



Thayane Duarte

5 Followers

About

Follow



Design Thinking: Aplicando processos de design para solução de problema na área da saúde



Thayane Duarte Sep 23, 2019 · 5 min read

Durante um final de semana realizei o curso de UX da Mergo (Especialistas em Cursos de UX) em São Paulo. E para praticar todos os conhecimentos adquiridos, coloquei a mão na massa com uma problemática identificada pela Prefeitura de Belo Horizonte — MG.

O Desafio — Definindo o problema

Em Belo Horizonte, existem vários locais para se obter consultas médicas gratuitas. Mas o único canal para se obter informações sobre as mesmas, é por meio de telefone fixo da prefeitura. Muitas vezes se torna impossível ter sua chamada aceita, e muitas pessoas desistem de marcar essas consultas gratuitas pela falta de interação da Prefeitura.

Obs.: Nesse desafio, já era de conhecimento de todos que deveríamos criar um aplicativo.

Como reunir em um só lugar informações sobre consultas gratuitas e facilitar a vida de pessoas que necessitam desses cuidados?

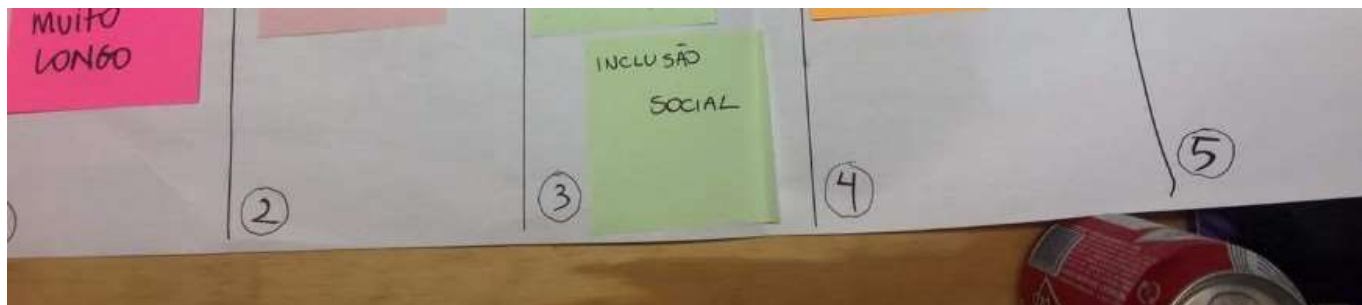
Etapa 1 — Elaborar um briefing de plano de ação

Essa é uma atividade que exige pesquisar, refletir e negociar. Esse briefing guiou todo o projeto, e por isso as decisões de design que inserimos nele precisaram estar nas mentes, nas conversas e nos papéis das pessoas que participaram do projeto. Para definir um plano de ação, levei em consideração algumas perguntas:

- Que problema o aplicativo soluciona? (Quais são as principais dificuldades dos usuários, e os principais impeditivos para alcançarem seus objetivos.)
- Como o nosso produto vai resolver o problema? (Uma descrição de como o nosso produto e serviço vai ajudar os usuários a atingirem os seus objetivos.)
- Em que o seu produto se diferencia de outras soluções existentes? (Porque você acredita que os usuários utilizarão o seu produto ao invés das outras formas que já utilizam hoje?)
- Para quem (público-alvo)? (Que tipo de usuário você acredita que irá se beneficiar desse produto?)
- Qual é a proposta de valor? (Que benefícios esse produto é capaz de agregar na vida das pessoas que estarão utilizando ele?)

Por meio de post-its, listamos os problemas e desafios que sejam comuns entre os membros do grupo, e que acreditávamos que podem resolver com um aplicativo. Pesquisamos para entender quais são as necessidades das pessoas envolvidas no problema, do que precisam, do que gostam, o que querem.

