

PUC-Rio - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Sprint: Pesquisa com Usuários

Charles Muzykant Pereira - 2025

1. Sobre o projeto

O objetivo desta pesquisa é entender a jornada do usuário em aplicativos de saúde durante o agendamento de uma consulta e o posterior acesso a essa marcação. O foco é identificar as dificuldades que os usuários enfrentam ao longo de todo o processo, que inclui:

- Encontrar a seção de agendamento dentro do aplicativo;
- Escolher a modalidade da consulta (presencial ou telemedicina);
- Selecionar a especialidade desejada (clínico geral, psicologia, etc.);
- Escolher um profissional de sua preferência;
- Definir a data e o horário;
- Finalizar e confirmar o agendamento.

Ao final, a pesquisa busca compreender como os usuários localizam e acessam suas consultas já agendadas dentro da plataforma.

2. Análise de Aplicativos

Humana Saúde:

- **Ideias que podem ser aproveitadas:**
 - O botão para telemedicina é bem localizado, permitindo que o usuário inicie o agendamento rapidamente.
 - Existem opções de acesso rápido para diferentes modelos de atendimento (pronto atendimento, agendamento de consultas e consultas já agendadas).
 - A área de preenchimento dos filtros é clara e objetiva, permitindo filtrar por data, especialidade e nome do profissional.
 - Após a busca, a lista de resultados exibe de forma clara os nomes dos médicos e a modalidade de atendimento.
 - O calendário sinaliza visualmente as datas disponíveis e, após a seleção, os horários são bem distribuídos.
 - Ao finalizar, o sistema redireciona o usuário para a tela de confirmação, gerando segurança de que a consulta foi agendada.

- **Oportunidades de melhoria:**

- O sistema solicita confirmação de identidade no início do fluxo, mesmo com o usuário já logado. Essa etapa poderia ser movida para o final do agendamento, para não interromper o processo.
- O processo de confirmação é redundante, exigindo que o usuário clique em um botão de "confirmar dados" e, em seguida, em outro modal de confirmação.
- O sistema sugere um teste de conexão e microfone antes mesmo de a consulta ser agendada, o que pode ser prematuro, já que esses recursos podem não estar funcionando no dia da consulta.
- O modal de instruções não possui uma opção para "pular", o que pode ser frustrante para usuários recorrentes.
- Apesar da objetividade do fluxo, existe uma falha em que o usuário pode escolher uma data no calendário que não corresponde à agenda real da especialidade ou do médico. O ideal seria o sistema indicar as datas disponíveis somente após a escolha do especialista/médico.
- Há uma inconsistência na localização das consultas agendadas: um agendamento feito pela área de "Telemedicina" só aparece na seção "Minhas Consultas" dentro da própria área de telemedicina, e não em uma área centralizada de agendamentos na home do app. Isso pode confundir o usuário.

- **Lacunas ou problemas identificados:**

- O campo de seleção de especialista possui uma tonalidade que remete a um campo bloqueado, podendo gerar dúvida no usuário.
- O clique no calendário não é ergonômico, exigindo alta precisão do usuário para selecionar a data desejada.

Unimed-RS:

- **Ideias que podem ser aproveitadas:**

- Assim como no app da Humana Saúde, há um destaque claro para as duas opções principais: "Solicitar consulta" e "Minhas consultas", facilitando o acesso do usuário à tarefa desejada.
- Após aplicar o filtro de especialidade, o sistema exibe uma lista clara de médicos disponíveis, já informando a partir de qual data cada um possui agenda, antes mesmo de o usuário precisar clicar para ver os horários.
- A área de "Minhas Consultas" é bem organizada com abas (Agendados, Realizados e Cancelados).

