ANS

Canvas MVP - Aplicativo ANS
(Beneficiários de Planos de Saúde)

05/03/2024

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

itrac
information technology
research and
application center

Universidade de Brasília

Parceria SGD (MGI) & ITRAC (UnB)

Dada a parceria SGD e ITRAC, apresenta-se:

- Elaboração de protótipos de alta fidelidade a partir do Canvas MVP para o app Minha ANS Digital

O que se espera desta oficina

- Auxiliar o planejamento da contratação de um aplicativo móvel para os beneficiários de planos de saúde a partir da definição de protótipo de alta fidelidade.

- A expectativa é que o aplicativo seja amigável, simples e fácil de usar.

itrac

Planejamento

Foram planejadas quatro sessões de oficinas, adaptando algumas atividades do Design Sprint:

- Dia 1: Relembrar MVP, gerar ideias e iniciar Stortyboard
- Dia 2: Consolidar um storyboard com wireframes, apresentar Design Systema e iniciar protótipos de alta fidelidade
- Dia 3: Validação dos protótipos com participantes dos dias 1 e 2
- Dia 4: Teste dos protótipos com usuários internos e externos ANS

itrac

Oficina – 1º dia

05/03/2024

itrac
information technology
research and
application center

Participantes – ANS

1º Dia

Alexandra de Alencar Rodrigues
Aline Gouvea Triunfo
Antonio Cordeiro
Bruno Conde
Eduardo Rodrigues
Esrom Gustavo de Moura Bonfim
Flávia Portela
Roberto Barcellos Junior
Wladimir Ventura de Souza

itrac

Agenda 1º Dia

- 08:30 - Quebra-gelo
- 08:45 - Apresentação MVP e jornada – Boot Up Note Taking
- 09:00 - Geração de ideias inovadoras para Dona Joana
  - Crazy eights (em grupo) com votação
  - Cada grupo apresenta as três melhores ideias
- 10:00 - Intervalo
- 10:15 – Storyboard
  -Apresentação
  -Elaboração do Storyboard em grupos
- 12:00 - Encerramento

itrac

Objetivo da oficina

O primeiro dia da oficina teve como objetivo elaborar duas propostas de storyboards para o app.

itrac

Dinâmicas e Técnicas empregadas

- Design Sprint

itrac

❖ Boas-Vindas e Apresentações

Condutores da oficina:

- Profª. Elaine Venson
- Prof. George Marsicano

miro

https://miro.com/app/board/uXjVNlWwktI=/?share_link_id=211590195066

itrac

Proposta de MVP

- **Para**

Cidadão, usuário de plano de saúde (pessoa física) ou interessado em ter plano de saúde

- **Cujo**

Dificuldade de acessar de forma fácil e ágil os dados do seu plano de saúde, serviços úteis disponíveis e informações gerais sobre seus direitos;

Dificuldade é encontrar informações confiáveis para escolher o seu plano de saúde.

- **O**

ANS Digital - Cidadão

- **É um**

Aplicativo móvel

itrac

Proposta de MVP

- **que**

Permite acessar informações sobre direitos e planos (para quem não tem plano)

Dá acesso aos serviços de informação/reclamação (cobertura, prazo, reajuste) e portabilidade

Permite acessar informações e serviços facilmente

Contém conteúdo confiáveis e atestados pela ANS

Informa sobre participação social na ANS

- **Diferentemente da**

Site da ANS e do aplicativo ANS móvel

- **O nosso Produto**

Permite acesso facilitado e em linguagem simples a informações confiáveis sobre planos de saúde e serviços da ANS para o cidadão

itrac

Métricas para validar

- Aumento de download do app;
- Aumento no número de usuários e acessos em relação ao histórico do aplicativo atualmente existente;
- Aumento do número de acessos ao canal de atendimento ao consumidor em comparação com os outros canais;
- Aumento de serviços disponíveis aos usuários;
- Aumento de consultas realizadas à ANS;
- Aumento do número de consultas ao buscador do Rol;
- Melhoria de satisfação do usuário com nosso serviço;
- Melhoria dos serviços existentes com a digitalização;
- Melhoria dos resultados de pesquisa de satisfação sobre canais de atendimento ANS;
- Melhoria da percepção de imagem da ANS perante a sociedade.

itrac

2 – Personas + Plataformas

Perfil (Nome, idade, Função, Renda, Local de residência)

Joana , 62 anos
Mora no Rio
Renda familiar de 9.000,00
Casada
2 filhos
Aposentada mais ainda trabalha
Tenho doença crônica

Comportamentos e Hábitos (Passatempo, o que gosta e não gosta)

- Sou usuário ativo de redes sociais
- Gosto da praticidade quando vou resolver meus problemas
- Tenho dificuldades para tomar decisões
- Procuro me informar sobre meus direitos
- Gosto de caminhar
- Vou ao médico com regularidade
- Não gosto de perder tempo

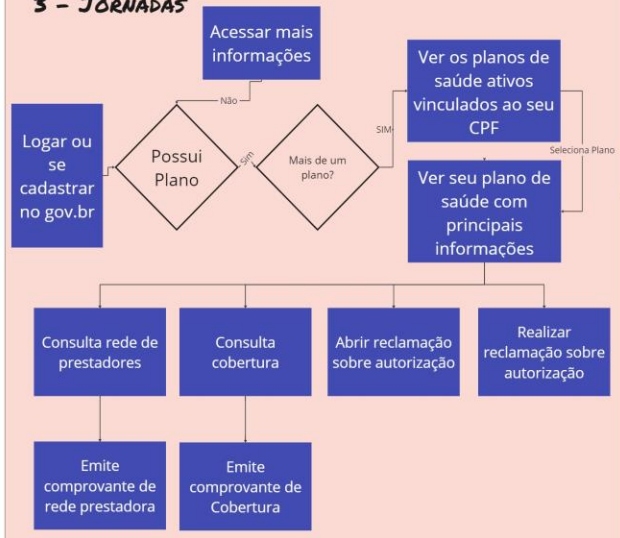
Pontos de Dor e Frustrações (Com o que eles estão lutando)

- Tenho problemas pra conseguir autorização para procedimentos pelo plano de saúde
- Fico insegura quanto aos meus direitos como consumidor de plano de saúde
- Não consigo agendar meus exames
- Não consigo registrar reclamações com facilidade
- Quando ligo para o meu plano de saúde sou mal atendida e não sei o que posso fazer sobre isso
- Não consigo comparar os planos existentes no mercado
- Não sei exatamente qual é o meu tipo de plano e gostaria de ter uma informação confiável e rápida

Necessidades e Objetivos (O que querem, o que esperam)

- Me preocupo com a minha saúde e por isso contratei um plano de saúde
- Se atendido no mesmo canal (ponto de contato)
- Preciso de um lugar aonde possa obter informações confiáveis
- Simplicidade
- Ter um lugar pra tirar minhas dúvidas sobre meu plano de rapidez
- Gostaria de um aplicativo semelhante ao WhatsApp
- Acolhimento

3 – Jornadas



1 – Proposta de MVP

Para
- Cidadão, usuário de plano de saúde (pessoa física) ou interessado em ter plano de saúde

Cujo
- Dificuldade de acessar de forma fácil e ágil os dados do seu plano de saúde, serviços úteis disponíveis e informações gerais sobre seus direitos;
- Dificuldade é encontrar informações confiáveis para escolher o seu plano de saúde.

O
- ANS Digital - Cidadão

É um
- Aplicativo móvel

que
- Permite acessar informações sobre direitos e planos (para quem não tem plano)
- Dá acesso aos serviços de informação/reclamação (cobertura, prazo, reajuste) e portabilidade
- Permite acessar informações e serviços facilmente
- Contém conteúdo confiáveis e atestados pela ANS
- Informa sobre participação social na ANS

Diferentemente da
- Site da ANS e do aplicativo ANS móvel

O nosso Produto
- Permite acesso facilitado e em linguagem simples a informações confiáveis sobre planos de saúde e serviços da ANS para o cidadão

4 – Funcionalidades

Logar ou se cadastrar no gov.br	Ver os planos de saúde ativos vinculados ao seu CPF	Ver seu plano de saúde com principais informações	Consultar rede de prestadores	Consultar rede de prestadores	Consultar Cobertura	Emite comprovante de cobertura	Abrir reclamação sobre autorização	Acompanhar reclamaçã o
Clicar no ícone do GOV.BR dentro do aplicativo	Abrir tela para clicar no plano que deseja selecionar	Quadro com as informações personalizadas do usuário	Consultar rede hospitalar	Clicar no botão para emitir documento	Abrir tela com filtros e caixa de texto para consultar a cobertura	Clicar no botão para emitir documento	Abrir tela para registrar reclamação	Consultar andamento de uma reclamação
		Mostrar tela minhas reclamações		Abrir opção para gerar reclamação	Com opção de descrever igual no google	Abrir opção para gerar reclamação	Ao app deve salvar rascunho da reclamação automatic amente	Baixar documento de acompanhamento de reclamação

Custo

Cronograma

5 – Resultados Esperados

Auxiliar a planejar a contratação de uma ferramenta realmente útil para a ANS e que esteja funcionando no menor tempo possível.

Melhoria do aplicativo atual da ANS, embora represente um MVP e ainda exista ainda um escopo maior a ser tratado.

A expectativa é que o MVP do aplicativo seja amigável, fácil de usar e diferente do produto que existe hoje. Que ele possa, na medida em que for sendo utilizado, evoluir para aquele aplicativo referência para o assunto plano de saúde.

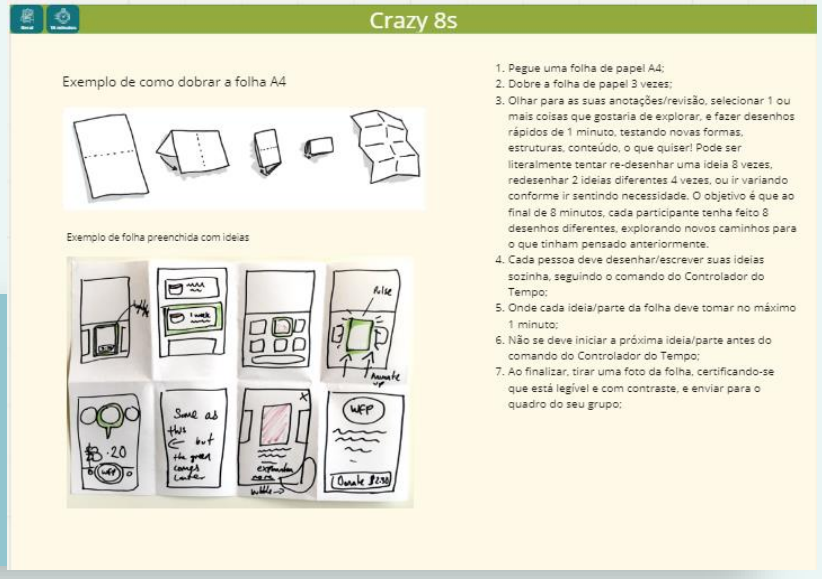
6 – Métricas para validar

- umento de download do app;
- Aumento no número de usuários e acessos em relação ao histórico do aplicativo atualmente existente;
- Aumento do número de acessos ao canal de atendimento ao consumidor em comparação com os outros canais;
- Aumento de serviços disponíveis aos usuários;
- Aumento de consultas realizadas à ANS;
- Aumento do número de consultas ao buscador do Rol;
- Melhoria de satisfação do usuário com nosso serviço;
- Melhoria dos serviços existentes com a digitalização;
- Melhoria dos resultados de pesquisa de satisfação sobre canais de atendimento ANS;
- Melhoria da percepção de imagem da ANS perante a sociedade.

itrac

Divisão dos Grupos

Crazy 8s



Crazy 8s

Exemplo de como dobrar a folha A4

Exemplo de folha preenchida com ideias

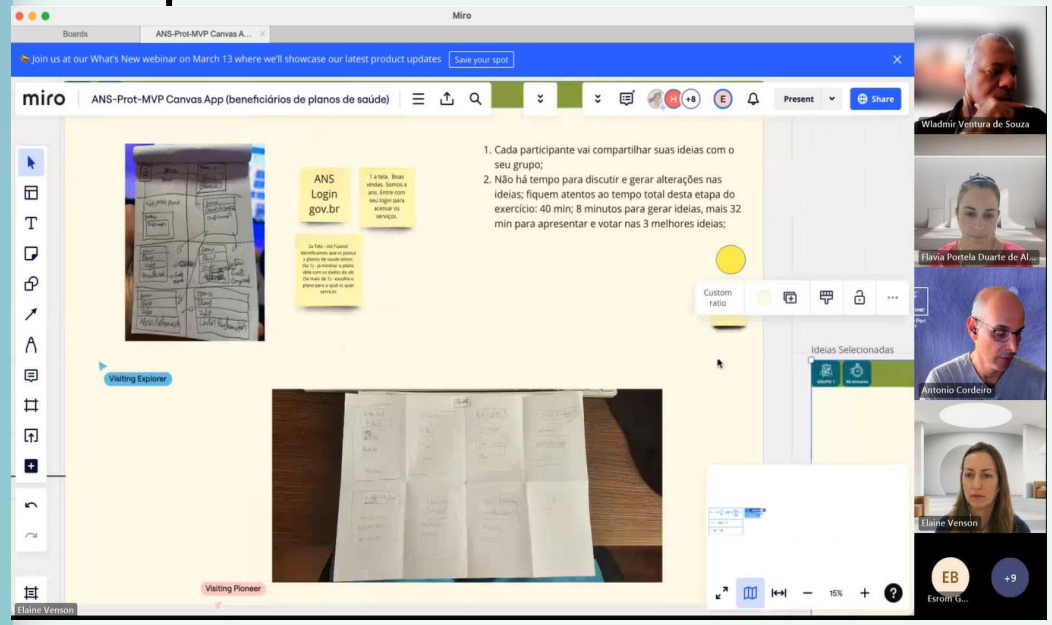
1. Pegue uma folha de papel A4;
2. Dobre a folha de papel 3 vezes;
3. Olhar para as suas anotações/revisão, selecionar 1 ou mais coisas que gostaria de explorar, e fazer desenhos rápidos de 1 minuto, testando novas formas, estruturas, conteúdo, o que quiser! Pode ser literalmente tentar re-desenhar uma ideia 8 vezes, redesenhar 2 ideias diferentes 4 vezes, ou ir variando conforme ir sentindo necessidade. O objetivo é que ao final de 8 minutos, cada participante tenha feito 8 desenhos diferentes, explorando novos caminhos para o que tinham pensado anteriormente.
4. Cada pessoa deve desenhar/escrever suas ideias sozinha, seguindo o comando do Controlador do Tempo;
5. Onde cada ideia/parte da folha deve tomar no máximo 1 minuto;
6. Não se deve iniciar a próxima ideia/parte antes do comando do Controlador do Tempo;
7. Ao finalizar, tirar uma foto da folha, certificando-se que está legível e com contraste, e enviar para o quadro do seu grupo;

- Cada participante vai compartilhar suas ideias com o seu grupo;
- Não há tempo para discutir e gerar alterações nas ideias; fiquem atentos ao tempo total desta etapa do exercício: 40 min; 8 minutos para gerar ideias, mais 32 min para apresentar e votar nas 3 melhores ideias;

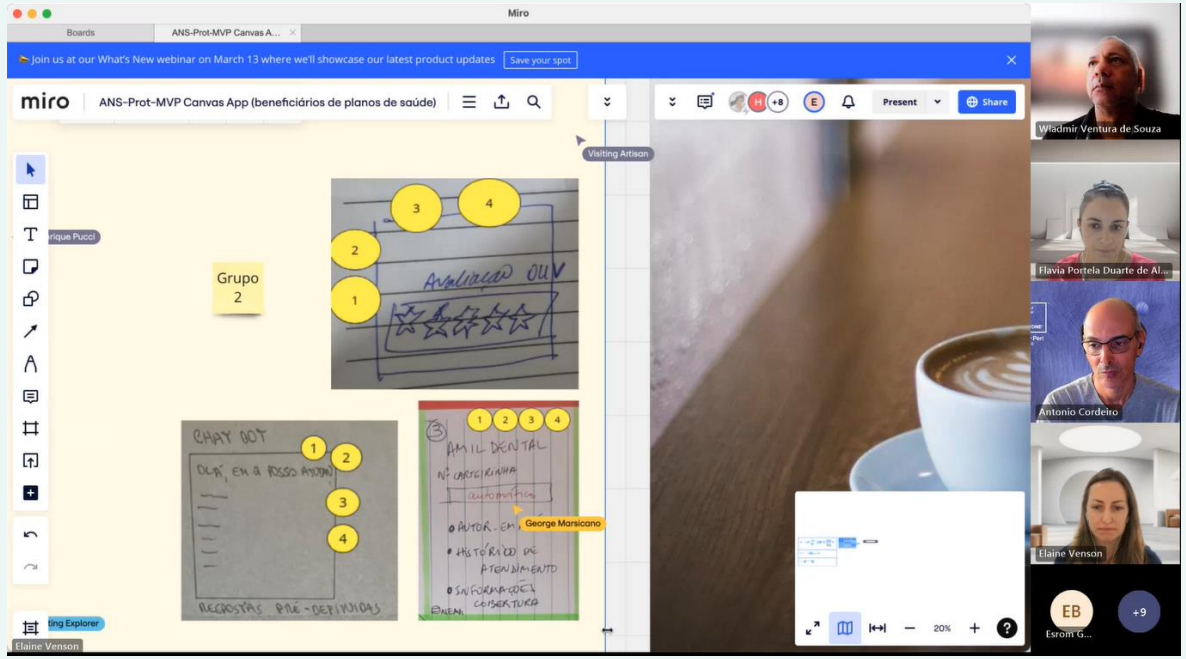
Crazy 8s

Apresentação

Grupo 1



Grupo 2



itrac

Grupo 1

G1

Crazy 8s

ANS
Login
gov.br

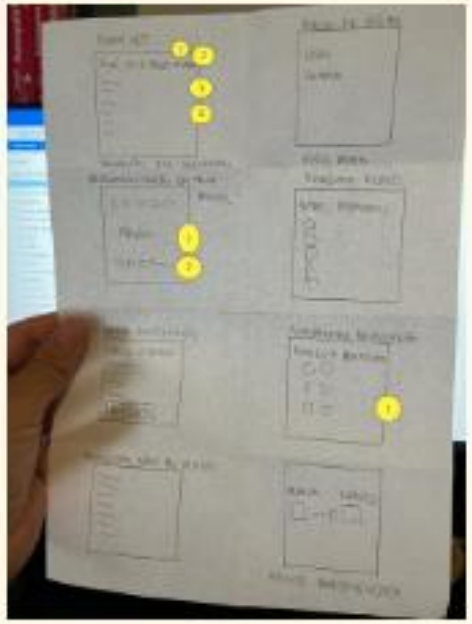
1. Cada participante vai compartilhar suas ideias com o seu grupo;
2. Não há tempo para discutir e gerar alterações nas ideias; fiquem atentos ao tempo total desta etapa do exercício: 40 min; 8 minutos para gerar ideias, mais 32 min para apresentar e votar nas 3 melhores ideias;

itrac

Grupo 2

G2

Crazy 8s



1. Cada participante vai compartilhar suas ideias com o seu grupo;
2. Não há tempo para discutir e gerar alterações nas ideias; fiquem atentos ao tempo total desta etapa do exercício: 40 min; 8 minutos para gerar ideias, mais 32 min para apresentar e votar nas 3 melhores ideias;

