

DESAFIO COVID-19

Como poderíamos monitorar em tempo real os fluxos populacionais para identificar, educar e coibir aglomerações ou comportamentos inadequados ou em não conformidades com as determinações de isolamento social?

Primeiro passo: Alinhar toda a equipe.

Analisar, fazer pesquisas, ir atrás de métricas de negócio, conversar com stakeholders ou fazer pesquisa por mim mesmo. Isso me faz entender:

- Por que esse é um problema relevante?

Descobriu-se com base nos gráficos apresentados que a disseminação da doença está 30% de casos diários no Brasil. E o problema é que se continuar assim vai chegar a um certo ponto que a quantidade de leitos hospitalares não irão suportar mais.

Objetivo: Achatar a curva de crescimento de modo que a quantidade de casos não ultrapasse a capacidade hospitalar e por consequência reduzir as mortes causadas pelo vírus.

- Quem são os usuários?

Grupo de risco, trabalhadores essenciais, trabalhadores em geral, agentes de saúde, autoridades policiais. **Deve-se prover uma solução para cada um dos usuários!!!**

- Entender o contexto

Uma pessoa (trabalhadores gerais, fora do grupo de risco) **saindo de casa**, o que ela faz antes de sair, o que faz durante o período que está fora e o que faz depois que chega em casa.

Antes: Posso prover informações para que ela decida para onde ela vai.

Durante: Manter cuidados durante o deslocamento

Depois: Mostrar formas de higienização para que ela cuide de não transmitir o vírus para seus familiares.

Neste contexto pode ser utilizado o **smartphone** da pessoa como dispositivo de entrada de informações.

Uma pessoa precisando de ajuda

Alguém do grupo de risco se preocupando em como terá de fazer suas atividades sendo que não pode sair de casa.

Neste contexto pode ser utilizado o **smartphone** da pessoa como dispositivo de entrada de informações.

Uma pessoa (dos serviços essenciais) trabalhando...

Neste contexto ele pode usar o **desktop**.

ALTERNATIVAS

1. Alertas de riscos nos locais com base na quantidade de pessoas infectadas
2. Alerta de aglomerações – Serviria para que as autoridades policiais sejam notificadas sobre aglomerações.
3. Viabilizar colaboração – Serviria para que a população se ajude fazendo com que pessoas do grupo de risco usem seus smartphones para pedir ajuda com uma compra ou farmácia, para pessoas mais jovens.
4. Identificar contaminação – Compartilhar dados e caso esteja infectado outros usuários serão notificados caso cruze caminho com esse usuário infectado

PRIORIZAÇÃO

Nesta etapa tem que fazer a comparativa de impacto x esforço.

Alternativa 1: Alto impacto e Alto esforço

Alternativa 2: Alto impacto e Alto esforço

Alternativa 3: Médio impacto e Alto esforço

Alternativa 4: Alto impacto e baixo esforço

MÉTRICAS

Métrica legging (métricas de atraso)

- Reduzir taxa de mortes.
- Reduzir taxa de contaminação.
- % de isolamento em áreas com o app.
- % de isolamento de notificados.

SOLUÇÃO

1. Identificar a contaminação
2. Notificar quem se contaminou
3. Incentivar isolamento

APLICATIVO

Tela Inicial

Como você está se sentindo hoje ?

Se a resposta for **bem**, ok não precisa fazer mais nada. Agradece a resposta e disponibiliza um botão para fechar o app.

Se a resposta for **mal**, abre uma nova tela no aplicativo e pergunta o nível de febre mostrando opções como 35°, 36°... . Porém, a pessoa pode não ter um termômetro ali na hora o que impede de fazer essa aferição corretamente.

Outra forma ainda mais simples seria disponibilizar alguns botões para a pessoa marcar. Como por exemplo. Febre, tosse, dificuldade de respirar... . Neste cenário ela só precisa marcar as opções que sentir que for verdadeira.

Quando a pessoa salientar que está com os sintomas típicos da covid-19, pode subir um popup na tela perguntando se ela deseja compartilhar a informação. Isso pode ser feito de algumas maneiras, como:

Deseja compartilhar que está contaminado?

Botão sim, Botão não

Deseja compartilhar seus dados anonimamente ?

Botão sim, Botão não

Deseja ajudar a salvar vidas compartilhando seus dados de forma anônima?

Botão sim, Botão não

Cada uma das abordagens acima resulta em diferentes reações dos usuários.

A primeira pode ser que o usuário não deseja realizar a ação na maioria das vezes. Talvez isso pelo medo de que todas as pessoas saibam que ela esteja contaminada.

A segunda abordagem pode ser um pouco mais compreensiva da parte dos usuários, porque oferece a oportunidade de compartilhar os dados anonimamente.

A última, mexe um pouco com o sentimental do usuário. Quando se fala em salvar vidas e ainda de maneira anônima, ele pode estar mais suscetível a realizar a ação e é isso que queremos.

Esta parte de lidar com títulos, textos e escrita deve ser a parte do UX chamada de **UX Writing**. Para uma melhor abordagem, deve-se fazer o teste com o usuário. Geralmente faz-se o teste A/B para ver qual performou melhor.

Cenário onde uma pessoa cruza caminho com quem está contaminado

Neste caso podemos notificar a pessoa mostrando a mensagem.

“Você acaba de se aproximar de uma pessoa suspeita com COVID-19”

Assim, podemos colocar dois botões:

1. Vou para casa me isolar
2. Vou continuar transitando normalmente

Dependendo do botão que a pessoa clicar, poderíamos fazer uma avaliação das pessoas que realmente ficaram em casa versus aquelas que clicaram no botão 1.

Partindo da ideia de que devemos disponibilizar o produto com o menor esforço e custo, estes botões poderiam ficar para uma futura atualização do app e deixar para ver a estatística de isolamento com base apenas a porcentagem de pessoas que foram notificadas versus as que realmente ficaram em casa.

Porém, a mensagem pode ainda ser diferente e pode influenciar ainda mais no comportamento esperado (isolamento). De novo, usando das técnicas de UX Writting, podemos escrever:

“Você acaba de se aproximar de uma pessoa suspeita com COVID-19. Recomendamos que fique em isolamento por 7 dias para salvar vidas.”

Quais hipóteses resolver com essa solução?

Acredito que se as pessoas que sabem que se aproximaram de alguém contaminado, irão optar pelo isolamento.

Se 75% delas verem uma notificação mudarem seu comportamento nos 5 dias seguintes, então estarei certo.

Acredito que regiões onde o uso do aplicativo é elevado, a taxa de contaminação é baixa.

Estarei certo se a taxa de contaminação for menor com base em dados oficiais do governo, nas regiões com maior densidade de aplicativos instalados.

Estratégia de entregas

Versão 1

1. Identificar contaminação
2. Notificar quem se aproximou
3. Incentivar isolamento

Versão 2 e subsequentes...

1. Melhorar mensagens
2. Incluir mais informações educativas
3. Notícias
4. Incluir dados GPS para dashboard
5. Alertas de riscos locais
6. Viabilizar colaboração