- **Oportunidades de melhoria:**

- A tela inicial apresenta uma grande quantidade de informações, e as opções mais importantes (como agendamento) não têm o destaque necessário.
- A nomenclatura pode gerar confusão para usuários leigos: "Médico online" e "Pronto atendimento digital" são termos próximos que podem não deixar clara a diferença entre si.
- Sendo um único usuário logado, o sistema poderia pré-preencher o campo "Paciente", evitando um clique desnecessário no filtro.
- Ao clicar para "Ver agenda", o calendário exibido é muito pequeno, exigindo um clique de alta precisão do usuário.
- O fluxo de confirmação é confuso: após clicar em "Agendar", um botão de "Continuar" leva a uma tela para anexar arquivos e, em seguida, exibe outro botão de "Concluir agendamento", fazendo o usuário duvidar se a consulta já havia sido confirmada no primeiro passo.
- A seção "Minhas Consultas" exige que o usuário filtre por paciente e especialidade para ver os agendamentos. O sistema poderia listar todas as consultas de forma centralizada, oferecendo filtros opcionais. Este problema pode fazer com que o usuário se esqueça de consultas em outras especialidades.

- **Lacunas ou problemas identificados:**

- O sistema apresenta um erro intermitente. Ao clicar para ver a agenda de um médico, um modal de erro com a mensagem "Ocorreu um erro" é exibido. A ação só funciona na segunda tentativa.

3. Definição do Papel do Usuário-Alvo (Stakeholder)

Para esta pesquisa, o papel de usuário-alvo selecionado é o de **pacientes com idade entre 20 e 40 anos**. Este perfil representa usuários que já possuem alguma experiência com serviços digitais e que utilizam, ou tentam utilizar, ativamente aplicativos de saúde para agendar consultas (telemedicina ou presenciais) para si ou para terceiros, buscando encontrar profissionais e gerenciar seus agendamentos.

4. TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Todos os usuários receberão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assinaram e concordaram com os termos descritos no documento: Acesse o link para visualizar o documento modelo: [Clique aqui para acessar](#)

5. Pesquisa Piloto

5.1. Introdução e Aquecimento

- Olá, **[Nome do entrevistado]**, 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 agendam suas consultas usando aplicativos.
- 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.

[Aguardar o participante efetuar a leitura e assinar o TCLE]

- 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.

[Após o usuário autorizar]

- 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?

5.2. Identificando a experiência do usuário

- Para começar a falar sobre o tema, me conte um pouco: de maneira geral, quando você precisa marcar uma consulta, como você costuma fazer?
 - **Pergunta de aprofundamento:**
Você geralmente liga, usa um site, um aplicativo?
- E falando especificamente de aplicativos, quais você usa ou já usou para agendar consultas?
 - **Pergunta de aprofundamento:**
 - E o que você acha desse(s) aplicativo(s)?
 - Existe algum que funcione bem? Por quê?
 - Existe algum que não funcione bem? Por quê?
 - Se usar mais de um: O que você prefere fazer em cada um?
 - Algum preferido?
 - Tem algum que você deixou de usar? Se sim, por qual motivo?
- 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?

5.3. Investigação aprofundada

- 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:
 1. Quando você realizou o agendamento médico, qual foi o primeiro passo realizado dentro do aplicativo?

2. Enquanto você estava nesse processo, pode me descrever os passos que você seguiu até encontrar o médico, horário e data?
 - **Pergunta de aprofundamento:** E na hora de escolher o profissional, que informações na tela foram mais importantes para a sua decisão? Por quê?
3. Durante essa busca e agendamento, enfrentou algum obstáculo?
 - **Pergunta de aprofundamento:** Se sim, pode me contar o que aconteceu? O que você fez em seguida?
4. Teve alguma parte de todo esse processo que você achou fácil e intuitiva? Se sim, quais?
5. Ótimo. Agora, depois que a consulta foi finalmente confirmada, o que você fez?
 - **Pergunta de aprofundamento:**
 - Como você se organizou para não esquecer ou para ter os detalhes à mão no dia?
6. Pensando não só nessa vez, mas em outras também: você já precisou cancelar ou reagendar uma consulta pelo aplicativo?
 - **Pergunta de aprofundamento:** Se sim, como foi essa experiência? O que funcionou bem? E que obstáculos enfrentou?

5.4. Encerramento da pesquisa

1. Analisando toda essa jornada de agendamento que você me descreveu, quais pontos poderiam ser aperfeiçoados? Por que?
 - 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?
 - Então é isso. **[Nome do entrevistado]**, 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.

5.5. Resultado da entrevista piloto

Conforme a primeira entrevista realizada, não senti necessidade de adaptações nas perguntas, pois, ao longo das entrevistas, fui ajustando-as sem que perdessem suas características pré-definidas.

