância como aprendizado do conhecimento biológico e clínico.

2.2 Medicina na atualidade

Nas últimas décadas, o avanço da tecnologia tem contribuído em diferentes ramos da medicina, tais como a melhoria e o aperfeiçoamento de equipamentos, vacinas, medicamentos e procedimentos, permitindo, assim, diagnósticos precoces, maior eficiência em procedimentos

cirúrgicos e tratamentos de doenças, oferecendo um aumento da qualidade de vida à população e na queda da mortalidade em geral. Além disso, através da evolução tecnológica, é possível a interação com sistemas organizacionais e os de suporte, dos quais os cuidados de saúde são ofertados, onde:

Com o intuito de melhorar a qualidade da assistência, surgiu a Medicina Baseada em Evidências (MBE), termo introduzido por um grupo de pesquisadores da Universidade de MacMaster (Canadá), a qual pode ser definida como o uso consciente, explícito e criterioso da melhor evidência científica disponível para a tomada de decisão na atenção de pacientes individuais (Amorim *et al.*, 2010, p. 344)

Embora a evolução da verificação científica e qualitativa das assistências, antes feitas com base na intuição, em experiências clínicas não sistematizadas e em justificativas fisiopatológicas sem a necessidade de comprovação de estudos, tenha sido necessária a criação da Avaliação de Tecnologias de Saúde (ATS) na década de 1970.

Na área da tecnologia na área da saúde, como apresenta Amorim *et al.* (2010), a Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS) é um campo de atuação multi e interdisciplinar, que reúne e analisa conhecimentos sobre a utilização de tecnologias no setor da saúde e as consequências a curto, médio e longo prazo. Seu objetivo principal é criar um elo entre as evidências científicas e os gestores de serviços, orientando a tomada de decisões quanto à introdução, adoção e disseminação dessas tecnologias por parte de gestores, profissionais da área e pacientes de serviços voltados ao bem-estar.

Portanto, é notório que o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, baseadas em evidências, tem contribuído com diversos benefícios às redes de atenção à saúde, oferecendo segurança, melhor atendimento e o bem-estar da população.

Esses avanços, entretanto, também se refletem no contexto contemporâneo brasileiro. A medicina no Brasil tem passado por transformações evolutivas para a área da saúde, mas também acompanhada por desafios próprios da realidade nacional. Diante disso, buscam-se novas medidas para enfrentar tais dificuldades e promover um sistema de saúde eficiente e acessível para a população.

2.2.1 Medicina no Brasil

A medicina no Brasil, no contexto de contemporaneidade, reflete os resultados de décadas dos avanços científicos e tecnológicos realizados por meio de pesquisas, investimentos e estudos desenvolvidos por universidades, profissionais da área da saúde, cientistas e órgãos governamentais.

Embora a saúde seja um direito universal garantido pelo Estado, de acordo com a Constituição Federal de 1988, esse conceito somente pode ser aplicado na teoria, pois, na prática, ainda se convive com uma realidade desigual e excludente de acesso à Atenção Primária à Saúde (APS), tanto por meio de serviços públicos, como o Sistema Único de Saúde (SUS), quanto por planos privados, como os convênios.

Essas desigualdades reforçam a importância de analisar como o SUS impactou o acesso aos serviços de saúde ao longo do tempo. A partir disso,

No entanto, estudos evidenciam as oportunidades de uso de serviços de saúde antes e após a implementação do SUS e apresentam avanços e limites na garantia do seu acesso universal. Os limites associados, principalmente, a fatores socioeconômicos ou pelas barreiras geográficas e os avanços relacionados a ampliação da oferta de serviços na rede básica de saúde. Porquanto, ainda, persistem significativas diferenças entre regiões e municípios brasileiros (Assis, Jesus, 2012, p. 2866).

Nesse contexto, surge a necessidade de instrumentos que orientem políticas de saúde, com base em evidências científicas:

Em 2008, foi criada a Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde (REBRATS) sob a coordenação do Departamento de Ciência e Tecnologia da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos do Ministério da Saúde (DECIT), atualmente com 44 membros, que reúne instituições gestoras do SUS, instituições de ensino e pesquisa, unidades de saúde, hospitais, sociedades profissionais e sociedades de usuários. Os seus objetivos principais são: produção e disseminação de estudos e pesquisas prioritárias no campo da ATS, padronização de metodologias, monitoramento do horizonte tecnológico, validação da qualidade dos estudos e promoção do uso de evidência científica para o processo de tomada de decisão em saúde (Amorim *et al.*, 2010, p. 345).

Também se chama a atenção para fatores como as condições de vida da população, a educação, o acesso à moradia e a nutrição, como elementos indispensáveis para a análise da qualidade da saúde no Brasil.

Um dos aspectos positivos do avanço tecnológico, no contexto nacional, é a adoção estratégica da telemedicina na consolidação das Redes de Atenção à Saúde. Essa prática representa uma melhoria significativa na qualidade da saúde à população, na medida em que excedem barreiras de acesso físico. Além disso, permite a oferta de intervenções eficazes e organizadas, pautadas na promoção da equidade, na prevenção do uso excessivo ou inadequado de procedimentos médicos (prevenção quaternária) e na manutenção de custos adequados.

A telemedicina representa uma prática relativamente recente no contexto brasileiro. Entretanto, o termo teve origem na década de 1960, e sua aplicação vem se aprimorando e progredindo ao longo do tempo, impulsionada pelo surgimento de novas tecnologias e pelas crescentes demandas na área da saúde.

Percebe-se a adoção do modelo de acesso aberto ou avançado na organização das marcações de consultas, permitindo que o atendimento ocorra no mesmo dia em que o usuário

procura o atendimento. Essa estratégia busca reduzir o agendamento em longo prazo e encurtar o tempo de espera para o atendimento médico.

Nesse contexto, o AuxMed (Auxílio Médico Descomplicado) surge como uma plataforma digital que facilita o agendamento rápido de consultas presenciais e online, conectando pacientes a profissionais e clínicas conveniadas. Essa proposta contribui para reduzir o tempo de espera e evitar agendamentos a longo prazo, tornando o acesso aos serviços de saúde mais ágil e eficiente. Assim, o AuxMed se destaca como uma solução tecnológica alinhada às necessidades da medicina moderna, promovendo praticidade e qualidade no atendimento.

2.3 Desenvolvimento de uma oportunidade de negócio – Site AuxMed

Este trabalho tem como finalidade apresentar a criação de um site voltado para a saúde que busca facilitar o acesso de serviços e profissionais da área. Desta forma, foi utilizado o modelo de negócios CANVAS para a construção e organização do projeto, pois é uma ferramenta de planejamento que possibilita visualizar de forma prática e fácil de se usar, com os principais componentes da proposta sendo: fontes de renda, estrutura de custos, segmentos de mercado, relação com os clientes, canais, proposta de valor, recursos chave, atividades chave e parceiros chave.

