

Estudo de Caso App Marcação de Consultas

Mirlaine Brasil

Visão Geral do Projeto



O produto:

Criação de um aplicativo para marcação de consultas para pessoas que utilizam o SUS



Duração do projeto:

6 meses



Project overview



O problema:

Muitas filas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), sobrecarregando funcionários, e desrespeitando o tempo dos pacientes.



O objetivo:

Que os pacientes consigam ter acesso ao seus dados de saúde de forma organizada e marcar as próprias consultas online.

Project overview



Meu papel:

UX researcher e UX designer



Responsabilidades:

Realizar pesquisas com usuários, criar wireframes, e desenvolver protótipos

Entendendo O usuário

- Pesquisa de usuário
- Personas
- Declarações de problemas
- Mapas de jornada do usuário

Pesquisa de usuário



A pesquisa foi realizada de forma online, com cinco participantes de diferentes idades, gêneros, raças e ocupações. Os participantes realizaram algumas tarefas no aplicativo, como encontrar um profissional, marcar uma consulta e acessar seu histórico de saúde. Depois, eles responderam a um questionário baseado na Escala de Usabilidade do Sistema. Coletei as informações de forma escrita, identifiquei o grau de satisfação que eles tiveram em cada tarefa, detectei momentos de dúvidas e satisfação. Com os dados pude constatar possíveis melhorias, como adicionar mais feedback nas telas, para o usuário se sentir mais seguro com a próxima etapa.

Pesquisa de usuário: pontos problemáticos

1

Botão marcar consulta

O botão de marcação não está bem visível ou o fluxo não parece fácil de percorrer

2

Númerar etapas

Deixar as etapas enumeradas para que usuário entenda o próximo passo

3

Resumo na tela inicial

No final da marcação manter o resumo com as informações em uma área de destaque

4

Busca por voz

Alguns usuários são idosos, uma busca por voz ajudaria pois eles tem familiaridade com a ferramenta do google

Persona: Verônica

Declaração do problema:

Verônica é uma moradora de Canoas que precisa marcar consultas médicas de forma online, pois não tem tempo para ir na UBS, trabalha 6 dias na semana e tem uma filha pequena.



Name Verônica

Age: 35 anos

Education: Ensino Médio

Hometown: Canoas

Family: Mora com filha e marido

Occupation: Vendedora

“Gostaria de aproveitar melhor o tempo, meu dia é muito corrido”

Goals

- Fazer uma graduação
- Ter tempo livre para a família e amigos
- Ser reconhecida no trabalho
- Ajudar seus pais