Flávia

Número de votos = N

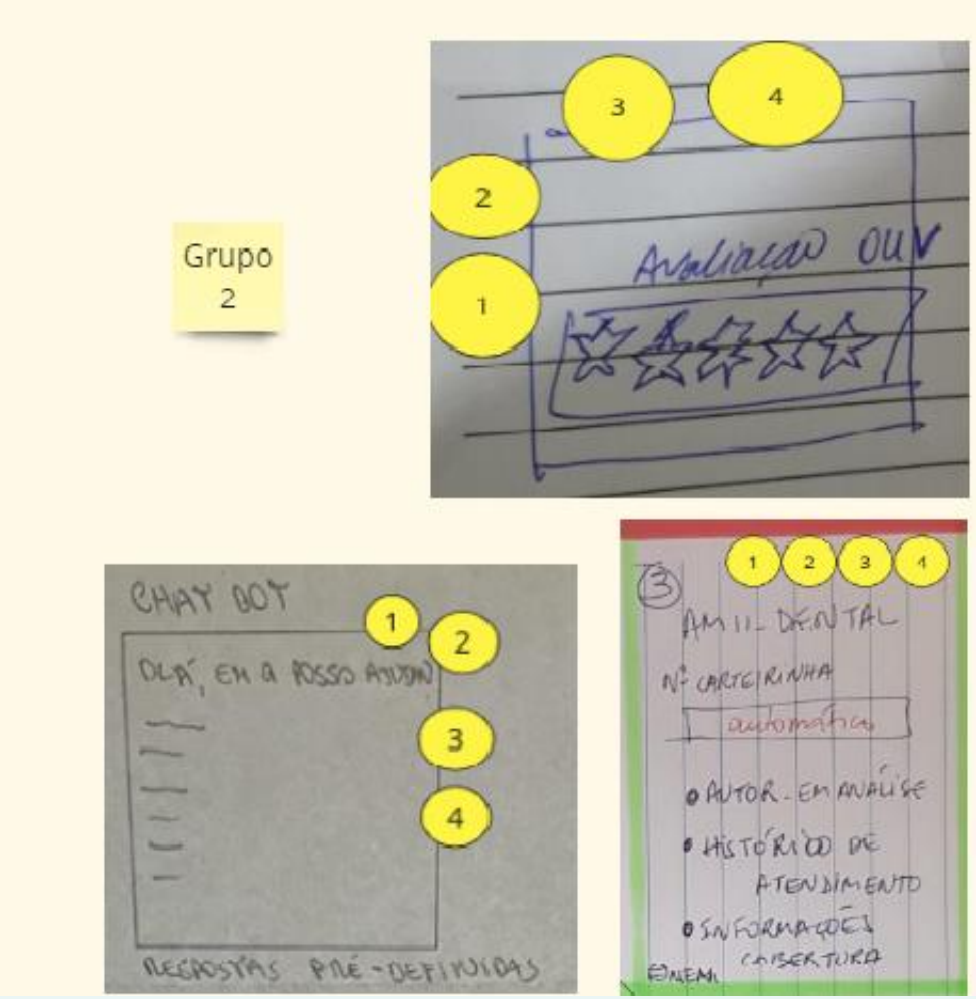
Bruno Conde

itrac

Crazy 8s

- Ideias selecionadas

- Cada grupo vai apresentou suas ideias vencedoras;
- As ideias foram usadas como inspiração para a próxima etapa;



itrac

Storyboard

Desenvolva o storyboard

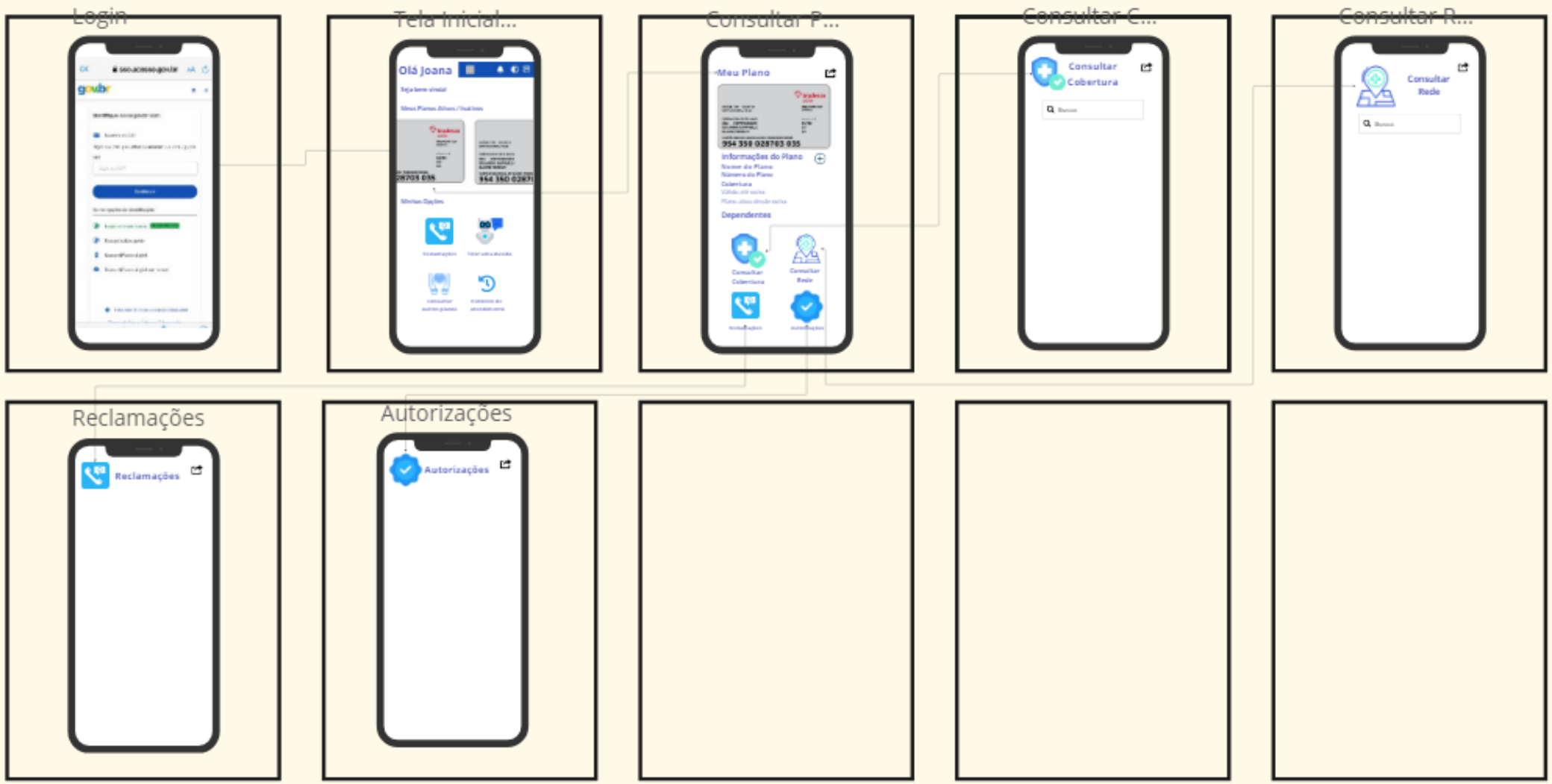
- Represente a jornada do usuário nos quadrinhos;
- Adicione os elementos e ideias discutidos no exercício anterior;
- Dê especial atenção aos momentos-chave que podem ser mais difíceis para o usuário e que precisam estar bem definidos.

Grupo 1

Storyboards

1. Represente a jornada do usuário nos quadrinhos;
2. Adicione os elementos e ideias discutidos no exercício anterior;
3. Dê especial atenção aos momentos-chave que podem ser mais difíceis para o usuário e que precisam estar bem definidos.

- **Persona: Dona Joana**



itrac

Grupo 2

Storyboards

1. Represente a jornada do usuário nos quadrinhos;
2. Adicione os elementos e ideias discutidos no exercício anterior;
3. Dê especial atenção aos momentos-chave que podem ser mais difíceis para o usuário e que precisam estar bem definidos.

- **Persona: Dona Joana**

itrac

Encerramento do primeiro dia

Resultados Alcançados

- Ao final do primeiro dia de oficina foi obtido um protótipo de baixa fidelidade realizado por cada um dos grupos, colocando em prática as ideias selecionadas na primeira etapa

Próximos passos

Oficina – 2º dia

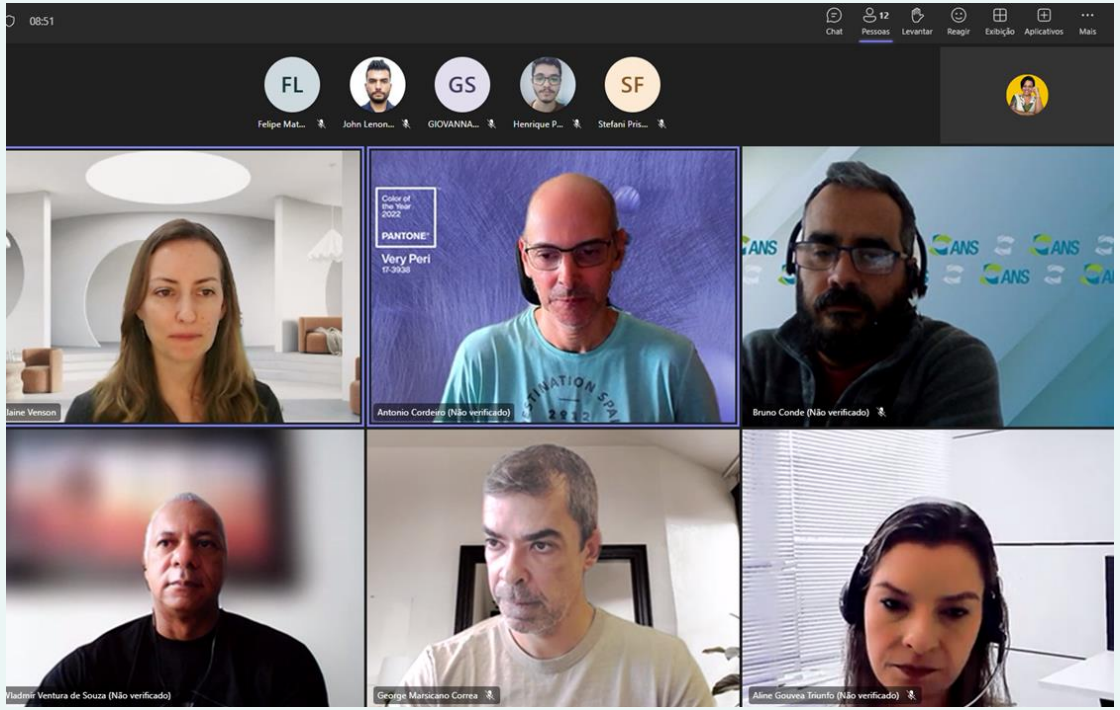
06/03/2024

itrac
information technology
research and
application center

Participantes – ANS

2º Dia

Alexandra de Alencar Rodrigues
Aline Gouvea Triunfo
Antônio Cordeiro
Bruno Conde
Eduardo Calasans Rodrigues
Esrom Gustavo de Moura
Roberto Barcellos Junior
Wladimir Ventura de Souza



itrac

Agenda 2º Dia

- 08:30 - Apresentação dos storyboards
- 09:00 - Consolidação dos storyboards
- 09:30 - Apresentação Design System
- 10:00 - Intervalo
- 10:15 - Início da elaboração dos protótipos de alta fidelidade
- 12:00 - Encerramento

itrac

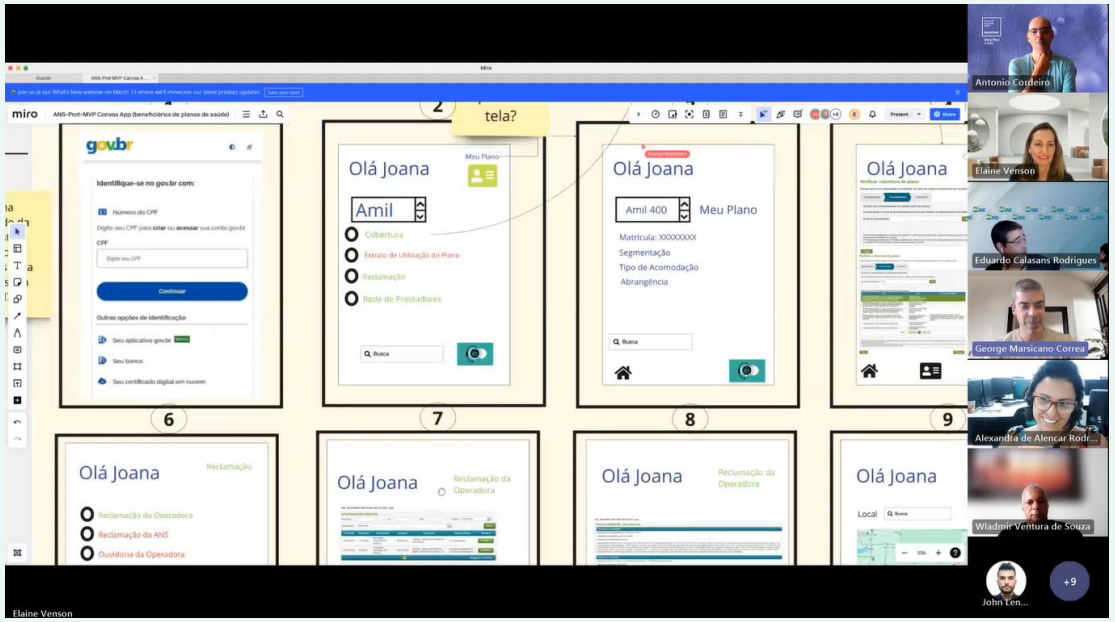
Objetivo desta oficina:

- No segundo dia de oficina, o objetivo foi iniciar a elaboração de protótipos de alta fidelidade visando a melhoria do aplicativo.

Apresentação dos storyboards

Grupo 1

Grupo 2



itrac

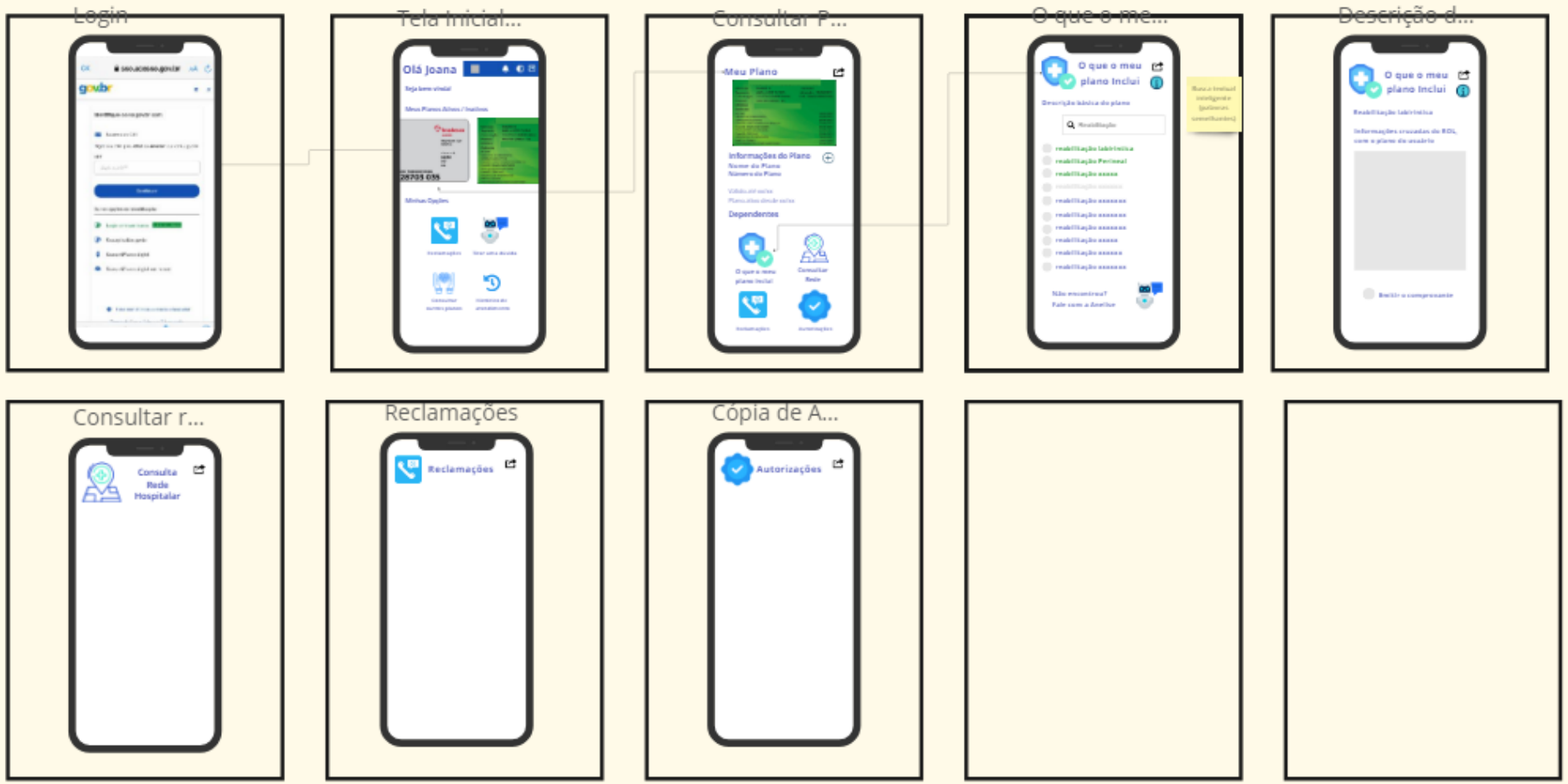
Apresentação dos storyboards

Grupo 1

Storyboards

1. Represente a jornada do usuário nos quadrinhos;
2. Adicione os elementos e ideias discutidos no exercício anterior;
3. Dê especial atenção aos momentos-chave que podem ser mais difíceis para o usuário e que precisam estar bem definidos.

- **Persona: Dona Joana**



itrac

Apresentação dos storyboards

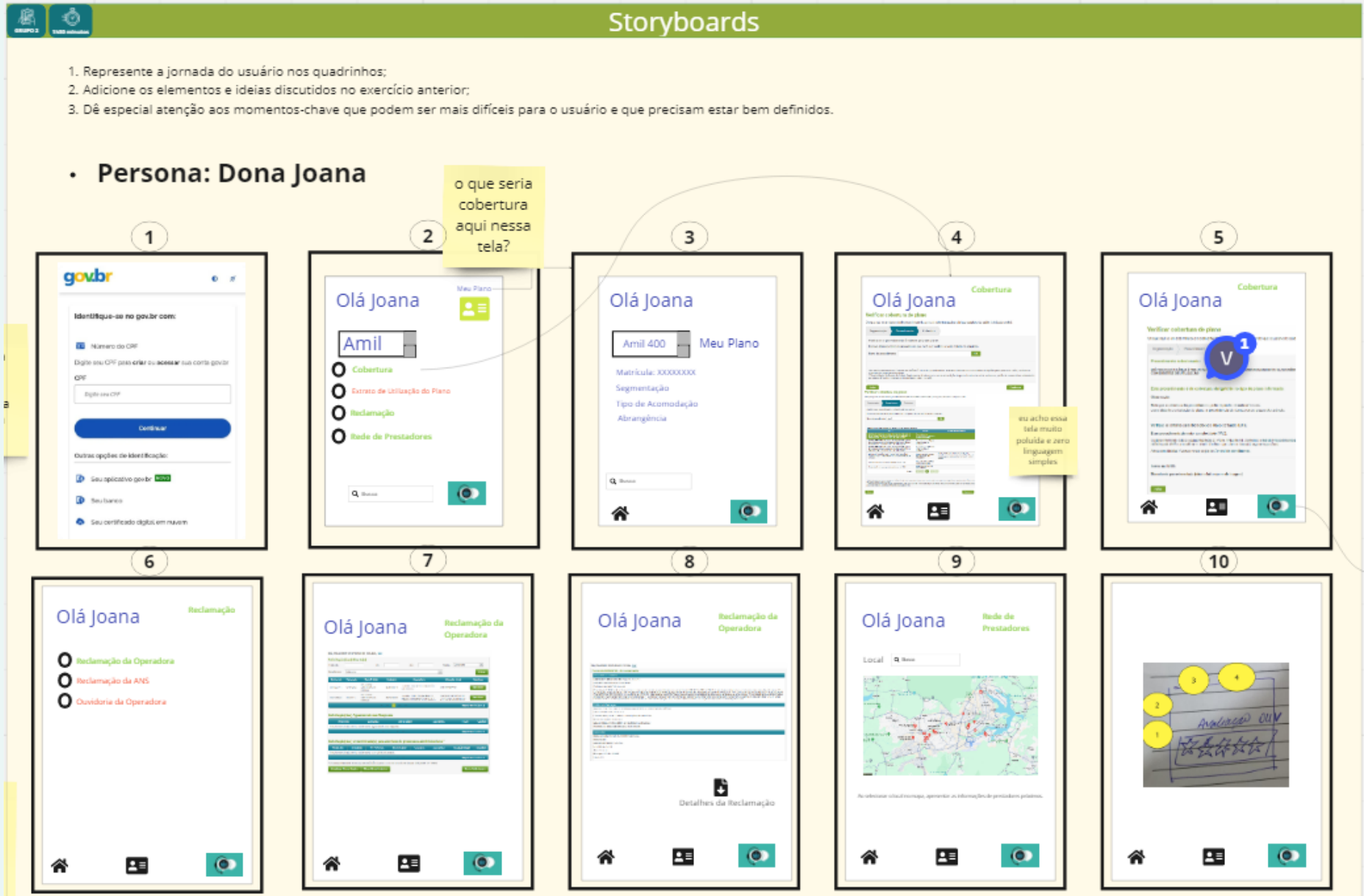
Grupo 2

o que seria cobertura aqui nessa tela?