PROPOSTA DE VALOR

Facilitar o acesso aos serviços de saúde

Sob esse prisma, com o intuito de revolucionar e promover igualdade, saúde de qualidade, e acessibilidade para todos os cidadãos brasileiros, surgiu o AuxMed (Auxílio Médico Descomplicado), com a missão de mudar e solucionar todas as queixas e insatisfações perante consultas online e telemedicina, conectando o paciente de forma simples e funcional com profissionais qualificados e especializados de saúde.

No AuxMed, é possível marcar consultas online com sistema de agendamento inteligente e eficaz, proporcionando uma experiência única e de qualidade para o usuário, possuímos diversas especialidades e profissionais, temos também parcerias com diversos convênios para sermos ainda mais inclusivos, e aceitamos também consultas particulares. Os métodos de pagamento, são: pix, cartão de crédito e débito, e boleto.

O site



Figura 1: Tela de início principal do AuxMed.

Fonte: Próprios autores.



Figura 2: Tela de especialidades médicas do AuxMed.

Fonte: Próprios autores.

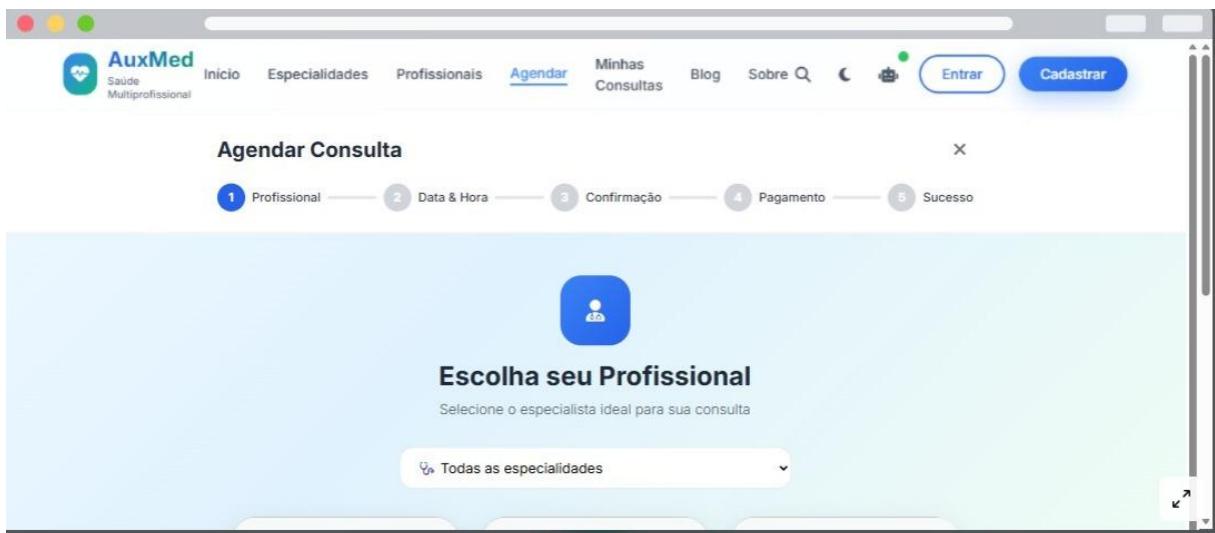


Figura 3: Tela de agendamento de consulta do AuxMed.
Fonte: Próprios autores.

O agendamento de consultas médicas é a principal função do site. Com a automatização ao longo do tempo, buscar opções de hospitais e médicos tornou-se uma atividade simples e comum na sociedade. Se essa mecanização já contribuiu para solucionar as dificuldades em agendamentos, o site AuxMed veio para acabar com elas de uma vez por todas. Ele contém uma grande variedade de profissionais qualificados na área desejada, garantindo uma boa experiência dos usuários.



Figura 4: Logotipo site AuxMed.
Fonte: Próprios autores.

Principais benefícios

- Agilidade no agendamento
- Variedade de especialidades
- Acessibilidade e inclusão
- Segurança e confiabilidade
- Acompanhamento digital

FONTES DE RENDA

A renda virá principalmente de uma comissão sobre cada consulta realizada. Cada vez que um paciente agendar e concluir uma consulta, uma porcentagem do valor pago é retida pelo AuxMed como receita. Dessa maneira, o paciente não paga taxa extra pelo uso, enquanto os profissionais da saúde pagarão uma pequena porcentagem sobre as consultas realizadas. Esse modelo é prático por não ser dependente de assinaturas, tornando-se mais amplo para todos.

PARCEIROS CHAVE

Profissionais da Saúde

Médicos e profissionais que buscam divulgar seu serviço de forma on-line e prática são fundamentais para a realização.

Clínicas

Redes de saúde que estão em busca de automatização de serviço e contato com os clientes por meio de um sistema on-line.

Empresas de Software/Tecnologia

Indivíduos responsáveis pela parte operacional de sistemas são essenciais para caso de queda ou problema.

ESTRUTURA DE CUSTOS

Divulgação

O principal investimento localiza-se na área do marketing, com a divulgação do negócio. A ideia é contratar influenciadores para realizarem propagandas que possa persuadir o público a visitar a página. Além disso, os anúncios nas mídias digitais, como publicações, anúncios e banners, também se encontram como opções para a divulgação.

Atendentes

O site necessita de funcionários voltados para responderem dúvidas relacionadas ao modelo de funcionamento do próprio site, uma espécie de SAQ.

Programador

É necessário que haja responsáveis para caso de queda, manutenção ou problemas operacionais dentro da plataforma.

Sócios/Pró-Labore

Remuneração paga ao trabalho ativo dos sócios dentro de uma empresa, seja na gestão ou em outras funções.

SEGMENTO DE MERCADO

O site do AuxMed tem como proposta atender todos os tipos de clientes com todos os tipos de características, sem distinção, com o propósito de facilitar o acesso à saúde. A ideia é atender todas as faixas-etárias, diferentes localizações, gêneros, além de não se limitar com áreas da saúde, já que todos os setores serão encontrados.

ATIVIDADE CHAVE

Contratar serviços médicos

Por meio do site, será possível contratar serviços médicos de acordo com a necessidade do cliente, desde agendar consultas para um check-up até marcar cirurgias complexas. Após um breve preenchimento de informações básicas, como local de moradia, idade e telefone, os usuários serão direcionados a uma página que permite a seleção de sua área, além de uma lista com profissionais e suas avaliações e recomendações. O contato entre cliente-profissional é feito de forma direta pelo site.

Acompanhamento do histórico

Além dos agendamentos, o site possibilitará que os pacientes mantenham um histórico digital de seus atendimentos, possibilitando um maior controle da própria saúde.

CANAIS

Plataforma Online

A comunicação, contratação de serviços e marketing serão realizados de forma online e direta com o cliente por meio do próprio aparelho eletrônico, o que facilita o uso de seus usuários, além de reduzir custos com lojas físicas, por exemplo.