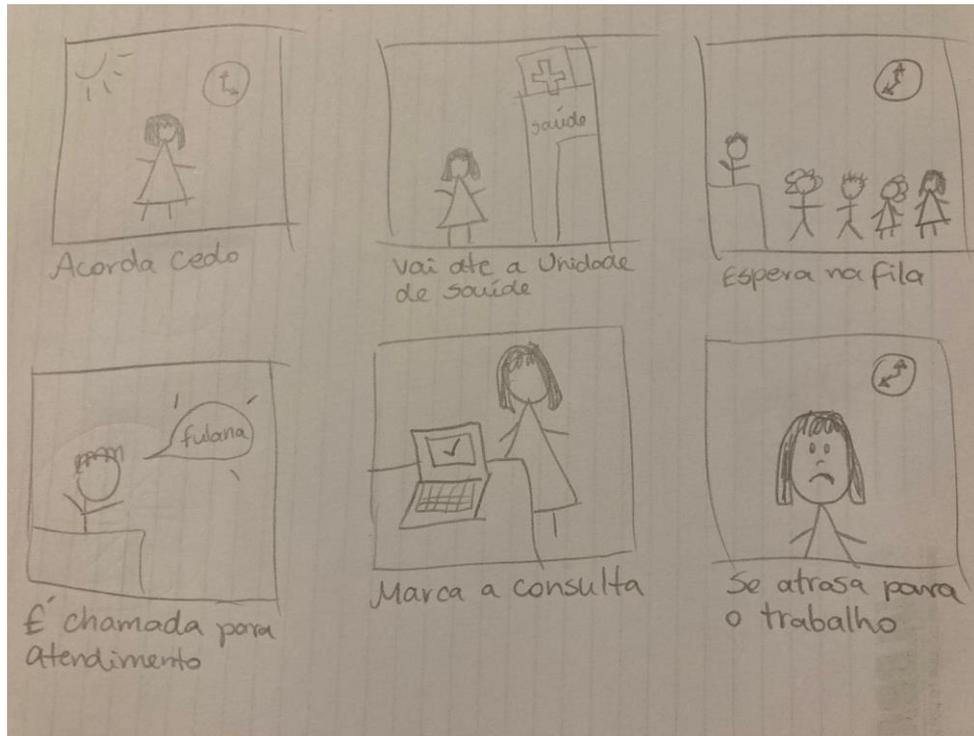
Frustrations

- Se sente esgotada
- Tem muitas tarefas no dia e não consegue fazer tudo

Verônica vendedora em uma loja de departamento, mora em Canoas RS, com sua filha e seu marido. Ela trabalha de segunda a sábado, e percebe que não tem muito tempo livre. Quando precisa marcar consultas médicas utiliza a UBS, mas precisa ficar horas na fila e nem sempre consegue marcar.

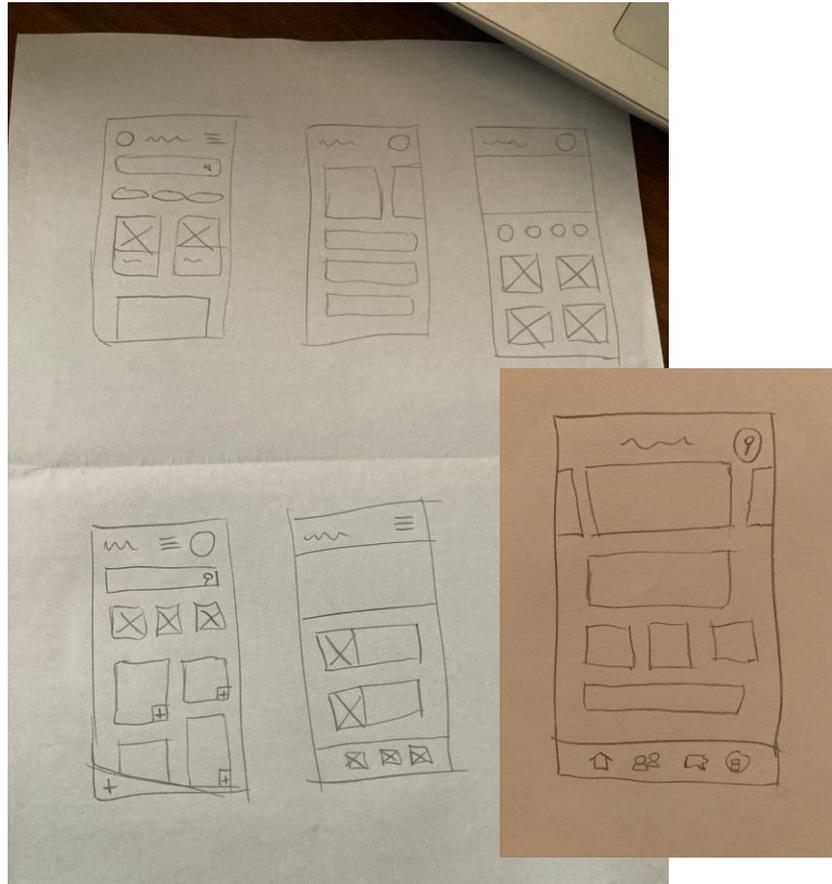
User journey map

Verônica, assim como muitas mães precisam marcar consultas antes do horário de trabalho, mas ao chegar na UBS precisa enfrentar grandes filas, e o pior, nem sempre conseguem agenda aberta para marcação



Wireframes de papel

Criei algumas ideias para a tela principal, mas seguindo a entrevista com os usuários, percebi que a versão que mais ajudaria era com o botão bem aparente, para não ter dúvidas de como realizar a marcação.