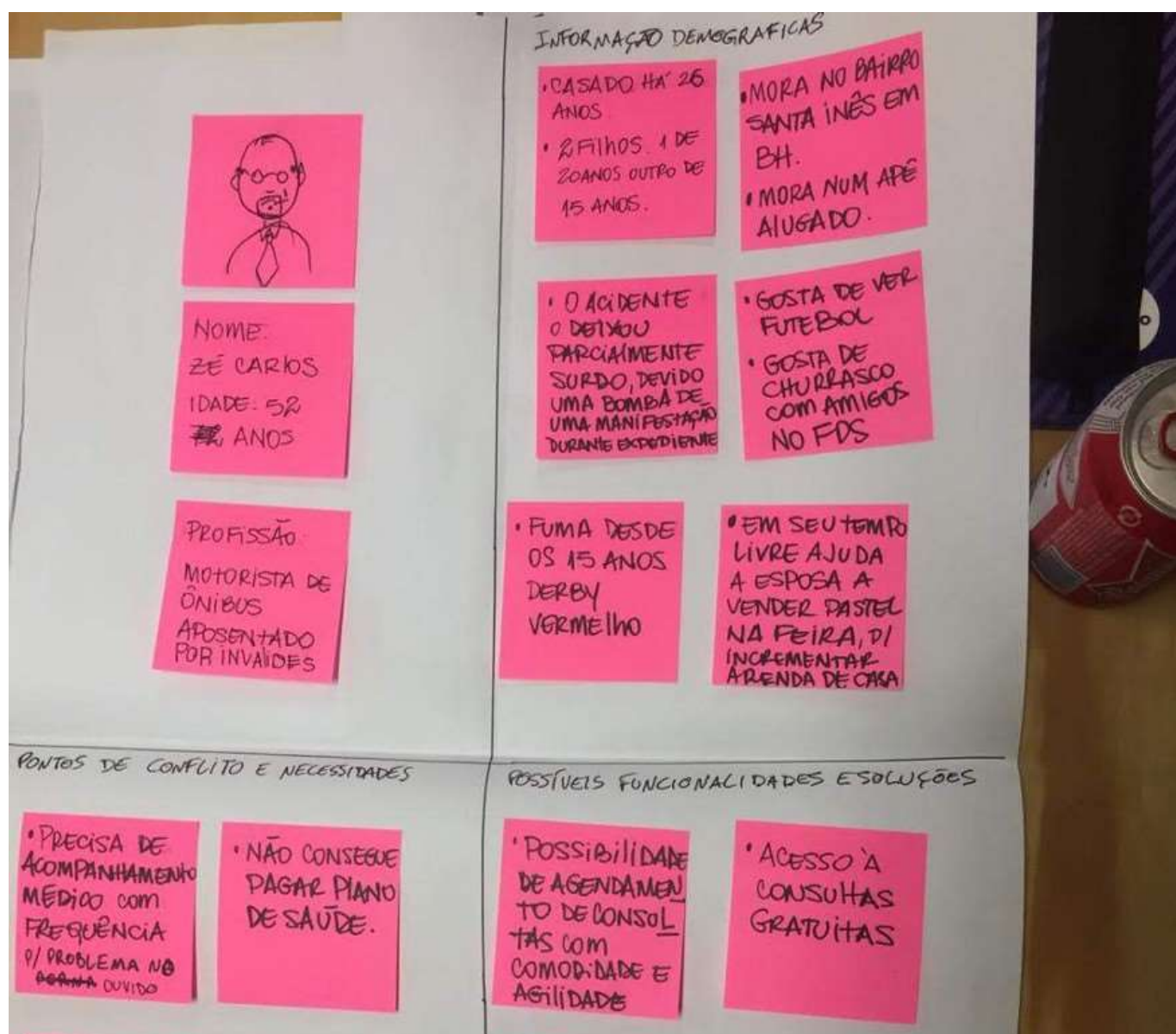


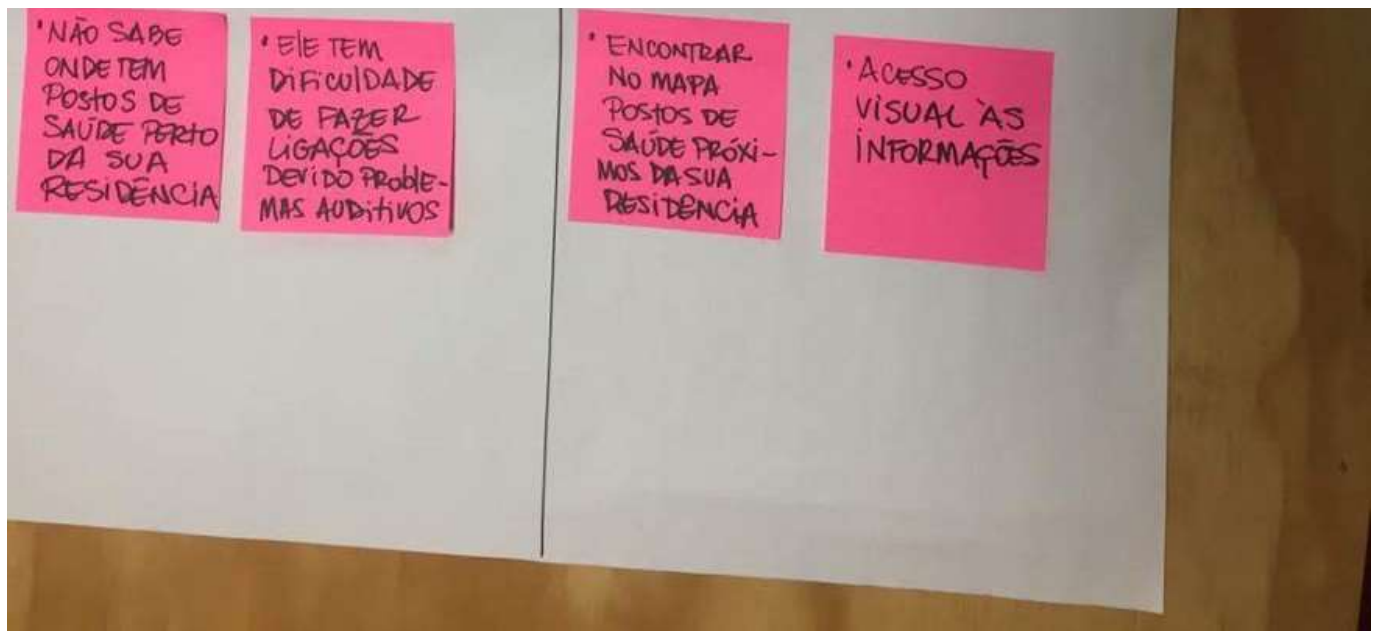


Etapa 2 — Empatia e Definição

Para delimitar o problema, e saber o que precisa ser resolvido ou criado, foi necessário criar a Persona principal da nossa solução e utilizamos o método **Proto-Personas**.

“**P**ersonas são personagens fictícios de produtos e serviços que representam as necessidades de um grupo maior de usuários. Devem ser criadas com base em dados reais e atuam, nos projetos de design, como representantes dos usuários reais ajudando a equipe a tomar decisões sobre funcionalidades e design.” — Alan Cooper