Redes sociais

As mídias digitais serão usadas como estratégia de divulgação e promoção de serviços, além de poder ser usada como forma de divulgações de campanhas de saúde e informações para manter os clientes atualizados.

RELAÇÃO COM OS CLIENTES

Mídias Sociais

As mídias sociais são ferramentas essenciais presentes na atualidade, sendo utilizadas como uma forma de ampliação de alcance da marca. Segundo o relatório “*Digital – Global Overview Repor*”, da *We Are Social*, uma pesquisa revelou que o Brasil ocupa o segundo lugar no ranking mundial de países com mais tempo em redes sociais, com 3 horas e 46 minutos.

Quando as mídias digitais são voltadas para a relação entre cliente-empresa, em uma era cuja rapidez e a praticidade são fatores indispensáveis, são eficientes para atender as necessidades dos consumidores. Assim, as redes sociais possibilitam uma maior aproximação com o paciente, criando laços de fidelidade e confiança, e podendo tirar dúvidas, solicitações, e até mesmo reclamações pré ou pós sobre o agendamento da consulta.

Telefone de contato

O telefone de contato da AuxMed será um canal para tirar dúvidas 24 horas por dia através da inteligência artificial em ocasiões mais simples, com a possibilidade da transferência para o contato direto com um de nossos atendentes em horário comercial.

E-mail

O e-mail será utilizado como um canal de comunicação entre a empresa e o paciente. Por meio dele, serão enviados lembretes e confirmações de consultas, pesquisas de satisfação do atendimento e para entrar em contato com a equipe AuxMed.

Chat Online

Através do chat online, disponível diretamente no site, será possível um atendimento instantâneo por meio do Auxbot, um sistema de robô de comunicação da AuxMed que atenderá os clientes 24 horas por dia. Permitindo rapidez, praticidade e acessibilidade com o esclarecimento em tempo real, a resolução de problemas mais simples e o direcionamento de atendimentos complexos para a equipe.

RECURSOS CHAVE

Equipe especializada

Funcionários qualificados com experiência em atendimento e noção sobre saúde, que estejam aptos para atuar tirando dúvidas e auxiliando os usuários dentro do site.

Plataforma de gestão e tecnologia

Sistemas/pessoas que gerenciem e monitorem todo o processo, desde o acesso ao site até o processo de pagamento.

2.3.1 CANVAS

Parceiros chave Profissionais de saúde Clínicas e redes de saúde Empresas de software/tecnologia	Atividades chave Contratação de serviços médicos Agendamento de consultas Histórico digital de pacientes Contato direto paciente-profissional	Proposta de valor Acesso facilitado à saúde Igualdade e inclusão Consultas online e telemedicina Agendamento inteligente	Relacionamento com clientes Aproximação e fidelização Supporte 24h com IA Atendimento humano em horário comercial Comunicação prática e rápida	Segmentos de clientes Todos os tipos de clientes Todas as faixas-etárias Diferentes localizações
	Recursos chave Equipe especializada Plataforma de gestão e tecnologia Monitoramento de pagamentos e acessos	Diversas especialidades Parcerias com convênios Pagamentos: Pix, cartão, boleto	Canais Plataforma online Redes sociais E-mail Telefone Chat online (Auxbot)	Fontes de receitas Comissão sobre consultas Receita por transação Sem taxa extra para paciente Pagamento pelos profissionais

Figura 5: Modelo de negócios CANVAS.
Fonte: Próprios autores.

3. METODOLOGIA

Neste trabalho, a abordagem teve a natureza de pesquisa científica aplicada como base para pensar em soluções reais para um problema cotidiano: o acesso à saúde de qualidade. A proposta tem como caráter prático e social, visando conectar o site à sociedade levando em consideração o bem-estar de forma ampla e acessível.

De acordo com Gil (2008, p. 17), “pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Nesta perspectiva, é possível analisar que este estudo seguiu uma estrutura metodológica pautada na racionalidade e sistematização científica, propondo oferecer respostas concretas ao problema por meio do desenvolvimento do site AuxMed.

Diante disso, quanto à abordagem do problema, foi utilizado o método quali-quant, que combina elementos das duas abordagens qualitativa e quantitativa para oferecer uma análise mais rica e alinhada aos objetivos do estudo. Conforme Prodanov e Freitas (2013), essa mescla permite explorar tanto os aspectos perceptivos (qualitativos) quanto os dados mensuráveis (quantitativos), estabelecendo conexões que enriquecem a compreensão do fenômeno em estudo. Assim, foi possível compreender a dimensão humana e técnica para que o site proposto não seja apenas funcional, mas também embasado nas necessidades reais dos usuários.

Nesse sentido, quanto aos objetivos, foi adotada uma abordagem exploratória, pois buscou investigar uma situação real, a precariedade em relação ao agendamento de consultas médicas, e propor uma solução, aperfeiçoando os elementos fundamentais do projeto. Segundo Prodanov e Freitas (2013), esse tipo de pesquisa é adequado quando o tema ainda está em fase de reconhecimento e exige levantamento prévio para melhor delimitação dos objetivos e estratégias. Ela permitiu refinar as perguntas de pesquisa, entender o público-alvo e embasar o desenvolvimento do protótipo de forma mais precisa.

A coleta de dados foi realizada por meio de três etapas principais, onde houve um levantamento bibliográfico com base em autores da área da saúde pública e inovação tecnológica, com o fim de embasar teoricamente a proposta. Em sequência, aplicou-se um questionário online, com perguntas fechadas em torno do interesse público e experiências, como a frequência de uso de serviços de saúde, idade e o perfil de atendimento. Como o questionário foi divulgado digitalmente, garantiu a praticidade e alcance diversificado para o melhoramento do sistema e aperfeiçoamento. Com base nos resultados prosseguiu com uma análise dos dados por meio estatístico e descritivo, permitindo a criação de tabelas e gráficos que facilitaram a

interpretação e identificação de padrões. E por último, foi desenvolvido um protótipo funcional do site, com a intenção de testar a aplicabilidade prática da proposta e verificar sua aceitação entre os potenciais usuários.

Com base nesses procedimentos, a metodologia deste trabalho buscou garantir a coerência entre teoria e prática, possibilitando compreender as limitações do atual sistema de agendamento de consultas e oferecer uma alternativa inovadora, funcional e acessível à população. Dessa forma, o estudo visou contribuir para o avanço da tecnologia na área da saúde e para a promoção de uma experiência mais eficiente e humanizada no atendimento médico.