eu acho essa tela muito poluída e zero linguagem simples

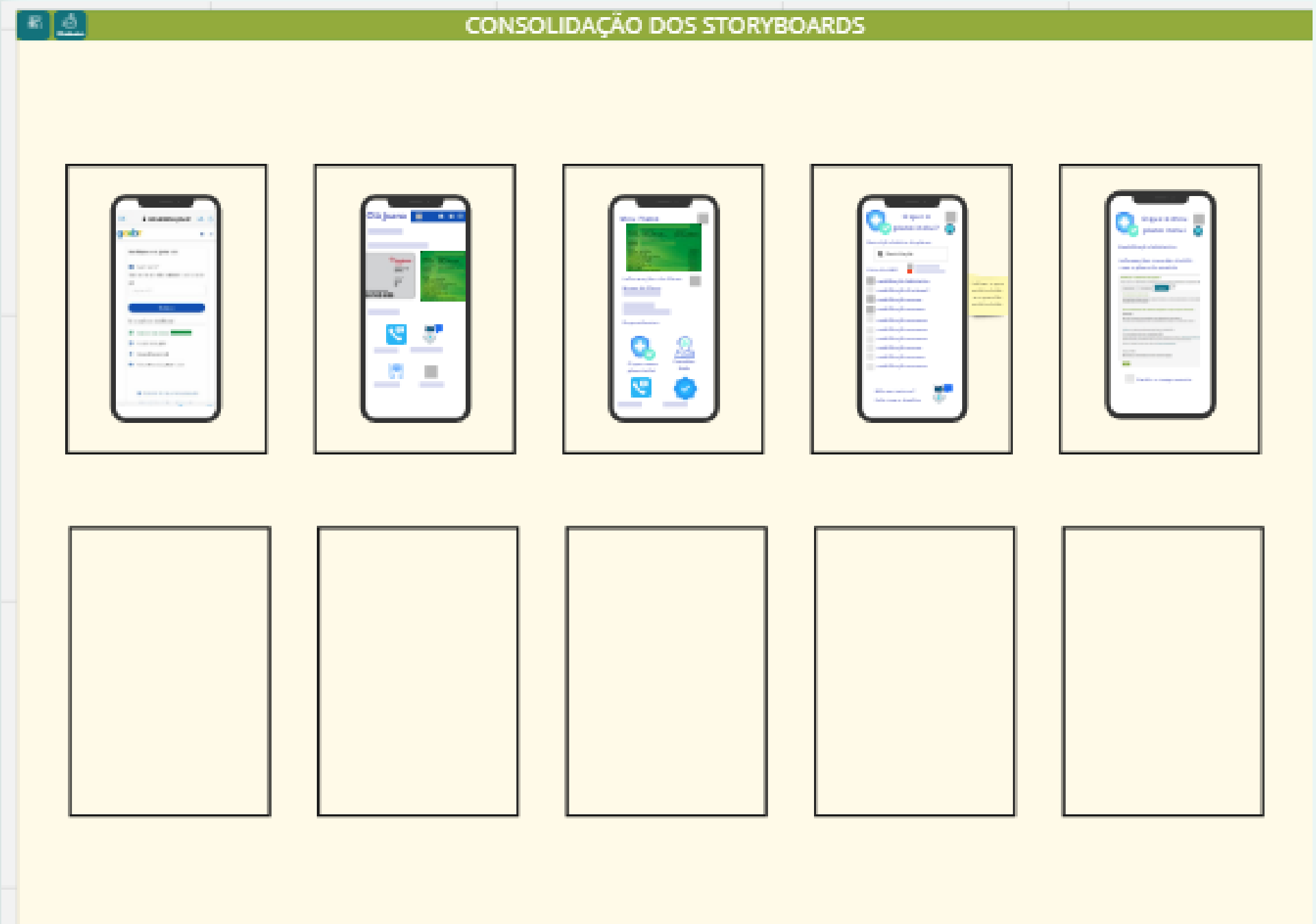
pensar na possibilidade da pessoa estar verificando informações para terceiros... seria possível?

poderia ter uma parte pra selecionar se é reclamação sobre OPS ou sobre a própria ANS (abre direto no Fala.br)



itrac

Consolidação dos storyboards



itrac

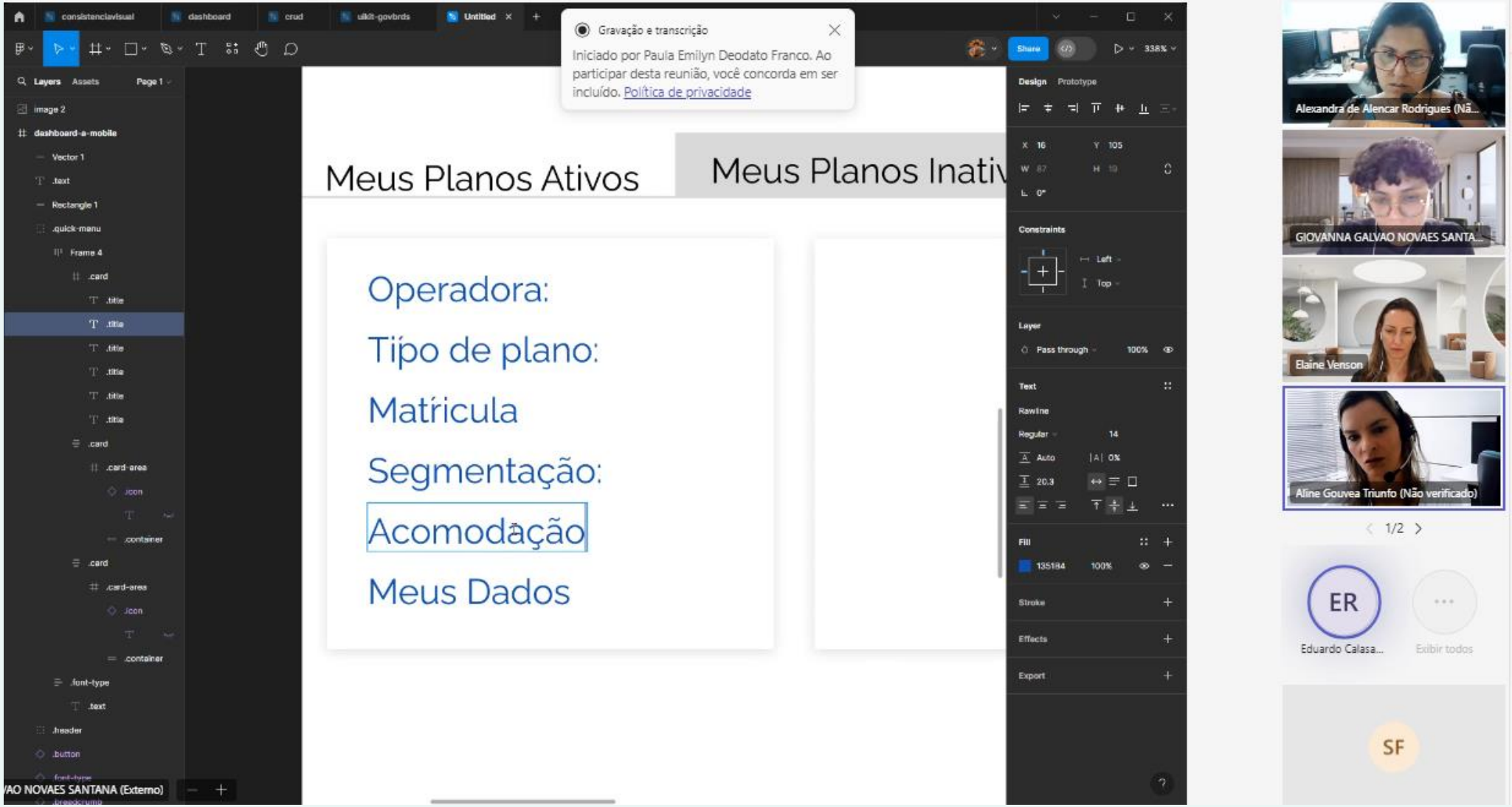
Elaboração do Protótipo

Figma

Para a elaboração do protótipo de alta fidelidade foi utilizada a plataforma colaborativa para construção de design de interfaces e protótipos Figma.

Prototipação

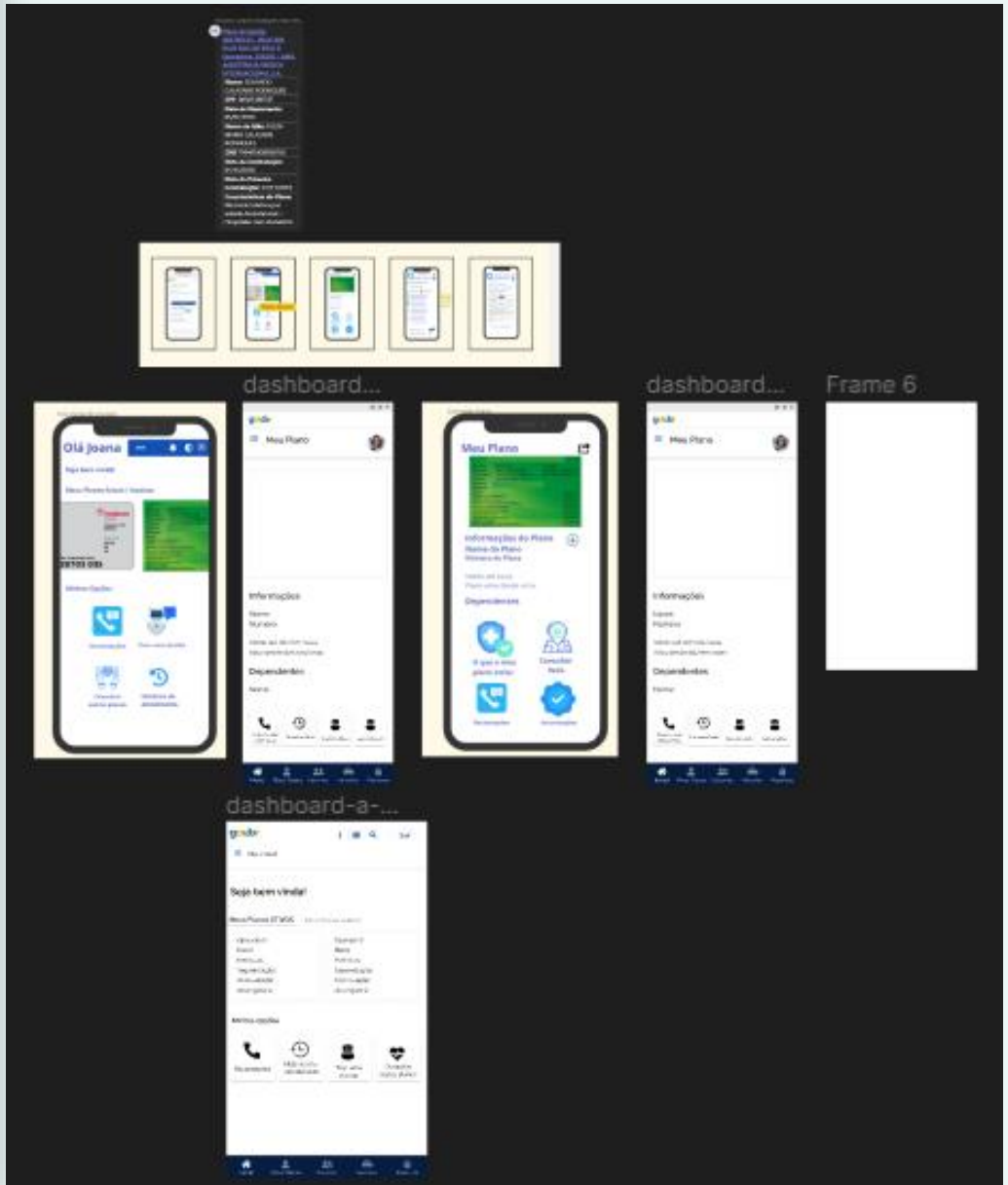
Elaboração em grupo de protótipo de alta fidelidade