Etapa 3 — Ideação

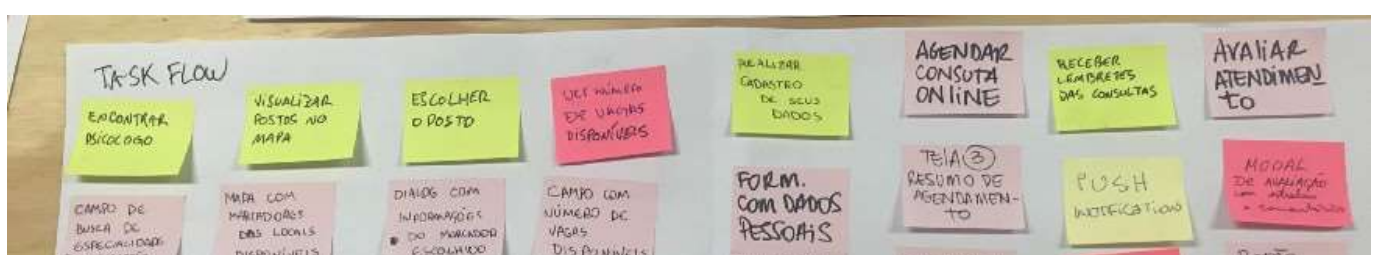
Nesta etapa foi necessário pensar em várias soluções, ideias e sugestões fluidas, sem nenhuma censura. Sem medo de errar! Para isso utilizamos a técnica **Task Flow**, por ela ser uma Jornada, um fluxo único realizado de forma semelhante por todos os usuários para uma ação específica, como cadastrar-se em um sistema ou realizar uma compra. Com o uso do Task Flow, os fluxos de tarefas são singulares e não se ramificam.

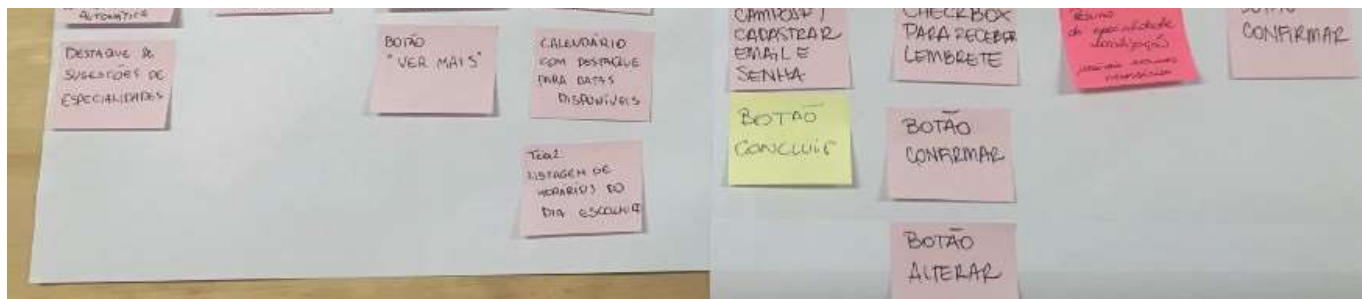
Esse mapeamento criará uma visão compartilhada da experiência de uso, além de ajudar na criação de soluções de interface para o seu produto. Com isso é possível planejar antes o que vai ter na interface para depois desenhar (uma pré-prototipação).

Primeiramente, listamos todas as tarefas (interações) que o usuário poderá fazer no aplicativo. Lembrando que não foram descritas nenhuma tarefa relacionada a tecnologia, ex.: clicar em um botão.

A seguir, ordenamos as tarefas em um grande fluxo (o fluxo principal). Com isso foi possível validar a ideia para mostrar valor (a razão de ser).

E por fim, para cada tarefa é descrito um inventário de aspectos que serão necessários na interface. E tivemos o seguinte resultado:

