

## Perfil do usuário:

**Nome:** Martina;

**Idade:** 28;

**Profissão:** Analista de Sistemas.

## Resposta da Pesquisa Piloto

### Introdução e Aquecimento

**[ENTREVISTADOR]** Olá, *Martina*, muito obrigado pelo seu tempo e por aceitar conversar comigo hoje. Meu nome é Charles, e estou fazendo uma pesquisa para minha pós-graduação em UX para entender melhor como as pessoas agendem suas consultas usando aplicativos.

**[ENTREVISTADO]** Tá bom.

**[ENTREVISTADOR]** Antes de começarmos, eu gostaria de te apresentar rapidamente este documento. É o Termo de Consentimento, o TCLE. Este documento é uma garantia para você, formalizando a confidencialidade de nossa conversa. Ele será compartilhado apenas com professores da instituição e utilizado exclusivamente para esta pesquisa. Fique à vontade para ler com calma e, se estiver tudo certo para você, é só assinar para podermos começar.

**[ENTREVISTADO]** Certo, vou dar uma lida.

**[ENTREVISTADO]** Pronto, assinado!

**[ENTREVISTADOR]** Ótimo, obrigado! Por último, você me autoriza a gravar o áudio da nossa conversa? Desta forma, eu consigo focar 100% no que você está dizendo, sem me preocupar em anotar tudo, e garanto que não vou perder nenhum detalhe importante.

**[ENTREVISTADO]** Claro, autorizo sim!

**[ENTREVISTADOR]** Para começar, então, você poderia me contar um pouco sobre como você costuma usar a tecnologia no seu dia a dia, seja para trabalho, lazer ou outras coisas?

**[ENTREVISTADO]** Eu uso tecnologia em basicamente tudo, praticamente tudo que eu faço. Uso no trabalho pra fazer as minhas tarefas do dia-a-dia. Uso como uma forma de lazer, plataformas de vídeo, redes sociais. Uso tecnologia pra ajudar nas dificuldades, nas questões que eu tenho no dia-a-dia. Enfim, uso tecnologia pra tudo.

**[ENTREVISTADOR]** Legal!

## **Identificando a experiência do usuário**

**[ENTREVISTADOR]** Para começar a falar sobre o tema, me conte um pouco: de maneira geral, quando você precisa marcar uma consulta, como você costuma fazer? Você geralmente liga, usa um site, um aplicativo?

**[ENTREVISTADO]** Eu sempre procuro inicialmente ver se tem como marcar essa consulta online. Seja através do aplicativo ou entrando em contato por algum chat, WhatsApp. (2:38) Em último caso, eu ligo pra marcar. Mas eu procuro sempre, inicialmente, ver se eu consigo marcar por aplicativo.

**[ENTREVISTADOR]** E falando especificamente de aplicativos, quais você usa ou já usou para agendar consultas?

**[ENTREVISTADO]** Atualmente eu uso o aplicativo da Unimed, que é onde eu tenho o plano de saúde. Mas eu já usei o aplicativo Conexa, que a Unimed usava também pra telemedicina. E que eu me lembre é esse, mas eu acho que eu já usei outros aplicativos também.

**[ENTREVISTADOR]** Certo!

**[ENTREVISTADOR]** E o que você acha desse(s) aplicativo(s)?

**[ENTREVISTADO]** Tu diz da Unimed?

**[ENTREVISTADOR]** Unimed ou outros que tu já tem usado, de forma geral, ampla?

**[ENTREVISTADO]** Eu acho que ainda tem algumas questões a serem melhoradas. Apesar de que eu consegui usar a plataforma, se tratando, por exemplo, do aplicativo da Unimed. Ele acaba sendo um aplicativo com muita informação. E às vezes é um pouco complicado a gente conseguir marcar a consulta com objetividade. Às vezes tu é obrigado a preencher certos tipos de filtro.

E também tem questão da própria consulta. Mas daí seria uma outra questão que às vezes também precisa ser um pouco melhorada a parte técnica. Mas acho que, no geral, é a usabilidade.