itrac

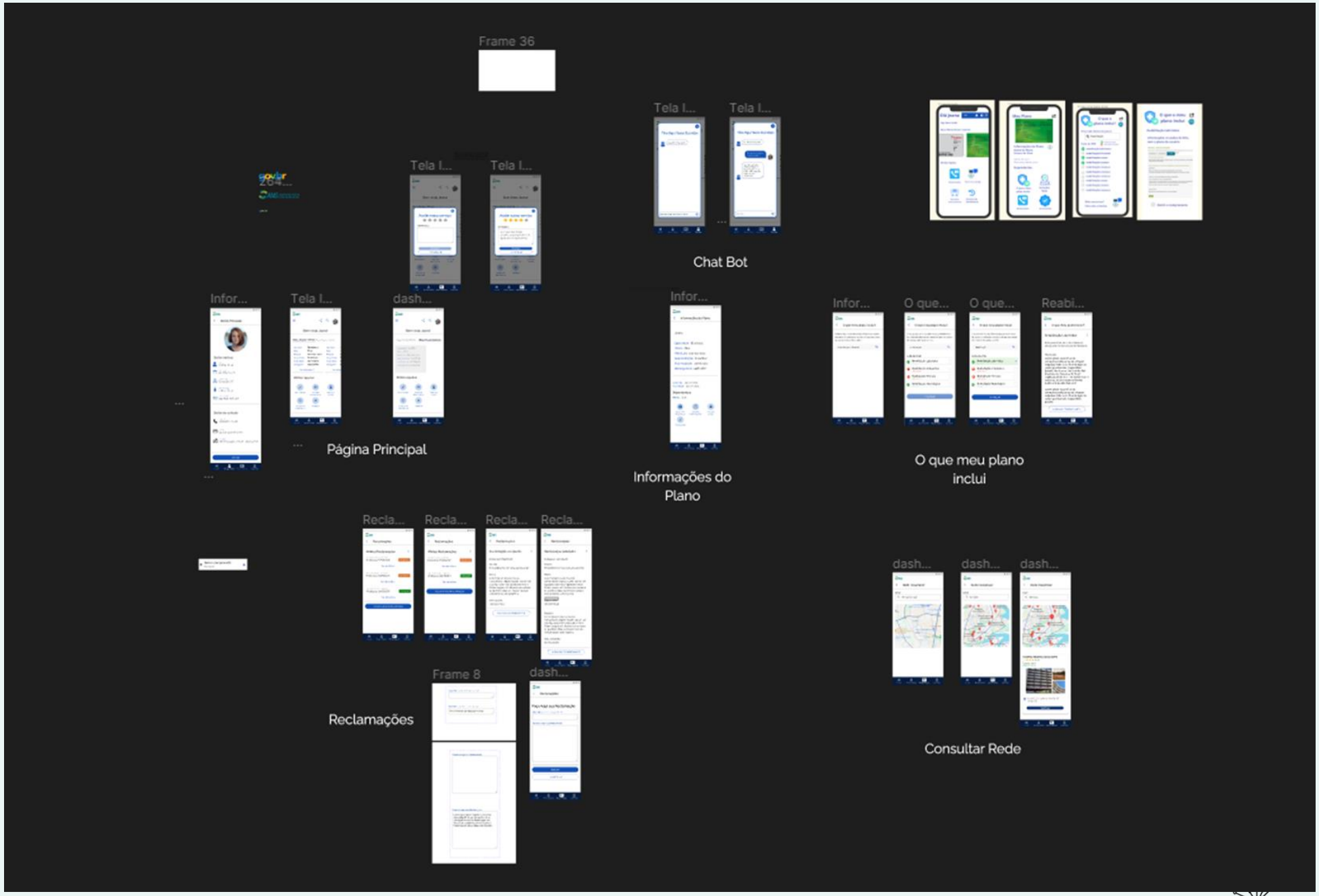
Prototipação

Elaboração em grupo de protótipo de alta fidelidade



itrac

Apresentação do protótipo



itrac

Oficina – 4º dia

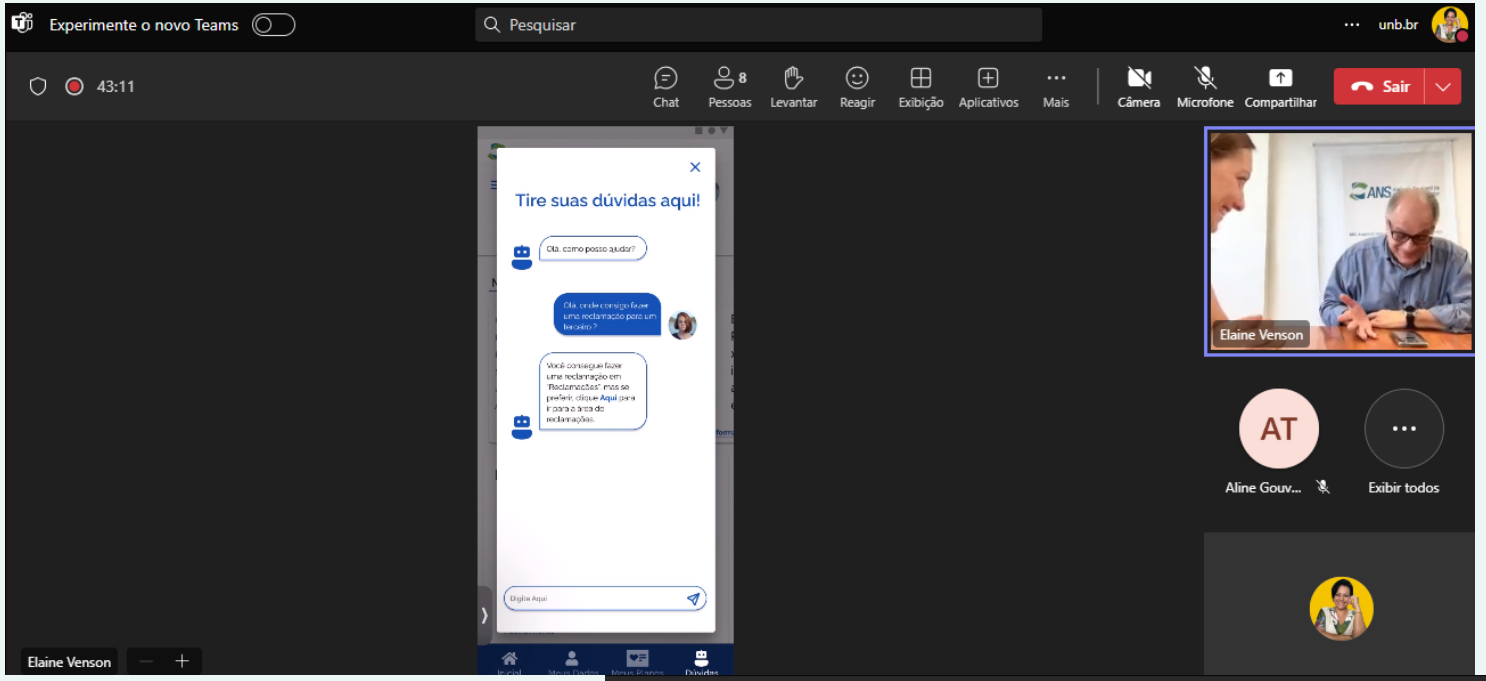
13/03/2024

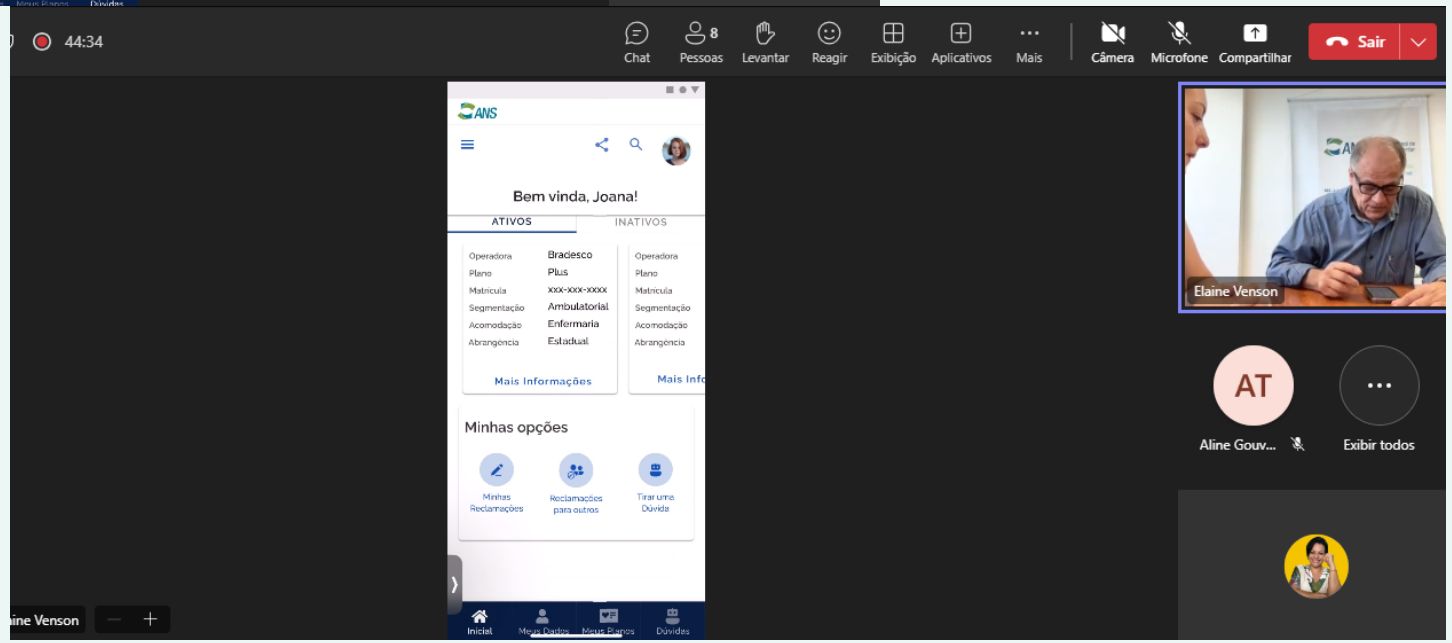
17/11/2023

itrac
information technology
research and
application center

Teste com usuários in loco

USUÁRIO 1 – PERFIL FUNCIONÁRIO





❖ Observações e interpretações durante a entrevista

❖ Usuário 1

Observações: ✓ Aprovado ✕ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

Tela Inicial	✓ Não achou a consulta do rol ✓ Jailson achou ok ✕ Não conseguiu voltar para a tela inicial ✕ Falta reajuste portabilidade
Informações do Plano	✕ Não achou rápido ✓ Informação se o plano é individual ou coletivo ✓ “válido até” não tem sentido ✕ Problema na navegação
O que o meu plano inclui	✕ Achou só depois de ser orientado ✕ Achou que essa busca em “tirar uma dúvida” ✓ Incluir diretrizes de utilização 💡 Salvar comprovante não tem utilidade ✕ Achou melhor o procedimento estar na segmentação ✕ Não identificou o aplicativo como serviço ✕ É bom dizer a segmentação antes ✓ Informações sobre o procedimento 💡 Identificar o procedimento pelo código da tabela T USS 💡 E se o médico colocar o código AMB? Não atrapalharia a localização do procedimento
Consultar rede hospitalar	✕ Salientou que a rede credenciada é muito dinâmico e não daria pra ANS ter essas informações atualizadas em tempo real

❖ Observações e interpretações durante a entrevista

❖ Usuário 1

Observações em verde são positivas e vermelhas negativas

Minhas Reclamações	✓ Prazo de resposta ✓ Informar próximos passos 💡 Incluir notificação do app quando houver mudança de STATUS da demanda. ✗ Status da reclamação ✗ Falta fluxo similar ao comércio eletrônico ✗ Diferencial da reclamação assistencial e não assistencial ✗ Desavio de colocar o fluxo do NIP de forma simples ✗ Falta reajuste portabilidade
Reclamação Dependentes	✗ Perguntas estranhas e sem muito sentido
Reclamação para outros	? O que é “reclamação para outros”???? 💡 Para o fiscal do núcleo “interlocutor” é muito claro ✗ Problema da linguagem simples: interlocutor ✗ Interlocutor é claro para o backend. Não é claro para o usuário. ✗ O vies de backend dificultou o entendimento da palavra "outros". 💡 Prefere os termos já utilizados pela ANS ✗ Interlocutor e beneficiário 💡 incluir grau de interlocução (pai, mãe, filho...) ✗ Não soube responder "O plano foi contratado?“ ✗ Analisar melhor as informações ✓ Anexar documentos

itrac

❖ Observações e interpretações durante a entrevista

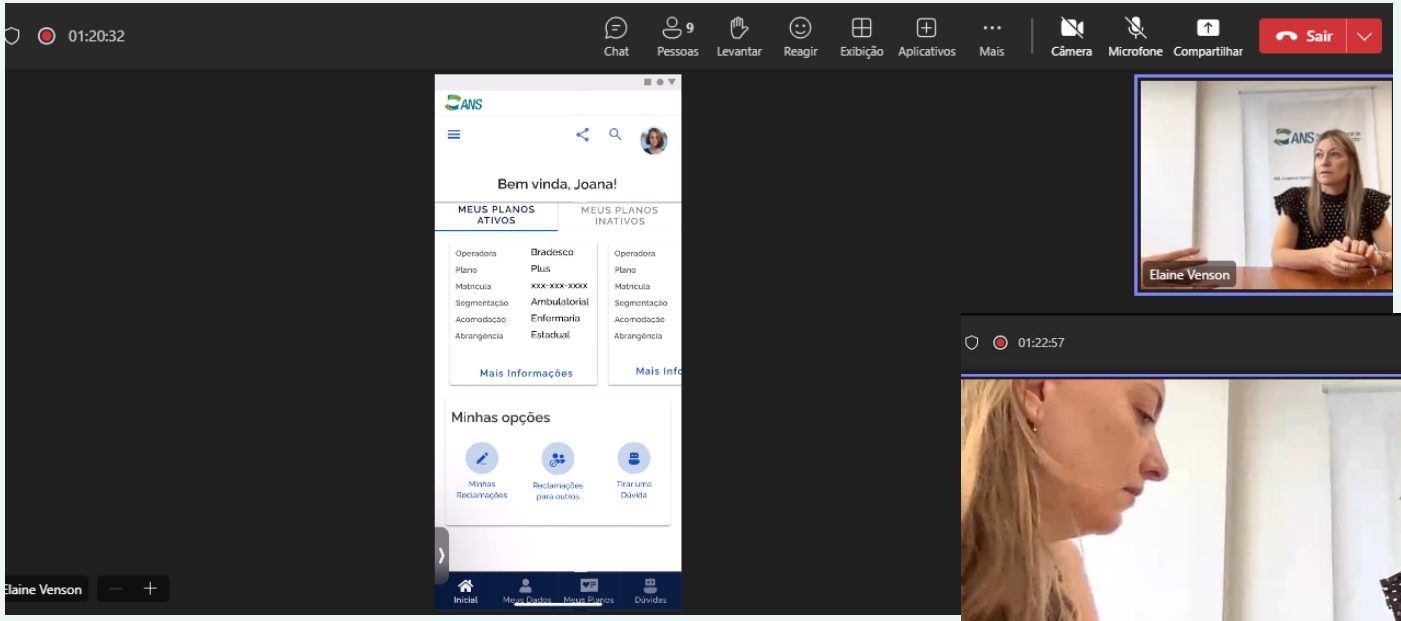
Observações em verde são positivas e vermelhas negativas

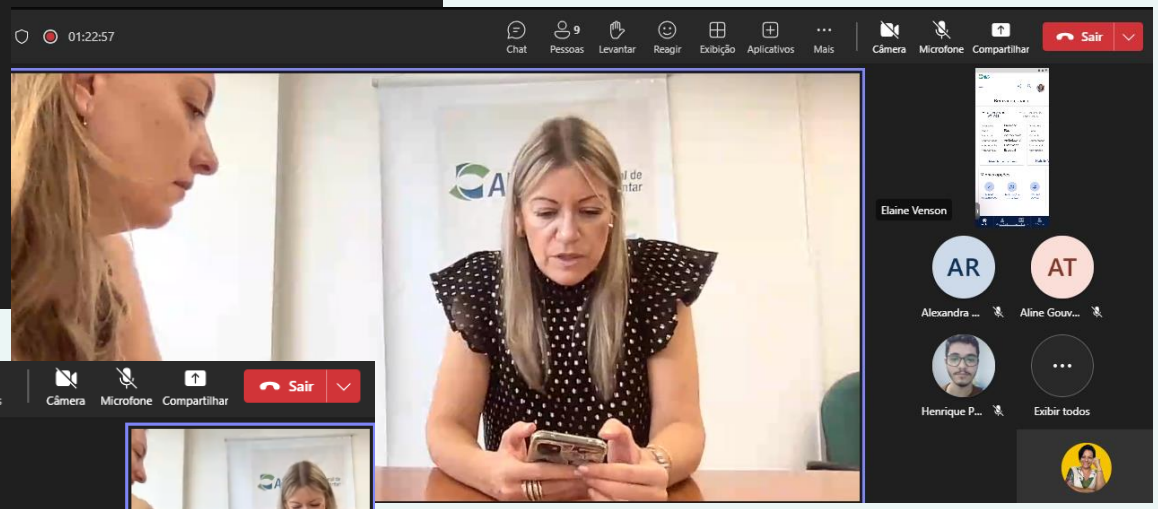
❖ Usuário 1

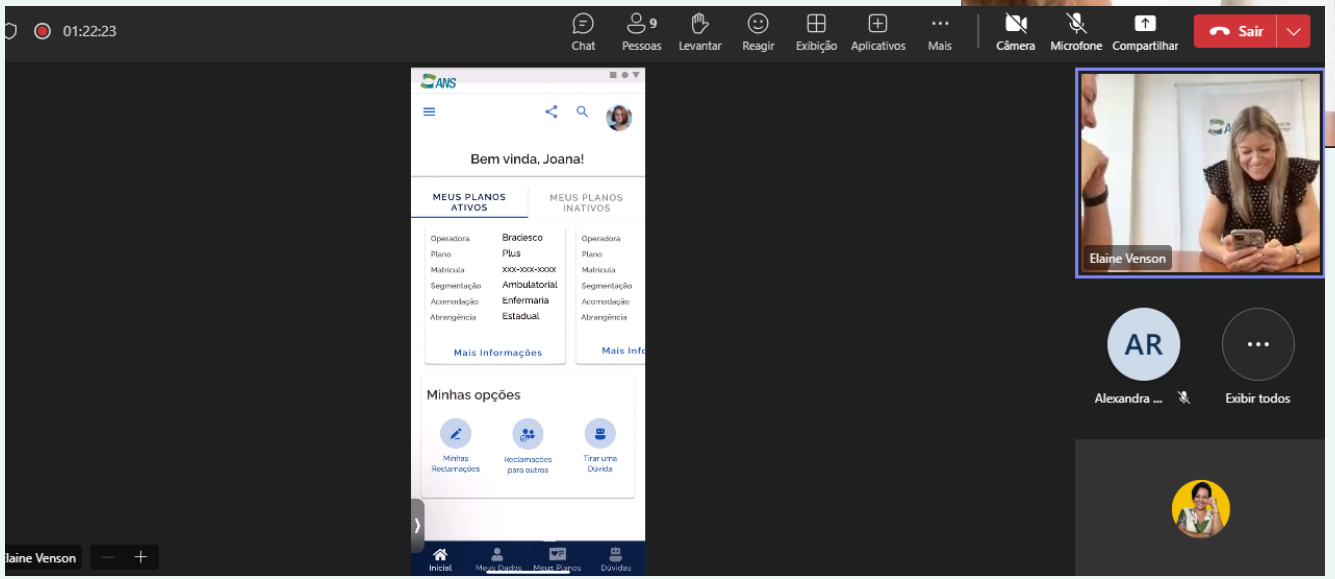
Tirar uma dúvida	✓ Quer perguntar sobre cobertura de procedimento e hospitais credenciados 💡 Gostaria de assuntos/dúvidas mais comuns ✗ Voltar pra tela inicial X não é tão intuitivo ✗ Limite de caracteres 💡 Botão voltar ✗ A rede é da operadora. Precisa de API para sincronizar serviço.

itrac

USUÁRIO 2 – PERFIL FUNCIONÁRIO







❖ Observações e interpretações durante a entrevista

Observações: ✓ Aprovado ✕ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

❖ Usuário 2

Tela Inicial	✓ Tem dois planos 💡 Cartão da Saúde?
Informações do Plano	💡 Número da OPS na ANS ✕ Número de registro da operadora ANS 💡 Ter todos os dados de saúde
O que o meu plano inclui	✓ Localização funcionalidade facilmente ✓ Útil ✓ Fácil 💡 Citou a necessidade do CÓD TUSS – não tem erro!! ✓ Simples É bastante utilizada ✓ Opção deveria estar na página inicial 💡 Código TUSS do procedimento
Consultar rede hospitalar	✓ Achou muito util. 💡 Tem que estar atualizado 💡 Precisa de API com a operadora ✓ Intuitivo ✕ Não entendeu a reclamação para outros ? Questionamento de como seria atualizado

❖ Observações e interpretações durante a entrevista

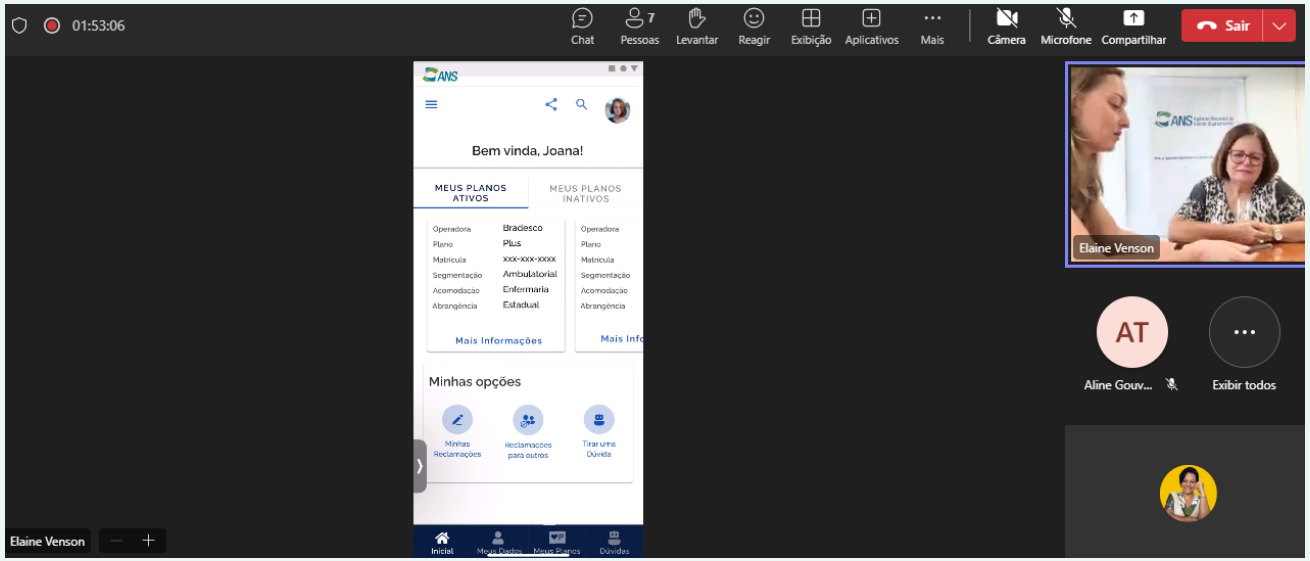
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

❖ Usuário 2

Minhas Reclamações	💡 Deixar claro se a reclamação vai direto para OPS ou se ANS vai analisar 💡 Status da reclamação (jornada do beneficiário/usuário) 💡 Prazo para resposta e/ou se OPS já respondeu
Reclamação Dependentes	💡 Número de registro da OPS – O nome do plano já vem automático 💡 CPF de quem está abrindo a reclamação 💡 CPF do beneficiário 💡 Inserir número de registro da operadora
Reclamação para outros	✓ Está mais completo 💡 Utilizar campos das reclamações para outros serviços ✓ Achou o formulário bem melhor "deveria estar em tudo“ ✗ Não soube pra que serve 💡 Beneficiário precisa saber que a reclamação foi aberta em seu nome ? Qualquer pessoa pode abrir?
Tirar uma dúvida	💡 Reforçou que o rol deveria estar no “Tire suas dúvidas” 💡 Deveria estar sempre no início de todos os serviços

itrac

USUÁRIO 3 – PERFIL INTERLOCUTOR DO USUÁRIO



❖ Observações e interpretações durante a entrevista

Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

❖ Usuário 3

Tela Inicial	✗ Não sabe o que é segmentação, mas depois viu que é preenchimento automático ✓ Não entende o que é NIP 💡 Nada como ser atendido presencialmente ✗ ATT presencial é só segunda e quarta no núcleo ? Quem tem problema de saúde tem pressa!! 💡 Usuário pode fazer sugestões direto pelo APP ✓ APP ajuda porque o 0800 é horrível 💡 Incluir sugestões de melhorias
Informações do Plano	
O que o meu plano inclui	💡 Mais informações 💡 Se incluir internação, etc.
Consultar rede hospitalar	
Minhas Reclamações	💡 Etapas de andamento São usuários de plano de autogestão ? Qual o próximo passo? ? Quanto tempo espero? 💡 Acesso à resposta da negativa da operadora 💡 Data da abertura ✗ O plano pede a junta médica para analisar “papel” 💡 Andamento 💡 Avaliação da demanda 💡 Inserir novas informações - ouvidoria

❖ Observações e interpretações durante a entrevista

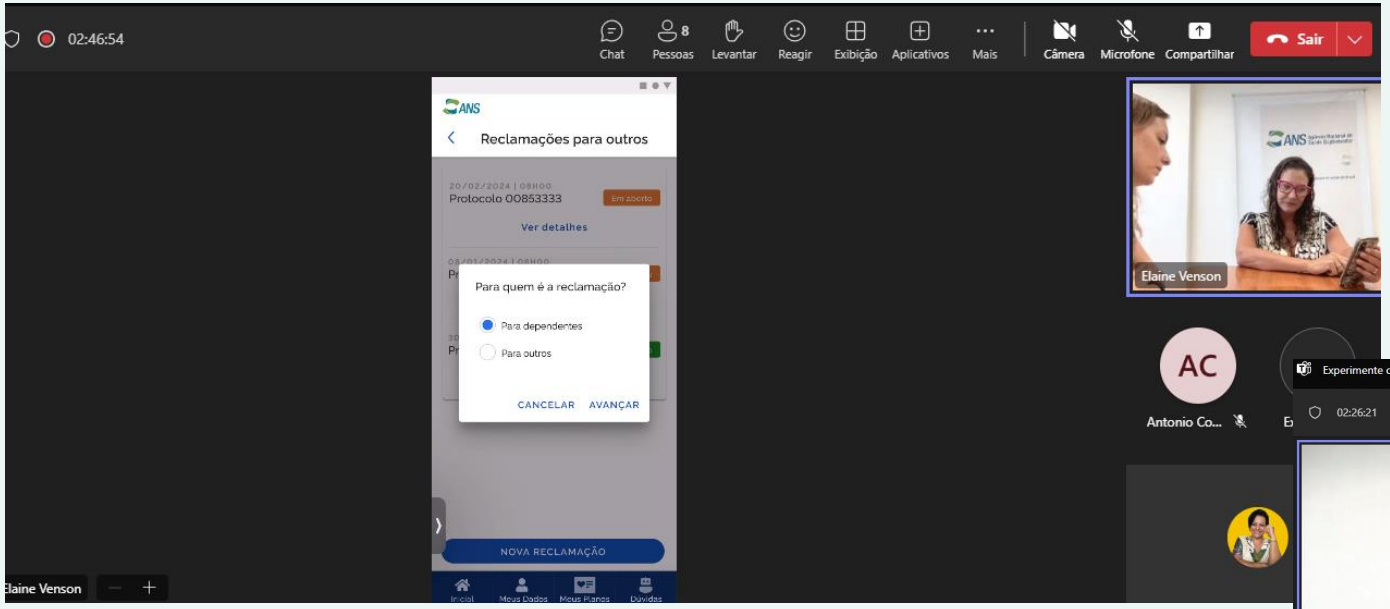
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

