

RELATÓRIO DA ATIVIDADE

1. Qual o problema? Problema a ser resolvido que vai ser foco do projeto.

Grandes e pequenas clínicas de exame e saúde no geral precisam de dinâmica, velocidade e clareza, tanto quanto facilidade e conforto para seus usuários. Para atender a essas necessidades, investir em tecnologia avançada e um ambiente acolhedor e agradável para os pacientes.

2. Porque ele é importante? Justificativa: por que esse problema é importante e deve ser resolvido?

É importante para a acessibilidade, agilidade para seus usuários, que irão navegar por processos simples e tempos de espera reduzidos.

3. Persona: quem é a pessoa ou as pessoas que sentem a dor do problema? Quais são as dores? Como as personas buscam resolver hoje?

Pessoas que sentem dificuldade nas maneiras de atendimento ou sentem que devem receber suporte personalizado para garantir uma experiência acessível.

4. Qual a causa raiz do problema?

A raiz do problema pode ser atribuída à falta de acessibilidade e clareza nos serviços de clínicas de saúde, que podem prejudicar a experiência dos usuários.

5. hipótese inicial:

Ao implementar um sistema de agendamento online de consultas e exames, os tempos de espera serão significativamente reduzidos, proporcionando maior conveniência aos pacientes.

ETAPA EMPATIA:

1.PERSONA

Persona: Ana

- **Desafio:** Ana enfrenta desafios na facilidade de agendamento de consultas e exames para ela e sua família, resultando em estresse devido à complexidade dos processos e longos tempos de espera.
- **Necessidades:** A principal necessidade de Ana é um sistema de agendamento de consultas e exames de saúde que seja intuitivo e ágil.

Jornada do usuário:

Início do uso do sistema web: Ana entra em contato com o sistema e começa a ver facilidades no atendimento de sua família.

Nom

Acessibilidade: Ana procura um serviço de saúde que seja facilmente acessível, com opções de agendamento online e atendimento eficiente.

Comunicação Clara: Ana valoriza uma comunicação clara e compreensível por parte dos profissionais de saúde.

Tempo Eficiente: Ela deseja evitar longas esperas e desperdício de tempo.

Atendimento Personalizado: Ana aprecia um atendimento que leve em consideração suas necessidades.

Tecnologia: Ana é familiarizada com a tecnologia e gosta de marcas, exames ou ver disponibilidades de datas facilmente.

ETAPA DEFINIÇÃO:

1.0 - Elaborar a definição do problema:

Ana, um preocupada com a saúde de sua família, enfrenta desafios significativos ao tentar agendar consultas e exames médicos. Ela se depara com um sistema complexo e demorado, o que resulta em uma dificuldade em encontrar horários.

2.0 - Estabelecer objetivos claros:

1. Melhorar a Eficiência no Agendamento: Desenvolver um sistema de agendamento online simplificado.
2. Aumentar a Acessibilidade e a Satisfação do Usuário: Implementar um sistema de agendamento que ofereça flexibilidade de horários, garantindo facilidade no sistema de saúde.

3.0 - Criar perguntas orientadas:

1. Como podemos simplificar o processo de agendamento de consultas e exames?
2. Como podemos criar um ambiente amigável para proporcionar uma experiência mais confortável para os pacientes?
3. Como podemos melhorar a comunicação e a interação entre pacientes e profissionais de saúde?

MAPA DE EMPATIA:

Mapa de Empatia