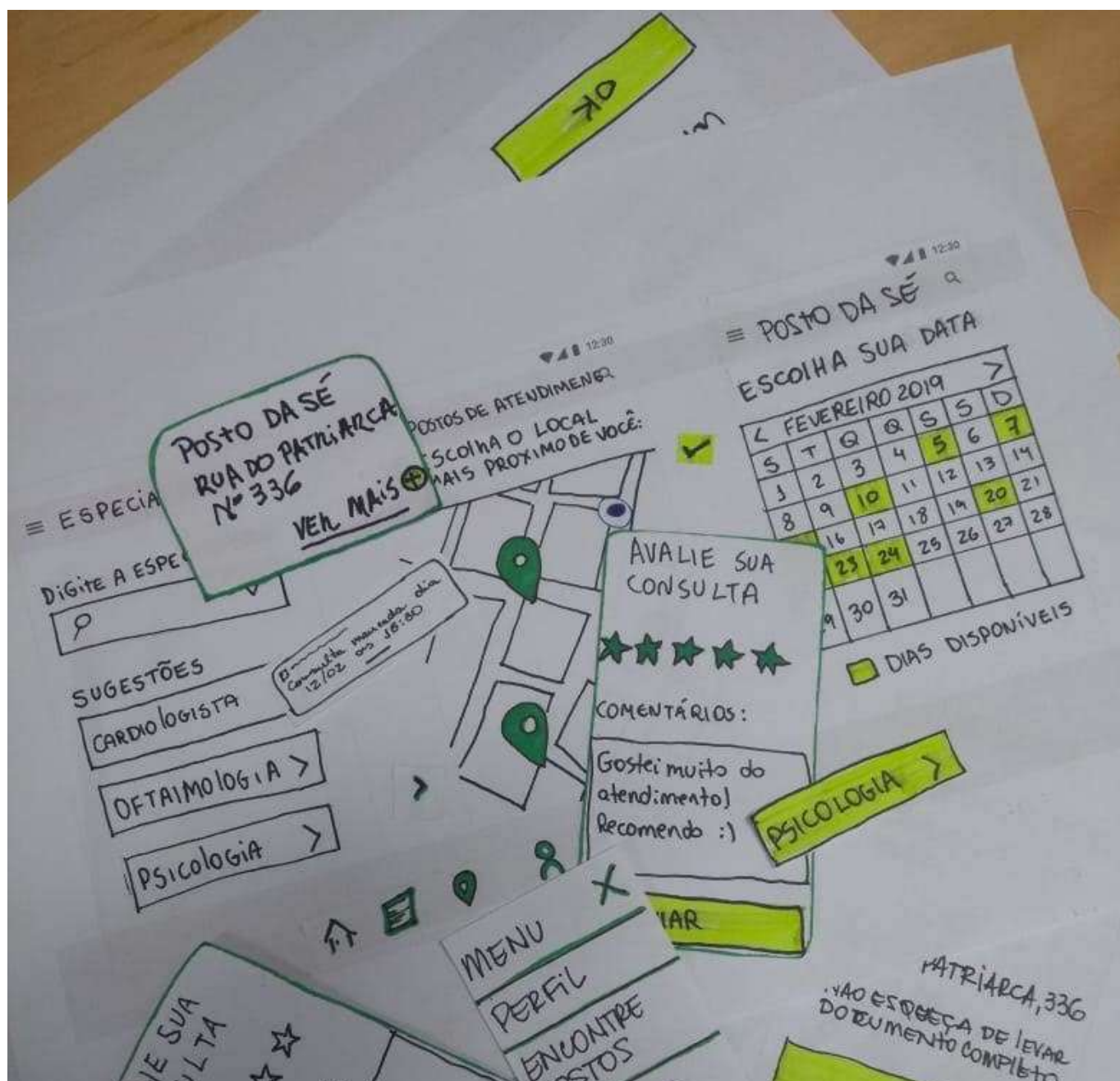


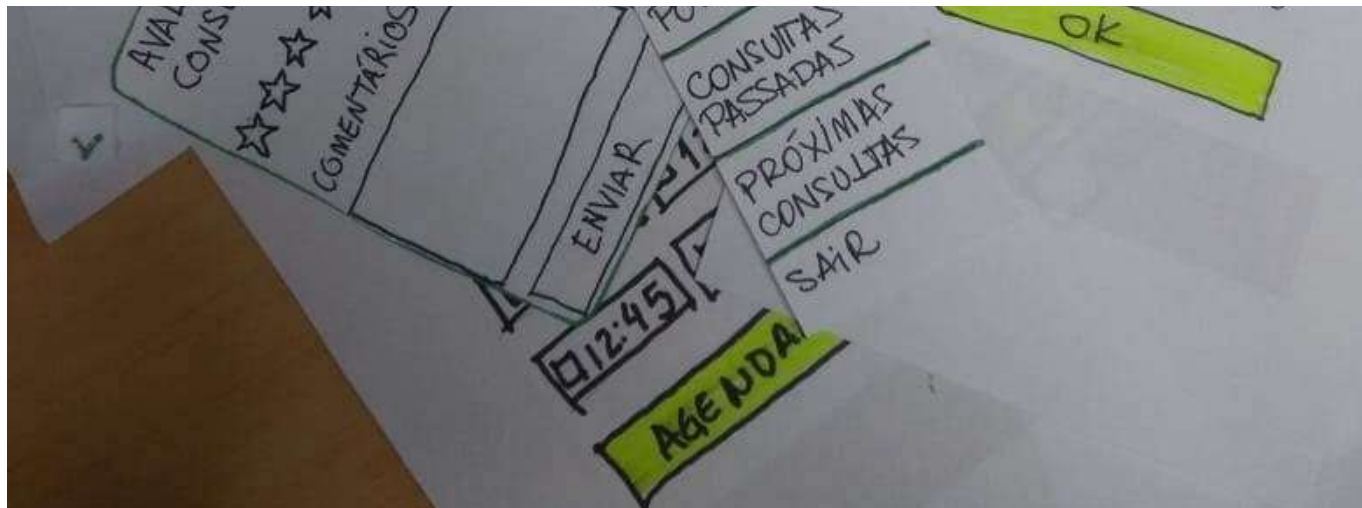


Etapa 4 — Prototipação

Na quarta etapa foi possível criar os rabiscoframes de baixa fidelidade. Os **Sketches** são rápidos e de