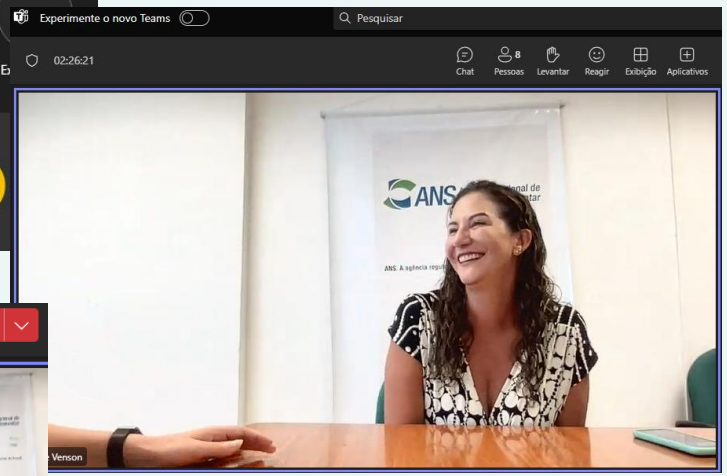
❖ Usuário 3

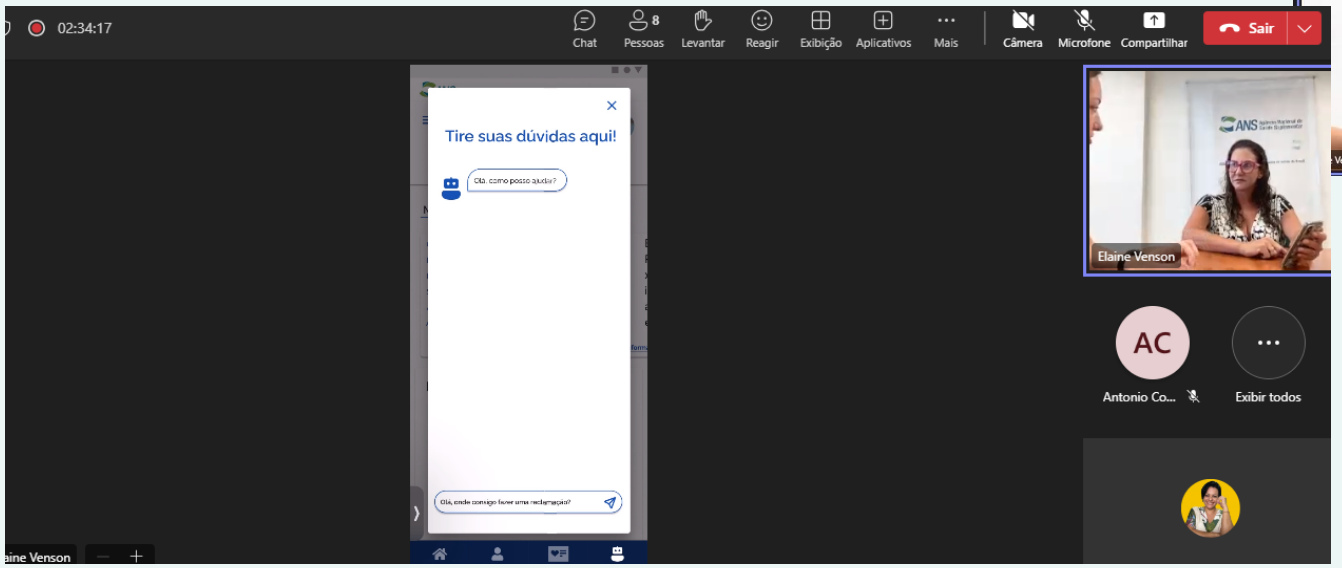
Reclamação Dependentes	Sem comentários ou observações
Reclamação para outros	Sem comentários ou observações
Tirar uma dúvida	Sem comentários ou observações

itrac

USUÁRIO 4 – PERFIL: FISCAL







❖ Observações e interpretações durante a entrevista

Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

❖ Usuário 4

Tela Inicial	💡 Data de contratação do plano, Se é adaptado ou não 💡 Interagir com o usuário via app 💡 Facilitar conexão entre fiscal e beneficiário 💡 portabilidade de forma mais simples
Informações do Plano	✓ Importante
O que o meu plano inclui	✗ Não achou a opção ✗ Achou ruim 💡 Deveria estar em destaque 💡 Colocaria “coberturas obrigatórias” 💡 Também citou o código 💡 Pesquisar pelo Código 💡 Código TUSS
Consultar rede hospitalar	💡 Incluir algum tipo de avaliação dos hospitais como acreditação 💡 Qualiss
Minhas Reclamações	✗ Não ter apenas opção de anexa 💡 Ter opção pra tirar uma foto do documento ✗ Não localizou as reclamações ✗ Há número da demanda e número de protocolo 💡 Anexar documentos depois da reclamação aberta

❖ Observações e interpretações durante a entrevista

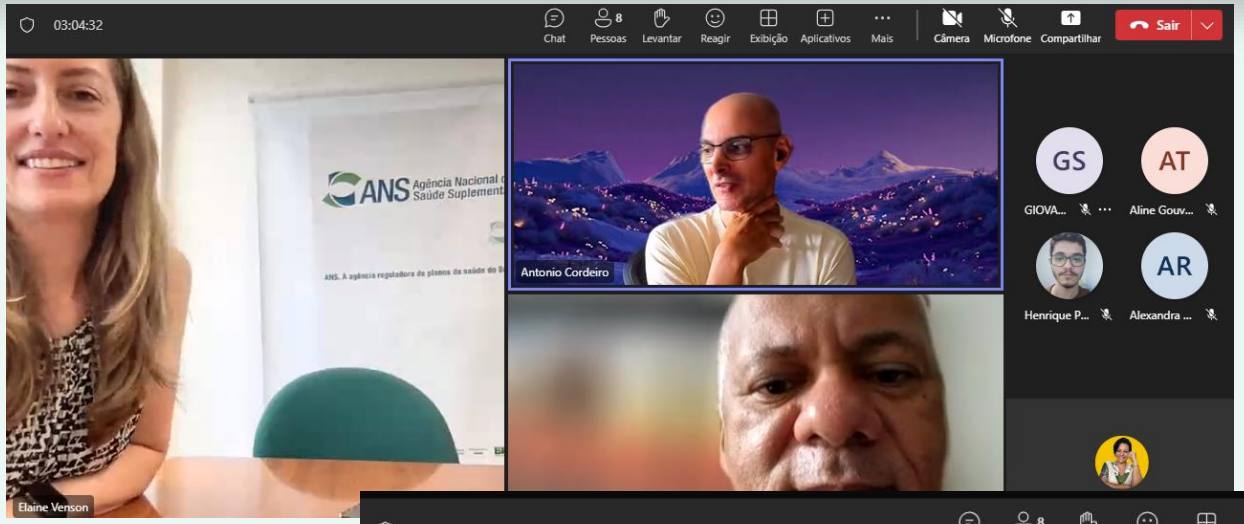
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

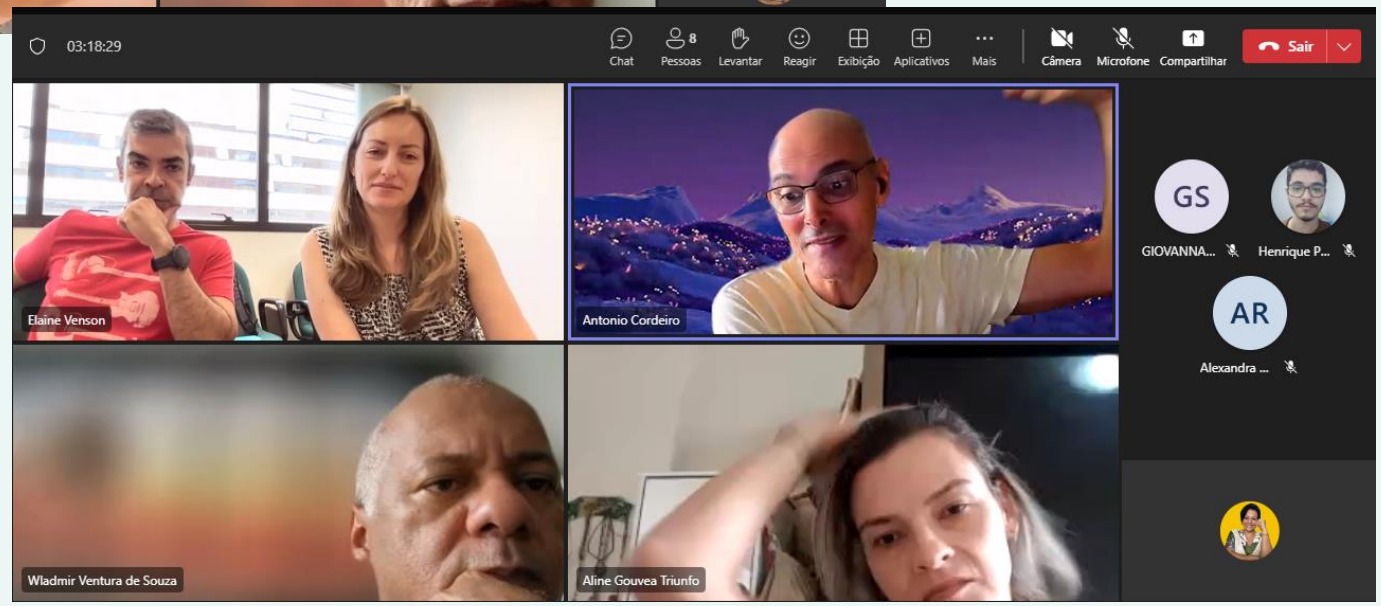
❖ Usuário 4

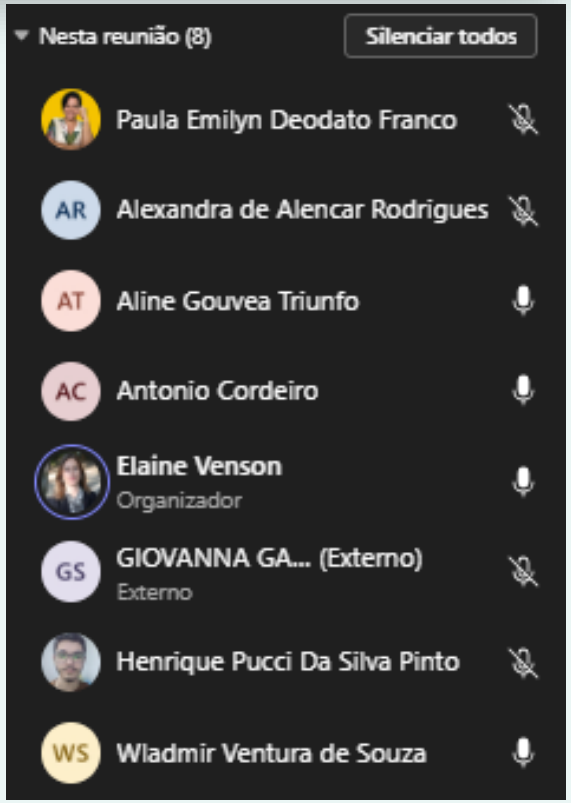
Minhas Reclamações	✗ Não intuitivo 💡 Acompanhe uma reclamação 💡 Faça uma reclamação ✗ Hoje pra pedir documentos adicionais é necessário mandar email
Reclamação Dependentes	💡 Faça uma reclamação 💡 Acompanhe uma reclamação
Reclamação para outros	✗ Não ficou claro 💡 Sugestão: Fazer uma reclamação, acompanhar uma reclamação ✗ Não intuitivo ✗ O título induz que a reclamação é pra mim, não para outra pessoa ✗ Pergunta sem contexto – Plano foi contratado?
Tirar uma dúvida	💡 Quando necessário atendimento via chat com pessoa real

