

Perguntas Para a Entrevista

1. Dados pessoais:

- Qual é o seu nome completo?
- Qual é a sua idade?
- Qual a sua região administrativa?

2. Contexto de uso:

- Com que frequência você utiliza o aplicativo GDF-Saúde? (Diariamente, semanalmente, mensalmente?)
- Você costuma acessar o aplicativo via celular, tablet ou computador?
- Qual é o seu cargo público? / Em qual área você trabalha?

3. Hábitos e Necessidades:

- Quais funcionalidades do aplicativo você mais utiliza? (Ex.: histórico de pedidos de exame, carteirinha digital, extrato de cobrança.)
- Você já precisou buscar informações sobre redes credenciadas? Como foi essa experiência?
- Você compartilha o aplicativo com familiares dependentes do plano? Como isso é feito hoje?

4. Dificuldades e Preferências:

- Quais tarefas relacionadas ao seu plano de saúde você ainda realiza de forma manual (sem usar o aplicativo)?
- Você já enfrentou problemas para encontrar informações específicas no aplicativo? Descreva.
- Como você prefere receber notícias sobre atualizações do plano de saúde? (Notificações no app, e-mail, SMS?)

5. Funcionalidades Existentes:

5.1. Histórico de Pedidos de Exame/Médico:

- Como você verifica o status de um pedido de exame? O processo é claro e rápido?
- Já houve situações em que informações do histórico estavam incorretas ou desatualizadas?

5.2. Redes Credenciadas:

- Como você busca clínicas ou profissionais credenciados no aplicativo?

- Você já encontrou dificuldades para filtrar redes por especialidade ou localização?

5.3. Carteirinha Digital:

- Em quais situações você utiliza a carteirinha digital? (Ex.: atendimento presencial, farmácia.)
- Você já teve problemas para exibir a carteirinha devido à falta de conexão com a internet?

5.5. Extrato de Cobrança:

- O extrato do plano é fácil de entender? Você consegue identificar rapidamente valores pagos ou pendentes?
- Você gostaria de receber alertas automáticos sobre vencimentos?

5.6. Benefícios e Notícias:

- Você costuma verificar a aba de benefícios? Quais informações seriam úteis adicionar ali?
- As notícias sobre o plano são relevantes para o seu dia a dia? Como poderiam ser mais úteis?

6. Sugestões e Melhorias

6.1. Usabilidade Geral:

- Qual parte do aplicativo você considera mais confusa ou demorada?
- Como você descreveria a velocidade de carregamento das telas? (Ex.: lento, aceitável, rápido.)

6.2. Segurança e Confiabilidade:

- Você se sente seguro ao acessar dados pessoais (como histórico médico) no aplicativo?
- Já ocorreram falhas técnicas que impediram o uso crítico do app? (Ex.: carteirinha não carregou em uma emergência.)

6.3. Integração com Outros Serviços:

- Você gostaria que o aplicativo integrasse serviços como agendamento de consultas diretamente com as redes credenciadas?
- Seria útil vincular o aplicativo a plataformas como ConectaSUS ou outros sistemas de saúde?

7. Questões Estratégicas:

7.1. Priorização de Requisitos:

- Se pudéssemos melhorar apenas uma funcionalidade do aplicativo, qual seria a mais urgente?
- Quais recursos novos você considera essenciais para o GDF-Saúde nos próximos 6 meses?

7.2. Validação e Métricas de Sucesso:

- Como você definiria que o aplicativo está "funcionando bem"? (Ex.: tempo de resposta, clareza das informações.)
- Que tipo de feedback você gostaria de dar aos desenvolvedores após uma atualização?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Robby. *Elicitation Interview Questions*. Your Career Support. 24 out. 2022. Disponível em: <https://yourcareersupport.com/elicitacion-interview-questions/>. Acesso em: 10 maio 2025.