baixo custo, e ajudam na identificação de problemas antes de serem implementados.

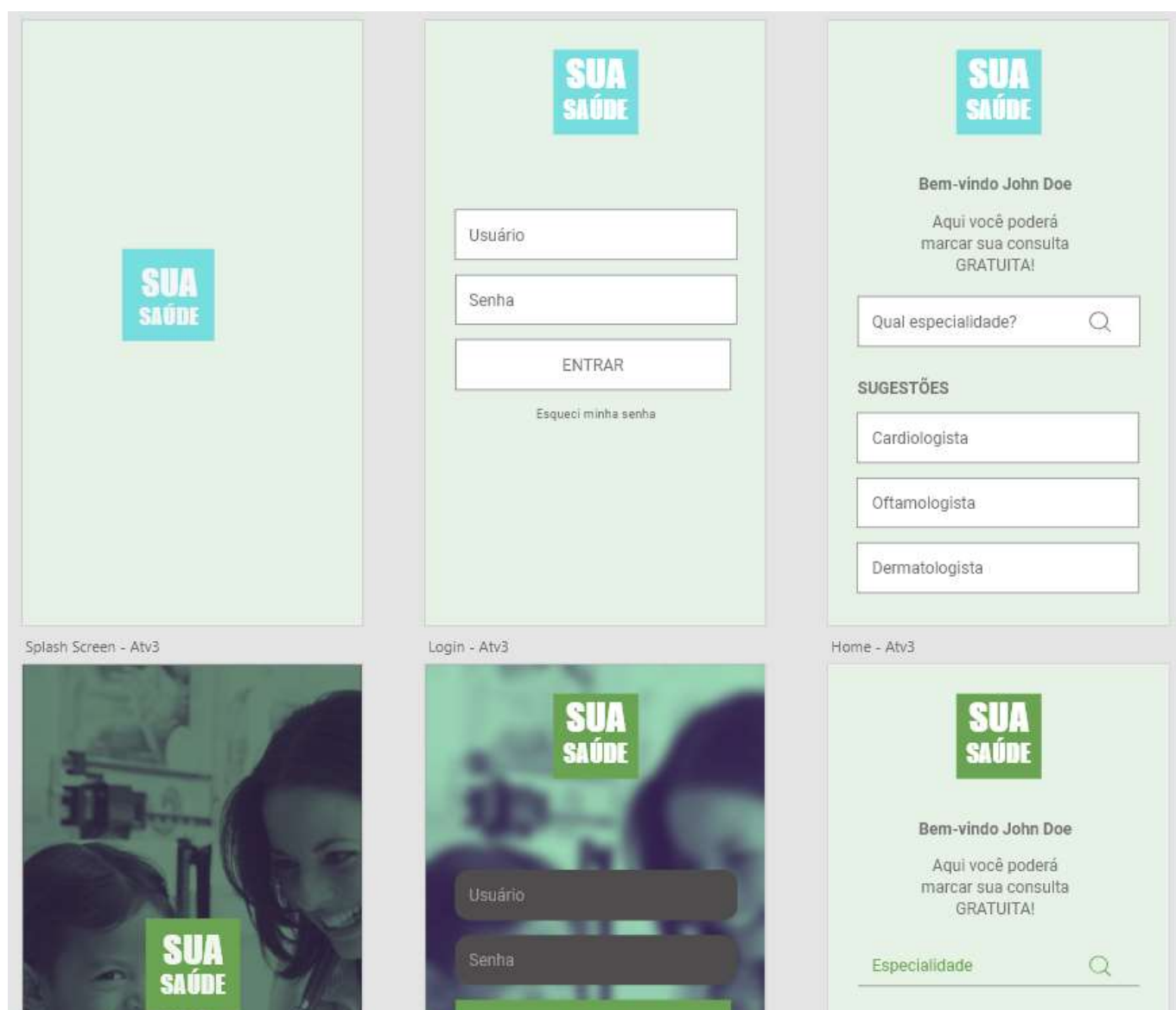
Com o nível baixo de fidelidade é possível pegar o fluxo principal e validar a ideia.