4. RESULTADOS

Serão apresentadas informações que permitem obter um olhar no que se refere à qualidade do agendamento e atendimento médico regional pelos entrevistados. A seguir, serão apresentados os dados da pesquisa:

4.1 Perfil dos participantes

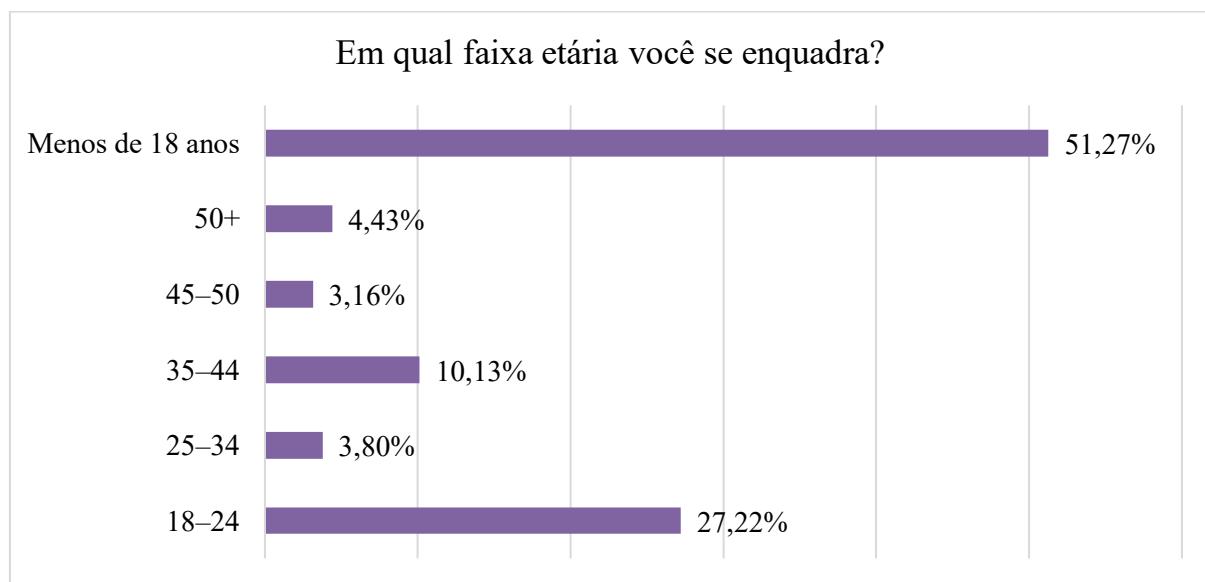


Gráfico 1: Faixa etária.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

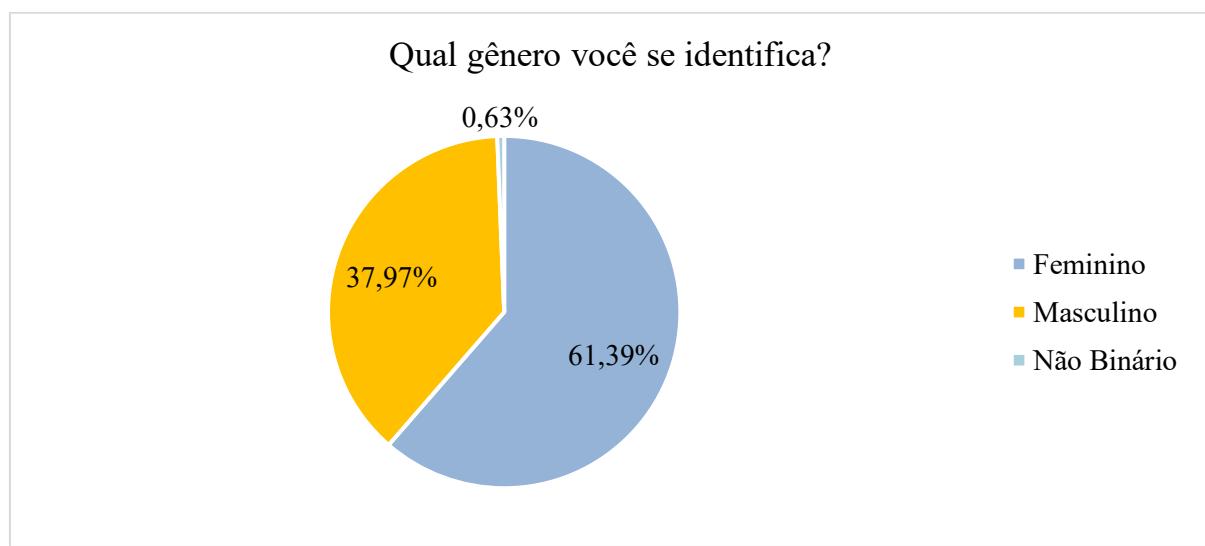


Gráfico 2: Gênero.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

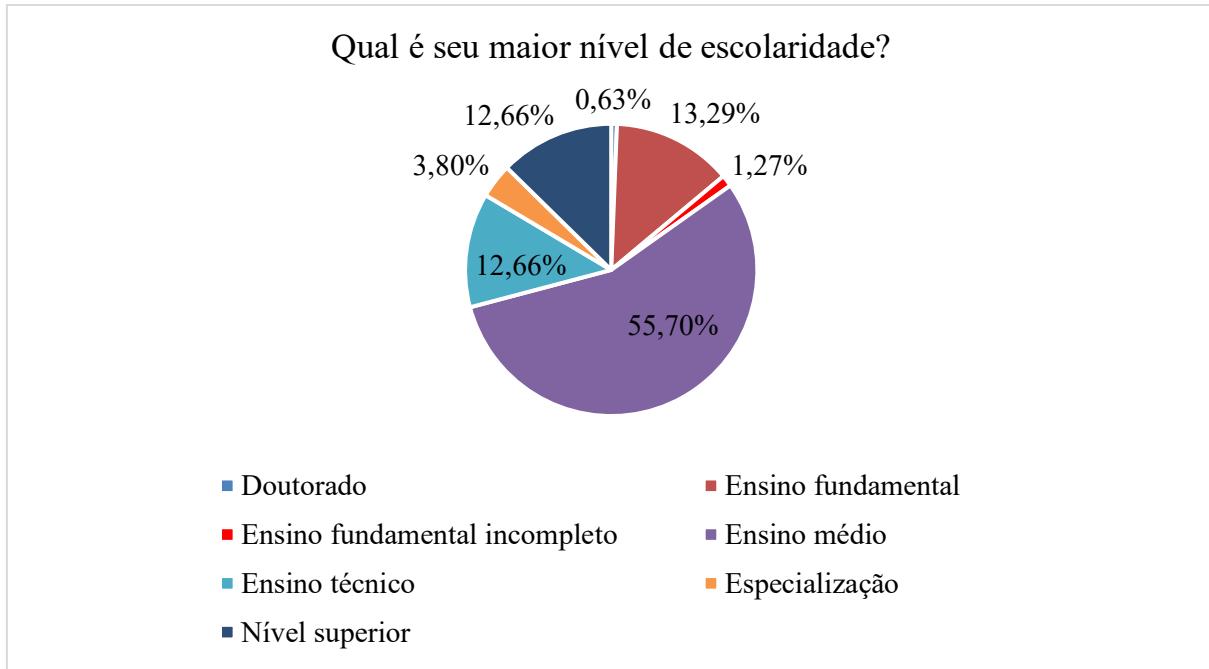


Gráfico 3: Nível de escolaridade.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

Pode-se observar no gráfico 1 que 47,4% dos entrevistados tinham menos de 18 anos, 36,8% estavam na faixa de 18 a 25 anos e 15,8% possuíam mais de 25 anos. Silva, Souza e Santos (2023) destacam que adolescentes estão entre os grupos mais conectados e receptivos a novas ferramentas digitais, o que reforça a relevância desse público para a proposta do site.