itrac

FEDBACK DOS FUNCIONÁRIOS DA ANS APÓS VER OS PRIMEIROS TESTES REALIZADOS PELA MANHÃ

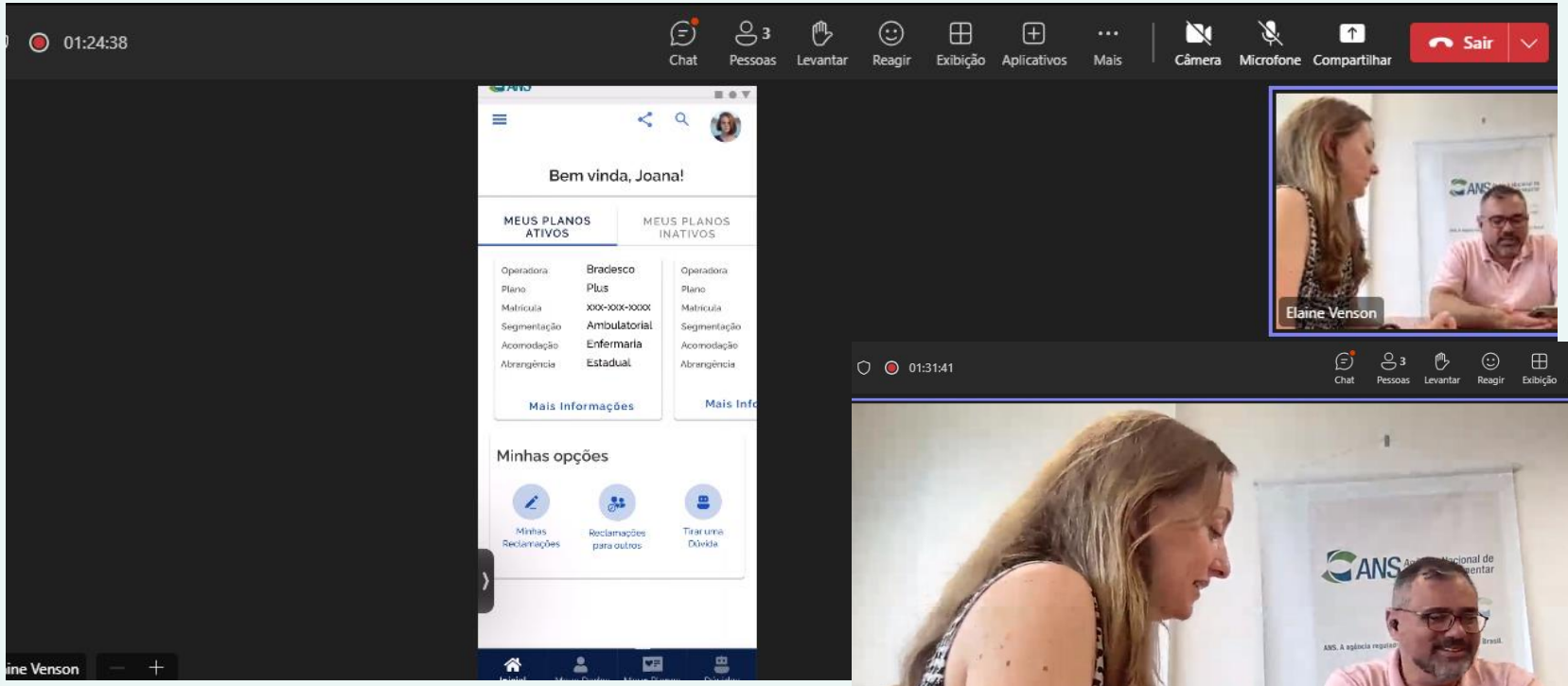


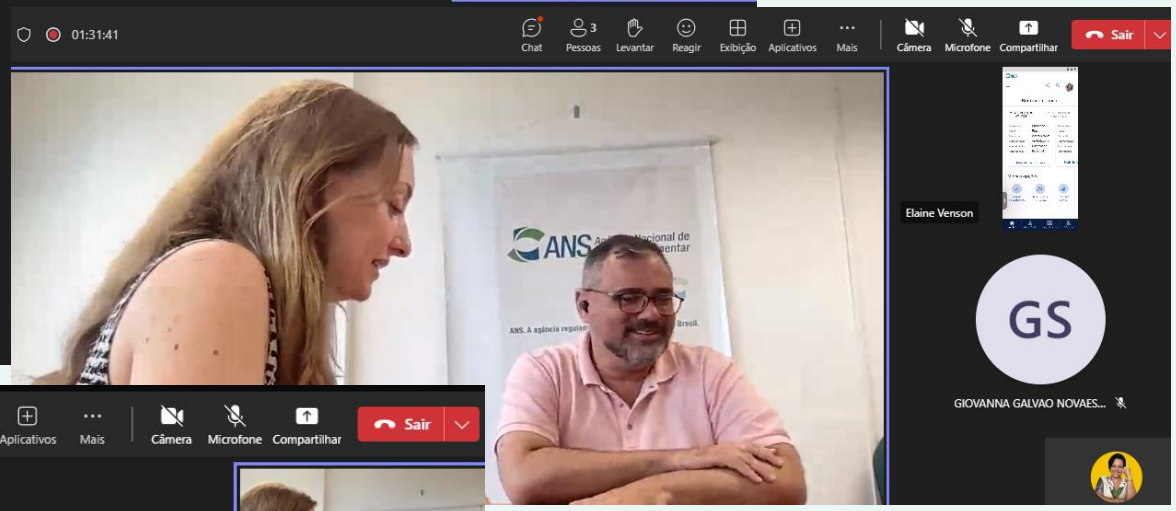


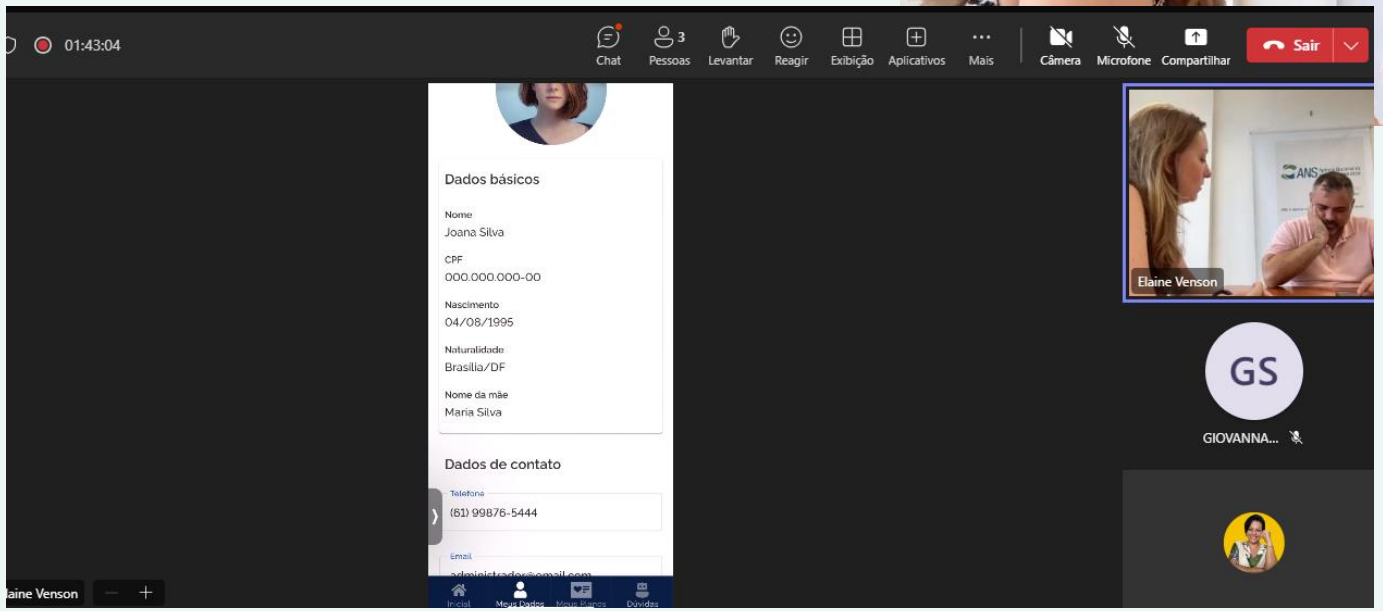


itrac

USUÁRIO 5 – PERFIL: ADVOGADO







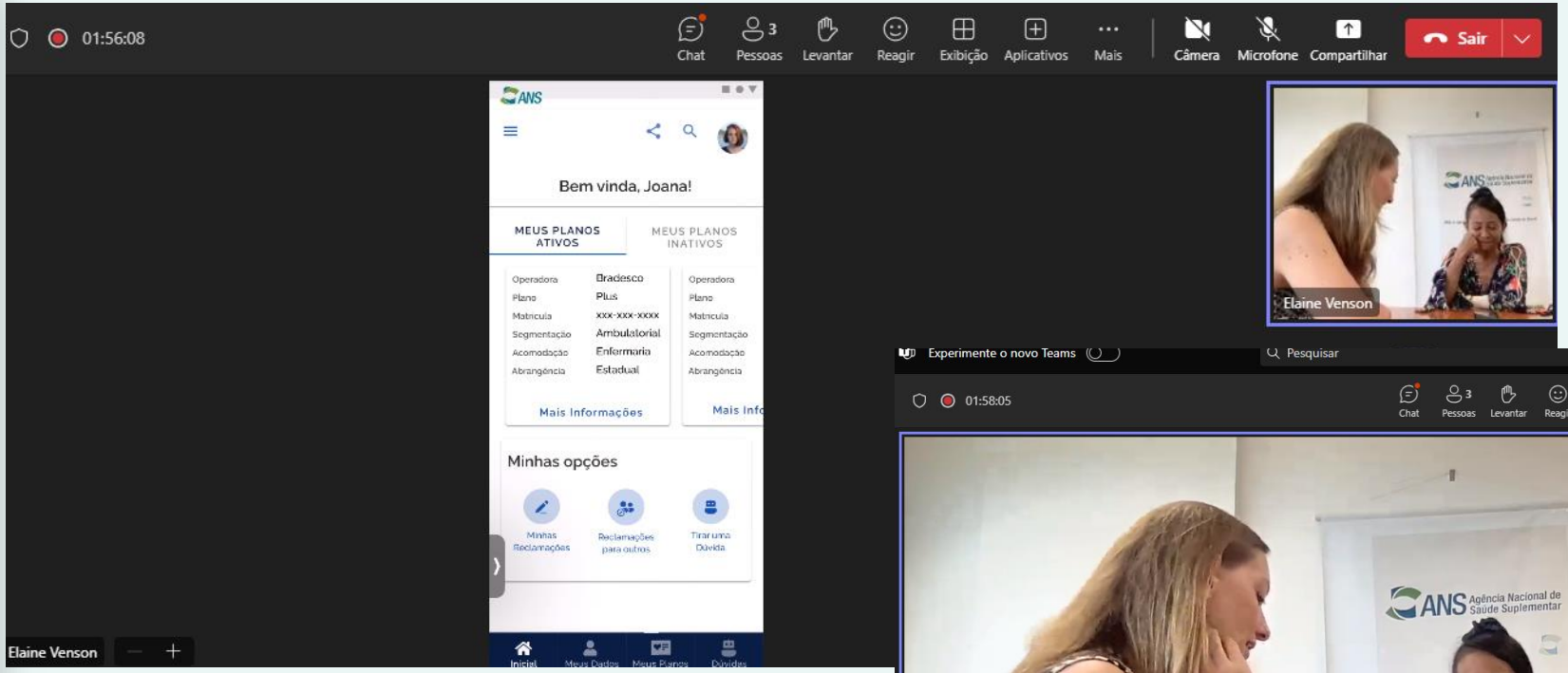
❖ Observações e interpretações durante a entrevista

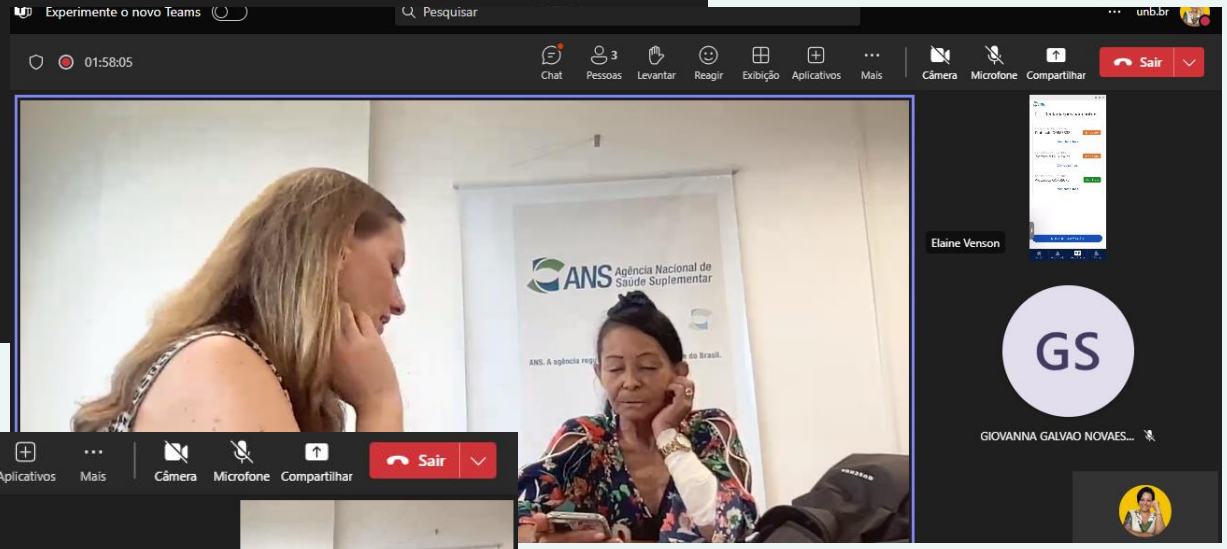
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

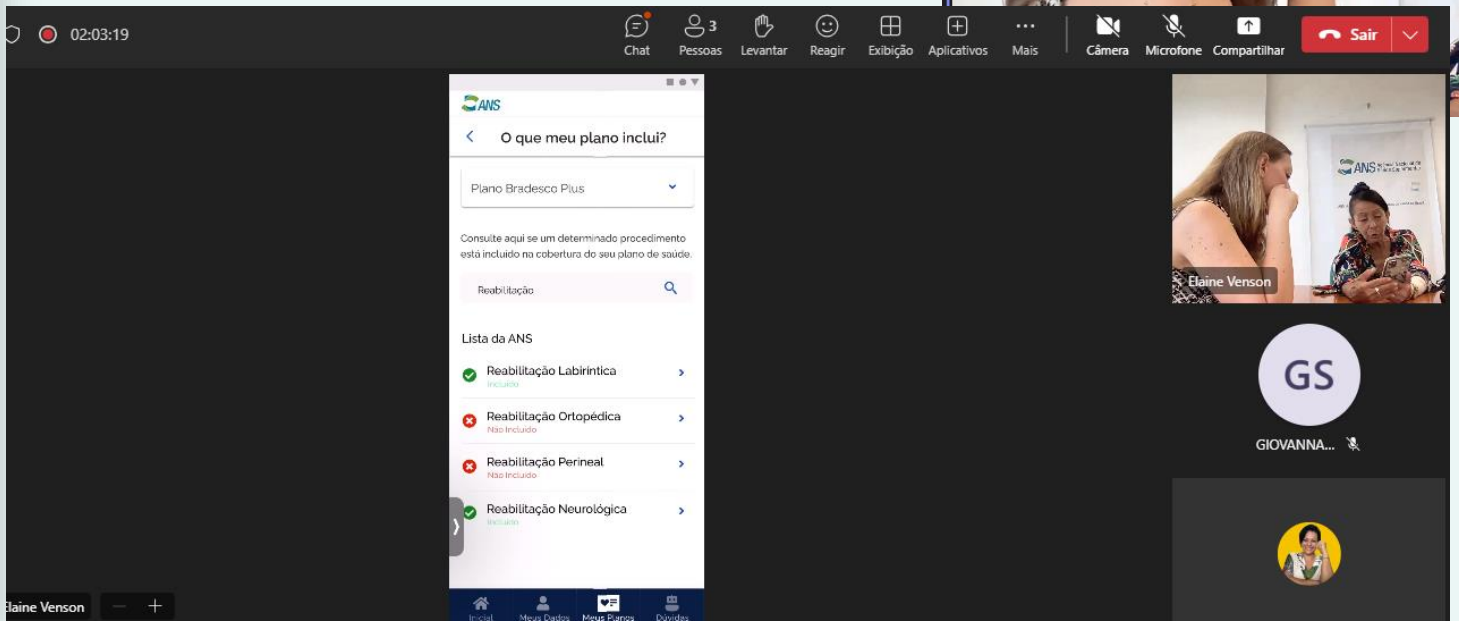
❖ Usuário 5

Tela Inicial	✗ Não tem o nome da administradora, para fazer a reclamação 💡 Ao invés de ser minhas reclamações, ser "Reclamações“ ✗ Está faltando identificar se o plano é individual
Informações do Plano	✗ Nº de registro da ANS ✗ sentiu falta da lista do rol, mas esclarecido
O que o meu plano inclui	✗ Não pensou em entrar dentro da pag do plano 💡 Deveria estar na pag. inicial
Consultar rede hospitalar	✗ Não percebeu a opção 💡 "Se eu tenho algo, tenho que mostrar"
Minhas Reclamações	✗ Não ficou claro 💡 Realizar Reclamação ✗ A pessoa que atende é leiga
Reclamação Dependentes	
Reclamação para outros	
Tirar uma dúvida	✗ Achou que pra saber a cobertura do plano tinha que vir aqui

USUÁRIO 6 – PERFIL: USUARIO







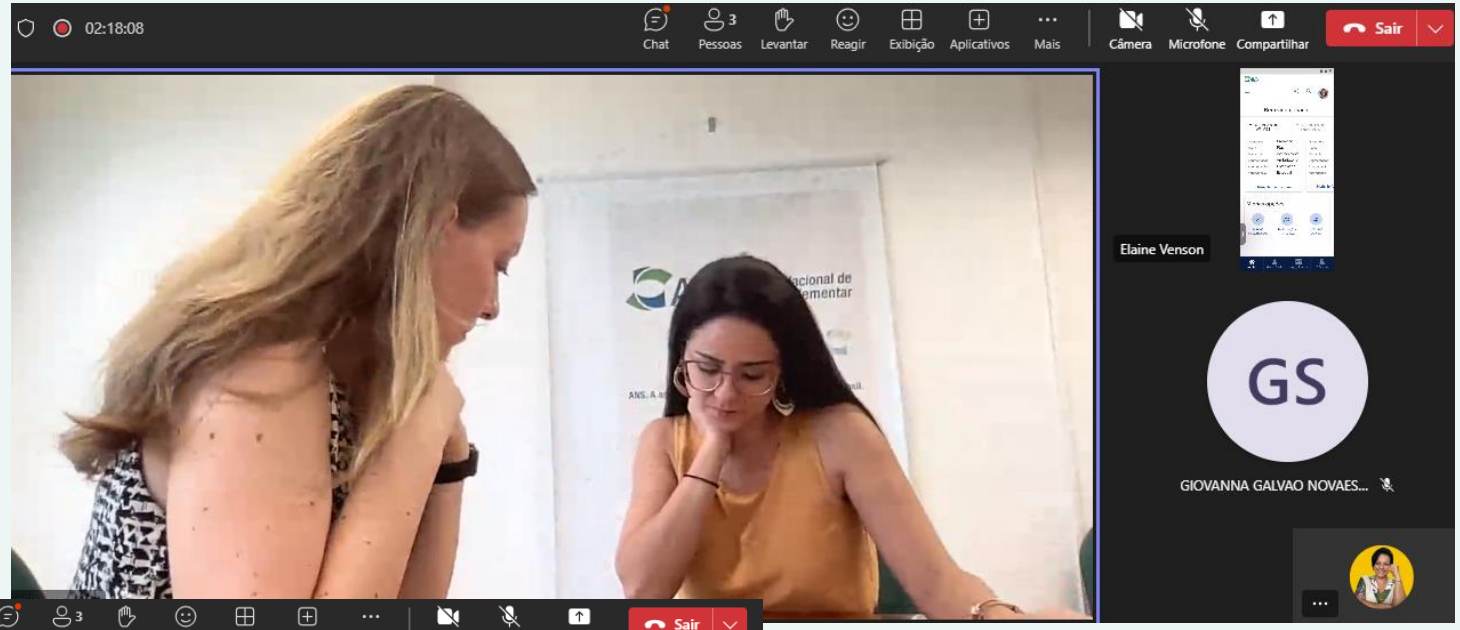
❖ Observações e interpretações durante a entrevista

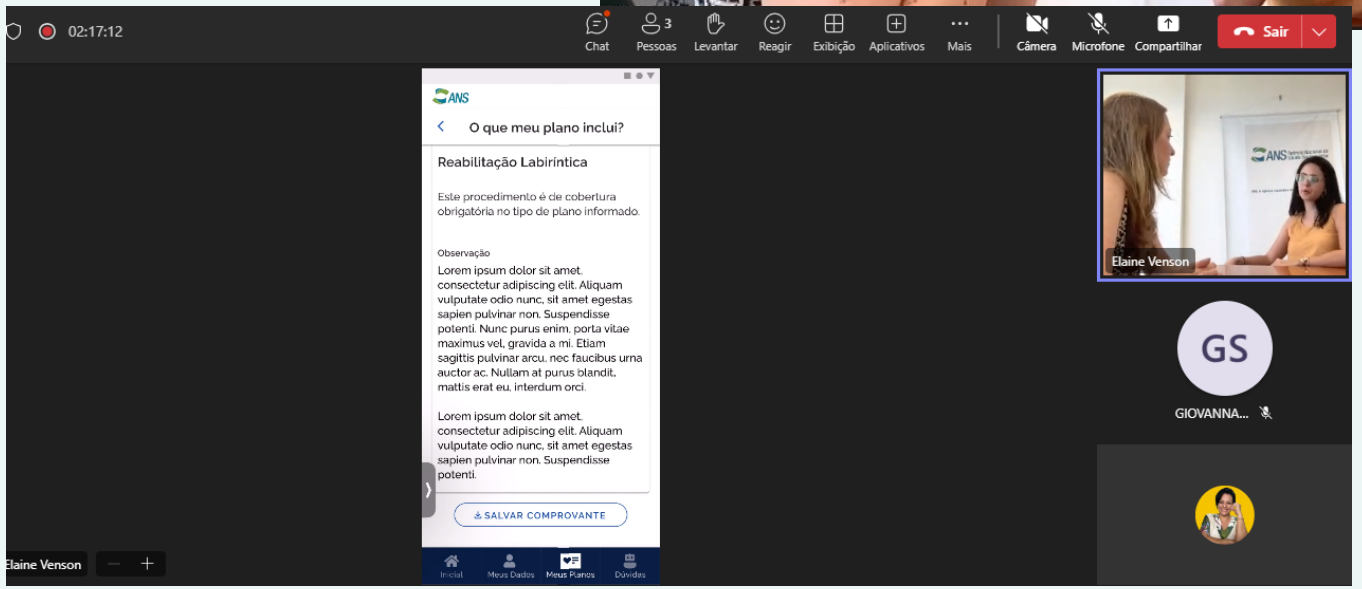
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

❖ Usuário 6

Tela Inicial	1ª vez que via na ANS ✗ Os filhos que fazem tudo quando precisar entrar no sistema ou na internet ✗ Tem dificuldade de acessar qualquer app 💡 Opção de marcar exame e consulta pelo APP
Informações do Plano	
O que o meu plano inclui	✗ Não identificou quais itens eram incluídos no plano ✓ Depois que foi explicado disse ser fácil de entender
Consultar rede hospitalar	
Minhas Reclamações	✗ Achou que teria que ir no plano para fazer reclamação ✗ Não intuitivo ? Conseguiria abrir a reclamação
Reclamação Dependentes	
Reclamação para outros	
Tirar uma dúvida	

USUÁRIO 7 – PERFIL: FISCAL





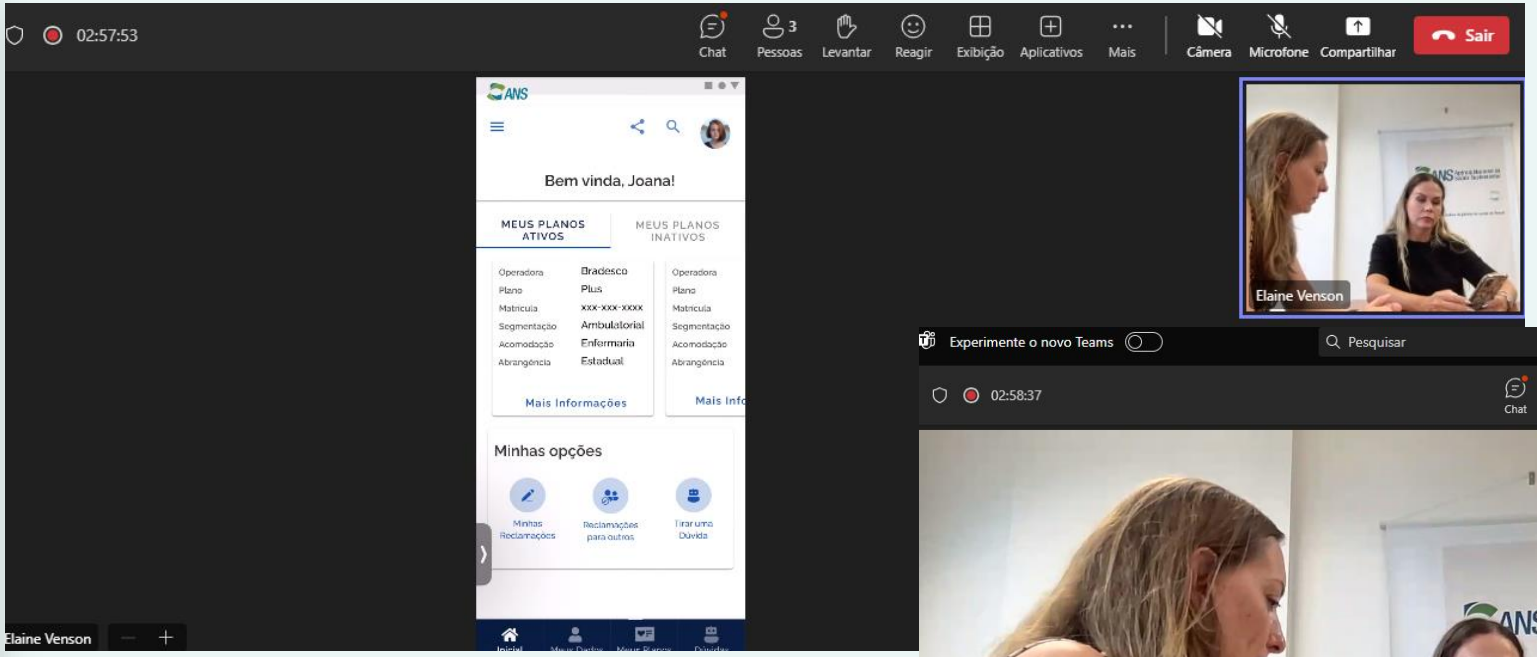
❖ Observações e interpretações durante a entrevista

