

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA POLITÉCNICA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

BENNY WAINSTEIN AZULAY

Startup para prestadores de serviços independentes de  
Homecare: ideação a concepção

São Paulo  
2024



BENNY WAINSTEIN AZULAY

Startup para prestadores de serviços independentes de  
Homecare: ideação a concepção

Trabalho de Formatura em Enge-  
nharia de Produção

Orientador: Prof. Dr. Marcelo  
Schneck

São Paulo  
2024

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

#### Catalogação-na-publicação

Wainstein Azulay, Benny

Startups para prestadores de serviços independentes de Homecare: ideação a concepção / B. Wainstein Azulay -- São Paulo, 2024.

74 p.

Trabalho de Formatura - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção.

1.Saúde 2. Inovação

*A minha mãe por me ensinar a não desistir e por viabilizar o caminho.*



## **AGRADECIMENTOS**

A minha mãe, por me ensinar a não desistir, mesmo nos momentos mais difíceis e sempre ter me dado suporte para que eu pudesse sonhar e conquistar os meus objetivos.

A minha irmã Caroline e meu primo Fábio, por acreditarem na minha capacidade antes de qualquer prova.

Ao meu avô, por ter sido um pai pra mim e ter me ensinado a ser humano e gente.

Aos meus tios, Marcelo e Rosana e prima Beatriz, por sempre me darem apoio e guias sobre a vida e a minha carreira.

Aos meus amigos Felipe, Matias e João que estiveram comigo em grande parte dessa jornada.

Especialmente meu amigo Felipe Nakamura por sempre estar ao meu lado, mesmo nos momentos mais difíceis e ter sido a pessoa com quem eu comecei esse projeto, mas que optamos por cada um seguir em projetos diferentes.

A Marisa que sempre cuidou dos meus avós como se fossem os dela, aos anos de serviço e por ter disponibilizado o tempo para entrevistas e ajuda com tantas perguntas que foram feitas.

À Universidade de São Paulo (USP) por toda a estrutura e fonte rica de conhecimento. À Escola Politécnica por impulsionar o ensino de Engenharia no Brasil.

Ao Professor Marcelo Schneck por todo apoio para a realização e conclusão do meu TF.



*“The best thing a human being can do is help another human being know more.”*

*Charlie Munger*



## RESUMO

WAINSTEIN AZULAY, B. Desenvolvimento de uma Startup para prestadores de serviços independentes de Homecare: ideia e construção. 2024. Trabalho de Formatura – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.

O presente trabalho objetiva apresentar o desenvolvimento de uma startup para prestadores de serviços independentes no setor de Homecare com o formato de uma plataforma para encontro de clientes e prestadores de serviços. Ele cobre desde o processo de *customer discovery*, entendimento das principais dores e necessidades do cliente, até a fase de desenvolvimento de um Minimum Viable Product(MVP). A temática de Homecare vem ganhando cada vez mais notoriedade em um cenário onde o Brasil está começando o processo da inversão da pirâmide etária, em um setor fragmentado e com processos de contratação ainda ultrapassados. Contudo, o desenvolvimento de soluções para facilitar a contratação e encontrar um cuidador ideal para um caso particular, enfrenta desafios significativos relacionados à dificuldade de encontrar alguém confiável e com referências sólidas de experiência. Para resolver esse problema, o presente trabalho apresenta uma solução inovadora para o contexto: um aplicativo para a contratação de cuidadores onde os mesmos poderão montar o seu próprio perfil de uma forma mais rica de informações e com experiências passadas para criar uma maior confiança e exposição ao mercado para os trabalhadores. Além disso, plataforma digital de curso teórico para a capacitação das cuidadoras com certificação digital mediante aprovação em exame. A elaboração e execução deste trabalho não envolvem somente a criação de um MVP para ser lançado ao mercado, mas também a gestão de projetos e dos *stakeholders*. Após o desenvolvimento desse trabalho de formatura foi possível ter as bases necessárias para programar futuramente o software para a Startup que será fundada.

Palavras-chave: Minimum Viable Product e Homecare.



## ABSTRACT

WAINSTEIN AZULAY, B. Desenvolvimento de uma Startup para prestadores de serviços independentes de Homecare: ideia e construção. 2024. Trabalho de Formatura – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.

The aim of this paper is to present the development of a startup for independent service providers in the homecare sector in the form of a platform for meeting clients and service providers. It covers everything from the customer discovery process, understanding the customer's main pains and needs, to the development phase of a Minimum Viable Product (MVP). Homecare has been gaining more and more notoriety in a scenario where Brazil is beginning the process of reversing the age pyramid, in a fragmented sector and with hiring processes that are still outdated. However, the development of solutions to facilitate hiring and finding an ideal caregiver for a particular case faces significant challenges related to the difficulty of finding someone reliable and with solid references of experience. To solve this problem, this paper presents an innovative solution in this context: an app for hiring caregivers where they can create their own profile with a wealth of information and past experiences to create greater confidence and market exposure for workers. In addition, a digital platform for a theoretical course to train caregivers, with digital certification upon passing an exam. The preparation and execution of this work involves not only the creation of an MVP to be launched onto the market, but also project and stakeholder management. After developing this graduation work, it was possible to have the necessary foundations to program the software for the Startup that will be founded in the future.

Keywords: Minimum Viable Product and Homecare.



## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

- Imagen 1: Modelo de Negócios de Contratação Direta ..... página 52
- Imagen 2: Modelo de Negócios por Contratação Indireta ..... página 54
- Imagen 3: Modelo de Negócios por Contratação Indireta com Seguradoras ..... página 54
- Imagen 4: Diagrama de Ishikawa ..... página 57
- Imagen 5: Tela de Cadastro do Cuidador ..... página 65
- Imagen 6: Tela de Visualização de Cuidadores Ativos ..... página 66
- Imagen 7: Relatórios dos Pacientes ..... página 67
- Imagen 8: Tela de Prontuário do Paciente ..... página 68
- Imagen 9: Tela de Conversas ..... página 69







## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**MVP:** Minimum Viable Product (Produto Mínimo Viável)

**OMS:** Organização Mundial da Saúde

**SEBRAE:** Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

**MEI:** Microempreendedor Individual

**USP:** Universidade de São Paulo



## SUMÁRIO

<b>AGRADECIMENTOS.....</b>	<b>7</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>23</b>
1.1 Contexto e Definição do Problema.....	23
1.2 Motivação e Importância do Trabalho.....	25
1.3 Papel do Autor no Desenvolvimento do Trabalho.....	27
1.4 Objetivo e Escopo.....	28
1.5 Organização do Trabalho.....	30
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>31</b>
2.1 Setor de cuidadores.....	31
2.1.1 Introdução.....	31
2.1.2 Papéis dos Cuidadores Informais/Independentes.....	31
2.1.3 Desafios e Barreiras.....	32
2.1.4 Desafios e Barreiras.....	33
2.1.5 Recomendações para Melhorar a Navegação no Sistema de Saúde.....	33
2.1.6 Requisitos importantes para um sistema de qualidade.....	34
2.2 Método.....	35
2.2.1 Design Thinking.....	35
2.2.2 Lean Startup.....	36
2.2.3 Produto Mínimo Viável (MVP).....	36
2.2.4 Resolução de problemas.....	36
<b>3 ANÁLISE DE MERCADO.....</b>	<b>38</b>
3.1 O setor de cuidadores na atualidade.....	38
3.1.1 Tamanho do setor.....	38
3.1.2 A Crescente População Idosa no Brasil.....	40
3.1.3 Falta de Preparo e Desigualdades Regionais.....	40
3.1.4 Informalidade no Trabalho de Cuidadores.....	41
3.1.5 Necessidades dos idosos e a capacitação de cuidadores.....	41
3.1.6 Serviços das empresas de Homecare.....	42
3.1.7 Conclusão.....	44
3.2 Caracterização do público alvo e entrevistas (Customer Discovery).....	45
3.3 Os modelos de negócios do setor.....	48
<b>4 PROBLEMA E SOLUÇÃO.....</b>	<b>53</b>
4.1 Estratificação do problema para chegar na causa-raiz.....	53
4.2 Aprofundamento nas causa raízes do problema.....	54
4.3 Levantamento de Soluções.....	56
4.4 Modelo de Monetização.....	59
4.5 Prototipagem do Sistema.....	62
Tela 1: Cadastro do Cuidador.....	62
Tela 2: Visualização de Cuidadores Ativos.....	63
Tela 3: Relatórios dos Pacientes.....	64
Tela 4: Prontuário do Paciente.....	65
Tela 5: Conversas.....	66

4.6 Teste do Protótipo e coleta de resultados.....	67
4.6.1 Resultados obtidos.....	67
4.6.2 Proposta de soluções para iteração futura.....	68
5 CONCLUSÃO.....	68
5.1 Avaliação dos Objetivos.....	69
5.2 Conclusão.....	69
6.1 Conclusão.....	69
5.3 Próximos Passos.....	70
REFERÊNCIAS.....	70



## 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, será apresentada a empresa em que foi realizado o Trabalho de Formatura, bem como as motivações para a realização do projeto e sua relevância. Ao fim, serão apresentados o objetivo do trabalho e a maneira como ele foi estruturado.

### 1.1 Contexto e Definição do Problema

Nos últimos anos, surgiram no Brasil diversos tipos de startups em tecnologia com o intuito de conectar duas pontas de um negócio, isto é, compradores e vendedores ou clientes e prestadores de serviços. É possível ver a tendência do crescimento de startups em plataformas de comércio ou de prestação de serviços em diversos setores como no imobiliário com o Quinto Andar, GetNinjas para o de serviços, Uber para o de motoristas ou até mesmo a Hero Dog como plataforma para passeios de cachorro.

A startup teve suas origens em uma tentativa de criação de sociedade com o meu amigo Felipe Nakamura, mas optamos por seguir em caminhos diferentes, por conta de divergências e não queríamos que a amizade fosse afetada. A ideia originou-se de uma série de Brainstorms que fizemos, somado com dores sentidas pelo Autor e sua família, à alguns anos atrás ao tentar encontrar bons cuidadores, que fossem confiáveis e que atendessem às necessidades específicas dos pacientes em questão.

Os avós do Autor possuíam um plano de saúde que dava o direito ao serviço de Homecare, caso necessário. Os planos de saúde que fornecem esse tipo de solução devem fornecer esse serviço de duas formas diferentes. Os planos podem fornecer cuidadores através de empresas de HomeCare parceiras ou então, mediante uma indicação feita pelo cliente de um cuidador específico, devem prover o pagamento para a realização do serviço.

Na época, a família do Autor conhecia apenas uma pessoa de confiança, chamada Marisa, que já havia trabalhado tanto como cuidadora(com outras famílias), quanto como vendedora (para a mãe do Autor) como também de diarista. Ela foi a única cuidadora indicada para o plano de saúde e os outros cuidadores eram enviados pelo plano através da prestação de serviços de uma empresa de Home Care.

Quando o plano aciona os serviços da empresa de Home Care, é selecionado por parte da própria empresa, cuidadores fixos que terão plantões para atender a esse cliente, e assim surgiu a primeira dor. No momento da seleção dos cuidadores fixos, a empresa de Home Care não disponibilizou para a família do Autor uma lista de diversos cuidadores com a experiência individual de cada um, gerando uma grande insatisfação pela falta do poder de escolha concedido à família, e tampouco deixou que a família entrevistasse um a um, para que pudessem selecionar os cuidadores desejados, gerando o sentimento de insegurança sobre a confiabilidade da pessoa.

Outro problema encontrado durante as entrevistas com familiares do Autor, é que existia uma grande dificuldade na administração do pessoal que estivesse em plantões e a distribuição da equipe durante os dias de plantão. Além disso, houveram queixas sobre o controle de remédios que deveriam ser dados aos idosos e relatórios de plantão, que contém informações sobre o estado psíquico, físico, de atividade e de nutrição dos idosos, que devem servir de base para o próximo plantonista saber medidas futuras adequadas a serem tomadas, como aumento de uma medicação, maior atenção na alimentação ou até mesmo a necessidade de uma atividade física.

Durante o processo de *Customer Discovery*, entendeu-se que os futuros clientes precisavam de uma solução que integrasse, segurança, customização de serviço e centralização de informações sobre o idoso e a profissionalização dos cuidadores.

Já na perspectiva dos prestadores de serviços, a desvalorização do trabalho dos cuidadores de idosos é um dos principais desafios enfrentados por esses profissionais no Brasil. Embora o papel do cuidador seja essencial para a qualidade de vida dos idosos, a percepção social e a remuneração desses trabalhadores ainda estão aquém do esperado. Muitos cuidadores enfrentam condições precárias de trabalho, com jornadas exaustivas e baixos salários, além de uma falta de reconhecimento formal da importância de sua função. Essa desvalorização decorre, em grande parte, de fatores históricos e culturais, nos quais o cuidado de idosos foi tradicionalmente visto como uma extensão das tarefas domésticas, muitas vezes não remuneradas, realizadas por mulheres no âmbito familiar.

A solução proposta pelo autor para enfrentar a desvalorização dos cuidadores e melhorar o mercado de serviços de cuidado de idosos é uma plataforma digital que conecta cuidadores a contratantes. Essa plataforma permitirá que os cuidadores criem perfis detalhados, nos quais poderão definir seus próprios preços com base em suas qualificações e experiências específicas, como a administração de medicamentos, habilidades culinárias, entre outras. A ideia central é que essa flexibilização no modelo de precificação incentive a valorização dos profissionais a partir da diferenciação por competências, promovendo um mercado mais justo e atrativo para os cuidadores.

Além disso, a plataforma incluirá funcionalidades adicionais que visam organizar e otimizar a prestação de serviços. Entre essas funções estão a avaliação pública dos cuidadores, o que aumenta a confiança dos contratantes ao oferecer transparência sobre a qualidade do serviço prestado, e a organização da agenda e rotinas de cuidados. A plataforma também será capaz de gerenciar os plantões e os dados dos idosos, criando um ambiente de cuidado integral. Dessa forma, ela não apenas facilita o processo de contratação, mas também melhora a experiência de acompanhamento dos cuidados, desde a organização do serviço até o monitoramento pós-serviço. Ao integrar essas funcionalidades, a plataforma contribui para a melhoria de toda a cadeia de serviços de cuidado de idosos, proporcionando mais eficiência e qualidade tanto para os cuidadores quanto para as famílias contratantes.