No que diz a respeito ao gênero, no gráfico 2, a maioria das respostas foi feminina com 61,4%, enquanto os homens representaram 38%. Essa diferença já havia sido apontada em estudos nacionais, Pinheiro *et al.* (2002, p. 689) ressaltam “as mulheres utilizam mais os serviços de saúde do que os homens”, o que ajuda a compreender sua maior presença neste levantamento. Isso sugere que o público feminino tende a ser um dos principais beneficiados pela implementação de um sistema de agendamento simplificado.

Quanto à escolaridade, no gráfico 3 apresenta que a maioria possuía ensino médio completo ou em andamento, embora também tenham sido registrados participantes de cursos técnicos e de nível superior. Essa análise mostra diversidade educacional o que reforça que o site deve ser construído com linguagem simples e um meio que permite a interação intuitiva, assim, permitindo que qualquer usuário consiga utilizá-lo.

A localização geográfica mostrou concentração de respostas em cidades do interior paulista, como Serrana e Ribeirão Preto, mas também incluiu outras regiões do país, o que contribui para a análise de uma realidade mais ampla.

4.2 Situação do acesso à saúde

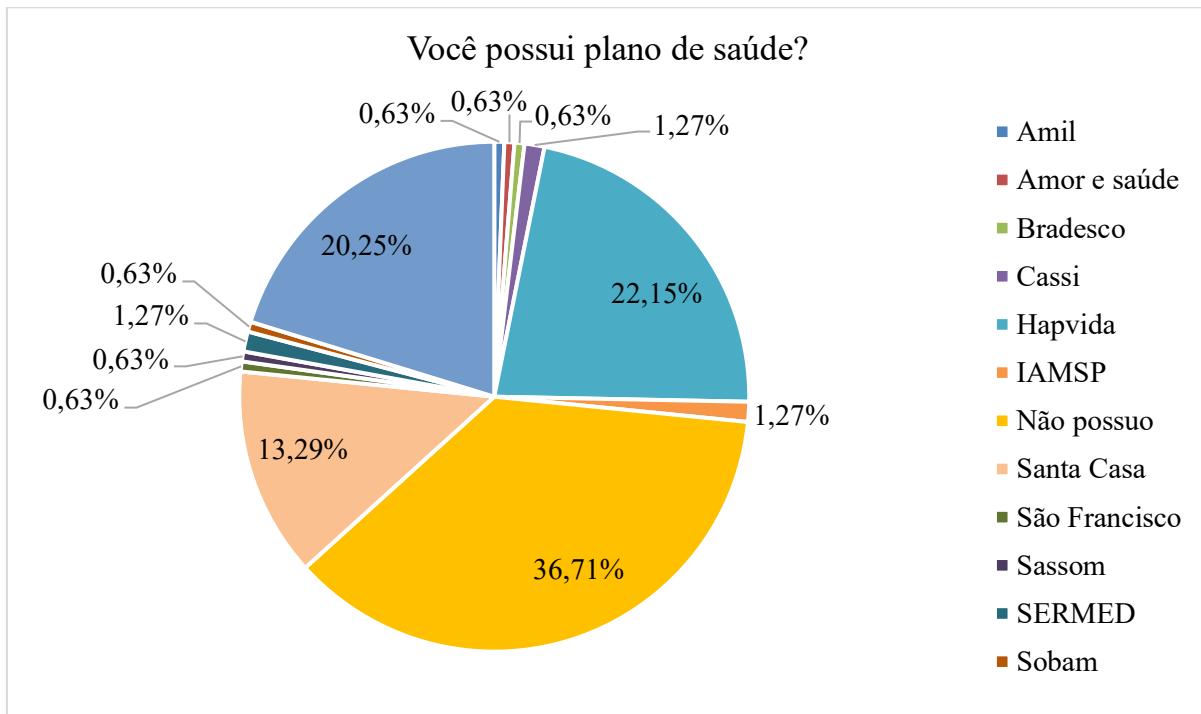


Gráfico 4: Posse de plano de saúde.
Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

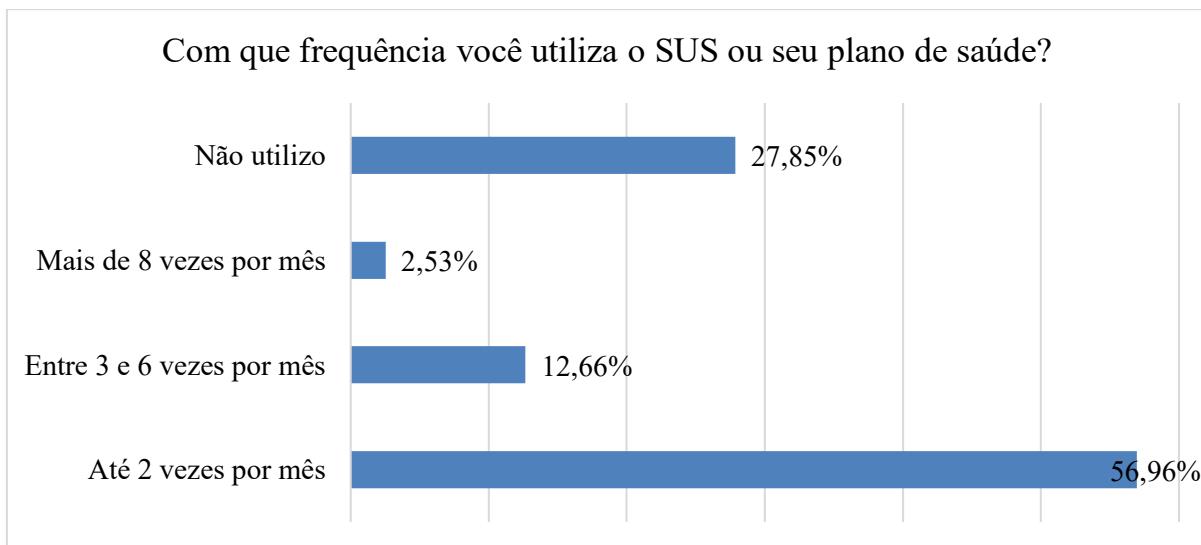


Gráfico 5: Uso do plano de saúde.
Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

Quando questionados sobre a posse de convênios médicos no gráfico 4, 63,29% dos entrevistados afirmaram possuir plano de saúde, citando principalmente Unimed e HapVida. Já 36,71% declararam não ter convênio e depender exclusivamente do SUS. Esse dado mostra um equilíbrio maior do que costuma aparecer em pesquisas nacionais, nas quais o SUS é o principal recurso da maioria da população.