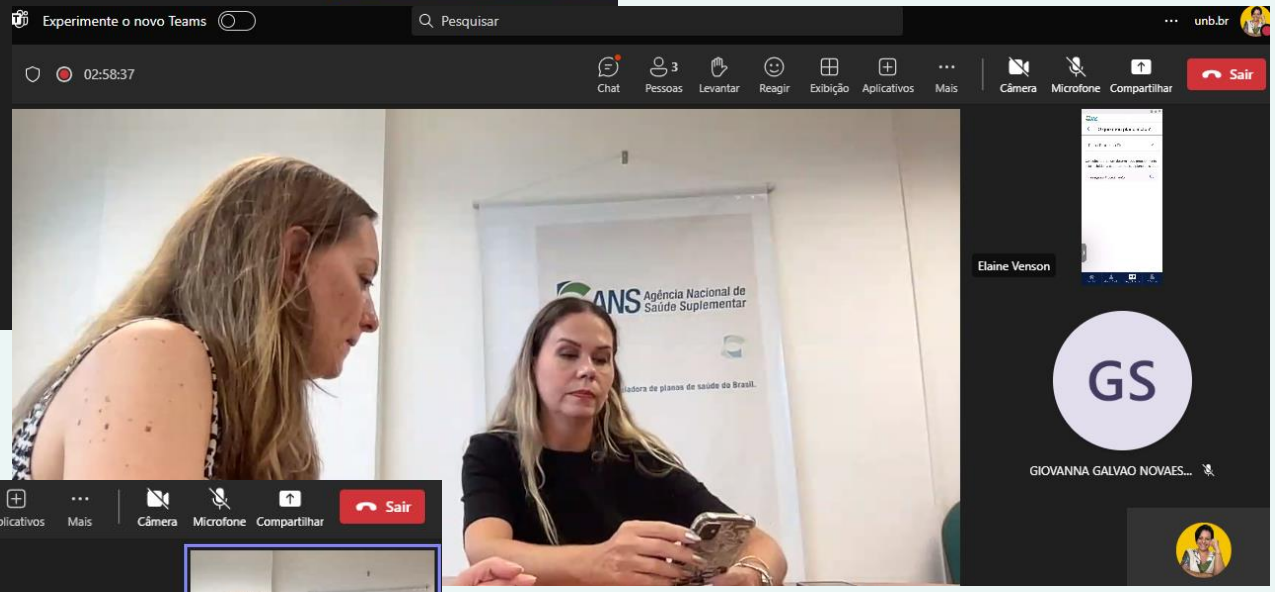
❖ Usuário 7

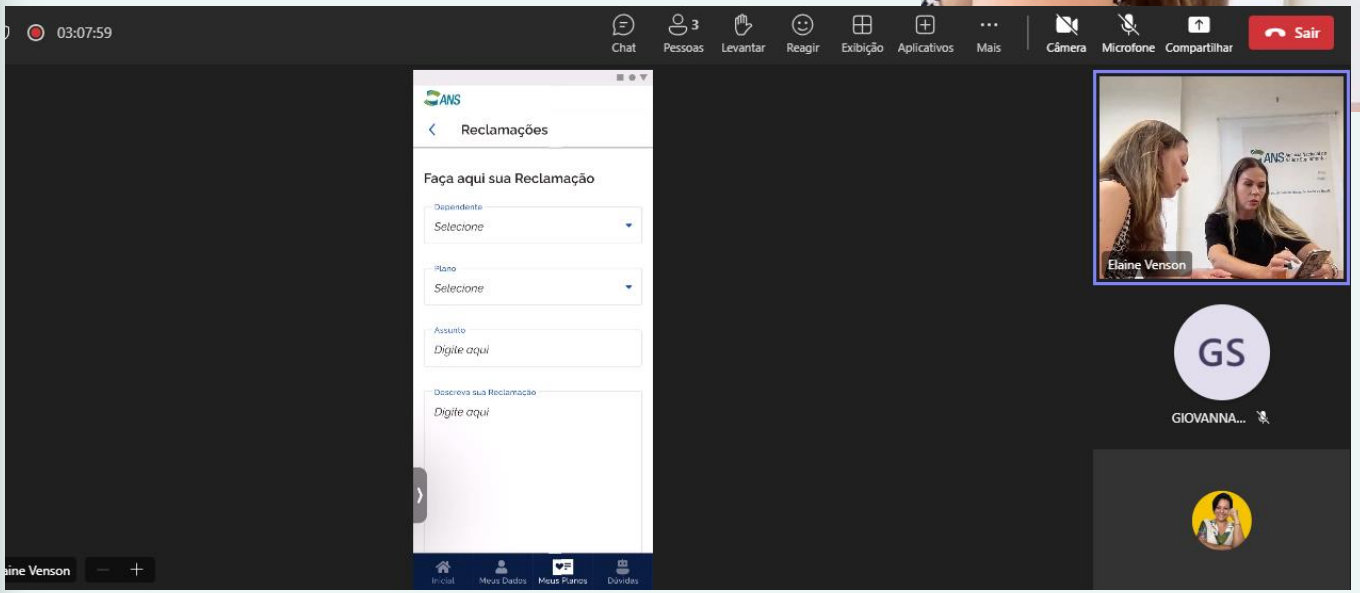
Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

Tela Inicial	✓ Tela Clara ✓ Informações do plano - Importante
Informações do Plano	? Saber se está elegível para portabilidade
O que o meu plano inclui	💡 Ficaria melhor na página inicial 💡 Código TUSS ✓ Gostou
Consultar rede hospitalar	✓ Útil 💡 Especificar a origem das informações ✓ Gostou da opção
Minhas Reclamações	💡 Anexar documentos como opção obrigatória 💡 Solicitar outros dados de forma específica 💡 Informações sobre data, nome do médico, qual procedimento são necessárias 💡 Usuário gostaria de saber todas as etapas 💡 Usuário só consegue acompanhar a reclamação depois que abre no SEI 💡 Poder responder reclamação pelo app ✗ Hoje a resposta é por email 💡 Anexar documentos após a reclamação estar aberta
Reclamação Dependentes	
Reclamação para outros	✗ Não ficou claro
Tirar uma dúvida	

USUÁRIO 8 – PERFIL: FISCAL







❖ Observações e interpretações durante a entrevista

❖ Usuário 8

Observações: ✓ Aprovado ✗ Não entendi/Não aprovei 💡 Sugestões ? Questionou

Tela Inicial	✗ Planos ativos e inativos pode confundir usuário ✗ Planos inativos não seria tão útil para o usuário
Informações do Plano	
O que o meu plano inclui	✗ Achou a opção com auxilio ✓ Pesquisa está clara
Consultar rede hospitalar	✓ Conseguiu achar ✓ Informação válida
Minhas Reclamações	✓ Achou que seria somente histórico de reclamações 💡 Poder ter contato com a agência 💡 Anexar novos documentos durante o processo
Reclamação Dependentes	
Reclamação para outros	✗ Achou que seria pra registrar novas reclamações 💡 Deixar a entrada mais intuitiva
Tirar uma dúvida	

itrac

❖ Q1 - Protótipo – Teste do Usuário

Q1 - Protótipo - Teste Usuário

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO - Teste do Usuário

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 1 Perfil: SERVIDOR	Usuário 2 Perfil: SERVIDOR	Usuário 3 Perfil: USUÁRIO INTERLOCUTOR DO BENEFICIÁRIO
Tela inicial	Jorge não achou a consulta do rol Não conseguiu voltar para a tela inicial Jailson achou ok FALTA: REAJUSTE PORTABILIDADE	Tem dois planos Cartão da saúde?	não sabe o que é segmentação, mas depois viu que é preenchimento automático Não entende o que é NIP. NADA COMO SER ATENDIDO PRESENCIAL QUEM TEM PROBLEMA DE SAÚDE TEM PRESSA!!! ATT PRESENCIAL É SÓ SEGUNDA E QUARTA NO NÚCLEO Usuário poder fazer sugestões direto pelo app APP AJUDA PQ O 0800 É HORRÍVEL INCLUIR SUGESTÕES DE MELHORIAS
Informações do Plano	Não achou rápido informação se o plano é individual ou coletivo Problema na navegação "válido até" não tem sentido	Nº DA OPS NA ANS Número de registro da operadora ANS Ter todos os dados de saúde	
O que meu plano inclui	ACHOU SÓ DEPOIS DE SER ORIENTADO incluir coberturas de urgência saber compreender não tem utilidade Achou melhor o procedimento estar na segmentação Não identificou o aplicativo como serviço achou que essa busca é em "tirar uma dúvida" é bom dizer a segmentação antes informações sobre o procedimento identificar o procedimento pelo código da tabela TUSS Não sabe que é possível saber antes, mas a maioria não consegue	LOCALIZOU FUNCIONALIDADE PASSAGEM Útil Fácil CITOU A NECESSIDADE DO CÓD TUSS NÃO TEM SENTIDO SIMPLES é bastante utilizada Opção deveria estar na pagina inicial Código TUSS do procedimento	Mais informações Se inclui internação, etc
Consultar rede hospitalar	salientou que a rede credenciada é muito dinâmico e não daria pra ans ter essas informações atualizadas em tempo real	Achou muito util. TAM QUE ESTAR ATUALIZADO Precisa de API com a operadora intuitivo Não entendeu reclamação para outros questionamento de como será atualizado	

itrac

❖ Q1.1 - Protótipo – Teste do Usuário

Q1-1 - Protótipo - Teste Usuário - Reclamações

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO - Teste do Usuário

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 1 SERVIDOR	Usuário 2 SERVIDOR	Usuário 3 Perfil: USUÁRIO INTERLOCUTOR DO BENEFICIÁRIO
Minhas Reclamações	Prazo da resposta; Status da reclamação; prazo de resposta; Fata fluxo similar ao "comércio eletrônico"; informar próximos passos; Detalhe de status do SIP de forma simples; Diferencial da reclamação ambiental e educacional	DEIXAR CLARO SE A RECLAMAÇÃO VAI DIRETO PRA OPS OU SE ANS VAI ANALISAR; Status da reclamação (jornada do beneficiário/usuário); PRAZO PRA RESPOSTA SAIU SE OPS JÁ RESPONDEU	Etapas de andamento; São usuários de um plano de autogestão?; data da abertura; andamento; Inserir novas informações - ouvidoria; qual o próximo passo?; quanto tempo espero?; acesso à resposta da negativa da operadora; O plano pede a junta médica para analisar "papel"; Avaliação da demanda
Reclamação Dependentes	perguntas estranhas e sem muito sentido	Nº DE REGISTRO DA OPS - O NOME DO PLANO JÁ VEM AUTOMATICO; CPF DE QUEM ESTÁ ABRINDO A RECLAMAÇÃO; CPF DO BENEFICIÁRIO; Inserir número de registro da operadora	
Reclamações para outros	o que é "reclamação para outros"?????; Problema da linguagem simples: interlocutor; Interlocutor e beneficiário não é claro para usuário; Prefere os termos já utilizados pela ANS; Interlocutor e beneficiário; Inclusão grau de vinculação (pai, mãe, filho...); Não soube responder "O plano foi contra alcool?"; Analisar melhor as informações; Anexar documentos	ESTÁ MAIS COMPLETO; Utilizar campos das reclamações para outros serviços; Adequar o formulário bem melhor "deveria estar em todo"; Não soube pra que serve; QUALQUER PESSOA PODE ABRIR ISTO	
Tirar uma dúvida	quais perguntas sobre sistemas de procedimento e hospital, credenciados; gostaria de saber mais sobre o plano; melhor pra seria inicial. E não é tão intuitivo; Limite de caracteres; Botão voltar; Acessibilidade operadoras: Precisa de API para consumir serviço	REFORÇO QUE CRIE OPINIÃO ESTAMOS "TIRA SUAS DÚVIDAS"; Deveria evitar congestionamento de dados no serviço	

itrac

❖ Q2 - Protótipo – Teste do Usuário

Q2 - Protótipo - Teste Usuário

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 4 Perfil: Fiscal/SERVIDOR	Usuário 5 Perfil: SERVIDOR/Advogado	Usuário 6 Perfil: USUÁRIO
Tela inicial	Data de contratação do plano Se é adaptado ou não Interagir com o usuário via app Facilitar conexão entre fiscal e beneficiário portabilidade de forma mais simples	não tem o nome da administrador a para fazer a reclamação ao invés de ser minhas reclamações, ser "Reclamações" Está faltando identificar se o plano é individual	Dna Jeçuita 1ª vez que vai na ANS Os filhos que fazem tudo quando precisa entrar no sistema TEM MAIS DIFICULDADE DE ACESSAR app Marcar exame e consulta pelo app
Informações do PLano	Importante	Nº de registro da ans sentiu falta da lista do rol, mas esclarecido	
O que meu plano inclui	Não achou a opção Achou ruim Deveria estar em destaque Colocaria "Coberturas obrigatórias" tb citou o CÓDIGO Pesquisar pelo código Código TUSS	Não pensou em entrar dentro da pag do plano Deveria estar na pag. inicial	Não identificou quais itens eram incluídos no plano Depois que foi explicado disse ser fácil de entender
Consultar rede hospitalar	INCLUIR ALGUM TIPO DE AVALIAÇÃO DOS HOSPITAIS COMO ACREDITAÇÃO QUALISS	Não percebeu a opção "Se eu tenho algo, tenho que mostrar"	

itrac

❖ Q2.1 - Protótipo – Teste do Usuário

Q2-1 - Protótipo - Teste Usuário - Reclamações

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 4 Perfil: Fiscal/SERVIDOR	Usuário 5 Perfil: SERVIDOR/Advogado	Usuário 6 Perfil: USUÁRIO
Minhas Reclamações	Não ter apenas opção de anexar Ter opção pra tirar uma foto do documento Não localizou as reclamações Há número da demanda e número de protocolo Anexar documentos depois da reclamação aberta Não intuitivo Acompanhe uma reclamação Faça uma relamação Hoje pra pedir documentos adicionais é necessário mandar email	Não ficou claro "Realizar Reclamação" A pessoa que atende por telefone é leiga.	Achou que teria que ir no plano para fazer reclamação Não intuitivo Conseguiria abrir a reclamação
Reclamação Dependentes	Faça uma reclamação Acompanhe uma reclamação		
Reclamações para outros	Não ficou claro Sugestão: Fazer uma reclamação, acompanhar uma reclamação Dentro de "fazer uma reclamação" escolher pra quem seria Não intuitivo O título indica que a reclamação é pra mim, não para outra pessoa. Pergunta sem contexto - Plano foi contratado?		
Tirar uma dúvida	Quando necessário Atendimento via chat com pessoa real	Achou que pra saber a cobertura do plano tinha que vir aqui	

itrac

❖ Q3 - Protótipo – Teste do Usuário

Q3 - Protótipo - Teste Usuário

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 7 Perfil: Fiscal	**Usuário 8** Perfil:
Tela inicial	Tela clara Informações do plano importantes	Planos ativos e inativos pode confundir usuário Planos inativos não seria tão útil para o usuário Planos inativos serão úteis para a funcionalidade de portabilidade
Informações do PLano	Saber se está elegível para portabilidade	
O que meu plano inclui	Ficaria melhor na página inicial Código TUSS Gostou	Achou a opção com auxílio Pesquisa está clara
Consultar rede hospitalar	Útil Especificar a origem das informações Gostou da opção	Conseguiu achar Informação válida

itrac

❖ Q3.1 - Protótipo – Teste do Usuário

Q3 -1 - Protótipo - Teste Usuário - Reclamações

Geral | 15 minutos

PROTÓTIPO

Registre citações diretas, observações e interpretações.
Indique se forem positivas (post-it verde) ou negativas (post-it vermelho).

	Usuário 7 Perfil: Fiscal	**Usuário 8** Perfil:
Minhas Reclamações	Anexar documentos como opção obrigatória Solicitar outros dados de forma específica Informações sobre data, nome do médico, qual procedimento são necessárias Usuário gostaria de saber todas as etapas Usuário só consegue acompanhar a reclamação depois que abre no SEI Poder responder reclamação pelo app Hoje a resposta é por email Anexar documentos após a reclamação estar aberta	Achou que seria somente histórico de reclamações Poder ter contato com a agência Anexar novos documentos durante o processo
Reclamação Dependentes		
Reclamações para outros	Não ficou claro	Achou que seria pra registrar novas reclamações Deixar a entrada mais intuitiva
Tirar uma dúvida		

itrac

Resultados Alcançados

- Ao final do segundo dia de oficina foram apresentados os storyboards criados no primeiro dia de oficina. Foi também iniciado a elaboração do protótipo de alta fidelidade.

Próximos passos

Fechamento do Protótipo
5º dia

26/03/2024

17/11/2023

itrac
information technology
research and
application center

❖ Participantes

Alexandra de Alencar

Aline Gouvea

Andrea Carlesso

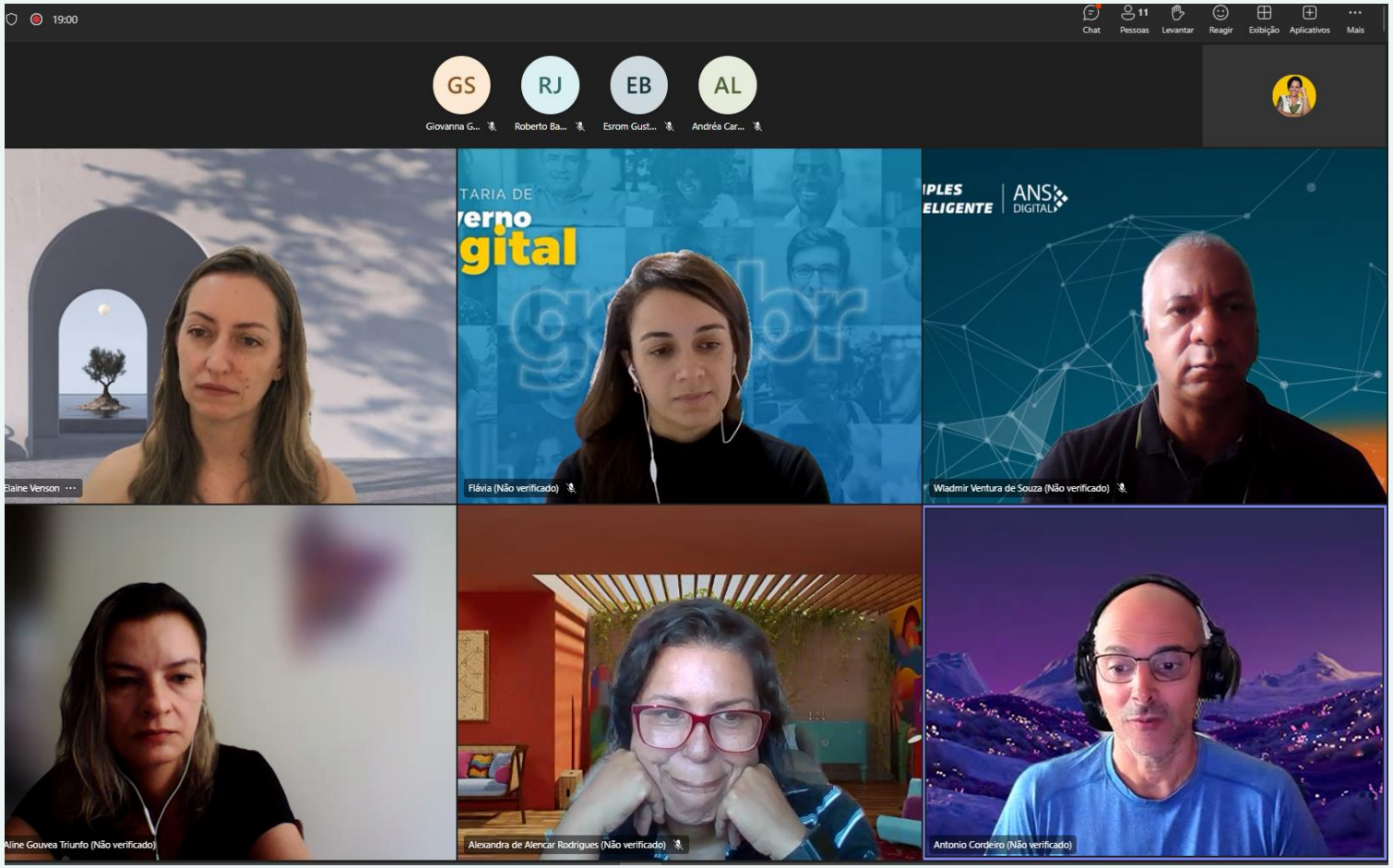
Antonio Cordeiro

Esron Gustavo

Flávia

Roberto Barcellos

Wladimir De Souza



itrac

❖ Observações dos participantes.

Antonio Cordeiro: "O aspecto que realmente me impactou e que permanece em destaque foi a terminologia técnica recorrente, como os códigos específicos e as questões de navegação. Por exemplo, se o usuário tenta retornar a uma etapa anterior, isso acarreta problemas? Isso precisa ser observado cuidadosamente.“

Alexandra: "Primeiramente, gostaria de parabenizar Elaine pelo trabalho notável em sua pesquisa; sua contribuição foi realmente importantíssima. Quanto ao processo de agendamento, considero se poderíamos explorar a possibilidade de integrá-lo ao aplicativo não imediatamente, mas como um avanço futuro. Embora os usuários apreciem o sistema atual, a ideia de agilizar o agendamento via aplicativo é algo que merece nossa atenção.“

itrac

❖ Observações dos participantes.