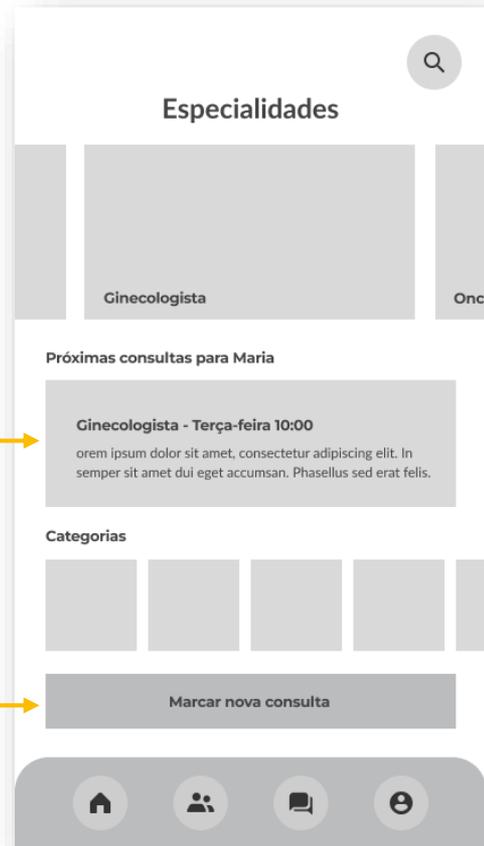
Wireframes Digital

Foi adicionado uma área onde ficam anotadas as próximas consultas, como um lembrete para o usuário. Também foi incluído um botão de marcação de consulta na primeira tela.

Resumo das próximas consultas



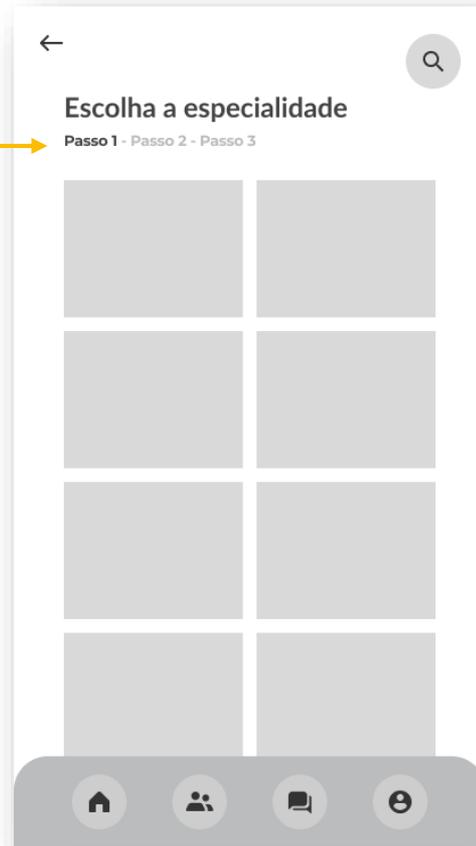
Botão de marcação bem aparente



Wireframes Digital

Foi adicionado um passo a passo nas telas para que o usuário saiba em que parte do fluxo está. O menu no rodapé possui ícones para facilitar a identificação dos botões.