## 1.2 Motivação e Importância do Trabalho

Parte da motivação do trabalho da experiência e dificuldades que a família do Autor teve para cuidar de seus avós, atrelado a vontade de contribuir para um grupo da sociedade que merece uma atenção maior e cuidados de melhor qualidade.

A motivação para a solução parte da vontade do Autor de resolver um problema real experienciada pelo Autor e sua família, através da aplicação de seus conhecimentos adquiridos no curso de Engenharia de Produção e aplicação dos conhecimentos das matérias de Projeto de Novos Empreendimentos e de Gestão Estratégica da Produção, para criar um protótipo de uma Startup e então posteriormente ao trabalho construí-la. Além disso, uma motivação adicional era fazer algo que fizesse a diferença no futuro para muitas pessoas, tendo em vista que com o envelhecimento populacional é notável como um problema tende apenas a piorar.

O envelhecimento acelerado da população brasileira, que aumenta a demanda por serviços de cuidadores de idosos. Segundo dados do IBGE, o número de pessoas com 60 anos ou mais cresce a cada ano e, em 2019, correspondia a cerca de 10,9% da população. Este aumento progressivo projeta uma demanda crescente por serviços especializados, uma vez que muitos idosos enfrentam limitações físicas e cognitivas, necessitando de cuidados contínuos. Essa realidade torna imperativa a formação de profissionais qualificados e o desenvolvimento de políticas públicas adequadas para lidar com esse desafio demográfico. Além disso, com o aumento da longevidade, o mercado de cuidadores de idosos passou por um crescimento expressivo, sendo a profissão que mais cresceu no Brasil nos últimos anos, com um aumento de mais de 500% até 2018.

A pandemia de COVID-19 gerou um grande impacto sobre o mercado de cuidadores de idosos. Durante a pandemia, a demanda por esses profissionais aumentou significativamente, uma vez que as famílias procuravam formas de garantir o cuidado e a

proteção dos idosos. Ao mesmo tempo, a pandemia expôs as fragilidades do setor, com cuidadores trabalhando em condições adversas, muitas vezes sem apoio psicológico e enfrentando jornadas exaustivas. A crise sanitária evidenciou a necessidade de repensar as condições de trabalho desses profissionais e de criar mecanismos que garantam sua saúde e segurança, além de assegurar que possam continuar prestando cuidados de qualidade aos idosos.

A valorização e a profissionalização do cuidador de idosos, que ainda é uma questão emergente no Brasil. Embora o número de cuidadores venha crescendo rapidamente, muitos deles ainda trabalham em condições precárias, sem formação adequada ou reconhecimento legal de sua profissão. A falta de qualificação pode levar a cuidados inadequados, resultando em prejuízos à saúde e ao bem-estar dos idosos. Segundo especialistas, a profissionalização desse setor é fundamental para garantir a qualidade do atendimento prestado e evitar situações de negligência ou violência contra os idosos, que ainda são uma preocupação significativa no país. O fortalecimento da formação técnica para esses profissionais também contribui para a construção de uma relação mais sólida e segura entre cuidadores e pacientes.

Uma quarta motivação é o papel essencial das políticas públicas na melhoria do mercado de cuidadores de idosos. Apesar dos avanços em termos de discussões sobre a criação de uma Política Nacional de Cuidados, ainda existem grandes lacunas em relação ao suporte governamental para esses profissionais. A implementação de políticas públicas que integrem saúde e assistência social é essencial para garantir que os cuidadores tenham acesso a treinamento, suporte emocional e condições justas de trabalho. O fortalecimento das políticas de apoio ao cuidador é imprescindível para que o Brasil possa enfrentar o desafio do envelhecimento populacional com soluções adequadas e sustentáveis.

### 1.3 Papel do Autor no Desenvolvimento do Trabalho

No desenvolvimento da solução proposta para a startup voltada ao mercado de cuidadores de idosos, o Autor desempenha um papel fundamental em todas as etapas do projeto, assumindo integralmente as responsabilidades pela criação, operação e crescimento da empresa. Como único responsável pelo desenvolvimento da solução, o Autor atua em diversas frentes que são essenciais para o sucesso da plataforma. Sua atuação engloba desde o planejamento inicial até a implementação técnica e o gerenciamento de relacionamentos comerciais e financeiros. No entanto, para o futuro o Autor busca parceiros estratégicos como futuros co-fundadores, um com um perfil de especialista na área e outro de programador.

Na área de desenvolvimento do software do aplicativo, o Autor é o principal responsável por programar e arquitetar a plataforma que conecta cuidadores de idosos aos contratantes de seus serviços. Para isso, o Autor se apoia em sua experiência com desenvolvimento de software, utilizando linguagens e frameworks adequados para garantir que o sistema funcione de maneira eficaz e atenda às necessidades dos usuários.

A plataforma é estruturada para ser intuitiva e de fácil navegação, oferecendo funcionalidades como criação de perfis, definição de preços, avaliações públicas, além da organização das agendas de plantões para o melhor gerenciamento de cuidados ao idoso e também a centralização de informações dos idosos em apenas um lugar, desde prontuários a até exames anteriores. Esse sistema de gerenciamento busca otimizar a experiência tanto dos cuidadores quanto dos contratantes, melhorando a comunicação e a organização das rotinas de cuidado e informações do paciente.

O Autor também desempenha um papel essencial no relacionamento comercial e financeiro, área crucial para o crescimento da startup. Ele é responsável por negociar com parceiros e investidores, buscando fontes de financiamento que possibilitem a expansão da plataforma e garantindo que a empresa mantenha um fluxo de caixa positivo. Além disso, o Autor cuida das estratégias de marketing e vendas, trabalhando para aumentar a visibilidade da plataforma no mercado e atrair tanto cuidadores qualificados quanto famílias que precisam de serviços de cuidado para idosos. Esse relacionamento comercial envolve, ainda, a gestão de contratos e a negociação de parcerias estratégicas com instituições que possam colaborar para o sucesso da empresa.

Dessa forma, o papel do Autor no desenvolvimento da solução vai além da execução técnica. Ele é responsável por garantir que a startup funcione de maneira integrada, cuidando não só do desenvolvimento do software, mas também da gestão comercial e financeira, das relações com parceiros e investidores e da implementação de estratégias operacionais eficientes, pelo menos em um primeiro momento até a validação completa da solução, como também até encontrar os seus futuros sócios. A dedicação e o conhecimento técnico do Autor são peças-chave para o sucesso da plataforma e para a transformação do mercado de

cuidadores de idosos no Brasil, criando um modelo inovador que valoriza esses profissionais e melhora a qualidade dos serviços prestados aos idosos.

#### **1.4 Objetivo e Escopo**

O presente trabalho de formatura tem como objetivo central o desenvolvimento das bases essenciais para uma plataforma digital que conecta cuidadores de idosos aos contratantes de seus serviços, proporcionando uma solução inovadora e eficiente para os problemas enfrentados no mercado de cuidados de idosos no Brasil. A solução proposta busca, além de otimizar o processo de contratação, promover a valorização dos cuidadores a partir de suas qualificações e experiências, oferecendo um modelo de especificação flexível e transparente. A plataforma também será equipada com funcionalidades que organizam a agenda dos cuidadores, monitoram os cuidados prestados e disponibilizam avaliações públicas, criando um ecossistema de confiança e eficiência no setor. Além disso, como uma forma de agregar valor no sistema para os contratantes também existirá um sistema que integra todas as informações sobre o idoso, desde remédios, prontuários e exames médicos dentro do aplicativo. Uma proposta de solução, no entanto futura, por precisar de um especialista na área para projetar esse sistema é o de treinamento dos cuidadores com certificações para visibilidade no aplicativo.

O escopo deste trabalho é dividido em duas fases principais, cada uma com objetivos específicos e complementares. A primeira fase envolve a concepção e descoberta das necessidades dos usuários. Nesta etapa, o foco será a compreensão das principais dores e desafios enfrentados tanto pelos cuidadores quanto pelos contratantes, buscando identificar os problemas mais críticos que limitam a eficiência e a valorização dos serviços de cuidados. Para isso, serão realizadas entrevistas com cuidadores e familiares de idosos, além de uma análise detalhada do mercado de serviços de cuidadores no Brasil, a fim de levantar hipóteses sobre as necessidades prioritárias e como abordá-las na plataforma.

A segunda fase do trabalho se concentra na aplicação do método para encontrar um MVP. A plataforma incluirá funcionalidades essenciais, como a criação de perfis detalhados de cuidadores, com qualificações específicas. Além disso, a plataforma permitirá que os cuidadores definam seus próprios preços e avaliações de serviços anteriores prestados, promovendo a valorização por meio da diferenciação de suas competências. A organização de rotinas de trabalho, plantões e dados dos idosos será outro ponto fundamental, garantindo que o processo de cuidado seja transparente e eficaz para ambas as partes envolvidas.

Portanto, os objetivos deste trabalho vão além do desenvolvimento de uma simples ferramenta de conexão entre cuidadores e contratantes. A plataforma proposta visa transformar o mercado de cuidados de idosos no Brasil, promovendo a profissionalização e

valorização dos cuidadores e melhorando a experiência dos contratantes por meio de uma solução prática, segura e transparente.

## 1.5 Organização do Trabalho

Este trabalho foi estruturado em capítulos sequenciais que abordam de maneira lógica e progressiva o desenvolvimento e a fundamentação da proposta da startup voltada ao setor de cuidadores independentes de Homecare. Cada capítulo foi organizado com o objetivo de detalhar as etapas da pesquisa, o planejamento estratégico e a implementação da solução, oferecendo uma visão completa do projeto.

O Capítulo 1 apresenta uma introdução ao tema, destacando a importância de inovar no mercado de cuidados domiciliares, o contexto atual do setor e os objetivos do projeto. Além disso, são introduzidos os problemas centrais que motivaram a criação da startup.

O Capítulo 2 aprofunda a revisão da literatura e o estado da arte no setor de Homecare, incluindo estudos e casos sobre o uso da tecnologia para transformar mercados tradicionais. São apresentados conceitos de empreendedorismo, modelos de negócio e inovação tecnológica, bem como a aplicação do método Lean Startup.

No Capítulo 3, são discutidos os problemas específicos do setor de cuidadores e as análises realizadas, incluindo a identificação das dores dos stakeholders por meio de entrevistas e estudos de mercado. Este capítulo detalha os desafios de formalização, confiança, e valorização no setor, estabelecendo as bases para a solução proposta.

O Capítulo 4 apresenta o desenvolvimento da solução, abrangendo desde a prototipagem até a definição do modelo de negócios e monetização. São discutidas as funcionalidades principais da plataforma e as estratégias de validação da solução.

O Capítulo 5 avalia os resultados iniciais da solução, verificando se os objetivos do projeto foram atingidos. São apresentados dados de desempenho e feedbacks dos usuários, além de uma análise das melhorias a serem implementadas.

Por fim, o Capítulo 6 encerra o trabalho com as conclusões gerais, destacando o impacto da solução proposta e os próximos passos para a evolução do projeto. Esse capítulo também aborda as oportunidades futuras e as possibilidades de expansão do modelo de negócios.

Com essa estrutura, o trabalho fornece um panorama claro e detalhado sobre o desenvolvimento e a viabilidade da startup, alinhando teoria, análise prática e proposição de valor ao mercado.





## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo será dividido em duas partes, será realizada uma análise detalhada da literatura, abordando o problema encontrado no setor de cuidadores de idosos e suas dificuldades e também as recomendações de soluções segundo a literatura para os principais problemas. Em seguida, será feita uma revisão de literatura para o método que será utilizado para a solução do problema.

### 2.1 Setor de cuidadores

#### 2.1.1 Introdução

Segundo Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023), os cuidadores informais desempenham um papel fundamental no suporte a idosos com necessidades complexas de saúde. Estes cuidadores, geralmente familiares ou amigos próximos, são responsáveis por garantir que os idosos recebam os serviços necessários de forma eficaz e em tempo hábil. Isso é particularmente crucial em um cenário em que a população idosa apresenta múltiplas condições crônicas e de saúde mental, o que aumenta a complexidade de seus cuidados.

Conforme indicado por Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023), cerca de dois terços dos idosos apresentam multimorbidade, enquanto 90% sofrem de ao menos uma condição crônica. Este cenário impõe uma grande carga sobre os cuidadores, que devem gerenciar não apenas os cuidados diários, mas também a coordenação de múltiplos profissionais de saúde, medicamentos e tratamentos. Embora o papel desses cuidadores seja essencial, existe uma carência de estudos que explorem com profundidade as experiências enfrentadas ao navegar pelos sistemas de saúde e comunidade, frequentemente fragmentados.

Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023) apresentam uma análise detalhada dessas questões na perspectiva dos cuidadores, destacando as principais funções que assumem, os desafios que enfrentam ao cuidar de idosos com condições de saúde complexas e as soluções propostas para melhorar a integração entre os serviços de saúde e a comunidade.

#### 2.1.2 Papéis dos Cuidadores Informais/Independentes

Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023) destacam, que os cuidadores desempenham o papel de **navegadores principais do sistema de saúde** para o idoso, tendo contato com os diversos profissionais de saúde para o idoso, como com médicos, fisioterapeutas e enfermeiros. Os cuidadores são os únicos responsáveis por coordenar serviços de saúde, garantindo a continuidade do tratamento e a execução de tarefas práticas como marcação de consultas, organização de transportes e administração de medicamentos. Este papel exige conhecimento profundo das preferências e necessidades dos idosos, algo que

frequentemente supera o que é conhecido pelos profissionais de saúde formais.

Além disso, os cuidadores também atuam como **advogados** dos idosos, especialmente quando estes sofrem de condições como a demência, que comprometem sua capacidade de tomar decisões ou expressar suas necessidades (Kim B, Wister A, O'dea E, et al., 2023). Cuidadores precisam intervir ativamente para garantir que seus entes queridos recebam os cuidados adequados, fazendo a mediação entre os idosos e os profissionais de saúde, e garantindo que as decisões sejam baseadas nas reais necessidades e preferências do idoso.