Aline Gouveia: "A abordagem adotada foi excepcional, especialmente no que tange à empatia demonstrada. Ouvir atentamente as necessidades dos usuários é crucial e reforça a ideia de que, embora o aplicativo não seja uma solução absoluta, ele pode significativamente facilitar o contato humano. A otimização do sistema de agendamentos é, de fato, uma área a ser melhorada, considerando que os usuários desejam manter o diálogo com pessoas reais.“

Wladmir Ventura: "Quero iniciar parabenizando à equipe da Itrac/UnB pelo trabalho notável que vem sendo desenvolvido e também reiterar e me alinhar às valiosas contribuições de Antonio e Aline. Devemos sempre lembrar que, embora o nosso aplicativo represente um avanço significativo, ele não é a solução definitiva para todas as complexidades. Contudo, é um marco inspirador, fruto de anos de esforço árduo e dedicação, que nos aproxima cada vez mais de concretizar um sonho longamente acalentado."

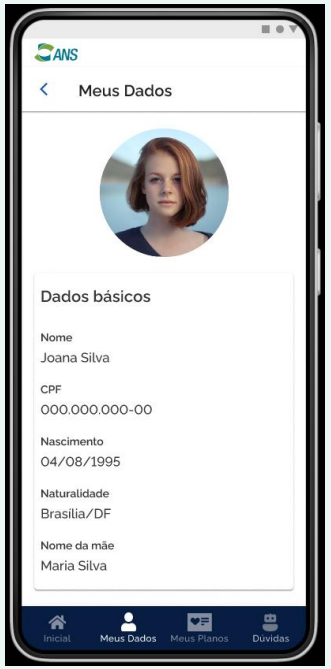
itrac

Protótipo apresentado ao usuário

❖ Protótipo apresentado ao usuário

Tela Inicial

Meus Dados

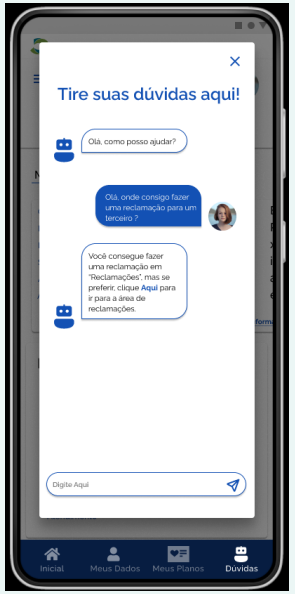


O que o meu plano inclui

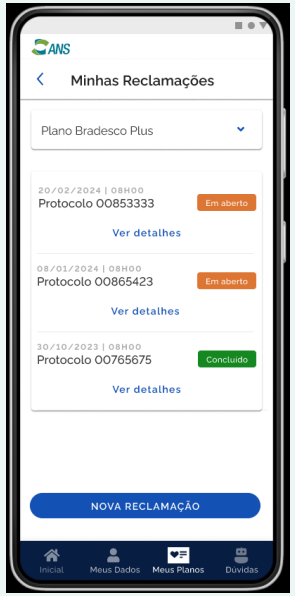
itrac

❖ Protótipo apresentado ao usuário

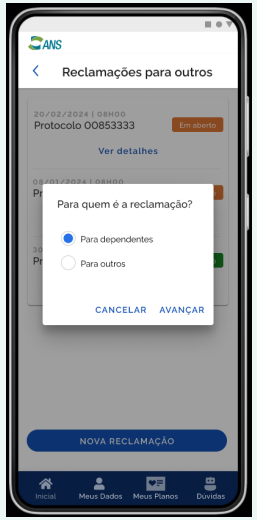
Minhas dúvidas

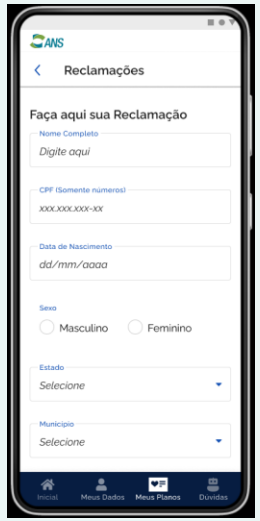


Minhas Reclamações



Reclamação para outros



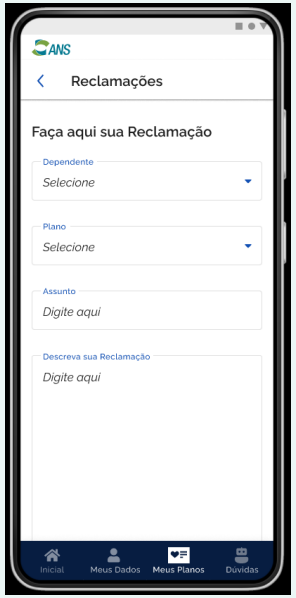


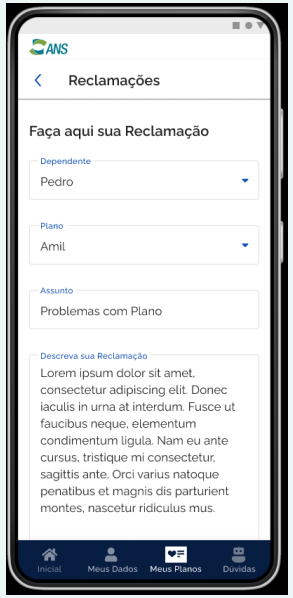
itrac

❖ Protótipo apresentado ao usuário

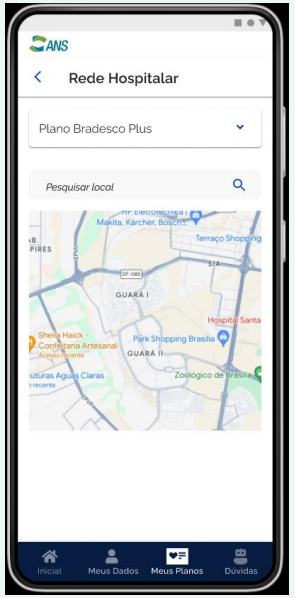
Novas Reclamações

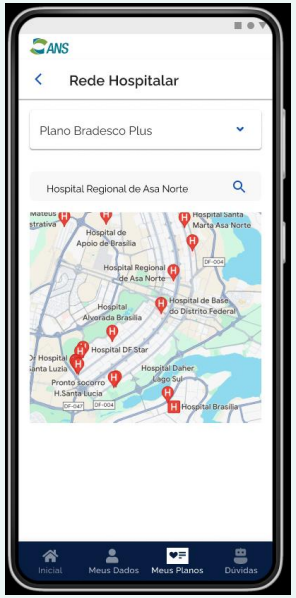
Reclamação para dependentes

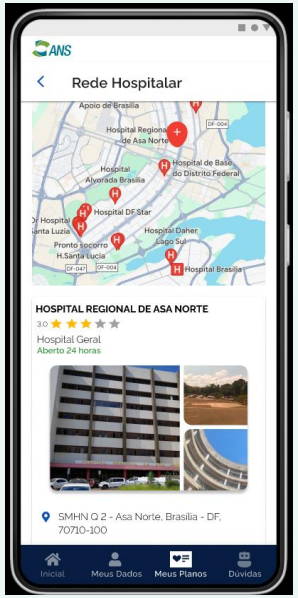




Consultar Rede Hospitalar



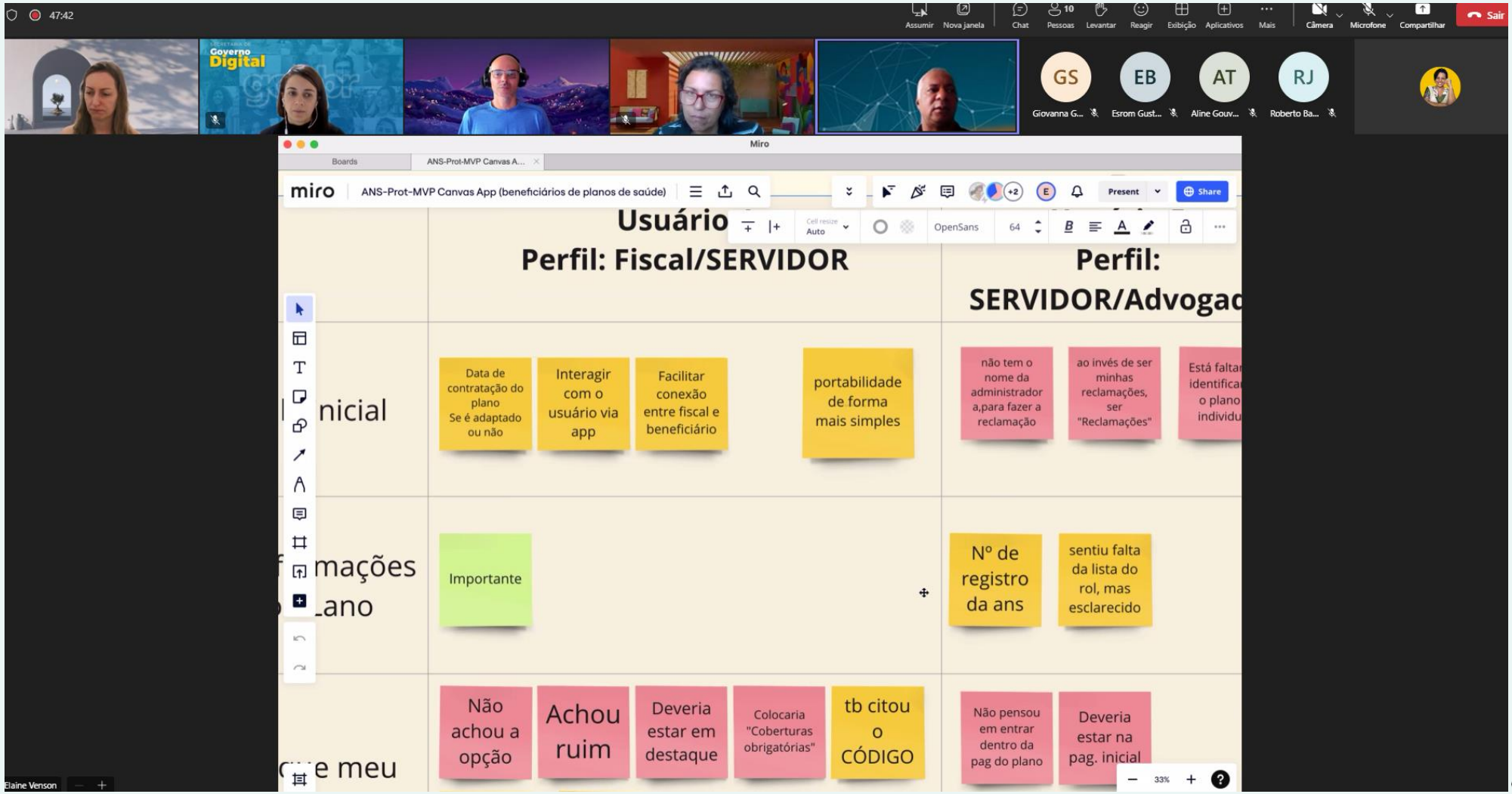




itrac

Protótipo com as alterações após os testes

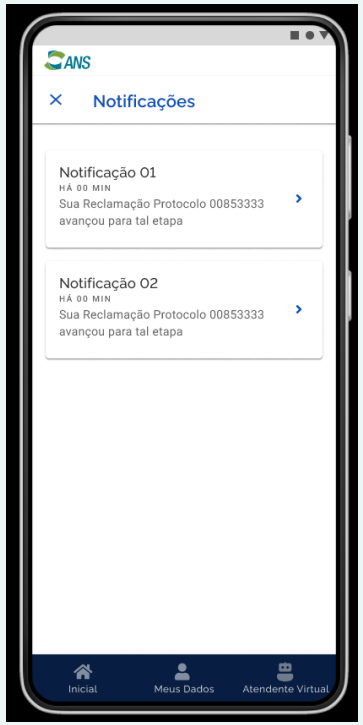
❖ Apresentação das observações dos usuários



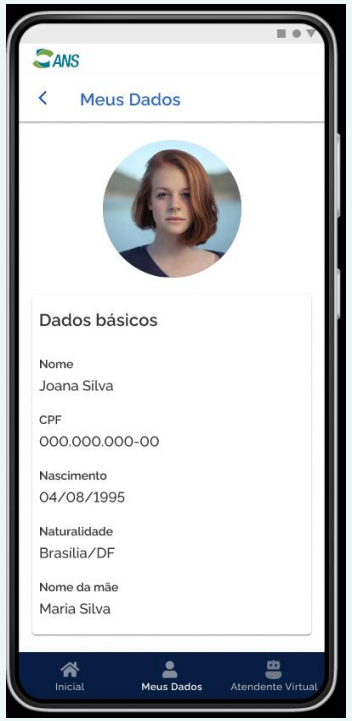
itrac

❖ Protótipo apresentado ao usuário

Tela Inicial



Meus Dados



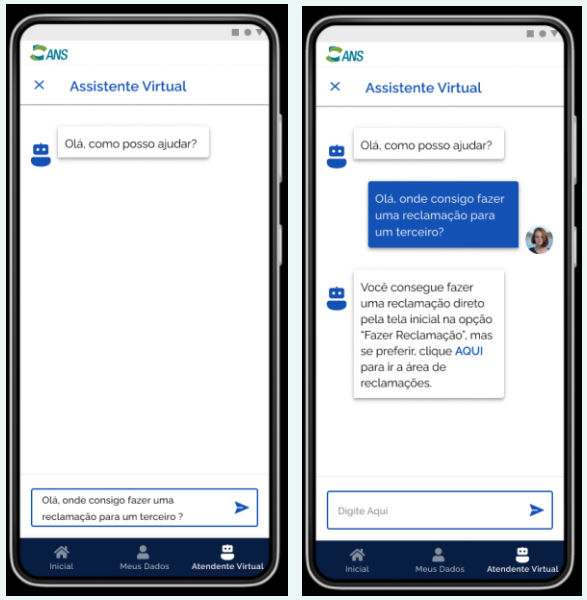
O que o meu plano inclui

Link de visualização do protótipo no Figma: [Protótipo ANS]

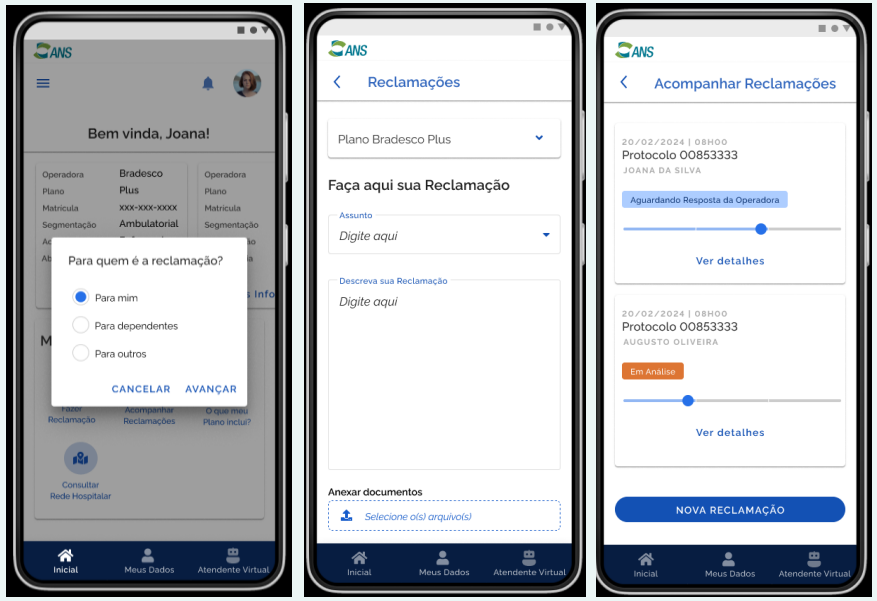
itrac

❖ Protótipo apresentado ao usuário

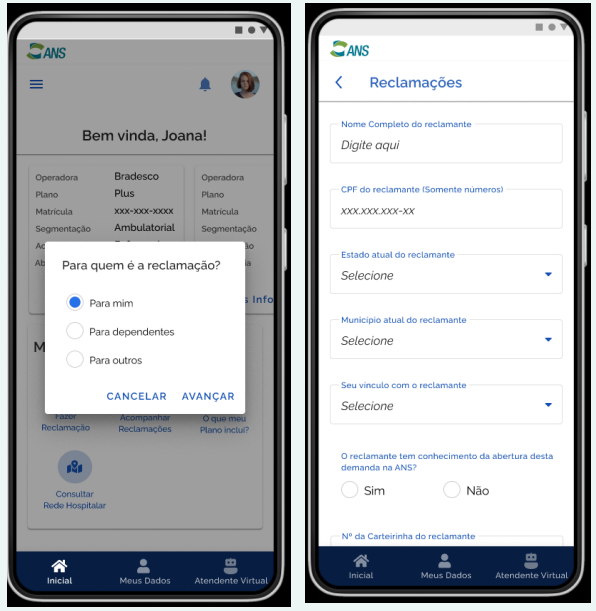
Assistente Virtual



Fazer Reclamação



Reclamação para outros

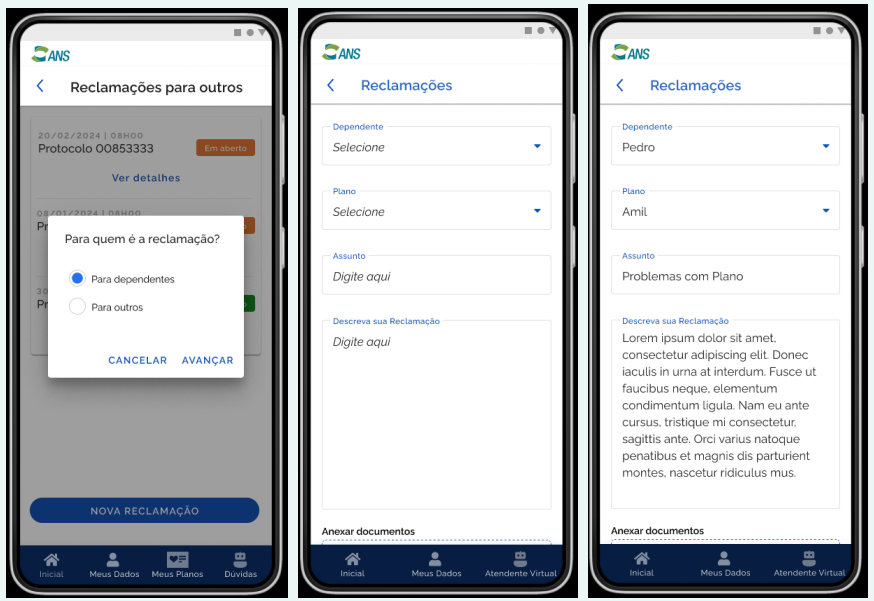


Link de visualização do protótipo no Figma: Protótipo ANS

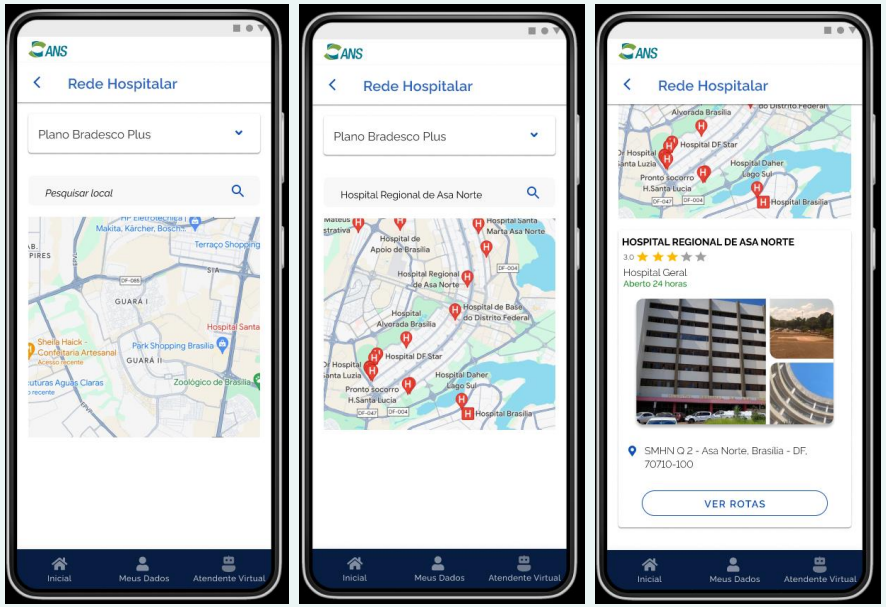
itrac

❖ Protótipo apresentado ao usuário

Reclamação para Dependentes



Consultar Rede Hospitalar



Link de visualização do protótipo no Figma: [Protótipo ANS]

Resultados Alcançados

- Professora Elaine

itrac

itrac

information technology
research and
application center