Númerando etapas:
Passo 1, 2 e 3



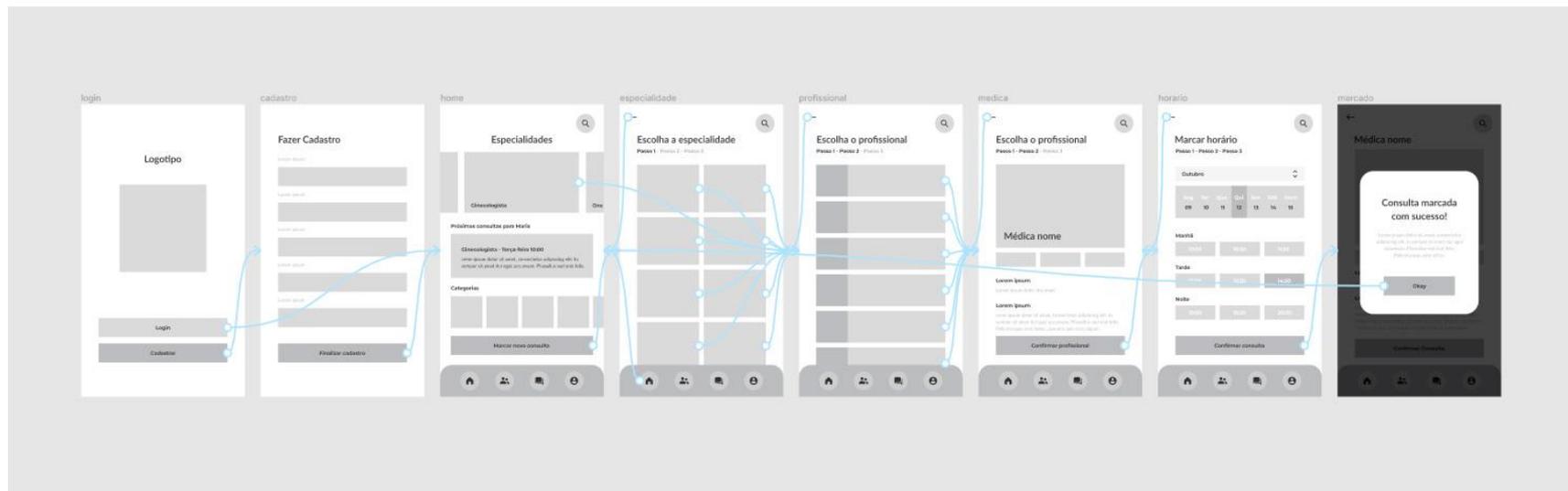
Menu com ícones



Protótipo de baixa fidelidade

<https://www.figma.com/proto/WEm7wnR6P4VGQXYiEHX3PO/Mirr?type=design&node-id=2462-7884&t=ycryID3hFzt3n7JL-1&scaling=scale-down&page-id=710%3A472&starting-point-node-id=2320%3A7710&mode=design>

Realizar o cadastro ou fazer o login > botão marcar consulta > escolher especialidade > escolher profissional > conferir dados do especialista > marcar horário > consulta marcada!



Estudo de usabilidade: descobertas

Através dos estudos pude encontrar descobertas úteis para o aplicativo, como destacar sempre o conteúdo mais importante e não colocar muitas informações para o usuário não ficar confuso, pessoas mais velhas precisam de funcionalidades distintas.

Resultados 1ª rodada

- 1 Botão principal em destaque
- 2 Alguns usuários precisam ser guiados pelo passo a passo
- 3 Sempre dar feedback sobre a tarefa

Resultados 2ª rodada

- 1 Não colocar muitas informações
- 2 Inserir lembrete de consultas já marcadas
- 3 Pessoas idosas preferem a busca por voz

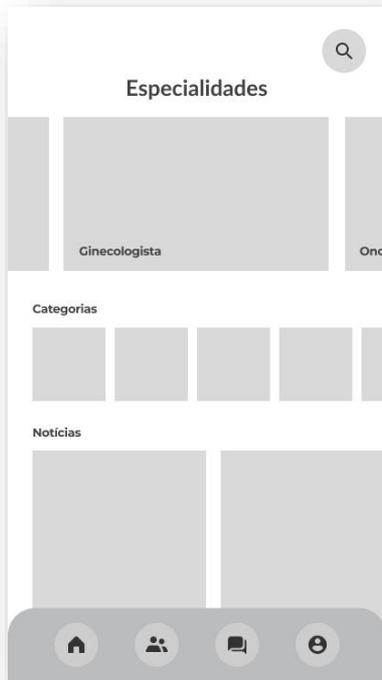
Refinar o design

- Mockups
- Protótipo de alta fidelidade
- Acessibilidade

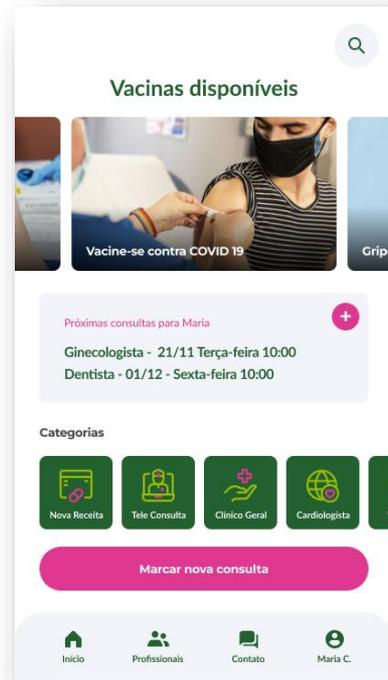
Mockups

O botão em destaque indica a principal tarefa do App. O lembrete de próximas consultas ajuda o usuário a lembrar do compromisso.