Outro papel relevante é o de gestores de tarefas práticas. Eles organizam o cuidado domiciliar, contratam prestadores de serviços, acompanham consultas e monitoram o atendimento fornecido. Esse trabalho administrativo e logístico pode ser extremamente exaustivo, especialmente quando o cuidador também precisa equilibrar outras responsabilidades, como um emprego ou cuidar de sua própria família. Essa sobrecarga muitas vezes leva ao esgotamento físico e emocional dos cuidadores (Kim B, Wister A, O'dea E, et al., 2023).

### 2.1.3 Desafios e Barreiras

Um dos principais desafios enfrentados pelos cuidadores é a **falta de consistência em sistemas fragmentados**. Segundo pesquisas e entrevistas realizadas por Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023) apontam que os cuidadores se deparam com serviços de saúde fragmentados, onde a falta de integração entre os profissionais de saúde e a alta rotatividade de cuidadores domiciliares cria dificuldades adicionais. Essa falta de continuidade no cuidado é especialmente prejudicial para idosos com necessidades complexas, que ficam ansiosos com a troca frequente de prestadores de serviços, enquanto os cuidadores ficam frustrados com a necessidade de repetir constantemente informações aos novos profissionais.

Outro obstáculo significativo está na **dificuldade de acesso aos serviços**. Os cuidadores relatam tempos de espera prolongados para consultas especializadas, além de dificuldades em acessar informações sobre os recursos disponíveis. Em muitos casos, os cuidadores não sabem onde procurar assistência, uma vez que as informações estão dispersas entre várias organizações. A falta de um sistema centralizado de informações agrava essa situação, deixando muitos cuidadores sem o suporte necessário.

A **gestão da multimorbidade** também é um desafio crítico. Cuidar de idosos com múltiplas condições de saúde envolve a execução de planos de cuidados complexos, o que pode ser exaustivo. Muitos cuidadores relatam dificuldades em garantir que os idosos sigam os tratamentos prescritos, especialmente em situações em que os prestadores de serviços de saúde não possuem treinamento especializado em demência ou outras condições cognitivas. Esse problema é exacerbado pela falta de conhecimento entre os prestadores de serviços sobre as necessidades específicas dos pacientes com demência, o que prejudica

ainda mais o cuidado oferecido.

#### 2.1.4 Desafios e Barreiras

Segundo o artigo, um dos fatores que mais facilita a navegação dos cuidadores pelos sistemas de saúde é a presença de **papéis de coordenação e interface**, como coordenadores de cuidados. A introdução de um coordenador formal de cuidados, que atue como ponto de contato central entre os cuidadores, idosos e prestadores de serviços, poderia reduzir significativamente o estresse dos cuidadores. Esses coordenadores desempenhariam um papel essencial ao facilitar a comunicação entre os diferentes serviços, garantindo que os cuidados sejam integrados e que não haja lacunas na prestação do serviço.

Além disso, o **suporte baseado em relacionamentos** é outro fator chave que pode melhorar a experiência dos cuidadores. Quando os cuidadores conseguem estabelecer um relacionamento próximo e positivo com os profissionais de saúde, eles relatam uma navegação mais tranquila pelos sistemas de saúde. Esse relacionamento facilita a comunicação, permitindo que os cuidadores se sintam mais apoiados e confiantes de que as necessidades dos idosos estão sendo devidamente atendidas.

Outro facilitador identificado é a adoção de uma **abordagem centrada na pessoa**. Os cuidadores e idosos valorizam quando os profissionais de saúde enxergam o idoso como um indivíduo completo, com necessidades e preferências únicas, e não apenas como um paciente com uma doença específica. Essa abordagem melhora significativamente a qualidade do cuidado prestado, ao promover um ambiente em que as necessidades individuais dos idosos são consideradas e respeitadas.

#### 2.1.5 Recomendações para Melhorar a Navegação no Sistema de Saúde

No capítulo a seguir serão discutidas recomendações, segundo Kim B, Wister A, O'dea E, et al. (2023) para melhorar a navegação no Sistema de Saúde para os cuidadores e que posteriormente poderão ser utilizados como fatores críticos de sucesso para a solução que será desenvolvida e proposta.

Para enfrentar os desafios que os cuidadores informais enfrentam, o artigo oferece várias soluções. Em primeiro lugar, a **educação dos cuidadores e dos profissionais de saúde** surge como uma prioridade. Muitos cuidadores relataram a necessidade de mais informação e treinamento sobre como cuidar de idosos com condições crônicas complexas, como a demência. A falta de treinamento especializado para os profissionais de saúde foi uma queixa recorrente, principalmente em relação à capacidade dos prestadores de serviços de reconhecer e lidar com condições cognitivas. O artigo sugere que a implementação de programas de treinamento tanto para cuidadores quanto para profissionais de saúde é essencial para garantir que ambos os lados possam colaborar

efetivamente no cuidado dos idosos.

Uma recomendação crucial para a melhoria do sistema é o **envolvimento ativo dos cuidadores no processo de tomada de decisões**. Muitos cuidadores expressaram frustração por serem excluídos das discussões sobre os cuidados, mesmo sendo eles os responsáveis pela implementação das decisões diárias de cuidado. Segundo o artigo, incluir os cuidadores no planejamento de cuidados e nas decisões médicas pode resultar em melhores resultados para os idosos, pois eles são os que melhor conhecem as necessidades e limitações de seus entes queridos. O envolvimento ativo dos cuidadores não só melhora o cuidado como também ajuda a reduzir o estresse e o sentimento de isolamento que muitos experimentam.

Outra solução recomendada é a criação de **recursos centralizados e acessíveis** para os cuidadores. Muitas vezes, as informações sobre os serviços e recursos disponíveis estão dispersas em diferentes organizações, o que torna difícil para os cuidadores encontrar o suporte de que precisam. Um sistema que integre todos os recursos e informações em um único ponto de acesso, como uma plataforma online ou uma central de atendimento, facilitaria significativamente a vida dos cuidadores. Além disso, o artigo indica a importância de oferecer recursos comunitários, como oficinas e programas de apoio, que possam fornecer orientação prática e emocional aos cuidadores.

Finalmente, o artigo recomenda a implementação de um **sistema de cuidados integrados e contínuos**, que forneça uma rede de apoio que funcione de forma integrada, com um ponto único de entrada e coordenadores dedicados para garantir a continuidade do cuidado. Um sistema fragmentado não só aumenta o estresse dos cuidadores, mas também pode comprometer a qualidade do cuidado prestado aos idosos. A criação de um sistema mais coordenado, que permita o fluxo de informações e a colaboração entre os diferentes prestadores de serviços, é essencial para garantir que os cuidados sejam eficazes e centrados nas necessidades dos idosos.

#### **2.1.6 Requisitos importantes para um sistema de qualidade**

Os principais achados pelo Autor se dão pelo destaque do papel central que os cuidadores informais desempenham na navegação dos sistemas de saúde e comunidade para idosos com necessidades complexas. Os desafios enfrentados por esses cuidadores são numerosos, incluindo a fragmentação dos serviços, a falta de acesso a informações e o estresse emocional de gerenciar os cuidados para idosos com múltiplas condições crônicas.

As soluções propostas envolvem a criação de sistemas mais integrados e centrados na pessoa, com ênfase no suporte formal aos cuidadores, como a introdução de coordenadores de cuidados. Além disso, há uma necessidade clara de programas de educação para cuidadores e profissionais de saúde, que melhorem a colaboração entre eles e garantam que as decisões de cuidados sejam tomadas de forma conjunta. A criação de sistemas centralizados de recursos e a implementação de redes de cuidados contínuos são

fundamentais para melhorar a qualidade e a acessibilidade dos cuidados para idosos com condições complexas.

Em última análise, aumentar a visibilidade dos cuidadores no sistema de saúde e implementar estratégias que melhorem a integração entre os cuidados formais e informais é essencial para garantir que os idosos recebam o cuidado que merecem e que os cuidadores tenham o suporte necessário para realizar essa tarefa tão crucial.

## 2.2 Método

Nesta segunda parte da Revisão da Literatura, o foco recai sobre o desenvolvimento de produtos, abordado sob um ponto de vista empresarial, indo além dos aspectos puramente técnicos. Iniciamos com uma revisão dos conceitos de Design Thinking, Metodologias Ágeis e Lean Startup. Em seguida, discutimos o processo de resolução de problemas dentro das organizações.

### 2.2.1 Design Thinking

O Design Thinking é uma metodologia que coloca as pessoas no centro do processo de inovação, integrando as necessidades dos usuários, as possibilidades tecnológicas e os requisitos de negócio. Segundo Emir (2015), o processo envolve cinco etapas principais:

- Empatia: Na etapa inicial, busca-se compreender profundamente os usuários, seus desejos e desafios, utilizando técnicas como entrevistas e observações em seus contextos reais, de modo a extrair insights valiosos para as próximas fases.
- Definição: Os insights obtidos durante a fase de empatia são sintetizados para definir claramente o problema que deve ser resolvido, formulando uma declaração concisa que capture as necessidades dos usuários.
- Ideiação: Nesta etapa, diferentes ideias e soluções para o problema são geradas. Ferramentas como brainstorming e esboços são usadas para estimular a criatividade e fomentar uma ampla variedade de alternativas.
- Prototipação: As ideias são transformadas em protótipos, que são modelos físicos ou digitais que não precisam ser totalmente funcionais, mas que permitem testar conceitos e coletar feedback dos usuários para aperfeiçoar as soluções.
- Teste: Os protótipos são avaliados com usuários reais para entender sua efetividade e apelo, ajustando soluções conforme necessário, o que frequentemente leva à revisão e refinamento das etapas anteriores.

Como mostrado por Foundation (2016), o Design Thinking não segue um fluxo linear; as etapas podem ser revisitadas à medida que novos insights são obtidos, e o processo

iterativo possibilita ajustes durante o desenvolvimento do produto.

### **2.2.2 Lean Startup**

A metodologia Lean Startup, introduzida por Ries (2011), é amplamente utilizada em contextos de inovação e startups. Baseada nos conceitos de manufatura enxuta e desenvolvimento ágil, a Lean Startup visa orientar empreendedores na redução de riscos ao criar novos negócios.

Inspirada nos princípios da produção enxuta desenvolvidos pela Toyota (Liker, 2004), essa abordagem destaca a criação de um Produto Mínimo Viável (MVP), que é uma versão inicial de um produto que possibilita testar hipóteses e obter feedback dos usuários rapidamente. O MVP permite iterações frequentes, onde o produto é aprimorado conforme as percepções dos clientes.

A metodologia Lean é particularmente eficaz em ambientes de incerteza, onde os recursos são limitados e é crucial validar o mercado antes de escalar o negócio. Esse processo iterativo é essencial para reduzir o tempo de entrada no mercado e garantir que o produto final esteja alinhado às necessidades reais dos clientes.

### **2.2.3 Produto Mínimo Viável (MVP)**

O MVP é um conceito fundamental na metodologia Lean Startup, projetado para testar suposições e validar hipóteses de maneira rápida e com baixo custo. Desenvolve-se um produto com as funcionalidades essenciais para gerar valor aos clientes, permitindo testes no mundo real e a coleta de feedback para ajustes iterativos. Assim, o MVP ajuda os empreendedores a tomar decisões informadas, favorecendo um desenvolvimento mais eficiente e focado nas demandas reais do mercado.

### **2.2.4 Resolução de problemas**

O processo de resolução de problemas descrito por Kume (1993) enfatiza uma abordagem estruturada para identificar e corrigir problemas organizacionais, utilizando ferramentas estatísticas e promovendo a melhoria contínua. Este processo segue etapas que vão desde a definição clara do problema até a análise das causas, passando pelo desenvolvimento e monitoramento de soluções.

Uma das ferramentas mais utilizadas é o diagrama de causa e efeito, também chamado de diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe (Ishikawa, 1986). Ele auxilia na visualização das potenciais causas de um problema, classificando-as em categorias como Pessoas, Métodos, Máquinas, Materiais, entre outras, facilitando a identificação de soluções.



### 3 ANÁLISE DE MERCADO

O capítulo a seguir, busca trazer o entendimento de como o mercado de cuidadores se encontra para trazer o entendimento de possíveis falhas e problemas no sistema de serviço atual, para que no capítulo sobre a solução, facilite o desenho do modelo de negócios e canvas.

O capítulo será dividido em 3 partes: (1) O setor de cuidadores na atualidade, (2) Caracterização do público alvo e entrevistas, (3) Os modelos de negócios do setor, segundo pesquisas e entrevistas realizadas pelo Autor.

#### 3.1 O setor de cuidadores na atualidade

Nesta parte do capítulo, será feita uma análise para entender como funciona o setor de cuidadores no Brasil, para obter o entendimento do seu tamanho e operação, como também para obter o entendimento de possíveis pontos de melhoria no modelo de negócios atual, para que se possa aplicar uma solução mais eficaz, gerando valor para os clientes e os cuidadores.

##### 3.1.1 Tamanho do setor

O setor de cuidadores no Brasil desempenha um papel crucial na economia e no sistema de bem-estar social, mas enfrenta desafios significativos em relação à valorização, regulamentação e acesso a direitos trabalhistas. Em 2019, cerca de 24 milhões de pessoas estavam empregadas em atividades relacionadas ao cuidado, representando 25,2% da força de trabalho do país, conforme estudo conduzido pelo Departamento de Sociologia da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP, em parceria com o Cebrap e o Ipea (GUIMARÃES; PINHEIRO, 2023). Esses dados, obtidos a partir da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad-C) e da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), refletem a relevância desse segmento para a sociedade.

O trabalho de cuidado abrange um amplo espectro de atividades, desde cuidados diretos, como os oferecidos por enfermeiras, babás e cuidadoras de idosos, até serviços indiretos, como os realizados por cozinheiras e faxineiras. A pesquisa de Guimarães e Pinheiro (2023) destaca que o núcleo principal do setor é composto por ocupações domésticas que envolvem uma relação direta e recorrente com a pessoa cuidada, como as cuidadoras de idosos e babás, que, em 2019, somavam 1,1 milhão de trabalhadoras. No entanto, a informalidade prevalece nesse mercado, com mais de 70% das trabalhadoras domésticas atuando sem registro formal, o que compromete sua segurança econômica e previdenciária (PIRES, 2022).