Em seguida, gerei os **wireframes de média fidelidade** para validar por completo as informações e o fluxo de tarefas.

Por fim, gerei os **wireframes de alta fidelidade** no Adobe XD. Com isso, foi possível avaliar a interface como um todo (cores, tipografia, iconografia).





Para que o stakeholders não avaliassem mais a imagem e menos a funcionalidade, escolhemos deixar navegável os protótipos de baixa fidelidade. Desse modo, eles perceberiam mais o informacional e o fluxo de tarefa.

Com o **Marvel**, tirei foto de cada “tela” e construí o **protótipo navegável**. Você pode conferir [aqui](#).



Etapa 5 — Teste de Usabilidade

Usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o produto e que este funcione da forma esperada pela pessoa, tendo como objetivos a:

- Facilidade de uso;
- Facilidade de aprendizado;
- Facilidade de memorização de tarefas;
- Produtividade na execução de tarefas;
- Prevenção, visando a redução de erros;
- Satisfação do indivíduo.

Para isso, solicitamos aos usuários que realizassem determinadas tarefas no aplicativo em análise, pensando em voz alta, enquanto foram observados. E obtivemos alguns feedbacks positivos, como:

“Preciso disso para São Paulo! Eu ia parar de postergar consultas” — Daniela, 32 anos.

“Meu plano de saúde come do meu salário 320 reais, cara eu preciso muito disso” — Pedro, 27 anos.

Conclusão

Diante do desafio proposto, procurei resolvê-lo fazendo uso de ferramentas e métodos UX/UI. Dessa forma, foi possível traçar uma jornada passando pela melhor compreensão das reais dores e demandas do público-alvo até o desenvolvimento de protótipos de telas do aplicativo.

Toda essa jornada possibilitou identificar problemas reais e propor uma solução que auxilia os usuários.

Espero que vocês tenham gostado do meu trabalho!

Comentários e críticas construtivas serão bem vindas. 😊

[Meu e-mail para contato.](#)

“O sucesso não é entregar uma funcionalidade, mas aprender a solucionar os problemas dos clientes.” — Mark Cook

[About](#) [Write](#) [Help](#) [Legal](#)

Get the Medium app

