**Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais**

**Campus Poços de Caldas**

**Curso de Ciência da Computação**

**Gustavo Delpino Soratto**

**Luiz Felipe Terra da Silva**

**Maria Clara Cintra Batista**

**Viva Hub**

**Poços de Caldas, MG**

**2024**

Visão do Produto

**Para** pessoas que buscam apoio emocional e psicológico acessível, **cujo** problema é a dificuldade de acesso a atendimento de qualidade e a custos acessíveis.

**O** “*Viva Hub*” é uma **plataforma de atendimento psicológico online**, associado aos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 3* (**ODS3**) de saúde e bem-estar no Brasil, que oferece uma rede de psicólogos e terapeutas qualificados, disponíveis para consultas por chamada de vídeo.

**Diferentemente de** outras plataformas com foco apenas em atendimentos particulares, **o nosso produto** possibilita atendimento em grupo gratuito e possui um sistema de classificações e recomendações, garantindo a escolha do profissional ideal para cada usuário.





Viva Hub É - NÃO É - FAZ - NÃO FAZ

| **É**   * Acessível * Confiável * Flexível (oferece atendimentos gratuitos e pagos) * Seguro (com medidas de privacidade para as sessões) * Orientado à saúde mental e bem-estar | **NÃO É**   * Excludente (abrange todas as idades e contextos socioeconômicos) * Um substituto para emergências médicas * Apenas um serviço de chat de texto * Restrito a um único tipo de terapia * Limitado a consultas presenciais |
| --- | --- |
| **FAZ**   * Conecta usuários a psicólogos/terapeutas para consultas * Facilita atendimento individual e em grupo * Permite avaliações e recomendações dos profissionais * Oferece uma plataforma segura de videoconferência * Proporciona orientação para usuários escolherem o terapeuta ideal | **NÃO FAZ**   * Diagnósticos médicos * Prescrição de medicamentos * Substituição de atendimento presencial de emergência * Controle rígido sobre as modalidades de terapia * Cobrança obrigatória por todos os atendimentos |

DESCRIÇÃO DAS PERSONAS

| **Persona**   * Maria, 30 anos, mãe de dois filhos, trabalha como assistente administrativa * Rafael, 22 anos, estudante universitário, mora longe da família * Sônia, 45 anos, profissional de saúde, trabalha em hospital público | **Perfil**   * **Maria**: Busca equilíbrio emocional e suporte para lidar com o estresse diário e responsabilidades familiares. * **Rafael**: Enfrenta ansiedade com a vida acadêmica e sente falta de apoio psicológico enquanto mora sozinho. * **Sônia**: Está frequentemente sobrecarregada pelo trabalho e procura uma forma prática de cuidar de sua saúde mental. * Todos possuem pouco tempo para se deslocar para atendimento presencial e estão abertos a alternativas online. |
| --- | --- |
| **Comportamento**   * **Maria**: Costuma acessar a internet em horários mais flexíveis e busca conteúdos sobre saúde mental e autodesenvolvimento. * **Rafael**: Utiliza aplicativos de forma ágil e busca soluções rápidas e interativas. * **Sônia**: Precisa de um ambiente confiável para falar sobre os desafios do trabalho e encontrar suporte. * Todos preferem atendimento que se ajuste à sua rotina diária e valorize a opinião de outros usuários. | **Necessidades**   * **Maria**: Necessita de suporte emocional acessível, com a opção de atendimento em grupo gratuito para se sentir acolhida. * **Rafael**: Precisa de um profissional de fácil acesso para lidar com crises de ansiedade e ter um espaço seguro de desabafo. * **Sônia**: Busca opções rápidas de atendimento para lidar com estresse no trabalho e recomendações para se conectar com um profissional confiável. * Todos necessitam de um sistema seguro e intuitivo para realizar as consultas e de um ambiente que proporcione conforto e privacidade. |

