

Jornada do Usuário (User Journey)

Site de Terapia Ocupacional Domiciliar

Baseado no Lean Canvas

20 de outubro de 2025

A jornada mapeia as interações de um **Early Adopter** (ex: familiar de idoso com dificuldade de deslocamento) com o objetivo de **agendar o primeiro atendimento domiciliar**.

Jornada do Usuário: Do Problema ao Agendamento

Etapa	Ação do Usuário (Front-end)	Emoção/Dor	Requisito do Front-end (UI/UX)	Requisito do Back-end (Lógica/Dados)
1. Descoberta	Busca no Google por “Terapeuta Ocupacional Domiciliar [Cidade]” ou recebe indicação.	Frustração: Dificuldade em encontrar atendimento em casa.	SEO Local (Título, meta-descrição claros), Site Responsivo e Rápido.	Otimização de servidor, Sitemap, Indexação no Google Search Console e Google Meu Negócio.
2. Conexão	Entra no site e busca por informações sobre o serviço e a profissional.	Incerteza: Será que esta profissional é qualificada e atende a minha necessidade?	Proposta Única de Valor em destaque. Fotos e mini-curriculo da profissional. Conteúdo claro sobre o problema.	Armazenamento seguro de imagens e textos. Estrutura de conteúdo (CMS) de fácil edição.

Etapa	Ação do Usuário (Front-end)	Emoção/Dor	Requisito do Front-end (UI/UX)	Requisito do Back-end (Lógica/Dados)
3. Avaliação	Lê a seção de serviços, benefícios e depoimentos de outros pacientes.	Alívio: Encontrei um serviço que evita o deslocamento.	Seção clara de Serviços e Benefícios . Depoimentos autênticos e de fácil leitura.	Banco de dados para armazenar e exibir depoimentos (com moderação). Sistema de cache para carregamento rápido.
4. Decisão	Procura o caminho mais rápido para contato.	Confiança: Quero dar o próximo passo e conversar sobre o caso.	Botões de Chamada para Ação (CTA) em destaque, flutuantes e de fácil acesso (e.g., WhatsApp).	Integração com API de WhatsApp. Formulário de contato com envio seguro (criptografia e validação).
5. Agendamento	Escolhe um canal de comunicação (WhatsApp ou Formulário de Agendamento).	Esperança: Meu familiar terá o tratamento necessário em breve.	Sistema de agendamento online integrado (calendário e seleção de data/hora) ou formulário detalhado.	Lógica de Agendamento: Validação de horários disponíveis. Envio de e-mail de confirmação para o usuário e notificação para a profissional (Back-end).
6. Finalização	Recebe a confirmação do agendamento e informações de preparação para a primeira visita.	Satisfação: Processo fácil e profissional.	Página de Confirmação com Métricas-Chave para acompanhamento (conversão).	Automação de E-mail (Transacional). Armazenamento do contato para futura retenção (CRM).

Conclusão para Desenvolvimento Fullstack

O mapeamento da jornada demonstra que a aplicação fullstack deve priorizar:

- **Front-end (UX/UI):** Foco na clareza do **CTA** (WhatsApp) e na exibição de **Prova Social** (depoimentos) e da **Proposta de Valor**. A rapidez e responsividade (SEO/Mobile) são essenciais para evitar a **Frustração** inicial do usuário.
- **Back-end (Lógica/Dados):** É fundamental para sustentar a jornada com um sistema robusto de **Agendamento** e **Notificações**, além de garantir a segurança e o desempenho para carregamento rápido (cache, otimização de consultas ao banco de dados).