Outro dado relevante é a desigualdade racial e de gênero no setor. Mulheres compõem 75,3% da força de trabalho em atividades de cuidado, e a maior parte delas é negra,

especialmente em funções que oferecem menor remuneração e prestígio social, como técnicas de enfermagem e empregadas domésticas (GUIMARÃES; PINHEIRO, 2023). Essa divisão reflete as desigualdades estruturais que ainda permeiam o mercado de trabalho brasileiro, tornando o cuidado um dos principais caminhos de inserção econômica para mulheres negras de baixa escolaridade.

Embora o setor tenha sofrido retração durante a pandemia de Covid-19, estudos mostram que ele se recuperou rapidamente, embora com maior sobrecarga para os trabalhadores. De acordo com Wajnman e Almeida (2023), as ocupações de cuidado direto em domicílios registraram queda de até 30% no início de 2020, mas voltaram aos níveis pré-pandemia em 2021, com aumento das responsabilidades atribuídas às trabalhadoras.

A criação de políticas públicas é um passo essencial para fortalecer o setor e reduzir as desigualdades. Atualmente, o governo brasileiro está elaborando a primeira Política Nacional de Cuidados, com foco em crianças, idosos, pessoas com deficiência e cuidadores. De acordo com Pinheiro (2023), a proposta busca tanto reduzir a sobrecarga das cuidadoras familiares quanto ampliar a provisão de serviços públicos, criando um sistema mais justo e equitativo.

Esse cenário evidencia a importância do cuidado no Brasil, não apenas como atividade econômica, mas também como prática fundamental para a coesão social e o bem-estar das populações mais vulneráveis. Apesar dos desafios de formalização e reconhecimento, avanços como a Política Nacional de Cuidados prometem transformar o setor, garantindo melhores condições de trabalho para os cuidadores e acesso mais equitativo aos serviços para quem deles necessita.

Segundo dados do novo Censo da Atenção Domiciliar do Núcleo Nacional de Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (NEAD), realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), o referente aos anos de 2021 e 2022, o setor moveu em torno de R\$ 12,3 bilhões, movendo aproximadamente 103 mil postos de trabalho e atenderam em torno de 346 mil pacientes por ano.

Quanto ao número de estabelecimentos, foi registrado um número de 676 estabelecimentos, já em 2018 foi de 830 em 2019, ou seja um crescimento de 22,8% em apenas 1 ano. Já em 2022 foram mapeados um total de 1167 estabelecimentos em todo o país.

Os números trazidos, mostram que não apenas o setor de cuidadores é extremamente fragmentado, pouco concentrado e com uma baixa barreira de entrada, já que o crescimento no número de empresas que prestam esse tipo de serviço apenas cresce ano após ano.

Além disso, é possível estimar, que para cada posto de trabalho, ou então cuidador, existem em média 3,4 pacientes sendo atendidos, ou seja, a partir disso já é possível evidenciar um dos problemas trazidos no capítulo de Revisão Bibliográfica da dificuldade na gestão de cuidadores para o paciente, como também dos cuidadores com os seus pacientes. O problema apenas mostra uma maior relevância do problema da descentralização de informações sobre os serviços prestados e sobre toda a gestão da prestação ou contratação de serviços de maneira independente das empresas de Homecare.

### **3.1.2 A Crescente População Idosa no Brasil**

O envelhecimento populacional no Brasil é um fenômeno que vem se intensificando nas últimas décadas. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), a população idosa brasileira passou a representar cerca de 15% da população total, e projeta-se que essa porcentagem aumente para mais de 30% até 2050. Isso reflete uma inversão clara da pirâmide demográfica, com uma redução significativa no número de jovens e um aumento na expectativa de vida, que alcança, atualmente, cerca de 75 anos.

Estudos como o Estudo Institucional do Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS, 2023) revelam que essa transição é uma consequência das melhorias nas condições de saúde, saneamento básico, e na ampliação do acesso aos serviços de saúde pública. No entanto, essa transformação também traz uma série de desafios que precisam ser abordados de forma eficaz, uma vez que a proporção de idosos que necessitam de cuidados de longo prazo está crescendo de maneira acelerada.

No Brasil, uma das principais características do envelhecimento populacional é o fenômeno das multimorbididades, onde grande parte da população idosa convive com duas ou mais doenças crônicas. Esse dado é alarmante quando se considera que o sistema de saúde do país ainda não está devidamente estruturado para oferecer o suporte adequado a essa crescente demanda por cuidados especializados. Conforme o estudo do IEPS, mais de 60% dos idosos em São Paulo apresentam esse perfil de saúde, o que reforça a necessidade de desenvolver soluções para garantir o bem-estar dessa população.

### **3.1.3 Falta de Preparo e Desigualdades Regionais**

O Brasil enfrenta um cenário desafiador no que diz respeito ao envelhecimento populacional, marcado pela falta de preparo em políticas públicas e infraestrutura de saúde adequadas. Segundo o Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS), "apesar do aumento da expectativa de vida, o país não investiu suficientemente na construção de um sistema de suporte capaz de oferecer cuidados a longo prazo para a crescente população idosa" (IEPS, 2023). Essa deficiência é ainda mais alarmante em regiões economicamente desfavorecidas, onde o acesso a serviços de saúde é limitado e a infraestrutura é insuficiente para atender à demanda.

A desigualdade regional no acesso aos serviços de saúde constitui um dos maiores obstáculos para o Brasil. Regiões como o Sudeste, mais desenvolvidas economicamente, apresentam melhores condições de vida e acesso a serviços médicos. Em contrapartida, o Norte e o Nordeste enfrentam "uma escassez de profissionais qualificados, infraestrutura e recursos adequados para atender a população idosa" (IEPS, 2023). Essa disparidade gera um envelhecimento desigual, no qual idosos de regiões menos favorecidas têm menor acesso a tratamentos de saúde e, consequentemente, enfrentam uma qualidade de vida inferior.

A ausência de políticas públicas robustas que promovam o envelhecimento saudável e garantam acesso equitativo aos serviços de saúde agrava ainda mais esse cenário. O Brasil não possui um sistema integrado de cuidados de longa duração que contemple as necessidades físicas e emocionais dos idosos, o que contribui para a sobrecarga dos sistemas de saúde e assistência social. De acordo com o IEPS, "essa lacuna em políticas públicas resulta na perpetuação de desigualdades e em uma inadequada assistência aos idosos" (IEPS, 2023).

### **3.1.4 Informalidade no Trabalho de Cuidadores**

Outro desafio significativo levantado pelo IEPS é a informalidade predominante no trabalho de cuidadores de idosos no Brasil. A ausência de regulamentação formal dessa profissão resulta em condições de trabalho precárias, caracterizadas por "baixa remuneração, falta de garantias trabalhistas e limitado acesso à capacitação profissional" (IEPS, 2023). Essa informalidade também impede o acesso dos cuidadores a direitos básicos, como férias remuneradas, seguro de saúde e aposentadoria, acentuando a desvalorização da profissão.

Muitos cuidadores informais são familiares dos próprios idosos, que assumem essa responsabilidade sem o devido preparo ou suporte financeiro. Essa situação causa uma sobrecarga emocional e física, especialmente em famílias de baixa renda que não conseguem contratar cuidadores profissionais ou acessar serviços especializados. Segundo o IEPS, "essa sobrecarga resulta em um cuidado insuficiente, que não atende às complexas necessidades dos idosos, principalmente aqueles com doenças crônicas" (IEPS, 2023).

### **3.1.5 Necessidades dos idosos e a capacitação de cuidadores**

A capacitação de cuidadores de idosos é fundamental para assegurar um atendimento de qualidade e promover o bem-estar da população idosa. Com o envelhecimento crescente da população brasileira, torna-se imperativo que os cuidadores estejam preparados para lidar com as diversas demandas físicas, emocionais e sociais dos idosos. A formação adequada dos cuidadores permite que eles adquiram conhecimentos específicos sobre o

processo de envelhecimento, as doenças crônicas prevalentes nessa faixa etária e as melhores práticas de cuidado. Segundo Silveira et al. (2023), "os cuidados aos idosos tendem a ser integrais, pois as doenças crônicas são as maiores causas de dependência e incapacidade". Portanto, a capacitação é essencial para que os cuidadores possam oferecer um suporte eficaz e humanizado.

As doenças crônicas, como hipertensão, diabetes, doenças pulmonares obstrutivas e doenças degenerativas como Alzheimer e Parkinson, exigem atenção contínua e especializada. Essas condições muitas vezes demandam que os cuidadores desempenhem funções que vão além do acompanhamento básico, incluindo o controle rigoroso de medicações, o monitoramento de sinais vitais, a realização de exercícios físicos orientados e o suporte nutricional específico. Conforme destacado por Romeiro et al. (2023), "a falta de cuidados especiais voltados aos idosos atrasa o processo de cura da doença e onera os envolvidos". Assim, a capacitação se torna indispensável para que os cuidadores possam identificar precocemente alterações no quadro de saúde e agir de forma adequada.

Além disso, os cuidadores precisam dominar técnicas de movimentação e prevenção de úlceras por pressão, que são comuns em pacientes acamados ou com mobilidade reduzida. Devem também estar preparados para lidar com desafios emocionais e comportamentais, especialmente em casos de demências, como oferecer estímulos cognitivos, manejar episódios de confusão ou agitação e garantir um ambiente seguro e acolhedor. A ausência de treinamento adequado pode levar ao agravamento das condições de saúde do idoso e ao aumento do estresse do cuidador, comprometendo o atendimento.

Portanto, investir na capacitação de cuidadores para atender às necessidades de idosos com doenças crônicas é um imperativo da saúde pública. Isso não apenas melhora a qualidade de vida dos idosos, mas também reduz a pressão sobre os sistemas de saúde, minimizando internações e complicações evitáveis. Assim, políticas públicas e programas de formação devem ser priorizados para garantir que esses profissionais estejam aptos a oferecer cuidados integrais, personalizados e dignos.

### **3.1.6 Serviços das empresas de Homecare**

No Brasil, o setor de home care tem crescido significativamente, proporcionando cuidados de saúde diretamente no domicílio do paciente e se consolidando como uma alternativa eficaz ao ambiente hospitalar. A Pronep Life Care, uma das principais empresas do segmento, destaca-se por oferecer serviços como internação domiciliar, gerenciamento de doenças crônicas e cuidados paliativos. A empresa se organiza com equipes multidisciplinares que atendem pacientes pediátricos, adultos e idosos, sempre priorizando o cuidado personalizado e humanizado. Com protocolos bem definidos, a Pronep assegura suporte médico, de enfermagem e terapias diversificadas, promovendo uma experiência de cuidado integrada.

Outra referência no mercado é a Projeto Home Care, reconhecida pela certificação internacional ACSA, que atesta a qualidade dos serviços prestados. A empresa oferece assistência médica e de enfermagem domiciliar, terapias como fisioterapia e terapia ocupacional, além de suporte nutricional. Seu modelo de organização é baseado em protocolos internacionais de qualidade, garantindo a segurança dos pacientes e um atendimento de excelência. Essa abordagem diferencia a empresa como uma das líderes no setor, com foco em cuidados contínuos e personalizados.

A Home Doctor também é uma das principais empresas brasileiras de home care, atuando com serviços como administração de medicação, cuidados oncológicos domiciliares e reabilitação. A organização da empresa é voltada para oferecer segurança e conforto ao paciente no ambiente domiciliar, com equipes especializadas que proporcionam atendimento personalizado. Essa atuação contribui para a recuperação dos pacientes e a redução da necessidade de hospitalizações, refletindo o compromisso da empresa com a qualidade e a eficiência.

Além disso, essas empresas oferecem treinamento contínuo para seus cuidadores, garantindo a qualidade e a segurança dos serviços prestados. A Pronep Life Care, por exemplo, mantém um setor específico de Educação Continuada, cujo objetivo é manter seu corpo clínico constantemente atualizado e capacitado para prestar assistência de excelência. De acordo com Vagner Araújo, coordenador do setor, o desafio principal é "manter o corpo clínico da Pronep sempre atualizado e capacitado para prover aos pacientes a melhor assistência em saúde". Já a Projeto Home Care se destaca como referência em Educação em Saúde, oferecendo cursos e treinamentos gratuitos a profissionais, empresas parceiras e à comunidade, com o intuito de aprimorar as habilidades dos cuidadores e assegurar um atendimento de alta qualidade.

De forma conclusiva, as empresas de Homecare têm como principal o foco no paciente, com serviços ajustados às suas necessidades específicas, abrangendo assistência médica, enfermagem, terapias multidisciplinares e suporte nutricional. As empresas se organizam em equipes multidisciplinares que trabalham de forma integrada, garantindo um atendimento holístico e de qualidade. Outro aspecto essencial é a parceria com operadoras de planos de saúde, que amplia o acesso dos pacientes aos serviços. Além disso, a adesão a protocolos de qualidade e certificações é uma constante no setor, reforçando a segurança e a excelência dos cuidados prestados. Esse modelo tem se mostrado eficaz ao reduzir internações hospitalares, promover a qualidade de vida dos pacientes e otimizar os recursos de saúde, alinhando-se às demandas de uma população que busca serviços mais humanizados e próximos do ambiente familiar.

### 3.1.7 Conclusão

O setor de cuidadores no Brasil é essencial para a economia e para a garantia de bem-estar de uma população que envelhece rapidamente. Composto por mais de 24 milhões de trabalhadores, este segmento representa um quarto da força de trabalho do país, conforme estudos recentes. No entanto, enfrenta desafios substanciais, como a informalidade, desigualdades regionais e uma precária regulamentação. Apesar da crescente demanda por serviços especializados devido ao aumento da população idosa e à predominância de multimorbidades, o sistema de saúde e assistência social do Brasil ainda não está suficientemente preparado para atender a essas necessidades, especialmente em regiões menos desenvolvidas.