Para ter acesso a transcrição das entrevistas, acesse os arquivos em anexo ou nos links a seguir: [Clique aqui para acessar](#)

6. Análise dos resultados das entrevistas

Com base nas entrevistas realizadas com três participantes — todos usuários com diferentes níveis de familiaridade com tecnologia - foi possível identificar padrões de comportamento, necessidades específicas e pontos críticos no uso de aplicativos para agendamento de consultas médicas. A seguir, são apresentados os principais achados da análise:

6.1. Principais Objetivos Identificados

- Agendar consultas de forma rápida e prática, preferencialmente sem precisar telefonar.
- Evitar métodos tradicionais como ligações, priorizando canais digitais (app, WhatsApp).
- Encontrar horários compatíveis com rotinas corridas, como início da manhã, almoço ou fim do expediente.
- Receber confirmação e lembrete da consulta, idealmente por SMS ou aplicativo.

“Minha primeira tentativa de marcar é sempre de forma virtual. Só ligo se não conseguir de outro jeito.” (Martina)

“Nunca gostei de ligação. O aplicativo, pra mim, foi um alívio.” (Caio)

6.2. Atividades e Estratégias Observadas

- Martina e Caio priorizam o uso de aplicativos para todas as etapas do agendamento.
- Patricia, por outro lado, evita o uso de apps e prefere ligar ou usar WhatsApp.
- Todos os participantes valorizam a autonomia e a agilidade no processo.

“Eu vejo o profissional, marco direto, recebo o SMS, e está feito.” (Caio)

“Eu gosto de ligar primeiro pra ver como é o funcionamento.” (Patricia)

6.3. Dores e Dificuldades Relatadas

- Falta de informações sobre os médicos (especialização, histórico, avaliações).
- Excesso de informações nas interfaces, que geram confusão e tornam o processo pouco fluido.
- Instabilidade técnica e filtros mal implementados dificultam o uso.
- Aplicativos pouco acessíveis para usuários com menor familiaridade tecnológica.
- Dificuldade de encontrar horários compatíveis com quem trabalha em expediente tradicional.

“Às vezes, o filtro do app nem funciona direito.” (Martina)

“Eu escolhi o médico meio no escuro, só pelo horário.” (Caio)

“Pra mim é tudo muito irracional. Não entendo como usar o app.” (Patricia)

6.4. Semelhanças e Diferenças entre os Usuários

Aspecto	Martina	Caio	Patricia
Afinidade com tecnologia	Alta	Alta (no trabalho)	Média/baixa
Canal preferido	Aplicativo	Aplicativo	Telefone / WhatsApp
Problemas com apps	Usabilidade, excesso	Falta de dados	Evita apps
Confirmação da consulta	SMS + lembrete manual	SMS + verificação	Calendário do trabalho

6.5. Reflexão sobre a Condução das Entrevistas

A condução das entrevistas ocorreu de forma positiva e fluida, com os entrevistados contribuindo de forma espontânea e rica. Houve, contudo, alguns pontos de atenção:

- A entrevistada Patricia demonstrou dificuldade em compreender algumas perguntas mais técnicas ou relacionadas diretamente ao uso de aplicativos.
 - Aprendizado: adaptar a linguagem e conduzir com mais pausas e explicações para participantes com menor familiaridade tecnológica.

- Para entrevistados que já dominam o processo (como Caio e Martina), as perguntas funcionaram bem, mas poderiam ter sido mais exploratórias em alguns momentos, especialmente para aprofundar sentimentos ou frustrações sutis.

7. Personas

Persona 1 - “Juliana Rocha”

Idade: 29 anos.

Profissão: Analista de Sistemas.

Plataforma preferida: Aplicativos mobile e web.

Localidade: Região metropolitana com acesso a serviços digitais.

Afinidade com tecnologia: Alta.

Comportamentos e Hábitos:

- Usa tecnologia diariamente para trabalho, lazer e tarefas do cotidiano.
- Prefere agendar consultas online: aplicativo, WhatsApp ou chat.
- Evita telefonemas (Só liga se não houver alternativa).

Fala da entrevistada (Martina):

“Eu sempre procuro inicialmente ver se tem como marcar essa consulta online. [...] Em último caso, eu ligo.”