No que diz respeito à frequência de utilização, no gráfico 5 relata que a maioria dos respondentes relatou recorrer ao sistema de saúde até duas vezes por mês, enquanto uma parcela menor declarou utilizar os serviços entre três e seis vezes mensalmente. Houve ainda um grupo reduzido que afirmou ultrapassar oito visitas por mês. Esses dados sugerem que, embora a maioria use os serviços de maneira moderada, há indivíduos com alta demanda de atendimento, o que reforça a importância de um sistema de agendamento mais ágil e eficiente.

4.3 Formas de agendamento de consultas

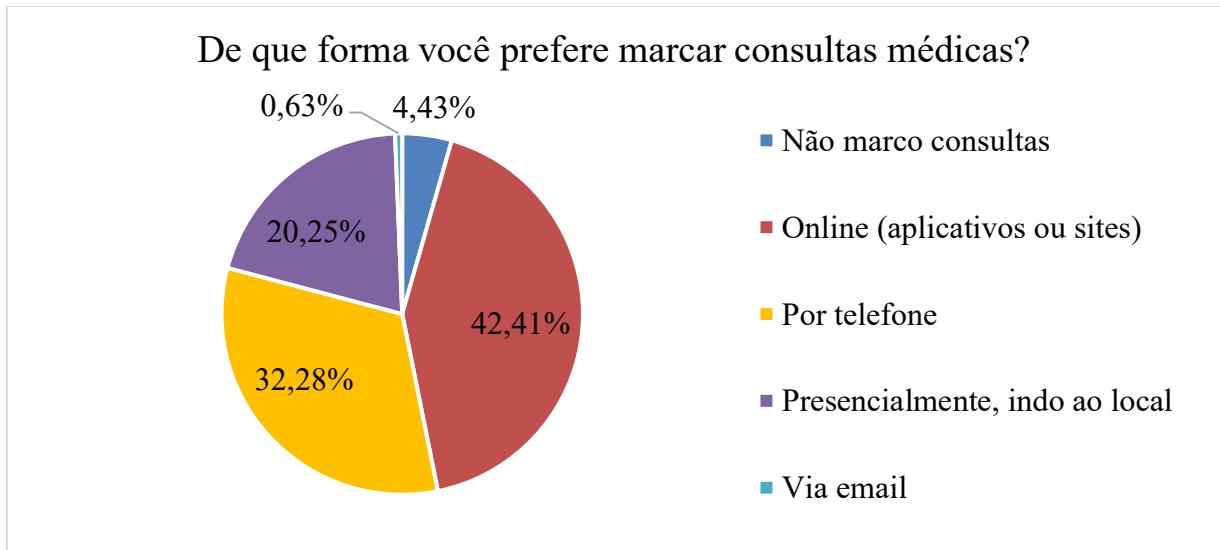


Gráfico 6: Formas de marcar consultas.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

Os dados do gráfico 6 apontam como a maioria dos participantes realiza o agendamento de consultas por meio digital, sendo elas de forma online e por telefone, enquanto 20,25% ainda recorrem ao modelo presencial. Isso indica que a digitalização já é realidade para boa parte da população, mas que ainda existe um grupo significativo dependente do atendimento tradicional.

Essa informação mostra que, embora a digitalização já seja uma realidade para parte da população, ainda há espaço para melhorias. O uso de ferramentas digitais não significa necessariamente eficiência, já que muitos participantes relataram falhas nos sistemas disponíveis ou dificuldades para conseguir um horário. Como observam Caetano *et al.* (2020), a simples disponibilização de canais digitais não resolve todos os problemas, pois a gestão de agendas e a comunicação com o usuário são aspectos centrais para o sucesso de qualquer sistema.

O dado também reforça a necessidade de criar uma solução que vá além de reproduzir o que já existe. O site proposto deve oferecer mais agilidade, clareza nas informações e

centralização dos serviços, de modo que o agendamento seja feito em poucos passos e com garantias para o usuário.

4.4 Dificuldades no agendamento

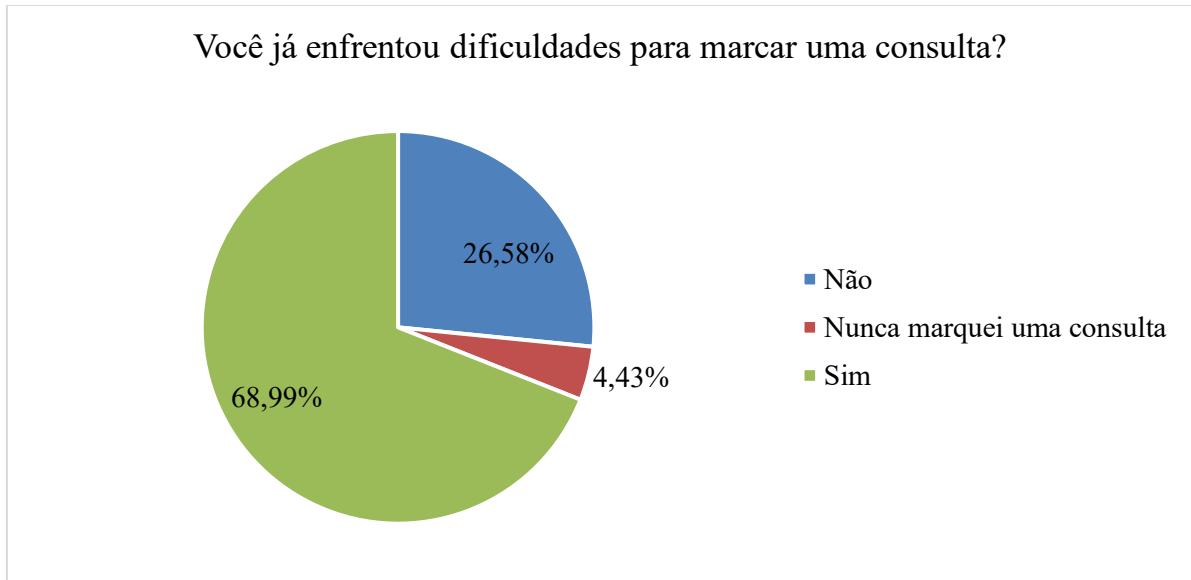


Gráfico 7: Dificuldade para marcar consulta.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

Apesar da presença crescente de recursos digitais, a maioria dos entrevistados relatou no gráfico 7 dificuldades para marcar consultas, tanto no SUS quanto em convênios. Entre os principais problemas, destacam-se a demora para conseguir horários, a indisponibilidade de determinadas especialidades, falhas no atendimento por telefone e a necessidade de comparecer pessoalmente às unidades para garantir a vaga.