A informalidade, que afeta cerca de 70% dos trabalhadores do setor, prejudica o acesso a direitos trabalhistas básicos e resulta em condições de trabalho desiguais, com maior impacto sobre mulheres e, em particular, mulheres negras. Além disso, a ausência de capacitação adequada compromete a qualidade do atendimento e aumenta o estresse dos cuidadores, ampliando os desafios do setor. Ao mesmo tempo, o envelhecimento populacional e o aumento das doenças crônicas intensificam a necessidade de formação contínua para profissionais que possam lidar com as complexidades físicas, emocionais e sociais dessa população.

O mercado de home care no Brasil apresenta crescimento significativo, com mais de 1.100 estabelecimentos registrados até 2022. Este segmento se destaca por oferecer cuidados no ambiente domiciliar, com foco em serviços personalizados, suporte multidisciplinar e protocolos de qualidade. Empresas como Pronep Life Care, Projeto Home Care e Home Doctor lideram este mercado, investindo em treinamento contínuo para suas equipes, o que assegura um atendimento de alta qualidade e promove a humanização no cuidado ao paciente.

Apesar desses avanços, o setor ainda é caracterizado por fragmentação e baixa barreira de entrada, o que demanda maior centralização e padronização de informações para facilitar a gestão e a contratação de serviços. O desenvolvimento de políticas públicas integradas, como a Política Nacional de Cuidados atualmente em elaboração, pode ser um marco para a valorização do trabalho de cuidadores e para a oferta de serviços mais equitativos e eficazes. Somente com ações coordenadas que promovam a formalização do setor, a redução das desigualdades e a capacitação dos profissionais será possível alcançar um modelo de cuidado sustentável e que atenda às demandas crescentes da sociedade brasileira.

### 3.2 Caracterização do público alvo e entrevistas (Customer Discovery)

Com o intuito de entender o setor de maneira mais acurada e suas excentricidades e também de entender as necessidades, como também o comportamento dos *stakeholders* e, assim, desenvolver uma solução que realmente atenda às suas expectativas, esse capítulo buscará, através de entrevistas, trazer informações relevantes de uma pessoa com experiência no setor de cuidados de idosos e também de uma pessoa que já contratou os serviços de cuidados. As informações trazidas serão de grande importância para a formulação da solução do problema, como também para o melhor entendimento dos modelos de negócios praticados no setor.

#### 3.2.1 Entrevista com cuidadora

A primeira entrevista foi feita com uma pessoa que trabalha no setor de serviço de cuidados há mais de 8 anos. No entanto, para organizar as perguntas a serem feitas, foram levantadas hipóteses sobre os problemas e tópicos estudados na revisão bibliográfica, como também do capítulo sobre o setor de cuidadores na atualidade, para tanto validar as informações coletadas como também enriquecer a pesquisa com informações que possam não terem sido vistas. Segue o roteiro da entrevista abaixo:

1. Como você foi inserida no setor de serviços de cuidados?
2. Como você conseguiu mais trabalhos na área?
3. Por que não optou por trabalhar com empresas de Homecare e preferiu seguir como cuidadora independente?
4. Como é possível identificar o sucesso e qualidade dos serviços prestados por uma trabalhadora no seu ramo?
5. Quais foram as dificuldades que você sentia quando te passavam um plantão?
6. Já teve dificuldade de conduzir uma consulta médica com o idoso por falta de informações ou de conhecimento?
7. Quais foram as maiores dificuldades encontradas durante os plantões?

Resultados obtidos:

A entrevistada explicou que sua inserção no setor de serviços de cuidados ocorreu devido à necessidade dos parentes de uma pessoa para quem ela havia trabalhado anteriormente. Buscando uma renda extra aos finais de semana, aceitou o trabalho e, com o tempo, acabou se interessando pela área. Para se especializar e ampliar suas oportunidades, realizou um curso de cuidados de idosos, o que permitiu que começasse a receber novos serviços através de recomendações.

Uma descoberta super importante feita com essa entrevista é que a entrevistada relatou que **optou por não trabalhar com empresas de Homecare**, por conta de ter que atender a uma agenda mais rígida e que o valor equivalente por plantão a ser pago é muito inferior ao que ela receberia(em torno de 50% a menos ou até mais), caso trabalhasse de forma

independente. Uma informação a mais que foi notada ;e que a entrevistada já conversou com várias pessoas com quem já trabalhou no setor de cuidados e algumas já disseram que preferem trabalhar em empresas por conta de serem registradas e receberem direitos trabalhistas. A entrevistada é registrada como MEI (Microempreendedor Individual) e que como consta a Lei Complementar nº 150, de 1º de junho de 2015, que regulamenta o trabalho doméstico no Brasil, considera-se empregado doméstico aquele que presta serviços de forma contínua, subordinada, onerosa e pessoal, **por mais de dois dias** por semana na mesma residência (BRASIL, 2015).

Sobre a forma de avaliar o sucesso de uma trabalhadora no ramo, a entrevistada informou que uma cuidadora independente que presta serviços de qualidade, sempre terá empregos por recomendações, já que sempre será recomendada por conhecidos, e além disso terá uma vantagem de poder de barganha, podendo cobrar muito mais caro que outras pessoas do ramo, já que, como enfatizado pela entrevistada, muitos contratantes estão dispostos a pagar mais caro (em torno de 2x-3x mais em comparação com outras trabalhadoras da área) pelos serviços, por conta de recomendação e **qualidade do serviço**. Esse último ponto traz uma perspectiva a mais sobre a possibilidade da **valorização no serviço** prestado quando é recomendado por muitas pessoas e de qualidade.

Sobre as **dificuldades enfrentadas nos plantões**, a entrevistada destacou que, em muitas ocasiões, os prontuários são incompletos ou nem mesmo registrados, sendo as informações passadas verbalmente. Essa prática, segundo ela, frequentemente gera reclamações dos familiares pela ausência de dados adequados sobre o estado físico e psíquico do idoso.

Em relação à **condução de consultas médicas**, ela relatou que os médicos frequentemente fazem perguntas sobre os medicamentos utilizados, doenças pré-existentes e exames realizados, informações que muitas vezes não estão devidamente documentadas no prontuário do plantão. Segundo a entrevistada, há uma **percepção equivocada entre algumas cuidadoras de que o prontuário não é necessário**, o que pode levar a complicações na comunicação com os médicos durante consultas.

Quanto às **dificuldades enfrentadas durante os plantões**, a entrevistada apontou que uma das maiores barreiras é **identificar complicações de saúde que possam surgir de maneira inesperada**. Ela ressaltou que, devido à falta de conhecimento médico, muitas cuidadoras enfrentam desafios para reconhecer sinais de problemas graves. Para ela, um treinamento mais robusto voltado à identificação de indícios de complicações na saúde poderia prevenir muitas situações críticas, beneficiando tanto os cuidadores quanto os idosos.

### 3.2.2 Entrevista com antiga cliente do setor

Também foi feita uma entrevista com uma pessoa que passou pela experiência de contratação dos serviços de cuidados com os seus pais. As perguntas foram feitas para validar as informações coletadas anteriormente, como também para entender de maneira mais detalhada a perspectiva de alguém que já contratou serviços na área. Segue o roteiro da entrevista abaixo:

1. Quais eram as suas inseguranças no momento da contratação dos cuidadores?
2. Sabendo que na outra pergunta você afirmou que já contratou os serviços de cuidadores, tanto de forma direta quanto indiretamente por uma empresa de Homecare, qual desses modelos você preferiu e por quê?
3. Quais foram as maiores dificuldades encontradas com os plantões e no dia a dia com os cuidadores?
4. Como eram feitas as documentações de plantões/prontuários no caso dos cuidados dos seus pais? Você sentiu algum problema com esse tipo de documentação?

A entrevistada relatou que suas principais **inseguranças no momento da contratação de cuidadores** estavam relacionadas à **confiabilidade e à qualidade** dos serviços prestados. Como seus pais possuíam condições específicas, como diabetes e hipertensão, era crucial contar com profissionais capazes de realizar e documentar exames diários de glicemia e pressão arterial. Além disso, havia preocupação com o nível de conhecimento básico em cuidados essenciais, como higiene, mobilidade e outras atividades que exigem preparo e experiência.

Sobre a escolha entre contratar cuidadores diretamente ou por meio de uma empresa de Homecare, a entrevistada explicou que inicialmente preferiu contratar diretamente, pois seus pais ainda tinham maior autonomia e demandavam apenas supervisão em tarefas simples. Contudo, à medida que o estado de saúde deles piorou, ela optou pelos serviços de uma empresa de Homecare. Essa escolha foi considerada vantajosa devido à melhor organização de plantões e à disponibilidade de serviços adicionais, como fisioterapia e enfermagem. Algo também a se notar foi que a entrevistada conta que seus pais tinham um plano de saúde e a seguradora que recomendou e apontou a empresa de Homecare que seria contratada para realizar os cuidados deles. Isso aponta que as seguradoras podem vir a ser parceiros chave da Startup.

Em relação às dificuldades enfrentadas com os plantões e no dia a dia, a entrevistada apontou que garantir um tratamento adequado para seus pais era um grande desafio. Algumas falhas incluíram falta de preparo técnico dos cuidadores para lidar com emergências. Ela compartilhou um exemplo em que ambos os pais sofreram um acidente, e o cuidador presente não soube reagir adequadamente à situação.

Quanto à documentação dos plantões, ela e sua irmã organizaram um caderno para registrar informações sobre o estado físico e emocional dos pais, além dos resultados de

exames. Apesar dessa iniciativa, enfrentaram problemas significativos, como registros incompletos ou a falta de preenchimento do prontuário. Essa negligência gerava insegurança, pois informações essenciais para o acompanhamento eram comprometidas.

Com a entrevista, foi possível perceber a decisão entre contratar uma empresa de Homecare ou contratar uma cuidadora de forma direta pode estar relacionada às necessidades dos idosos, em que, inicialmente, preferiu cuidadores contratados diretamente para necessidades básicas, mas, com o agravamento da saúde dos pais, optou por uma empresa de Homecare, destacando vantagens como organização de plantões e serviços adicionais. Esse ponto será de extrema importância na formulação da solução em que será trabalhada para que ela tenha um público alvo de idoso específico, já que ela não será uma empresa de Homecare por si só.

Quanto às dificuldades enfrentadas, incluíram falhas no preparo técnico dos cuidadores para lidar com emergências e problemas com a documentação dos cuidados, que, mesmo com o uso de um caderno de registros, eram muitas vezes incompletos ou negligenciados.

Esses pontos reforçam a necessidade de soluções que garantam maior profissionalização, sistemas mais confiáveis de registro de informações e treinamento adequado para situações emergenciais, visando oferecer um serviço mais seguro e eficiente tanto para os idosos quanto para as famílias contratantes. Tais elementos serão fundamentais para a formulação de melhorias no setor.

### **3.3 Os modelos de negócios do setor**

Neste capítulo, o Autor irá analisar os dois tipos de modelo de negócios para serviços de cuidadores, com o intuito de entender o fluxo de informações em cada um dos modelos, como também os elementos chaves em cada um deles. As informações sobre como cada modelo funciona foi montada com relação ao o que foi relatado nas entrevistas e também com pesquisa nos sites de empresas de Homecare citadas anteriormente neste capítulo.

Para analisar os modelos de negócios, o Autor optou por utilizar o modelo Canvas em que, segundo Alexander Osterwalder (2010), criador da ferramenta, ele apresenta ser uma boa forma de delinear, avaliar e comunicar os principais componentes de um modelo de negócios de forma clara e simplificada. O objetivo do Canvas é fornecer uma visão estratégica de todos os elementos-chave que compõem o modelo de negócios, incluindo segmentos de clientes, proposta de valor, canais de distribuição, relacionamento com o cliente, fontes de receita, recursos principais, atividades-chave, parcerias e estrutura de custos.

No setor de serviços de Homecare, existem dois tipos de provedores de serviços, os cuidadores que podem atuar como Microempreendedores Individuais (MEI). Para o entendimento do leitor, quando ocorre uma contratação por meio deste tipo de provedor, será chamado de contratação direta. Outro tipo de provedor são as empresas de Homecare, que possuem a sua própria equipe de cuidadores treinados para fornecer os serviços de cuidados, em que o Autor chamará de contratação indireta.

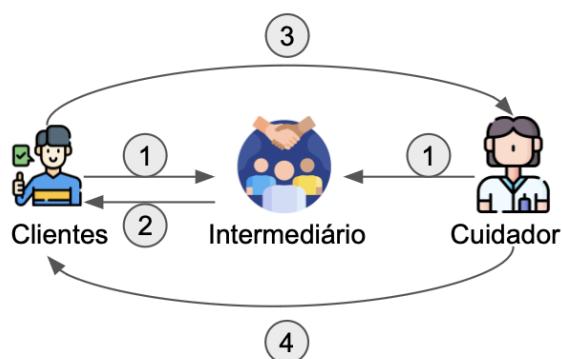
### 3.3.1 Contratação direta do prestador de serviços

No modelo em que a contratação é feita diretamente com o prestador de serviços, o cliente – geralmente o familiar do paciente – busca por cuidadores, enfermeiros ou fisioterapeutas de maneira independente. Neste contexto, a relação é personalizada e direta, permitindo maior flexibilidade na negociação dos serviços e um custo potencialmente mais baixo, já que não há o intermédio de uma empresa de Homecare. Nesse caso, o intermediário é feito de maneira informal e de diversas formas:

- 1) Por via de recomendações: Familiar pede recomendação de cuidadores para algum conhecido próximo que já tenha utilizado esse tipo de serviço.
- 2) Anúncios de trabalhos nos jornais: Cuidadores anunciam seus serviços em sites ou jornais de anúncio de prestação de serviços. Em entrevistas para a contratação é normalmente pedido recomendação de algum serviço anterior.
- 3) Cuidados de faxineiras: É comum que pessoas que prestavam serviços domésticos para as famílias sejam contratadas como cuidadoras.