Necessidades:

- Agendar consultas de forma rápida, fluida e sem ruído de interface.
- Receber notificações e lembretes confiáveis.
- Ter mais informações sobre os médicos para fazer escolhas mais seguras.

Fala da entrevistada (Martina):

“Às vezes, o aplicativo da Unimed tem excesso de informação... dificulta encontrar o que é importante.”

“Poderia ter mais informações sobre os médicos, como especializações.”

Objetivos:

- **Específicos:**

- Filtrar profissionais de forma clara e objetiva.
- Finalizar agendamento em poucos passos, com confirmação e lembrete.

- **Gerais:**

- Sentir confiança nas escolhas feitas via app.
 - Ser eficiente no uso da tecnologia médica.
-

Protopersona 2 — “Rosana Mello”

Idade: 40 anos.

Profissão: Analista de RH.

Plataforma preferida: Telefone e WhatsApp.

Localidade: Urbana, mas não adepta a apps de saúde.

Afinidade com tecnologia: Média-baixa.

Comportamentos e Hábitos:

- Usa pouco streaming ou apps complexos.
- Prefere ligar para agendar, ouvir a explicação e só então seguir com o processo.
- Quando precisa, recorre ao WhatsApp, mas como segunda opção.

Fala da entrevistada (Patricia):

“Eu gosto mais de ligar primeiro pra ver como é a organização.”

“Se ninguém atende, aí eu vejo se o celular tem WhatsApp.”

Necessidades:

- Atenção humana no agendamento, não se sente confortável com interfaces frias.
- Ter informações claras e orientação, pois não se considera intuitiva com tecnologia.

Fala da entrevistada (Patricia):

“Pra mim é muito irracional. Não entendo como seria o processo [de agendamento no app].”

Objetivos:

Específicos:

- Conseguir agendar consultas fora do horário comercial, negociando diretamente.
- Ter contato direto e confiável com a clínica.

Gerais:

- Acessibilidade para quem tem mais de 40 anos.
 - Sentir segurança e clareza no processo.
-

Observações:

- Ambas personas não incluem soluções de design, conforme o enunciado do MVP.
- Cada característica foi extraída ou fundamentada nas falas dos entrevistados.

- A segunda persona é considerada uma protopersona, pois a entrevistada não usava aplicativos efetivamente, e algumas inferências foram feitas com base em seu perfil e comportamento.

8. Cenários de Problema

Conforme os resultados obtidos nas entrevistas, foram elaborados dois cenários de problema para cada persona. Cada cenário corresponde a um dos objetivos identificados durante a etapa de pesquisa. Além disso, foram indicados os elementos narrativos de cada cenário (contexto, ator, evento, objetivo, plano, execução e avaliação), conforme solicitado.

Persona 1 - Juliana Rocha

Idade: 29 anos

Profissão: Analista de Sistemas

Afinidade com tecnologia: Alta

Baseada na entrevista com Martina

Cenário de Problema 1 - Interface com excesso de informações dificulta o agendamento

Contexto: Segunda-feira de manhã, em horário de trabalho.

Ator: Juliana

Evento: Necessidade de agendar uma consulta dermatológica.

Objetivo: Agendar rapidamente uma consulta usando o aplicativo da operadora de saúde.

Plano: Utilizar filtros para selecionar especialidade, profissional, data e horário.

Execução: Ao acessar o aplicativo, enfrenta uma interface poluída, com menus extensos e informações dispersas. Os filtros exigem preenchimento obrigatório que nem sempre é claro.

Avaliação: Juliana se frustra com a lentidão e dificuldade de navegação, o que a leva a considerar buscar outro canal de atendimento.

Trecho da entrevista que embasou o cenário:

“Apesar de conseguir usar a plataforma da Unimed, ela tem muita informação... Às vezes é um pouco complicado conseguir marcar a consulta com objetividade.”

(Martina – Entrevista 1)

Cenário de Problema 2 - Falta de informações sobre os profissionais

Contexto: Final de tarde, em casa.

Ator: Juliana

Evento: Busca por profissional na especialidade desejada.

Objetivo: Escolher conscientemente um médico, com base em informações relevantes.

Plano: Analisar dados como especializações, histórico profissional, avaliações de outros pacientes.

Execução: O aplicativo fornece apenas o nome do profissional e horários disponíveis, sem detalhes adicionais.

