

**FASES
(UTILIZADOR)**

**AÇÕES DO
USUÁRIO**

**SENTIMENTOS
DO USUÁRIO**

**PENSAMENTOS
DO USUÁRIO**

**PROPOSTAS
(MUDANÇAS)**

Acessar Site

- Pesquisa no navegador e acessa a URL da clínica de acupuntura.
- Visualiza um UI agradável.



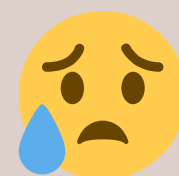
Confiança

- Essa clínica deve ser confiável.
- O agendamento deve ser de fácil compreensão e rápido de fazer.

- Tela home com mais informações importantes, por exemplo, de qual profissional fará o atendimento e sobre pagamento e pacotes.

**Escolher Método de
Pagamento**

- Clica em agendar sessões de forma online.
- Visualiza um único método de pagamento (particular).



Desconfiança

- Se só existe um método de pagamento porque existe uma opção de escolha?
- Eu pago com cartão de crédito ou de débito?

- Não existir uma opção de escolha se a clínica só atende particular, e sim um aviso.
- Exibir os métodos de pagamento aceitos (cartão, pix, boleto).

**Escolher Tipo Plano de
Atendimento**

- Clica em escolher plano.
- Visualiza pacotes mensais de sessões ou sessão avulsa.



Confuso

- Eu não achei na página home informações sobre pacotes, tenho que voltar ao início?
- Como sei qual é a melhor quantidade de sessões para meu caso?
- Ter uma avaliação com a profissional antes de fechar pacotes (casos de primeira sessão).
- Ter informações sobre os pacotes na hora da escolha (casos de retorno).

**FASES
(UTILIZADOR)**

**AÇÕES DO
USUÁRIO**

**SENTIMENTOS
DO USUÁRIO**

**PENSAMENTOS
DO USUÁRIO**

**PROPOSTAS
(MUDANÇAS)**

**Escolher Dia e Horário
da Sessão**

- Clica em escolher data e hora de atendimento.
- Visualiza uma agenda semanal de lógica confusa.



Confuso

- Não entendi como funciona a agenda, esses horários são divididos por semana ou por mês?
- Seria melhor se houvesse um calendário mensal para agendar horários.

- Visualizar um calendário mensal e ao clicar no dia disponível, achar o horário de melhor disponibilidade.
- Usar metáforas do mundo real no ítem da web.

Fazer Cadastro

- É redirecionado para a página de cadastro.
- Preenche o formulário de cadastro.



Neutro

- Que formulário longo.
- Não preciso preencher nenhum tipo de prontuário sobre o que eu estou sentindo e há quanto tempo estou sentindo?

- Ter uma inovação onde o paciente visualiza um desenho do corpo humano e clica no local da dor.
- Ter campos para especificações de sintomas.