Brainstorm de Funcionalidades

| ***Funcionalidades*** | ***Personas*** |
| --- | --- |
| 1. Cadastro e Criação de Perfil de Usuário | **Maria, Rafael, Sônia** – Permite que o usuário personalize seu perfil com preferências e necessidades de atendimento. Resolve o problema de personalização e facilita a busca por profissionais compatíveis, aumentando a eficácia e conforto nos atendimentos. |
| 2. Busca e Filtro de Profissionais | **Maria, Rafael, Sônia** – Ajuda a localizar terapeutas com especialidades específicas, avaliações e preços adequados. Resolve o problema de tempo e esforço na busca, melhorando a experiência e a eficiência na escolha de profissionais. |
| 3. Sistema de Avaliação e Recomendação | **Todos** – Funcionalidade que permite avaliar e recomendar profissionais após as consultas. Resolve o problema de falta de transparência e aumenta a confiança na escolha, melhorando a qualidade geral do serviço e promovendo avaliações reais dos profissionais. |
| 4. Agendamento e Lembretes de Sessões | **Maria, Rafael, Sônia** – Oferece uma forma prática de agendar sessões com lembretes automáticos. Resolve o problema de organização e falta de compromisso com o tratamento, beneficiando o usuário com uma experiência prática e motivadora. |
| 5. Atendimento por Videoconferência Segura | **Maria, Rafael, Sônia** – Plataforma integrada de vídeo que garante privacidade e segurança. Resolve o problema de deslocamento e preocupação com privacidade, trazendo uma experiência confortável e acessível de qualquer local. |
| 6. Sessões Gratuitas em Grupo | **Rafael, Maria** – Oferece grupos de apoio gratuitos sobre temas específicos. Resolve a falta de acessibilidade financeira para atendimentos individuais e promove a socialização com pessoas que compartilham experiências semelhantes. |
| 7. Histórico de Sessões e Relatórios | **Todos** – Guarda um histórico de atendimentos e relatórios para que o usuário acompanhe seu progresso. Resolve o problema de continuidade do tratamento, proporcionando uma experiência mais personalizada e rastreável. |
| 8. Suporte Emergencial (Bot ou Links para Crise) | **Rafael, Sônia** – Ferramenta de suporte rápido em crises, com opções de contato emergencial. Resolve a necessidade de apoio em momentos críticos e beneficia o usuário com segurança e tranquilidade, aumentando o valor percebido do produto. |
| 9. Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental | **Todos** – Notificações sobre saúde mental, novos grupos e atualizações. Resolve o problema de desengajamento, informando e educando o usuário regularmente, e mantendo-o conectado com o conteúdo de bem-estar. |
| 10. Suporte ao Usuário e Chat para Dúvidas | **Maria, Rafael, Sônia** – Suporte para tirar dúvidas e resolver problemas técnicos. Resolve o problema de dificuldades em uso da plataforma, aumentando a confiança e a satisfação do usuário com o produto. |

TRADE-OFF DE REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

| **Requisito Prioritário** | **Requisito com Comprometimento** | **Descrição do Trade-off** |
| --- | --- | --- |
| Segurança dos Dados | Performance Inicial (Velocidade de Login) | Focar na proteção dos dados dos usuários e psicólogos, usando autenticação multifator. Isso pode comprometer uma performance ligeiramente mais lenta no login inicial devido às verificações extras. |
| Facilidade de Uso e Navegação | Funcionalidade Avançada de Personalização Inicial | Priorizamos uma interface simples e intuitiva que permita fácil navegação para todos os públicos, comprometendo, no início, funções de personalização avançada que podem ser incluídas posteriormente. |
| Escalabilidade | Capacidade de Resposta Instantânea para Altos Volumes no MVP | Para permitir que o portal cresça de forma contínua, a escalabilidade é priorizada, comprometendo a capacidade de resposta instantânea em picos de uso no MVP. A otimização de resposta pode ser aprimorada nas próximas ondas. |
| Privacidade e Conformidade (LGPD/GDPR) | Flexibilidade em Compartilhamento de Dados com Terceiros | Para manter conformidade com regulamentações de privacidade, a flexibilidade de integração com terceiros pode ser limitada, de forma a preservar o sigilo e os direitos dos usuários sobre seus dados. |
| Disponibilidade e Confiabilidade | Frequent Updates de UI/UX (Design Improvements) | A prioridade é garantir que o sistema esteja sempre disponível, especialmente em horários críticos, o que pode comprometer a frequência de atualizações de UI/UX durante o período inicial. |
| Suporte Emergencial ao Usuário | Acesso Completo às Funcionalidades | Focamos em garantir suporte emergencial online 24/7 |
| Manutenção e Atualizações de Segurança | Lançamento Rápido de Funcionalidades Experimentais | Para garantir uma aplicação segura e sempre atualizada, lançamentos de novas funcionalidades experimentais serão menos frequentes inicialmente, priorizando a segurança e a confiabilidade. |
| Interoperabilidade com Plataformas Médicas Futuras | Integração com Sistemas de Recomendação Externos | Garantir compatibilidade futura com plataformas médicas e de saúde compromete integrações com sistemas de recomendação externos, mantendo o foco na confidencialidade e integridade dos dados sensíveis. |