Esses achados confirmam que, mesmo quando o processo é digitalizado, ainda há falhas na gestão. Oliveira *et al.* (2019) ressaltam que as barreiras de acesso continuam presentes no sistema de saúde brasileiro, principalmente pela falta de organização e pela alta demanda de atendimentos.

4.4.1 Reclamações dos participantes

Foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados:

Conte uma situação em que você passou por dificuldades ou estresse ao tentar marcar ou realizar uma consulta médica tanto pelo SUS quanto pelo plano de saúde.

“Tentei marcar uma consulta de rotina pelo SUS e enfrentei muita dificuldade, pois os prazos de espera eram muito longos e não havia previsão de atendimento próximo. Já pelo plano de saúde, muitas vezes precisei ligar em vários consultórios até conseguir um horário, porque os médicos disponíveis não tinham agenda próxima. Isso acabou gerando estresse e atrasando meu atendimento”.

“O maior problema é quando vai agendar por telefone e eles não atendem ou então quando vai agendar e não tem vagas próximas, e todas estão muito longe ou então nem tem vagas abertas com aquele médico específico”.

“Tentei marcar um médico no começo desse ano e tinha pouquíssimas datas e como meu curso é integral, não posso em qualquer data e hora, e quando fui marcar nas minhas férias de julho os médicos estavam de férias também, e eu acabei desistindo e nunca fui a consulta”.

Essas respostas deixam bem claro que a principal dificuldade dos participantes não é nem o atendimento em si, mas o processo de marcar a consulta. Em todos os relatos aparece a mesma queixa: prazos de espera longos, falta de vagas próximas, dificuldade de contato por telefone e necessidade de ligar repetidas vezes. Em alguns casos, a frustração foi tanta que o participante simplesmente desistiu da consulta, o que mostra como a burocracia afeta diretamente a continuidade do cuidado.

Assim, os relatos reforçam a necessidade de uma solução digital que centralize e simplifique o agendamento, permitindo visualizar horários disponíveis em tempo real, escolher médicos ou especialidades com facilidade e receber confirmações imediatas. O site proposto vem justamente para responder a esse problema que, como os depoimentos mostram, é recorrente e impacta diretamente a qualidade percebida do serviço de saúde.

4.5 Aceitação do site de agendamento

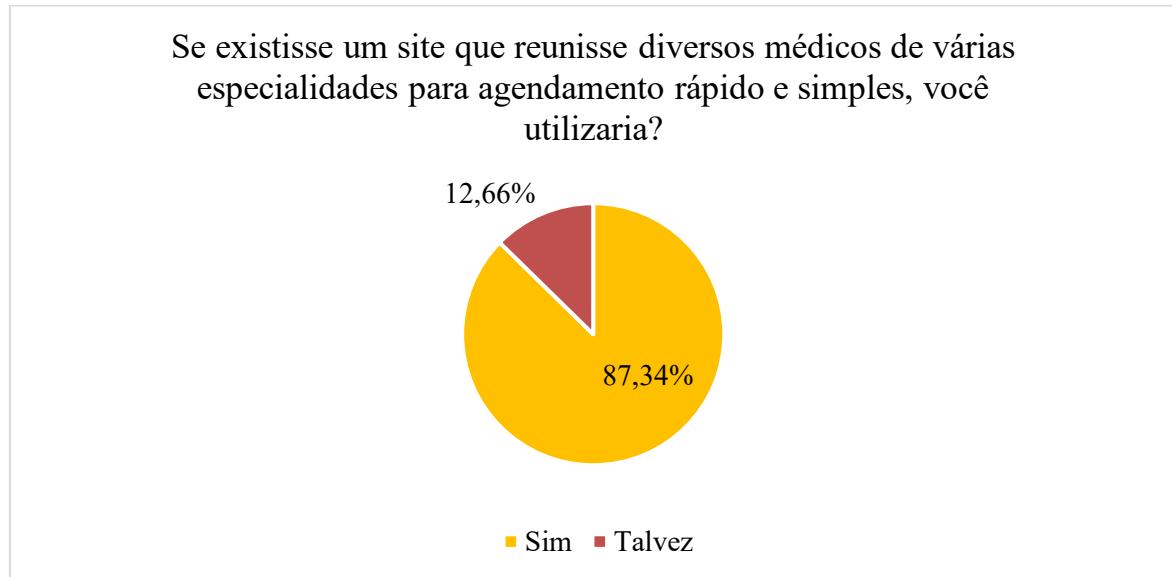


Gráfico 8: Adesão ao uso do site.

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa de campo, 2025.

Observa-se no gráfico 8 que o resultado mais expressivo da pesquisa foi a alta aceitação do site proposto: 87,34% afirmaram que usariam a ferramenta, enquanto apenas 12,66% se mostraram incertas. Esse resultado confirma a relevância da proposta e indica um cenário favorável para sua implementação.

As justificativas para o interesse foram centradas na praticidade, na redução do tempo gasto em filas e na possibilidade de resolver tudo em um único ambiente digital. Esses dados reforçam o que Caetano *et al.* (2020) afirmam sobre o potencial das soluções digitais para eliminar barreiras de acesso e ampliar a eficiência do sistema de saúde. O dado também mostra que o público-alvo não só reconhece o problema atual, mas está disposto a adotar uma solução inovadora para resolvê-lo.

4.5.1 Sugestões dos participantes

Os entrevistados responderam à seguinte pergunta:

Na sua opinião, o que você acha que falta nos sites de saúde para serem mais úteis no dia a dia?

“Acho que falta mais integração entre os sites e os sistemas de saúde, tanto público quanto privado. Seria útil poder visualizar todas as consultas agendadas em um só lugar, receber notificações de lembrete, ter acesso ao histórico de exames e receitas médicas, além de um chat

rápido para tirar dúvidas simples com profissionais de saúde. Isso tornaria o uso mais prático no dia a dia”.

“Serem gratuitos, sem prender a planos de saúde específicos o que dá acessibilidade para todos e terem mais opções de médicos, já dizendo os valores, horários disponíveis e o tempo de experiência”.

“Muitos dos sites não são nada práticos e fáceis de mexer, pessoas mais velhas tem dificuldade e tendem a buscar ajuda sempre que precisam, pois não entendem como funcionam ou os sites mostram problemas sempre que acessado”.

Essas respostas trazem uma camada muito importante para entender não só os problemas do agendamento, mas também o que os usuários esperam de um site ideal.

Um primeiro ponto é a integração entre sistemas, mencionada por quem gostaria de concentrar todas as informações de saúde em um único lugar. A fala mostra que o usuário não deseja apenas marcar consultas, mas também ter acesso a lembretes, histórico médico e até a um canal rápido de comunicação com profissionais. Isso reflete a tendência atual de plataformas de saúde mais completas, que oferecem não só agendamento, mas também gestão de informações do paciente.