Avaliação: A usuária se sente insegura com a escolha e realiza o agendamento com base apenas na disponibilidade de horário.

Trecho da entrevista que embasou o cenário:

“Poderia ter mais informações sobre os médicos, como especialidade... Às vezes é muito pouca informação, o que prejudica a decisão.”

(Martina – Entrevista 1)

Protopersona 2 - Rosana Mello

Idade: 40 anos

Profissão: Analista de RH

Afinidade com tecnologia: Média a baixa

Baseada na entrevista com Patrícia

Cenário de Problema 1 - Aplicativo pouco acessível para pessoas com baixa afinidade tecnológica

Contexto: No final de semana, Rosana decide tentar usar o aplicativo do plano de saúde pela primeira vez.

Ator: Rosana

Evento: Tentativa de encontrar um dentista conveniado para consulta.

Objetivo: Marcar uma consulta de forma autônoma, sem precisar telefonar.

Plano: Usar o aplicativo da operadora de saúde para filtrar profissionais e agendar.

Execução: Rosana não entende a navegação e se perde na interface. Não consegue finalizar o agendamento.

Avaliação: Desiste do processo e retorna ao método habitual de ligar diretamente para a clínica.

Trecho da entrevista que embasou o cenário:

“Pra mim é muito irracional. Não entendo como seria o processo.”

(Patrícia – Entrevista 3)

Cenário de Problema 2 – Dificuldade para agendar fora do horário comercial

Contexto: Rosana precisa agendar uma consulta, mas seu trabalho não permite ausências em horário comercial.

Ator: Rosana

Evento: Tentativa de negociação de horário com a clínica.

Objetivo: Agendar uma consulta no início da manhã ou no horário do almoço.

Plano: Ligar para o consultório e solicitar encaixe em horário alternativo.

Execução: A clínica informa que o sistema só permite agendamento em horários padrão e não há flexibilidade para ajustes.

Avaliação: Rosana fica sem atendimento por semanas, pois não consegue compatibilizar agenda e horário oferecido.

Trecho da entrevista que embasou o cenário:

“Tento ir em horários bem no início do dia ou no horário do almoço. Teve uma vez que demorou mais só pra conseguir fora do horário comercial.”

(Patrícia – Entrevista 3)

9. Conclusão

A realização deste MVP permitiu aprofundar a compreensão sobre os desafios enfrentados por usuários ao agendar consultas médicas por meio de aplicativos. Por meio da condução de entrevistas semiestruturadas com três participantes de perfis distintos, foi possível identificar padrões de comportamento, dificuldades recorrentes e oportunidades concretas de melhoria nos sistemas atualmente disponíveis.

A análise das falas revelou que, mesmo entre usuários com alta afinidade tecnológica, há barreiras importantes relacionadas à usabilidade, excesso de informações nas interfaces e falta de dados relevantes sobre os profissionais de saúde. Por outro lado, usuários com menor familiaridade com tecnologia demonstraram preferência por canais mais tradicionais, como o telefone, o que evidencia a necessidade de soluções mais inclusivas e acessíveis.

A construção das personas e dos cenários de problema tornou evidente a diversidade de necessidades e expectativas dos usuários. Essa pluralidade reforça a importância de adotar abordagens centradas no ser humano durante o processo de design, considerando desde aspectos funcionais até barreiras emocionais e contextuais.

Durante o processo de entrevistas, observou-se que o roteiro se mostrou adequado para usuários com familiaridade digital, mas poderia ser simplificado em termos de linguagem para participantes menos acostumados com aplicativos ou tecnologia. Essa foi uma lição valiosa para futuras pesquisas qualitativas.

Como próximos passos, caso este MVP evoluísse para as fases de ideação e prototipação, recomenda-se desenvolver soluções focadas em:

- Melhorar a clareza das interfaces de agendamento;
- Reduzir a sobrecarga informacional;
- Oferecer mais dados contextuais sobre os profissionais de saúde;
- Incluir lembretes mais eficientes e customizáveis;
- E ampliar a acessibilidade digital para públicos mais diversos.

Conclui-se que a escuta ativa do usuário, aliada a métodos de UX research, é essencial para fundamentar decisões de design que promovam experiências mais intuitivas, eficientes e humanas.