REVISÃO TÉCNICA, DE UX E DE NEGÓCIO

| **Funcionalidade** | **Nível de confiança** | **Esforço** | **Valor UX** | **Valor de Negócio** | **Observação** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Cadastro e Criação de Perfil de Usuário | Alto | Médio | Alto | Alto | Essencial para personalização e onboarding do usuário; base para outras funcionalidades. |
| 2. Busca e Filtro de Profissionais | Alto | Alto | Alto | Alto | Necessário para encontrar o profissional adequado; melhora a satisfação e eficácia no uso. |
| 3. Sistema de Avaliação e Recomendação | Médio | Médio | Alto | Médio | Constrói confiança na plataforma, mas pode ser adicionado em fase posterior para reduzir o esforço inicial. |
| 4. Agendamento e Lembretes de Sessões | Alto | Alto | Alto | Alto | Funcionalidade central para manter os usuários engajados e organizados; gera valor recorrente |
| 5. Atendimento por Videoconferência Segura | Alto | Muito alto | Alto | Alto | Essencial para o funcionamento do produto, mas exige alta segurança e estabilidade técnica. |
| 6. Sessões Gratuitas em Grupo | Médio | Alto | Alto | Médio | Diferencial importante, mas pode ser de implementação posterior ou em fases de teste para avaliar demanda. |
| 7. Histórico de Sessões e Relatórios | Médio | Médio | Médio | Médio | Útil para experiência personalizada, mas não essencial na primeira fase; pode ser adicionado conforme demanda. |
| 8. Suporte Emergencial (Bot ou Links para Crise) | Médio | Médio | Alto | Médio | Benefício psicológico importante; pode começar simples, com links e evoluir para suporte automatizado. |
| 9. Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental | Médio | Médio | Médio | Alto | Incentiva engajamento contínuo; recomenda-se priorizar notificações mais diretas inicialmente. |
| 10. Suporte ao Usuário e Chat para Dúvidas | Alto | Médio | Alto | Alto | Importante para resolver problemas de uso e garantir satisfação; valor de negócio elevado para retenção. |

JORNADAS DOS USUÁRIOS

**PERSONA: MARIA (30 anos, mãe e assistente administrativa)**

1. Maria acessa o portal e faz o cadastro, criando seu perfil com informações pessoais e preferências de atendimento.
2. Ela explora os profissionais disponíveis e usa filtros para encontrar psicólogos que atendam a suas necessidades.
3. Lê avaliações e recomendações de outros usuários sobre os profissionais mais bem avaliados.
4. Seleciona um terapeuta e escolhe uma sessão gratuita em grupo para se familiarizar com o ambiente.
5. Agenda uma consulta particular após gostar da experiência do grupo.
6. Recebe lembretes automáticos para a consulta no dia agendado.
7. Faz a consulta por videoconferência, utilizando uma conexão segura.
8. Após a consulta, avalia o profissional e deixa uma recomendação para ajudar outros usuários.
9. Recebe notificações de novos grupos e dicas de saúde mental.
10. Continua participando de grupos e consultas individuais conforme se sente à vontade.

**PERSONA: RAFAEL (22 anos, estudante universitário)**

1. Rafael acessa o portal após uma recomendação e rapidamente cria um perfil básico.
2. Ele busca por terapeutas especializados em lidar com ansiedade e jovens universitários.
3. Analisa as recomendações e opta por participar de uma sessão em grupo gratuita.
4. Após a sessão, Rafael decide agendar uma consulta individual.
5. No dia da consulta, ele recebe um lembrete por notificação no celular.
6. Rafael realiza a consulta por videoconferência, sentindo-se seguro para compartilhar suas preocupações.
7. Ele faz uma avaliação rápida do profissional e escreve uma recomendação.
8. Em um momento de crise, ele acessa o suporte emergencial do aplicativo.
9. Rafael recebe informativos e sugestões de grupos sobre saúde mental direcionados a jovens.
10. Com o tempo, continua usando o portal regularmente para consultas e participações em grupos.