Antes do estudo de usabilidade



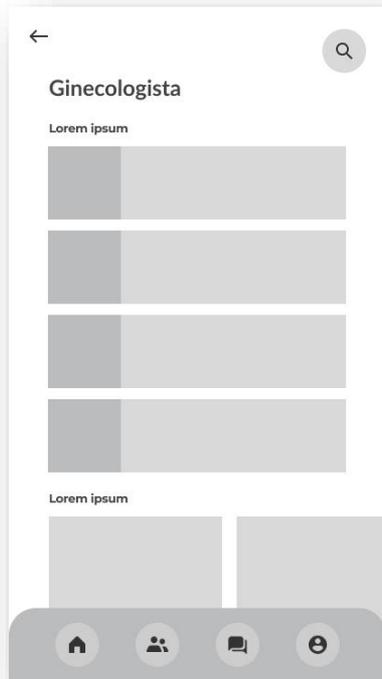
Depois do estudo de usabilidade



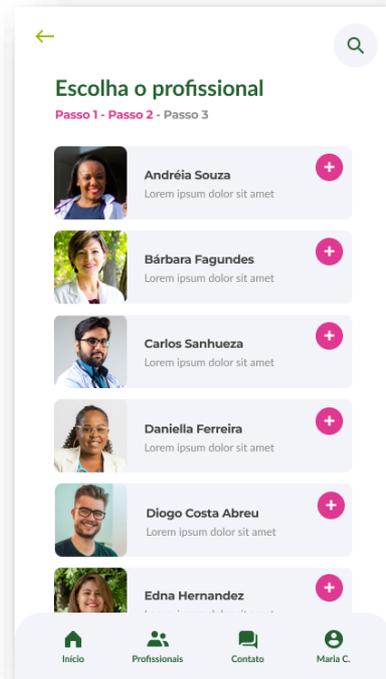
Mockups

O passo a passo guia o usuário dentro do fluxo de marcação de consulta, assim ele sabe em qual etapa está e quantas precisa passar para finalizar a tarefa.

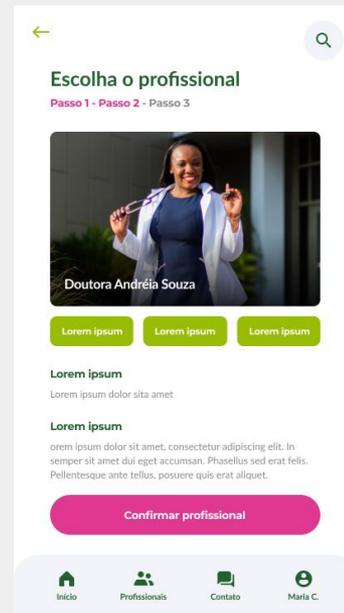
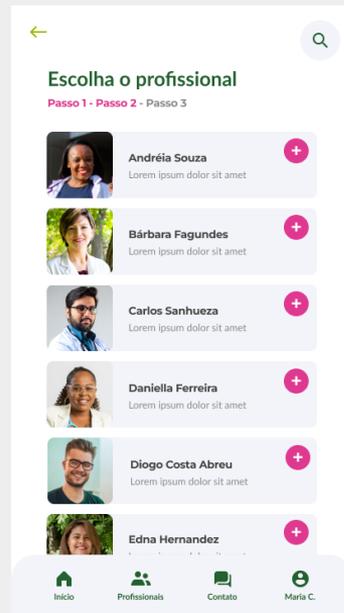
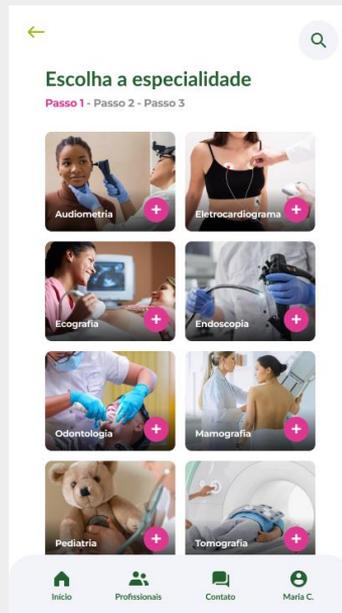
Antes do estudo de usabilidade