Muitas vezes esses aplicativos, pelo menos o da Unimed. Não posso falar de todos os outros. Mas acho que peca um pouco na usabilidade pelo excesso de informações.

**[ENTREVISTADOR]** Entendi! Tem algum que você deixou de usar? Se sim, por qual motivo?

**[ENTREVISTADO]** Não, eu não deixei de usar porque é o principal canal que eu tenho pra marcar a consulta.

Mas dependendo da especialidade médica, algumas vezes eu preciso recorrer, por exemplo, a ter que ligar pra marcar uma consulta. Então não que eu tenha deixado de usar, mas algumas vezes eu acho que o caminho poderia ter sido facilitar. Se eu tivesse tido uma experiência melhor no aplicativo.

**[ENTREVISTADOR]** E com que frequência ou em que tipo de situação você decide usar um aplicativo para isso, em vez de outro método como o telefone?

**[ENTREVISTADO]** Frequência alta. Como eu disse inicialmente, a minha primeira tentativa de marcar uma consulta é ver se eu consigo marcar de forma virtual.

Em segundo lugar, eu tento ver se eu consigo através de um chat, assim, como o WhatsApp, (6:09) ou alguma rede social. E por último é que eu tento marcar através de telefone.

## **Investigação aprofundada**

**[ENTREVISTADOR]** Agora, gostaria que você se lembrasse da última vez que precisou agendar uma consulta para você ou para alguém usando um aplicativo. Desta forma, me conte:

**[ENTREVISTADOR]** Quando você realizou o agendamento médico, qual foi o primeiro passo realizado dentro do aplicativo?

**[ENTREVISTADO]** O primeiro passo foi procurar a especialidade médica que eu precisava.

**[ENTREVISTADOR] Certo!**

**[ENTREVISTADOR] Enquanto você estava nesse processo, pode me descrever os passos que você seguiu até encontrar o médico, horário e data?**

**[ENTREVISTADO]** Pensando no aplicativo da Unimed, eu tive que primeiramente filtrar a especialidade médica, depois escolher o médico e depois sim escolher ali a questão da data e do horário. Basicamente esses passos.

**[ENTREVISTADOR] E na hora de escolher o profissional, que informações na tela foram mais importantes para a sua decisão? Por quê?**

**[ENTREVISTADO]** Foi a questão ali da disponibilidade de horários, de data e horário, que estivesse mais próximo daquilo que eu precisava. E eu acho que também se tivesse informações assim como outros meios de contato além do agendamento pelo aplicativo. Então, por exemplo, se além do aplicativo tivesse ali, por exemplo, um telefone ou um número de WhatsApp que eu pudesse entrar em contato direto, caso eu tivesse alguma situação ali com o aplicativo.

**[ENTREVISTADOR] Entendi!**

**[ENTREVISTADOR] Durante essa busca e agendamento, enfrentou algum obstáculo?**

**[ENTREVISTADO]** Eu acho que o obstáculo foi mais a questão de usabilidade mesmo. E eu acho que, pelo menos no aplicativo da unimed, ele poderia trazer mais informações sobre os médicos, sobre a especialidade deles, algumas informações sobre o próprio profissional. Acho que, às vezes, é muito pouca informação. Mais informações poderiam auxiliar na tomada de decisão.

**[ENTREVISTADOR] Quando tu fala nessa questão de usabilidade, o que te vem à mente?**

**[ENTREVISTADO]** Eu acho que é assim... Eu já tive alguns problemas mais técnicos com o aplicativo. Então, às vezes, instabilidade. Às vezes, um filtro que não estava funcionando adequadamente.

Às vezes, excesso de informação. Excesso de funcionalidades no aplicativo que, para marcar uma consulta, podia ser um pouco mais objetivo. Em geral, acho que foi isso.