**PERSONA: SÔNIA (45 anos, profissional de saúde)**

1. Sônia cria um perfil detalhado no portal, destacando suas preferências e necessidades específicas.
2. Ela utiliza os filtros para encontrar terapeutas especializados no tratamento de estresse e burnout.
3. Sônia avalia os profissionais disponíveis, baseando-se nas recomendações de outros usuários.
4. Decide agendar uma consulta individual e reserva um horário conveniente para sua rotina agitada.
5. Recebe um lembrete por e-mail e notificação do portal no dia da consulta.
6. Realiza a consulta por videoconferência em um ambiente seguro e profissional.
7. Após a sessão, avalia o profissional e compartilha sua experiência com outros usuários.
8. Em um momento de crise emocional no trabalho, usa o suporte emergencial do aplicativo para receber orientação.
9. Recebe notificações de novos grupos de apoio sobre saúde mental voltados a profissionais de saúde.
10. Mantém consultas regulares e participa de grupos, melhorando sua saúde mental ao longo do tempo.

FUNCIONALIDADES NAS JORNADAS DOS USUÁRIOS

**PERSONA: MARIA - JORNADA**

| **Passo** | **Funcionalidade** |
| --- | --- |
| 1. Maria acessa o portal e faz o cadastro | Cadastro e Criação de Perfil |
| 2. Explora os profissionais e usa filtros | Busca e Filtro de Profissionais |
| 3. Lê avaliações e recomendações | Sistema de Avaliação e Recomendação |
| 4. Participa de uma sessão gratuita em grupo | Sessões Gratuitas em Grupo |
| 5. Agenda uma consulta individual | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 6. Recebe lembretes automáticos | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 7. Faz a consulta por videoconferência | Atendimento por Videoconferência Segura |
| 8. Avalia o profissional | Sistema de Avaliação e Recomendação |
| 9. Recebe notificações de novos grupos e dicas | Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental |
| 10. Participa regularmente em grupos e consultas individuais | Sessões Gratuitas em Grupo e Agendamento de Sessões |

**PERSONA: RAFAEL - JORNADA**

| **Passo** | **Funcionalidade** |
| --- | --- |
| 1. Rafael acessa o portal e cria um perfil básico | Cadastro e Criação de Perfil |
| 2. Busca terapeutas para ansiedade e jovens | Busca e Filtro de Profissionais |
| 3. Participa de uma sessão gratuita em grupo | Sessões Gratuitas em Grupo |
| 4. Agenda uma consulta individual | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 5. Recebe lembrete no celular | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 6. Realiza a consulta por videoconferência | Atendimento por Videoconferência Segura |
| 7. Avalia o profissional | Sistema de Avaliação e Recomendação |
| 8. Usa suporte emergencial em crise | Suporte Emergencial (Bot ou Links para Crise) |
| 9. Recebe informativos e sugestões de grupos | Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental |
| 10. Continua utilizando o portal para consultas e grupos | Sessões Gratuitas em Grupo e Agendamento de Sessões |

**PERSONA: SÔNIA - JORNADA**

| **Passo** | **Funcionalidade** |
| --- | --- |
| 1. Cria um perfil detalhado com preferências | Cadastro e Criação de Perfil |
| 2. Utiliza filtros para encontrar especialistas | Busca e Filtro de Profissionais |
| 3. Avalia recomendações de profissionais | Sistema de Avaliação e Recomendação |
| 4. Agenda consulta individual | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 5. Recebe lembrete no dia da consulta | Agendamento e Lembretes de Sessões |
| 6. Realiza consulta por videoconferência | Atendimento por Videoconferência Segura |
| 7. Avalia e compartilha experiência | Sistema de Avaliação e Recomendação |
| 8. Usa suporte emergencial em momentos críticos | Suporte Emergencial (Bot ou Links para Crise) |
| 9. Recebe notificações sobre saúde mental para profissionais de saúde | Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental |
| 10. Realiza consultas regulares e participa de grupos | Sessões Gratuitas em Grupo e Agendamento de Sessões |

