

Perguntas Planejadas

Informações demográficas:

- Qual é a sua idade?
- Qual é o seu gênero?
- Onde você mora?
- Qual é o seu estado civil?
- Qual é a sua ocupação?
- Qual é a sua faixa de renda?

Comportamento e hábitos:

- Com que frequência você visita médicos?
- Como você geralmente pesquisa e marca consultas médicas?
- Quais canais de comunicação você usa com mais frequência?
- Você costuma remarcar consultas médicas? Com que frequência?
- Com que antecedência você costuma marcar consultas?

Necessidades e desafios:

- Quais são as suas maiores preocupações com relação a consultas médicas?
- Quais são os principais desafios que você enfrenta ao marcar ou remarcar consultas?
- O que é mais importante para você ao escolher um médico?
- Você já enfrentou situações em que não conseguiu encontrar um médico disponível em um horário conveniente?
- Como você lida com cancelamentos ou mudanças de última hora nas consultas?

Experiências anteriores:

- Você já teve experiências negativas ao marcar consultas médicas? Quais foram?
- Você já usou aplicativos ou serviços online para marcar consultas médicas? Quais foram as suas experiências?
- Você já participou de uma fila de espera para consultas médicas? Como foi a sua experiência?

Preferências e expectativas:

- Que recursos ou funcionalidades você gostaria de ver em um aplicativo de marcação de consultas?
- Como você preferiria ser notificado sobre disponibilidade de vagas ou mudanças de horário?
- O que faria você desistir de uma consulta e procurar outra opção?
- Que tipo de informações você acha importante ter sobre um médico antes de marcar uma consulta?

Persona: Jayne

- Demografia: Mulher, 25 anos, solteira, estudante, residente em Capoeiras .
- Comportamento e hábitos: Frequenta médicos mensalmente. Geralmente pesquisa e marca consultas por ligação ou mensagem. Utiliza a internet como canal de comunicação. Ocasionalmente remarca consultas. Enfrenta dificuldades quando a data da consulta já passou. Valoriza a qualificação do médico na escolha. Já enfrentou situações em que não conseguiu encontrar um médico disponível em um horário conveniente. Lida com cancelamentos ou mudanças de última hora com raiva.
- Experiências anteriores: Desmarcar consultas sem aviso prévio. Algumas experiências positivas e outras com falta de resposta em aplicativos ou serviços online. Participou de uma fila de espera em uma UPA com experiência de espera prolongada.
- Preferências e expectativas: Recursos ou funcionalidades desejadas em um aplicativo de marcação de consultas. Preferência por notificações sobre disponibilidade de vagas ou mudanças de horário. Desistência de uma consulta e busca por outra opção em situações específicas. Informações importantes sobre o médico antes de marcar uma consulta.

Persona: João Santos

- Demografia: Homem, 50 anos, solteiro, empresário, residente na cidade de Caetés.
- Características psicográficas: Preocupado com sua saúde e bem-estar, tem um estilo de vida agitado e busca atendimento médico de qualidade. Valoriza a comodidade e a praticidade.
- Desafios e necessidades: Dificuldade em encontrar especialistas renomados com disponibilidade de agenda. Necessidade de ser atendido rapidamente quando surge um problema de saúde.
- Jornada do cliente: Realiza pesquisas online para encontrar médicos de destaque, prioriza a marcação de consultas no mesmo dia ou em um curto prazo. Interessado em ser incluído em uma lista de espera caso uma vaga se abra.

Persona: Ana Oliveira

- Demografia: Mulher, 65 anos, aposentada, residente em Capoeiras.
- Características psicográficas: Valoriza a atenção e cuidado médico, tem dificuldades com tecnologia e prefere interações pessoais. Busca médicos que a deixem à vontade durante as consultas.
- Desafios e necessidades: Dificuldade em encontrar médicos que a compreendam e sejam pacientes. Necessidade de remarcar consultas devido a limitações de mobilidade ou problemas de saúde inesperados.
- Jornada do cliente: Pede indicações a amigos e familiares, prefere ligar para marcar consultas e realizar marcações pessoalmente. Valoriza a possibilidade de ser encaixada em uma consulta caso alguém desista.