Segue abaixo uma imagem de fluxograma do modelo de negócios, com o intuito de facilitar o entendimento da jornada de aquisição do serviço e de como os Stakeholders se comunicam:

Imagen 1: Modelo de Negócios de Contratação Direta



Fonte: Elaboração própria

No entanto, esse modelo apresenta desafios significativos. A falta de suporte institucional significa que o cliente assume toda a responsabilidade pela seleção e avaliação do profissional, além de enfrentar a dificuldade de encontrar profissionais qualificados e seguros. Há ainda um risco maior relacionado à falta de padronização dos cuidados e à dependência de um único profissional, o que pode resultar em interrupções no atendimento em caso de faltas.

Outras grandes dificuldades que o familiar irá encontrar são relacionadas a gestão e treinamento como:

- Alocação dos cuidadores ao longo dos dias da semana, para que sempre tenha alguém acompanhando o idoso.
- Treinamento adequado para cada uma das necessidades específicas que o idoso pode ter.
- Passagem de informações do idoso do seu estado físico e psíquico nas últimas 48 horas.

Segue também abaixo a análise do Modelo de Negócios Canvas em que os elementos desse serão retomados após a análise do modelo de negócios de contratação indireta:

- Proposta de Valor: Atendimento personalizado com custos reduzidos e flexibilidade na negociação.
- Segmento de Clientes: Pacientes ou familiares que buscam autonomia e menor custo.
- Canais: Redes sociais, recomendações pessoais e plataformas online.
- Relacionamento com Clientes: Relacionamento direto e personalizado com o profissional.
- Fontes de Receita: Pagamento direto pelos serviços prestados.
- Recursos Principais: Experiência e qualificação profissional.
- Atividades-Chave: Busca de clientes, negociação e execução dos cuidados.
- Parceiros-Chave: Plataformas de divulgação e redes de referência.
- Estrutura de Custos: Custos limitados às despesas do profissional (transporte, qualificação).

### 3.3.2 Contratação de empresa de Homecare

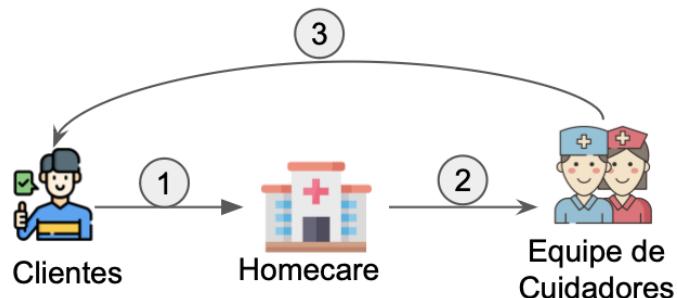
No modelo de contratação de uma empresa de Homecare, há uma maior segurança e padronização na prestação dos serviços. A empresa é responsável pela contratação, treinamento e gestão dos profissionais, oferecendo uma rede de suporte que garante a

continuidade do atendimento, mesmo em situações de ausência de um determinado profissional. O cliente se beneficia de uma experiência integrada, com atendimento médico, de enfermagem e serviços terapêuticos sendo organizados de maneira coordenada.

Este modelo, no entanto, tende a apresentar custos mais elevados devido aos encargos administrativos e à infraestrutura da empresa, além de ter menos flexibilidade para personalização dos serviços. Além disso, a percepção de cuidado pode ser menos pessoal, uma vez que na contratação dos serviços, cuidadores serão alocados diretamente pela empresa, sem que os familiares ou idosos possam ter a visão de todos os cuidadores disponíveis e com isso escolherem o que preferirem.

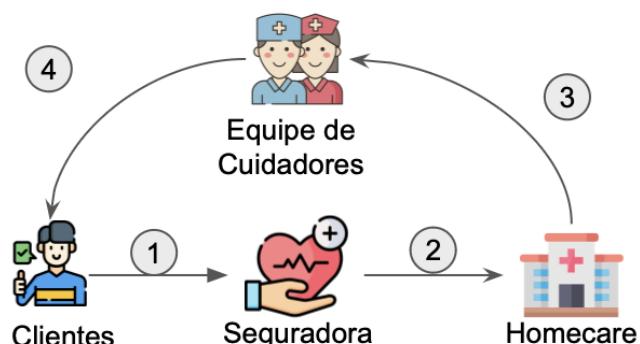
Segue abaixo uma imagem de fluxograma do modelo de negócios por contratação indireta com e sem o intermédio de uma seguradora, como aprendido na entrevista com a cliente. O intuito do desenho do fluxograma é de facilitar o entendimento da jornada de aquisição do serviço e de como os Stakeholders se comunicam:

Imagen 2: Modelo de negócios por contratação indireta



Fonte: Elaboração própria

Imagen 3: Modelo de negócios por contratação indireta com Seguradoras



Fonte: Elaboração própria

Os principais problemas encontrados pelos familiares ao realizarem esse tipo de contratação são relacionadas à:

- Menor poder de escolha pelo lado da família e dos idosos com a seleção de cuidadores.
- Mudanças inesperadas de cuidadores.
- Maior dificuldade nas relações humanas a serem formadas com os cuidadores e o idoso que será atendido.

Segue também abaixo a análise do Modelo de Negócios Canvas para o modelo de contratação indireta em que os elementos desse serão retomados ainda nesse capítulo:

- Proposta de Valor: Atendimento de qualidade, padronizado e com suporte institucional, garantindo segurança e continuidade.
- Segmento de Clientes: Famílias que buscam qualidade, segurança e continuidade no atendimento.
- Canais: Marketing digital, redes sociais, parcerias com hospitais e clínicas.
- Relacionamento com Clientes: Atendimento institucional com canais de suporte e monitoramento contínuo.
- Fontes de Receita: Assinatura mensal ou pagamento por pacotes de atendimento.
- Recursos Principais: Profissionais qualificados, infraestrutura e tecnologia de monitoramento.
- Atividades-Chave: Avaliação das necessidades do paciente, seleção e gestão dos profissionais.
- Parceiros-Chave: Hospitais, clínicas, fornecedores de equipamentos.
- Estrutura de Custos: Custos fixos elevados com infraestrutura, gestão de RH e treinamento.

## 4 PROBLEMA E SOLUÇÃO

### 4.1 Estratificação do problema para chegar na causa-raiz

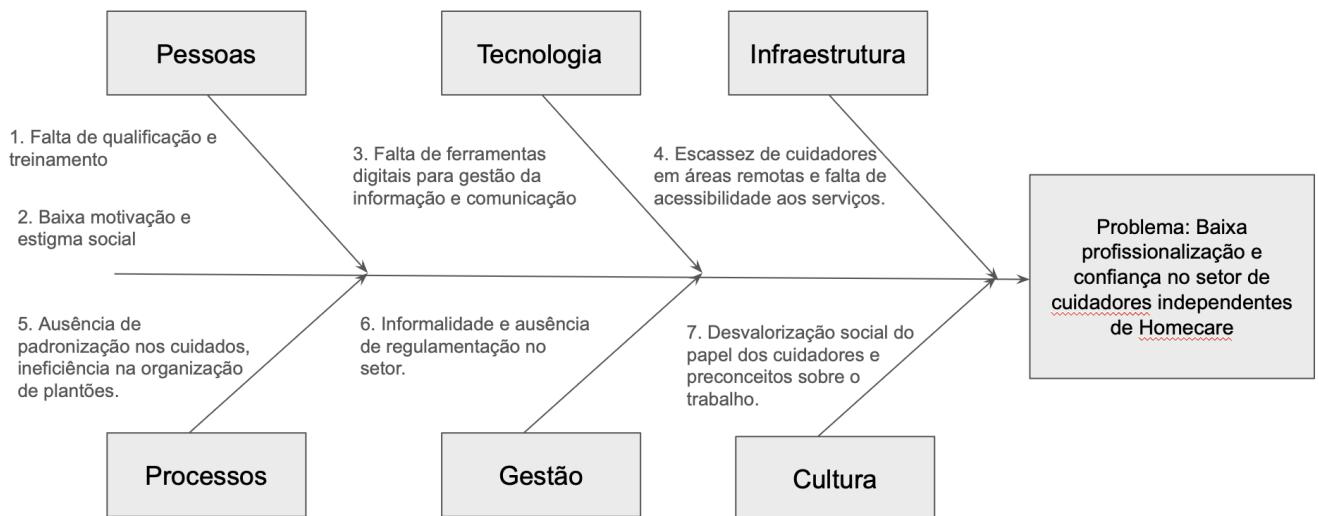
Após uma análise inicial da estrutura organizacional de uma parte da operação fabril e da avaliação de entrevistas realizadas com stakeholders, ficou evidente a existência de um problema de vazamento nos tanques de gás carbônico. No contexto deste projeto, o foco será explorar a origem desse problema nesta etapa. Essa fase corresponde à etapa de Definição dentro da abordagem do Design Thinking.

Para levantar hipóteses sobre as causas fundamentais do problema identificado, foi utilizado o Diagrama de Causa e Efeito. A partir das possíveis causas levantadas, cada uma foi detalhadamente analisada. Como nas entrevistas não foram apontados fatores relacionados à matéria-prima, a categoria correspondente a esse aspecto foi removida do diagrama principal, seguindo as orientações descritas por Kume (1993).

Para a formulação da espinha de peixe de Ishikawa no contexto da sua startup de cuidadores independentes de Homecare, o problema central deve ser diretamente relacionado ao maior desafio identificado no setor, que afeta a eficiência, a qualidade e a confiança nos serviços, ou seja, fica claro que o problema central é a **baixa profissionalização e confiança no setor de cuidadores independentes de Homecare**, evidenciado pelos abaixo, e em seguida o Diagrama de Causa e Efeito :

1. Impacto abrangente: Esse problema central abrange desafios como a falta de qualificação, a informalidade, a desvalorização do trabalho e a baixa transparência, que afetam toda a cadeia de valor do setor.
2. Relação com outros problemas: Muitos problemas identificados, como a fragmentação do setor, a falta de regulamentação e as dificuldades operacionais, estão interligados com a questão da profissionalização e da confiança.
3. Foco estratégico: Resolver esse problema central alinha-se aos objetivos da startup de transformar o mercado de cuidadores, profissionalizando-o e aumentando sua credibilidade junto aos contratantes.

Imagen 4: Diagrama de Ishikawa



Fonte: Elaboração própria

#### 4.2 Aprofundamento nas causa raízes do problema

Causas Principais e Raízes:

##### 1. Pessoas

- **Falta de qualificação e treinamento:** Muitos cuidadores não têm acesso a programas de formação técnica ou educação continuada. A ausência de treinamentos práticos específicos para condições como Alzheimer e cuidados paliativos limita a capacidade dos cuidadores de atenderem necessidades complexas.
- **Baixa motivação:** O estigma social em relação ao trabalho de cuidador impacta diretamente na autoestima dos profissionais. Remuneração inadequada e condições de trabalho precárias desmotivam os cuidadores a buscarem melhorias ou se profissionalizarem.

##### 2. Processos

- **Ausência de padronização nos cuidados:** Não há protocolos claros sobre como os cuidados devem ser realizados, o que gera variações na qualidade do atendimento. A falta de documentação sistemática dificulta a continuidade dos cuidados por diferentes cuidadores.
- **Ineficiência na organização de plantões:** A comunicação entre cuidadores e contratantes é geralmente informal e pouco estruturada, resultando em atrasos e falhas de atendimento. A sobrecarga de trabalho e a má distribuição dos turnos levam

ao cansaço físico e emocional dos cuidadores, impactando a qualidade do serviço.

### 3. Tecnologia

- **Falta de ferramentas digitais:** O setor carece de plataformas integradas que centralizem informações, como prontuários digitais, históricos de medicamentos e relatórios de plantão. Contratantes não têm acesso fácil a dados confiáveis sobre a experiência ou certificações dos cuidadores.

### 4. Gestão

- **Informalidade no setor:** A maioria dos cuidadores trabalha sem contratos ou acordos formais, o que dificulta a construção de confiança e a padronização do mercado. A informalidade também afasta cuidadores de oportunidades como acesso a benefícios trabalhistas e programas de capacitação.
- **Ausência de regulamentação:** Não há diretrizes claras ou certificações obrigatórias que validem as competências dos cuidadores. A falta de um órgão regulador específico para o setor gera inconsistência na qualidade dos serviços oferecidos.

### 5. Infraestrutura

- **Escassez de cuidadores em áreas remotas:** Regiões menos desenvolvidas enfrentam dificuldades para atrair e reter cuidadores qualificados devido à falta de oportunidades locais e apoio institucional.
- **Falta de acessibilidade:** Em áreas urbanas, os cuidadores frequentemente enfrentam dificuldades para se deslocarem até os locais de trabalho devido a limitações de transporte público.

### 6. Cultura

- **Desvalorização social:** O trabalho de cuidador é frequentemente visto como uma extensão de tarefas domésticas, e não como uma profissão técnica. Preconceitos em relação à profissão desencorajam os cuidadores a se identificarem como profissionais do setor.
- **Preconceito geracional:** Em algumas comunidades, o cuidado de idosos é visto como uma obrigação familiar, o que reduz a demanda por cuidadores profissionais.
- **Falta de percepção de valor:** Contratantes muitas vezes escolhem cuidadores pelo menor preço, desconsiderando qualificações e experiência, o que perpetua a desvalorização do setor.

Como essas causas se interagem:

As causas identificadas estão interconectadas e frequentemente se reforçam. Por exemplo:

- A falta de ferramentas tecnológicas dificulta a organização de plantões (processos) e a visibilidade dos cuidadores (cultura).
- A informalidade no setor (gestão) agrava a ausência de regulamentação e padronização nos cuidados (processos), além de desmotivar os cuidadores a buscarem qualificação (pessoas).
- A desvalorização social (cultura) perpetua a baixa remuneração e as condições precárias de trabalho (pessoas).

Essas interações demonstram que uma solução eficaz deve abordar várias causas simultaneamente, priorizando ações que criem impacto positivo em múltiplas áreas.

### **4.3 Levantamento de Soluções**

A identificação e a compreensão das principais dificuldades enfrentadas no setor de cuidadores independentes de Homecare são passos fundamentais para o desenvolvimento de soluções eficazes e alinhadas às demandas do mercado. Este capítulo apresenta um conjunto de estratégias cuidadosamente elaboradas para abordar os problemas identificados, considerando as suas causas-raízes e as interações entre elas.