SEQUENCIADOR

| **Funcionalidade** | **Onda** | **MVP** |
| --- | --- | --- |
| Cadastro e Criação de Perfil | 1 |  |
| Busca e Filtro de Profissionais | 1 |  |
| Atendimento por Videoconferência Segura | 1 |  |
| Sessões Gratuitas em Grupo | 2 |  |
| Agendamento e Lembretes de Sessões | 2 |  |
| Sistema de Avaliação e Recomendação | 2 |  |
| Suporte Emergencial (Bot ou Links para Crise) | 3 |  |
| Sistema de Notificações e Informativos sobre Saúde Mental | 3 |  |
| Histórico de Sessões e Relatórios | 4 |  |
| Suporte ao Usuário e Chat para Dúvidas | 4 |  |

**MVP (Onda 1)**: O MVP deve incluir as funcionalidades essenciais para validar a proposta de conectar usuários a profissionais de saúde mental com segurança e facilidade. As funcionalidades de Cadastro e Criação de Perfil, Busca e Filtro de Profissionais, Atendimento por Videoconferência Segura, e Agendamento e Lembretes de Sessões são essenciais para validar a aderência e usabilidade do produto no contexto de consultas online.

**Onda 2**: Com o MVP validado, incrementos de funcionalidades como Sistema de Avaliação e Recomendação e Sessões Gratuitas em Grupo serão importantes para ampliar o engajamento e atrair mais usuários ao oferecer opções de suporte adicionais.

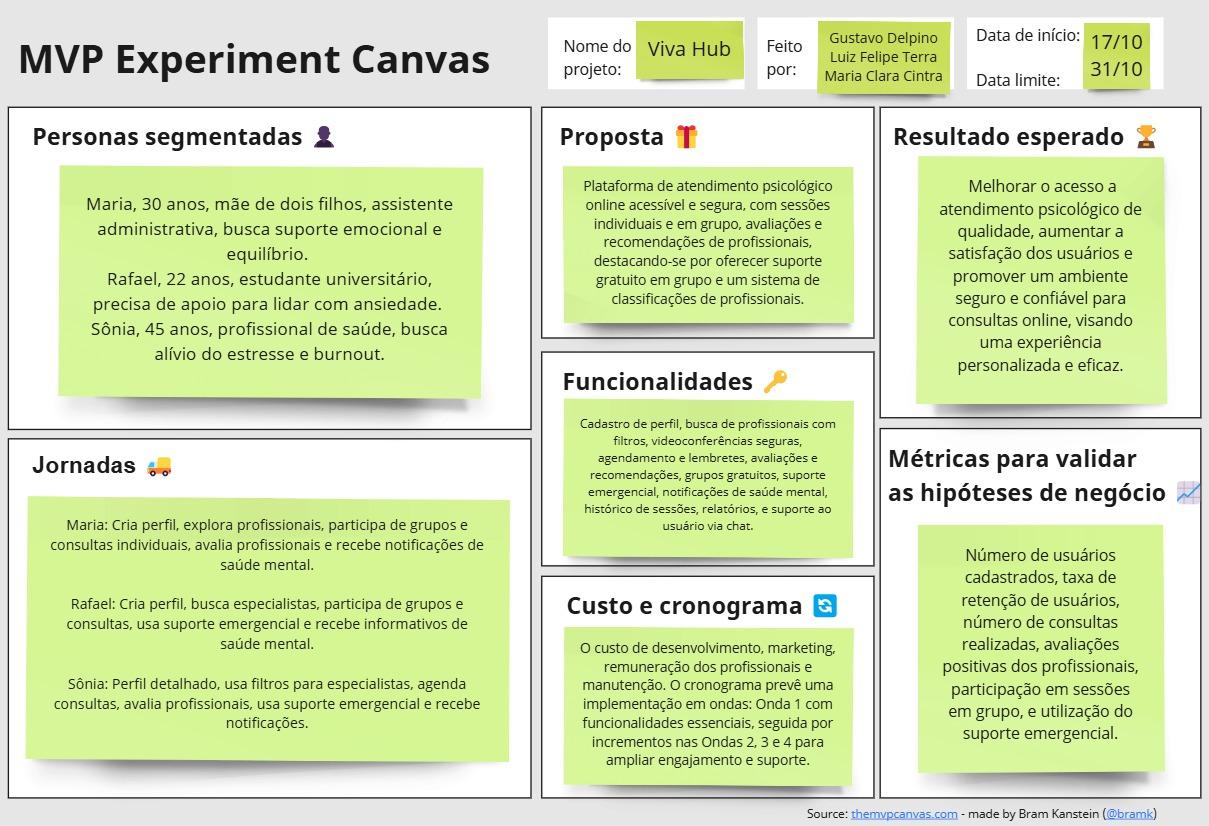
**Onda 3**: Suporte Emergencial e Sistema de Notificações trazem funcionalidades voltadas para retenção e suporte emocional em tempo real, aumentando o valor percebido do produto para os usuários.