Outro aspecto é a acessibilidade, destacada na sugestão de que os sites sejam gratuitos e não vinculados a planos específicos, garantindo o uso por qualquer pessoa. Além disso, o pedido por transparência de valores, horários disponíveis e experiência dos profissionais demonstra uma necessidade clara de clareza e confiança no processo.

Por fim, há a crítica recorrente sobre a usabilidade: muitos sites existentes não são considerados práticos, especialmente para idosos, que enfrentam dificuldade em navegar pelas ferramentas digitais. Esse ponto reforça que a interface deve ser simples, intuitiva e funcional, sob risco de afastar exatamente quem mais precisa da solução.

4.6 Potencial impacto social

De forma geral, os resultados apontam que a implementação de um site de agendamento pode gerar impactos significativos. Em nível individual, a ferramenta reduz burocracias, economiza tempo e oferece maior autonomia ao paciente. Em nível coletivo, pode contribuir

para organizar melhor as agendas médicas, reduzir ausências em consultas e tornar o processo mais transparente.

Assim, a pesquisa confirma que o problema do agendamento de consultas é uma realidade reconhecida pela população e que existe espaço para uma solução inovadora. O site proposto não apenas responde a uma demanda prática, mas pode se tornar uma ferramenta de transformação no acesso à saúde, aproximando usuários de um atendimento mais ágil, justo e confiável.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo destacar a importância de uma tecnologia inovadora para o âmbito da medicina contemporânea e a escassez de uma ferramenta que facilite ao realizar agendamentos para consultas médicas no sistema privado ou público do país. Por conseguinte, ao decorrer deste estudo foram realizados questionários com o intuito de aprofundar questões sobre a área da saúde.

Com os resultados das pesquisas, é possível a análise da insatisfação de grande parte dos entrevistados a respeito da demora e complicações para agendar uma consulta médica, tanto pelo SUS quanto pelos planos de saúde. E, ao serem perguntados se utilizariam um aplicativo destinado à área da saúde o qual reúne médicos de várias especialidades e oferece rapidez, acessibilidade e praticidade para o agendamento a populações de diversas localidades do país, 87,34% demonstraram interesse para utilizar o site, evidenciando, assim, uma avaliação positiva sobre a ferramenta. Neste sentido, a AuxMed (Auxílio Médico Descomplicado) surge como uma inovação para promover um atendimento rápido e seguro aos consumidores de todo o país, oferecendo serviços de qualidade e fidelidade, proporcionando um relacionamento saudável entre cliente-empresa.

Dessa forma, a criação de um site como a AuxMed representa um passo significativo para o avanço da medicina regional e até nacional, promovendo maior eficiência no agendamento de consultas e facilitando o acesso da população aos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, F. F. *et al.* **Avaliação de tecnologias em saúde: Contexto histórico e perspectivas.** Comunicação em Ciências da Saúde. 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/274697540_Avaliacao_de_tecnologias_em_saude_Contexto_historico_e_perspectivas>. Acesso em: 13 out. 2025.
- ASSIS, M. M. A.; JESUS, W. L. A. de. Acesso aos serviços de saúde: abordagens, conceitos, políticas e modelo de análise. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 11, p. 2865–2875, nov. 2012.
- BODY WORLDS. **History of Anatomy.** Body Worlds. Disponível em: <<https://bodyworlds.com/about/history-of-anatomy/#:~:text=A%20partir%20do%20s%C3%A9culo%20XVI,disseca%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%A3o%C2%A0B%C3%A1blica%20de%20cad%C3%A1veres%20humanos>>. Acesso em: 10 out. 2025.
- CAETANO, R. *et al.* Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 5, p. e00088920, 2020.
- CAMPOS, J. L. R.; FERREIRA, A. C.; MORAES, P. L. S. **Sistema de agendamento online como estratégia de redução de absenteísmo em serviços de saúde.** Revista Brasileira de Administração em Saúde, v. 14, n. 57, p. 101–111, 2022. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/352962703_Sistema_de_agendamento_online_um_a_ferramenta_do_PEC_e-SUSAPS_para_facilitar_o_acesso_a_Atencao_Primaria_no_Brasil>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- FIORINI, L. R.; MANSO, M. E. G. A prática médica na Grécia Antiga e a influência da mitologia no processo de cura / Medical practice in ancient Greece and the influence of mythology on the healing process. **Brazilian Journal of Health Review**. 4. 18498-18509. 10.34119/bjhrv4n4-318, 2021
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LEAL, M. L. C. **Visão de saúde da Grécia antiga por um prisma místico e por outro racional.** [Sl: sn], 2015.
- MARK, J. F. **A Medicina na Antiga Mesopotâmia.** World History Encyclopedia em português. 2023. Disponível em: <<https://www.worldhistory.org/trans/pt/2-687/a-medicina-na-antiga-mesopotamia/>>. Acesso em: 13 out. 2025.
- MENDES, J.; LEWGOY, A.; SILVEIRA, E. Saúde e interdisciplinaridade: mundo vasto mundo. **Ciência & Saúde**. 1, 2008
- OLIVEIRA, R. A. D. de *et al.* Barreiras de acesso aos serviços em cinco Regiões de Saúde do Brasil: percepção de gestores e profissionais do Sistema Único de Saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 35, n. 11, p. e00120718, 2019.

PAULA, E. As origens da Medicina: a Medicina no Antigo Egito. **Revista de História**. 25. 13. 10.11606/issn.2316-9141.rh.1962.121683, 1962

PINHEIRO, R. S. *et al.* Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 7, n. 4, p. 687–707, 2002.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, A. G. Buscando raízes. **Horizontes Antropológicos**, v. 7, n. 16, p. 131–144, dez. 2001.

SILVA, A. C. L. da; SOUSA, Í. V. F.; SANTOS, R. K. S. dos. **Impacto da era digital na saúde mental dos jovens**. 2023. Disponível em: <<https://www.grupounibr.com/repositorio/PSICO/2023/impacto-da-era-digital-na-saude-mental-dos-jovens.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2025.

SOUZA, S. C. de. Anatomia: aspectos históricos e evolução. **Revista de Ciências Médicas e Biológicas**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 3–6, 2011. DOI: 10.9771/cmbio.v10i1.5238. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/cmbio/article/view/5238>. Acesso em: 13 out. 2025.

UNISC – Universidade de Santa Cruz do Sul. **História da Medicina**. Disponível em: <<https://www.unisc.br/site/pdc/pages/historia.html#:~:text=Na%20Gr%C3%A9cia%20antiga%20Alcmaeon%20de,anat%C3%B4micas%20reais%20utilizando%20basicamente%20animais>>. Acesso em: 10 out. 2025.