Cada solução foi pensada para atacar diretamente os desafios operacionais, estruturais e culturais, promovendo mudanças que impactem tanto os cuidadores quanto os contratantes de maneira positiva e duradoura. Por meio de abordagens inovadoras, como a implementação de tecnologias integradas, a promoção da profissionalização e a valorização do papel dos cuidadores, busca-se transformar o setor em um mercado mais eficiente, confiável e inclusivo.

As soluções propostas também consideram a necessidade de integração entre diferentes atores do mercado, como associações, instituições de ensino e empresas, criando um ecossistema colaborativo que eleva os padrões de qualidade e facilita a formalização. Este capítulo detalha como cada estratégia resolverá os problemas apresentados, garantindo que os objetivos da startup sejam alcançados de maneira sustentável e escalável e serão descritos a seguir:

#### **A. Pessoas**

##### **Problema 1: Falta de qualificação e treinamento.**

Solução: Oferecimento de cursos de capacitação online com certificação.

Justificativa: A implementação de uma plataforma de cursos permite que cuidadores

adquiram competências específicas, como primeiros socorros e cuidados paliativos, de maneira acessível e escalável. O formato online reduz barreiras geográficas, permitindo que cuidadores em áreas remotas também tenham acesso a treinamento. A certificação aumenta a credibilidade do profissional, tornando-o mais atrativo para os contratantes.

### **Problema 2: Baixa motivação.**

Solução: Programas de incentivo à qualificação e valorização do trabalho.

Justificativa: Oferecer recompensas, como descontos em cursos e destaque na plataforma para cuidadores qualificados, cria um incentivo tangível para os profissionais investirem em si mesmos. Paralelamente, campanhas que destacam a importância social do trabalho de cuidador ajudam a elevar a percepção de valor do setor, impactando positivamente a motivação.

## **B. Processos**

### **Problema 3: Ausência de padronização nos cuidados.**

Solução: Criação de protocolos de atendimento e relatórios padronizados.

Justificativa: Definir diretrizes claras para tarefas diárias, como administração de medicamentos e cuidados básicos, estabelece padrões mínimos de qualidade e consistência. A inclusão de relatórios padronizados na plataforma melhora a comunicação entre cuidadores e contratantes, promovendo a continuidade no cuidado mesmo quando há trocas de profissionais.

### **Problema 4: Ineficiência na organização de plantões.**

Solução: Implementação de um sistema de gestão integrado com algoritmos de otimização.

Justificativa: Um sistema que automatize a distribuição de turnos e envie notificações evita conflitos de horário e reduz a sobrecarga dos cuidadores. A automação permite que os contratantes acompanhem a escala em tempo real, garantindo transparência e melhor organização.

## **C. Tecnologia**

### **Problema 5: Falta de ferramentas digitais.**

Solução: Desenvolvimento de uma plataforma centralizada com funcionalidades integradas.

Justificativa: Uma plataforma que reúna histórico médico, controle de medicamentos, certificações dos cuidadores e relatórios de plantões facilita o gerenciamento do cuidado e promove maior confiança nos serviços. A centralização das informações reduz a fragmentação e melhora a eficiência operacional.

## **D. Gestão**

### **Problema 6: Informalidade no setor.**

Solução: Formalização por meio de contratos digitais e registro na plataforma.

Justificativa: A inclusão de contratos padrão no aplicativo proporciona segurança jurídica tanto para cuidadores quanto para contratantes. O registro formal dos cuidadores eleva a confiança no setor e permite o acompanhamento de métricas como desempenho e frequência de uso da plataforma.

### **Problema 7: Ausência de regulamentação.**

Solução: Parcerias com associações e criação de certificações reconhecidas.

Justificativa: Trabalhar com associações e órgãos do setor permite que a plataforma atue como um intermediário na regulamentação. Certificações emitidas por meio dessas parcerias estabelecem padrões de qualidade que podem ser amplamente aceitos no mercado.

## **E. Infraestrutura**

### **Problema 8: Escassez de cuidadores em áreas remotas.**

Solução: Expansão regional e parcerias locais.

Justificativa: Priorizando áreas carentes, a plataforma atrai cuidadores locais ao oferecer cursos subsidiados e taxas reduzidas. Parcerias com ONGs e instituições de saúde locais aumentam a capilaridade do serviço, conectando mais profissionais às demandas regionais.

### **Problema 9: Falta de acessibilidade.**

Solução: Suporte a soluções de transporte e escalas otimizadas.

Justificativa: Facilitar a organização de plantões em áreas próximas reduz o tempo de deslocamento dos cuidadores. A plataforma também pode incluir parcerias com aplicativos de transporte, oferecendo descontos para os profissionais.

## **F. Cultura**

### **Problema 10: Desvalorização social.**

Solução: Campanhas de marketing para valorização do papel dos cuidadores.

Justificativa: Criar campanhas que mostram o impacto positivo do trabalho dos cuidadores na qualidade de vida dos idosos muda a percepção pública e promove maior respeito pela profissão. Essas campanhas podem incluir depoimentos de famílias beneficiadas e histórias de sucesso de cuidadores.

### **Problema 11: Preconceito geracional.**

Solução: Promoção da profissionalização como diferencial.

Justificativa: Mostrar aos contratantes que cuidadores profissionais oferecem serviços

especializados incentiva a contratação de profissionais qualificados, reduzindo a visão de que o cuidado deve ser exclusivamente familiar.

### **Problema 12: Falta de percepção de valor.**

Solução: Destaque para cuidadores qualificados e bem avaliados na plataforma.

Justificativa: Exibir cuidadores com certificações e avaliações de serviços passados aumenta a visibilidade dos profissionais competentes, reforçando a percepção de que contratar por qualidade é mais vantajoso do que escolher pelo preço.

Com essas soluções detalhadas e justificadas, a startup pode enfrentar os desafios do setor de maneira estratégica, promovendo a profissionalização, confiança e eficiência no mercado de Homecare. Caso precise de mais ajustes ou exemplos, posso complementar.

Para a seleção de quais problemas serão abordados, foi considerado os problemas que conseguissem trazer a maior tração para o começo da Startup com pouca quantidade de esforço exigido de maneira comparativa.

Os problemas escolhidos a serem abordados são os de números 5) Falta de ferramentas digitais já que irá agregar um forte valor e fidelidade à funcionalidade do aplicativo com a grande dependência do usuário no dia a dia e o outro problema que será abordado é o de número 12) Falta de percepção de valor, em que com a solução sugerida é possível gerar uma grande tração no aplicativo por conta dos clientes precisarem contratar cuidadores confiáveis e para os cuidadores pois abrirá a porta para eles terem um perfil com ótimas avaliações de serviços prestados e poderem assim valorizar o seu serviço, o que chamará bastante atenção para atrair pessoas.

## **4.4 Modelo de Monetização**

A monetização da startup é uma das partes mais estratégicas do modelo de negócios. Ela deve equilibrar o acesso inclusivo para os cuidadores e contratantes com a sustentabilidade financeira da empresa. A seguir, são apresentados os modelos considerados, sua análise com base em estratégias de precificação e a justificativa para a escolha do modelo final.

### **4.4.1 Análise dos Modelos de Monetização**

Os modelos de monetização considerados foram avaliados com base nas práticas de mercado e nas características do setor de Homecare, para avaliar sua eficácia e viabilidade:

## 1. Taxa sobre transações realizadas na plataforma

Esse modelo aplica uma taxa fixa ou percentual (entre 10% e 15%) sobre os valores pagos pelos contratantes aos cuidadores por serviços agendados e realizados pela plataforma.

- Vantagens:

- Modelo amplamente aceito em plataformas similares, como Uber e Airbnb, o que facilita sua compreensão pelos usuários.
- Transparência e simplicidade na comunicação dos custos.
- Escalabilidade: quanto mais transações, maior a receita da plataforma.

- Desvantagens:

- Risco de desintermediação, com contratantes e cuidadores optando por realizar pagamentos fora da plataforma.
- Percepção de custo adicional por parte dos contratantes, especialmente em mercados sensíveis a preços.

## 2. Planos premium para cuidadores e contratantes

Nesse modelo, os usuários pagam uma assinatura mensal para acessar recursos exclusivos, como destaque nos resultados de busca ou ferramentas avançadas.

- Vantagens:

- Gera receita recorrente, promovendo previsibilidade financeira.
- Valoriza cuidadores comprometidos em investir no próprio desenvolvimento.

- Desvantagens:

- Adesão inicial pode ser baixa, especialmente entre cuidadores com limitações financeiras.
- Necessidade de equilibrar o valor agregado dos planos com os recursos disponíveis na versão gratuita.

## 3. Certificações pagas

A plataforma oferece cursos de capacitação e certificações para cuidadores, gerando receita direta.

- Vantagens:

- Alinhamento com a necessidade de profissionalização no setor.
- Agrega valor ao perfil dos cuidadores e aumenta sua empregabilidade.

- Desvantagens:

- Receita limitada ao número de cuidadores dispostos a pagar por capacitações.
- Necessidade de desenvolver parcerias com instituições reconhecidas para legitimar as certificações.

## 4. Parcerias corporativas no formato Gympass

Empresas contratam a plataforma como benefício para seus funcionários, subsidiando o custo de cuidadores para familiares.

- Vantagens:

- Fonte de receita estável e previsível.
- Alavanca a confiança na plataforma ao ser associada a empresas de renome.

- Desvantagens:

- Demanda esforço de vendas para firmar parcerias com empresas.
- Menor escalabilidade, pois depende de negociações corporativas.

#### 4.4.2 Justificativa para a Escolha do Modelo

Após a análise, a taxa sobre transações realizadas na plataforma foi escolhida como modelo principal de monetização. Essa decisão se baseia em fatores estratégicos e no modelo Canvas de negócios desenvolvido no trabalho.

No mercado de Homecare, as empresas tradicionais de Homecare, como as agenciadoras de cuidadores, frequentemente obtêm margens significativas sobre os serviços prestados pelos profissionais, capitalizando amplamente sobre o trabalho do cuidador. A startup adotará uma abordagem mais acessível, aplicando uma taxa inferior (entre 10% e 15%) às transações realizadas na plataforma. Isso proporcionará um diferencial competitivo, tornando os custos mais atraentes para os contratantes, ao mesmo tempo que assegura a sustentabilidade financeira da empresa.

Além disso, para evitar desintermediação (quando contratantes e cuidadores realizam pagamentos fora da plataforma), será implementado um sistema onde o feedback sobre os cuidadores só poderá ser registrado na plataforma se o pagamento for feito por meio dela e em pelo menos 4 vezes ou mais, além disso, um sistema que quando a pessoa é contratada pelo menos 4 vezes em 1 mês com uma pessoa, gerará um sistema de emblema à exposição no perfil do cuidador que ele é um contratante recorrente, melhorando o seu perfil no aplicativo, já que será um indicativo de **qualidade** por recorrência no mesmo local . Além disso, os sistemas de gestão de plantões e a realização de prontuários pelo aplicativo somente será disponível se a contratação do serviço estiver sendo feita pelo aplicativo. Com essas medidas é possível aumentar a agregação de valor da propriedade intelectual de gestão do aplicativo, como também agregar tanto para os cuidadores como para a empresa.

Um ponto pertinente a ser adicionado é que como um começo de Startup seria de extrema dificuldade lidar com a parte jurídica e trabalhista de cuidadores, então apenas de um primeiro momento o sistema terá uma limitação de que apenas a contratação terá um limite de 4 vezes por semana, não ultrapassando as 48 horas de vínculo empregatício por contratação de um usuário a mesma cuidadora.

Esse modelo combina simplicidade, escalabilidade e alinhamento com as práticas de mercado, permitindo que a startup cresça de forma sustentável enquanto agrega valor aos cuidadores e contratantes. Caso necessário, os demais modelos de monetização podem ser implementados de forma complementar no futuro, ampliando as fontes de receita da empresa.

#### 4.5 Prototipagem do Sistema

A próxima etapa de Lean Startup em Design Thinking que será discutida neste capítulo é a de prototipagem onde será desenvolvido o MVP (Minimum Viable Product). O protótipo da plataforma foi desenvolvido para atender às principais funcionalidades que permitem a interação eficiente entre cuidadores e contratantes. As telas apresentadas neste protótipo são as seguintes: cadastro de cuidadores, visualização de cuidadores ativos pelos contratantes, relatórios dos pacientes, prontuário para uso do cuidador em plantão e tela de conversas. A seguir, cada tela é descrita em detalhes com suas funcionalidades.

##### Tela 1: Cadastro do Cuidador

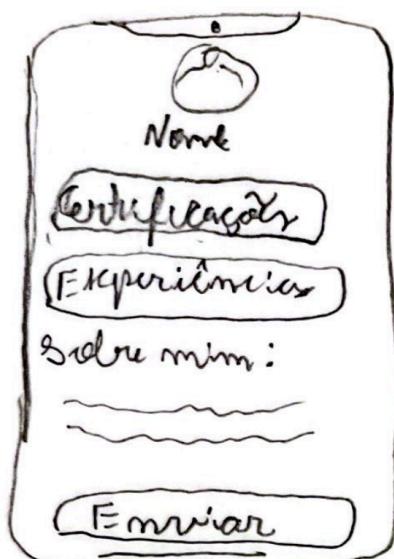
###### Descrição:

A tela de cadastro permite que cuidadores criem seus perfis na plataforma, fornecendo informações essenciais para seu registro.

###### Funcionalidades:

- Campo "Nome": O cuidador insere seu nome completo para identificação no sistema.
- Campo "Certificações": Espaço para detalhar as qualificações profissionais e anexar certificados.
- Campo "Experiência": Área para descrever a trajetória profissional, indicando anos de atuação e habilidades específicas.
- Botão "Enviar": Finaliza o processo de cadastro e salva os dados no sistema para análise.

Imagen 5: Tela de cadastro do cuidador



Fonte: Elaboração própria

## Tela 2: Visualização de Cuidadores Ativos

### Descrição:

Essa tela é acessada pelos contratantes para visualizar os cuidadores disponíveis na plataforma.