**Onda 4**: Histórico de Sessões e Relatórios e Suporte ao Usuário e Chat para Dúvidas serão incrementos para melhorar a experiência personalizada e oferecer suporte técnico e histórico detalhado, o que pode ser fundamental para a fidelização de longo prazo.

CANVAS MVP

| **PERSONAS SEGMENTADAS:**  Maria, 30 anos, mãe de dois filhos, assistente administrativa, busca suporte emocional e equilíbrio.  Rafael, 22 anos, estudante universitário, precisa de apoio para lidar com ansiedade.  Sônia, 45 anos, profissional de saúde, busca alívio do estresse e burnout. | **PROPOSTA DO MVP:**  Fornecer uma plataforma de atendimento psicológico online acessível e segura, com opções de atendimento individual e em grupo, avaliações e recomendações de profissionais, diferenciando-se de outras plataformas ao oferecer suporte gratuito em grupo e um sistema de classificações. | **RESULTADO ESPERADO:**  Melhorar o acesso a atendimento psicológico de qualidade, aumentar a satisfação dos usuários e promover um ambiente seguro e confiável para consultas online, visando uma experiência personalizada e eficaz. |
| --- | --- | --- |
| **JORNADAS**  Maria acessa o portal, cria um perfil, explora profissionais, lê avaliações, participa de sessões em grupo, agenda consultas individuais, recebe lembretes, faz consultas por videoconferência, avalia profissionais, recebe notificações de novos grupos e dicas de saúde mental, e continua participando de grupos e consultas individuais.  Rafael cria um perfil, busca terapeutas especializados, participa de sessões em grupo, agenda consultas individuais, recebe lembretes, realiza consultas por videoconferência, avalia profissionais, usa suporte emergencial, recebe informativos sobre saúde mental, e continua usando o portal para consultas e grupos.  Sônia cria um perfil detalhado, utiliza filtros para encontrar especialistas, avalia recomendações, agenda consultas individuais, recebe lembretes, realiza consultas por videoconferência, avalia profissionais, usa suporte emergencial, recebe notificações sobre saúde mental, mantém consultas regulares e participação em grupos. | **FUNCIONALIDADES:**  Cadastro e criação de perfil, busca e filtro de profissionais, atendimento por videoconferência segura, agendamento e lembretes de sessões, sistema de avaliação e recomendação, sessões gratuitas em grupo, suporte emergencial, notificações e informativos sobre saúde mental, histórico de sessões e relatórios, e suporte ao usuário e chat para dúvidas. | **MÉTRICAS PARA VALIDAR A HIPÓTESE DE NEGÓCIO:**  Número de usuários cadastrados, taxa de retenção de usuários, número de consultas realizadas, avaliações positivas dos profissionais, participação em sessões em grupo, e utilização do suporte emergencial. |
| **CUSTO E CRONOGRAMA:**  O custo inclui desenvolvimento da plataforma, marketing, remuneração dos profissionais, e manutenção do sistema.  O cronograma prevê a implementação das funcionalidades essenciais na Onda 1 (Cadastro, Busca, Videoconferência, Agendamento), seguida por incrementos nas Ondas 2, 3 e 4, com funcionalidades adicionais para aumentar engajamento e suporte. |

CANVAS MVP - Miro



Acesso ao projeto no Miro: [Miro - Viva Hub](https://miro.com/app/board/uXjVLMpt-wE=/?share_link_id=292560449984)