**[ENTREVISTADOR]** Entendi!

**[ENTREVISTADOR]** Teve alguma parte de todo esse processo que você achou fácil e intuitiva? Se sim quais?

**[ENTREVISTADO]** A finalização da marcação de consulta foi fácil. Depois que eu já escolhi o médico, foi basicamente só escolher a data e o horário.

Um ponto positivo é que, pelo menos as vezes que eu marquei consulta, logo depois de eu escolher a data e o horário, eu já recebo a confirmação por SMS. No dia da consulta, eu recebo um SMS, um aviso para lembrar da consulta. Então, acho que teve um lado bom também.

**[ENTREVISTADOR]** Entendi!

**[ENTREVISTADOR]** Ótimo. Agora, depois que a consulta foi finalmente confirmada, o que você fez? Como você se organizou para não esquecer ou para ter os detalhes à mão no dia?

**[ENTREVISTADO]** Via de regra, sempre depois que eu marco uma consulta online, mesmo que eu receba um aviso por WhatsApp ou por SMS, eu coloco um lembrete no meu celular para me lembrar da consulta no dia anterior e no próprio dia, algumas horas antes da consulta. Eu sempre faço isso.

**[ENTREVISTADOR]** A ferramenta tem algum mecanismo para lembrar desse agendamento?

**[ENTREVISTADO]** Sim, no dia da consulta, ela envia um SMS. Se não me engano, alguns minutos antes, ela envia um SMS de aviso indicando que a consulta está próxima de começar.

**[ENTREVISTADOR]** Mas tu consegue visualizar esse agendamento antes de chegar o dia da consulta?

**[ENTREVISTADO]** Na verdade, no dia que eu marco a consulta, eu já recebo um aviso indicando que a consulta foi marcada. No dia da consulta, eu não me recordo agora se ele envia mais de um aviso ou ele envia só um aviso alguns minutos antes.

**[ENTREVISTADOR]** Entendi!

**[ENTREVISTADOR]** Pensando não só nessa vez, mas em outras também: você já precisou cancelar ou reagendar uma consulta pelo aplicativo? Se sim, como foi essa experiência? O que funcionou bem? E que obstáculos enfrentou?

**[ENTREVISTADO]** Eu precisei poucas vezes fazer reagendamento de consulta. Mas quando eu precisei fazer isso, foi tudo tranquilo. Não tive nenhuma dificuldade.

## **Encerramento da pesquisa**

**[ENTREVISTADOR]** Analisando toda essa jornada de agendamento que você me descreveu, quais pontos poderiam ser aperfeiçoados? Por que?

**[ENTREVISTADO]** Eu acho que pensando que hoje em dia a gente... A gente tem muito mais afinidade com a tecnologia, a gente vive de uma maneira muito... A gente tem muita pressa, espera que os sistemas respondam de maneira mais rápida. Eu acho que os aplicativos de agendamento, de consulta, eles tinham que melhorar muito em questão técnica, pra evitar instabilidades. Dificuldade de acessar recurso.

Eu acho que a usabilidade dos aplicativos em geral, pelo menos os que eu já usei, falando da Unimed, poderia ser aprimorada. E... Acho que melhoras em questão de funcionalidades em geral.

**[ENTREVISTADOR]** Excelente. Da minha parte, acho que cobri todos os meus pontos. Mas há algo mais que você considera importante sobre essa experiência e que eu não tenha perguntado?

**[ENTREVISTADO]** Não me vem nada agora à mente. Acho que, de repente, uma sugestão de melhoria seria que... Eu também não sei se posso falar de maneira geral, porque eu tenho pouca experiência com esses aplicativos.

Eu só tenho mais experiência com a Unimed. Mas acho que melhorias no sentido, por exemplo, de... Mais avisos, mais notificações, assim... Próximas à data da consulta. Coisas nesse sentido.

**[ENTREVISTADOR]** Então é isso. *Matina*, quero te agradecer imensamente pelo seu tempo e por compartilhar suas experiências de forma tão aberta. Suas respostas e as dos demais entrevistados serão muito importantes e vão me ajudar muito nesta pesquisa.

**[ENTREVISTADO]** De nada.