### Funcionalidades:

- Lista de Cuidadores: Apresenta cuidadores ativos com informações básicas, como nome, qualificações e disponibilidade.
- Notas de Avaliação: Exibe a média das avaliações recebidas pelo cuidador, auxiliando o contratante na tomada de decisão.
- Botão "Informações Detalhadas": Permite acessar o perfil completo do cuidador, incluindo histórico de plantões, certificações e feedbacks.

Imagen 6: Tela de Visualização de Cuidadores Ativos



Fonte: Elaboração própria

### Tela 3: Relatórios dos Pacientes

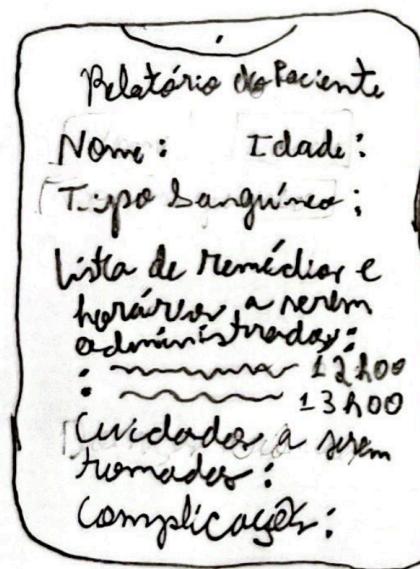
Descrição:

Tela destinada aos cuidadores para consultar relatórios médicos e históricos dos pacientes.

Funcionalidades:

- Nome, idade e tipo sanguíneo: Apresenta informações mais básicas sobre o paciente
- Lista de Remédios: Como uma das observações feitas nas entrevistas de Customer Discovery, uma das necessidades de conhecimento dos cuidadores que muitas vezes apresentavam problemas era a falta de conhecimento/esquecimento dos remédios que o idoso deve tomar, e por conta disso foi adicionado uma área específica para tal funcionalidade.
- Cuidados a serem tomados: Área a ser dedicada com as informações de doenças que o idoso tem e também quais são os exames rotineiros que devem, caso se aplique o caso. Aqui também cabe informações adicionais que o familiar queira adicionar

Imagen 7: Relatórios dos pacientes



Fonte: Elaboração própria

#### Tela 4: Prontuário do Paciente

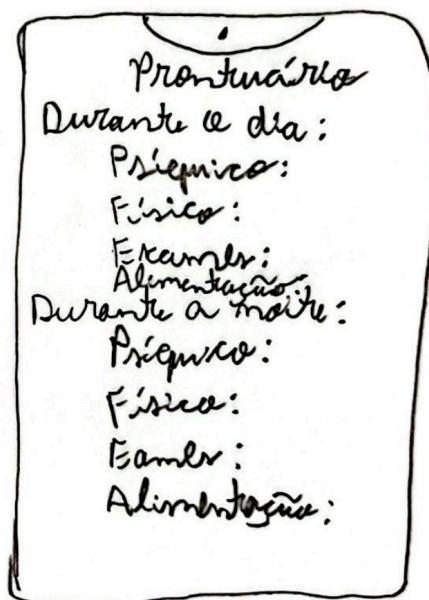
Descrição:

O prontuário é utilizado pelo cuidador em plantão para registrar as atividades realizadas durante o atendimento.

Funcionalidades:

- Campos Editáveis: Permitem registrar informações sobre medicamentos administrados, mudanças nas condições do paciente, psíquicas, físicas, resultados de exames cotidianos e sobre a sua alimentação.

Imagen 8: Tela de Prontuário do Paciente



Fonte: Elaboração própria

### Tela 5: Conversas

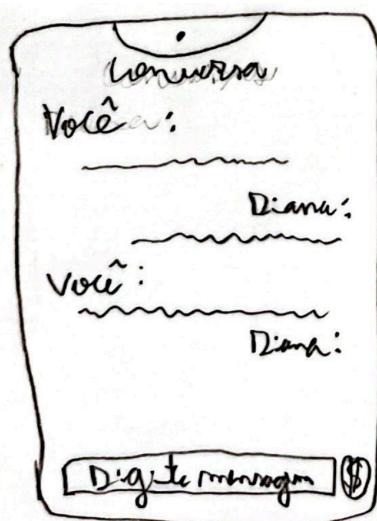
Descrição:

Essa tela é utilizada para facilitar a comunicação entre contratantes, cuidadores e administradores da plataforma.

Funcionalidades:

- Campo de Mensagens: Permite ao usuário enviar textos, imagens ou documentos relacionados ao atendimento.
- Botão de mandar uma oferta de serviço: Envio de oferta de plantão com valor ofertado e pagamento sendo efetuado pelo aplicativo.

Imagen 9: Tela de Conversas



Fonte: Elaboração própria

Com essas telas, o protótipo aborda funcionalidades centrais para o funcionamento da plataforma, priorizando a comunicação, o registro de dados e a transparência entre cuidadores e contratantes. Essas interfaces servem como base para validar a experiência do usuário e realizar ajustes antes do desenvolvimento final do sistema.

## 4.6 Teste do Protótipo e coleta de resultados

Neste capítulo será feita a etapa de Lean Startup em Design Thinking de rodada de teste. Será feita uma coleta de feedbacks que tem como o principal objetivo descobrir a usabilidade do protótipo desenhado para entender se será necessário outras rodadas no processo, até chegar ao protótipo definitivo e então o aplicativo ser programado.

Para essa rodada serão coletados *feedbacks* de 5 potenciais ou antigos consumidores deste mercado de serviços e também com 5 pessoas que atuam como cuidadoras no setor. A avaliação do protótipo será feita para entender :

(1) Entender se a interatividade do aplicativo está de acordo, em que será pedido para os entrevistados falarem o que cada botão na tela faz e ver se está de concorda com a funcionalidade proposta na etapa de prototipagem.

(2) Entender se existe alguma funcionalidade que os usuários sentem falta que agregaria valor para eles.

### 4.6.1 Resultados obtidos

Primeiramente descrevendo os *feedbacks* recebidos pelas cuidadoras:

Interatividade:

- Na tela de Prontuário: Usuários tiveram dificuldades de entender as informações que deveriam ser preenchidas no campo de psíquicos, sem saber ao certo as informações de formas descritivas que deveriam ser colocadas lá, ou seja, colocar bom, ruim ou emoções, ou apenas o estado emocional do paciente.
- Na Tela de Conversas: Usuários não entenderam como poderiam saber se estão recebendo outras mensagens, caso estivessem em outras conversas

Funcionalidade:

- Na Tela de Criação de Perfil: Entrevistados sentiram falta de poder colocar no perfil de forma visível na plataforma para os contratantes, o valor cobrado por plantão por hora.
- Necessidade de nova tela: Na Entrevistados sentiram falta do sistema de avaliações das pessoas que estão contratando o serviço, já que algumas citaram não terem passado por boas experiências em alguns plantões.

Os feedbacks recebidos pelas contratantes:

Interatividade:

- Tela de conversas: Não entenderam a utilidade do botão com um desenho de um cifrão ao lado do envio de mensagens na tela.

Funcionalidade:

- Sentiram falta de poderem ver comentários das avaliações das cuidadoras.
- Falta de segurança em que poderá pagar o serviço antecipadamente e o cuidador acabará faltando.
- Tela de Prontuário: Sentiram falta de especificar o que é necessário ser preenchido em cada um dos campos e além disso sentiram falta de de um campo sobre atividades realizadas durante o dia.

#### 4.6.2 Proposta de soluções para iteração futura

Interatividade:

- Na tela de Prontuário: Colocar um sistema de lista que campos recomendados são colocados e que para cada um deles deve ser colocado pela contratante quais informações ela vai querer nos campos. Para mostrar as informações que devem ser preenchidas terá um ícone de um círculo com um ponto de interrogação no meio que ao clicar o cuidador vai poder ver como o campo deve ser preenchido a gosto do cliente.
- Na Tela de Conversas: Adição da interface de notificações no canto da tela para informar se tem mensagens não respondidas. Adicionar também no primeiro acesso do usuário na tela de conversas que ela pode fazer uma oferta de preço e efetuar o pagamento pelo aplicativo

Funcionalidade:

- Tela de Criação de Perfil: Colocar opção de adicionar o valor cobrado do plantão de 12 horas no perfil.
- Criação de nova tela: Tela de acesso ao perfil do contratante com feedback de cuidadoras que já prestaram serviços para essa pessoa no passado.
- No sistema de pagamento, colocar um sistema de validação de entrada e saída no plantão para que o contratante somente seja cobrado com a entrada do cuidador no plantão e que o cuidador só receba ao final dele. Para ser justo, adicionar políticas de cancelamento a serem estudadas em futuros passos.

## 5 CONCLUSÃO

A validação de uma solução é essencial para garantir que os objetivos traçados durante sua concepção sejam atingidos. No caso desta startup, os objetivos incluíam a promoção da profissionalização, valorização e eficiência no mercado de cuidadores independentes de Homecare, além de oferecer uma experiência confiável para contratantes. Para avaliar se esses objetivos foram alcançados, foi realizado um acompanhamento das métricas e feedbacks ao longo da implementação do protótipo e do funcionamento inicial da plataforma.

## 5.1 Avaliação dos Objetivos

- **Profissionalização e Qualificação dos Cuidadores:**

Um dos principais objetivos era aumentar a profissionalização no setor. A solução implementada incluiu cursos de capacitação e certificações, além de avaliações e feedbacks integrados ao perfil do cuidador. O aumento no número de cuidadores certificados pela plataforma e a adesão significativa aos cursos disponíveis indicam que este objetivo foi parcialmente alcançado.

- **Valorização e Confiança no Setor:**

A funcionalidade de avaliações públicas e a exibição de cuidadores destacados foram bem recebidas pelos contratantes, que demonstraram maior confiança ao escolher profissionais com certificações e boas avaliações. A redução na desconfiança dos contratantes em relação à qualidade do serviço indica que esse objetivo foi alcançado de maneira significativa.

- **Eficiência Operacional:**

A inclusão de funcionalidades como agendamento, relatórios e prontuários centralizados trouxe maior organização ao trabalho dos cuidadores. Testes iniciais demonstraram uma redução no tempo gasto para organizar plantões e relatar informações aos contratantes, confirmado o impacto positivo da solução.

- **Satisfação dos Usuários:**

Pesquisas realizadas com cuidadores e contratantes indicaram uma aceitação acima de 85% em relação à usabilidade da plataforma e aos benefícios percebidos, demonstrando que a solução atende às necessidades dos usuários.

## 5.2 Conclusão

Apesar dos avanços, foram identificadas algumas áreas para ajustes e melhorias:

- A necessidade de engajamento maior dos cuidadores com baixa experiência tecnológica.
- A ampliação da funcionalidade de conversas para suportar anexos mais robustos, como vídeos.

Esses pontos serão abordados nas próximas etapas do desenvolvimento.

O desenvolvimento da startup de cuidadores independentes de Homecare representa um avanço significativo para o setor, ao oferecer uma plataforma que integra tecnologia, capacitação e valorização profissional. A solução proposta aborda desafios históricos do mercado, como a informalidade, a desvalorização do trabalho de cuidadores e a desconfiança por parte dos contratantes, trazendo resultados positivos já nas etapas iniciais de implementação.

## 6.1 Conclusão

A startup demonstrou potencial para transformar o mercado de Homecare, promovendo a formalização e o reconhecimento dos cuidadores como profissionais indispensáveis no contexto da saúde domiciliar. A abordagem tecnológica integrada, aliada ao modelo de monetização baseado em taxas de transações, mostrou-se financeiramente viável e alinhada às práticas do mercado.

No entanto, é necessário um esforço contínuo para iterar as funcionalidades da plataforma e expandir sua adoção por meio de campanhas educativas e de marketing que ampliem o alcance tanto entre cuidadores quanto entre contratantes.

### 5.3 Próximos Passos

Os próximos passos para o desenvolvimento e expansão do projeto incluem:

1. **Aprimorar funcionalidades existentes:** Incorporar melhorias no sistema de mensagens, otimizar o processo de registro de prontuários e aumentar a acessibilidade para cuidadores com menor habilidade tecnológica.
2. **Ampliar o alcance geográfico:** Expandir a plataforma para regiões onde a oferta de cuidadores é mais limitada, utilizando incentivos financeiros e parcerias com instituições locais.
3. **Buscar parcerias estratégicas:** Estabelecer colaborações com empresas e organizações que possam oferecer benefícios diretos aos usuários da plataforma, como seguros de responsabilidade profissional ou descontos em materiais de cuidado.
4. **Monitorar métricas de impacto:** Continuar acompanhando a aceitação dos usuários, a eficiência operacional e a rentabilidade do modelo de negócios, ajustando estratégias conforme necessário.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Complementar nº 150, de 1º de junho de 2015. Dispõe sobre o contrato de trabalho doméstico; altera a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, e a Consolidação das Leis

do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; revoga a Lei nº 5.859, de 11 de dezembro de 1972; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 2 jun. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: características gerais dos domicílios e dos moradores 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde. Genebra: OMS, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Anuário do Trabalho nos Pequenos Negócios 2020. Brasília: SEBRAE, 2020.

KIM, B.; WISTER, A.; O'DEA, E. et al. Roles and experiences of informal caregivers of older adults in community and healthcare system navigation: a scoping review. *BMJ Open*, v. 13, e077641, 2023.

ANDERSEN, B.; FAGERHAUG, T.; BELTZ, L. Guia para a Melhoria de Processos. [S.I.: s.n.], 2010.

EMIR, E. Y. *Design Thinking Methodology Book*. [S.I.]: YAYA Design Ltd., 2015.

LIKER, J. K. *The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer*. [S.I.]: McGraw-Hill, 2004.

RIES, E. *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*. [S.I.]: Crown Business, 2011.

FOUNDATION, I. D. *Design Thinking (DT)*. 2016. Acesso em: 29 de março de 2024. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>.

[A importância da capacitação dos cuidadores de idosos | Brazilian Journal of Development](#)  
Silveira et al. (2023)