Depois do estudo de usabilidade

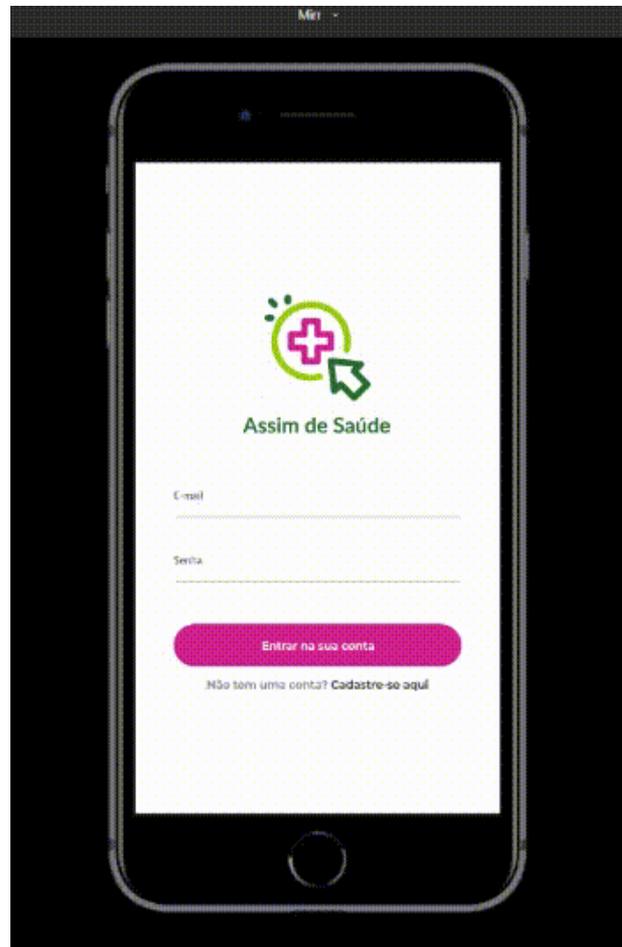


Mockups



Protótipo de alta fidelidade

<https://www.figma.com/proto/WEm7wnR6P4VGQXYiEHX3PO/Mirr?type=design&node-id=2320-7710&t=NpHPRZQIH6X2tsj-1&scaling=scale-down&page-id=710%3A472&starting-point-node-id=2320%3A7710&mode=design>



Accessibility considerations

1

Botões e imagens com a ferramenta alt, para leitores de tela mostrarem o conteúdo do app

2

Busca por voz para ajudar usuários idosos ou com alguma deficiência a pesquisar sem precisar digitar

Daqui
para frente

- Aprendizado
- Próximos passos

Aprendizado



Impacto:

Tive aprendizados incríveis, conhecendo as etapas dessa área, conversando com usuários, entendendo suas necessidades e dores. Esse projeto é especial pois vejo as pessoas da minha cidade sempre em grandes filas para poder cuidar da saúde, e acredito que a tecnologia está a nossa disposição para facilitar tarefas burocráticas como marcar uma consulta no posto de saúde.



O que aprendi:

Apreendi com muitas pessoas diferentes, fiquei animada e ansiosa por validar logo as ideias que vinha surgindo. A jornada foi prazerosa, e espero que tenham mais projetos sobre esse tema e que possam impactar a vida das pessoas.

Próximos passos

1

Mostrar o projeto para
mais pessoas e ir
atualizando

2

Estudar mais sobre a
acessibilidade das
páginas e ferramentas
sobre o assunto

3

Me aprimorar em novas
fucionalidades e criar
mais projetos

Vamos nos conectar!



Obrigada pela atenção!
Se ficou com dúvida ou tem alguma sugestão para o meu trabalho
Entre em contato mirbrasil@gmail.com

Veja mais jobs em www.mirbrasil.com