



## Avaliação de Usabilidade





## Introdução



Principais resultados



Resultados detalhados



Recomendações



## Objetivo

O objetivo seria testar o novo site a+ verificando possíveis dificuldades e dúvidas de usuários na utilização do site.

Algumas áreas específicas da página inicial como "Saber quais exames posso realizar", o fluxo de seleção de exames, pesquisa de plano de saúde e o pré-agendamento via formulário foram pontos importantes para validação e análise.

Assim como as áreas de busca por unidades e por convênios, Calculadora de IMC, Fale Conosco e FAQ, notícias, redes sociais e a área restrita para verificar exames.

## Amostra e tarefas

### 10 Participantes

- 4 clientes a+
  - 2 acessavam o site do laboratório em que faziam exames
  - 2 nunca acessaram sites dos laboratórios
- 3 não-clientes
- 3 médicos.
- **Faixa etária:** 20 e 49 anos
- **Sexo:** 50% masculino / 50% feminino
- **Perfil Sócio-econômico :** B e C.

## Amostra e tarefas

Entre outros tópicos, na etapa de recrutamento foi investigada a periodicidade de realização de exames (para a própria pessoa ou familiares), quais laboratórios utilizam e a periodicidade de acesso à internet para consulta de resultados.

Foram escolhidos usuários de níveis diferentes de expertise em internet, com isso pudemos conferir possíveis dificuldades e dúvidas com a utilização das ferramentas e serviços oferecidos pelo site.

As pessoas escolhidas na amostragem utilizam seu plano de saúde a cada 4 meses em média e geralmente utilizam como ferramenta primária de marcação de exames a central de atendimento.

## Amostra e tarefas

Para efetuar o Estudo de Usabilidade questões foram elaboradas e determinadas tarefas foram propostas para avaliar a complexidade em encontrar informações no site, procurar a unidade mais próxima da residência do testador (ou efetuar o cadastro, para o perfil dos médicos), agendar e procurar informações de um exame específico e consultar resultados e laudo evolutivo em login fictício.

Os testes duraram, em média, 50 minutos.



Introdução



Principais resultados



Resultados detalhados



Recomendações



# Principais resultados

## Pontos Fortes

**O site cumpre o maior objetivo de seus usuários,** oferece resultados de exames claros e possibilita acesso rápido e seguro à eles.

As **orientações sobre a preparação para os exames** foram consideradas satisfatórias e de fácil acesso, bem como a informação em quais unidades pode-se realizar o exame e a consulta ao resultado de exames.

# Principais resultados

## Pontos Fortes

A possibilidade de realizar **pré-agendamento** foi considerado pela totalidade dos participantes um ponto interessante e o diferencial do site. Porém a necessidade de um outro contato para o “real” agendamento do exame poderia ser evitado para realmente termos um ganho de tempo e agilidade no processo de agendamento. Dessa forma, seria interessante o usuário receber após o envio do pré-agendamento um contato por e-mail ou telefone (contato de sua preferência) com as possibilidades de datas e horários disponíveis para o exame. Ao tomar esta decisão, o agendamento estaria concluído.

Porém esse processo deve ser **ágil** para assim o usuário se sinta motivado a utilizar o site ao invés da central de atendimento.

# Principais resultados

## Pontos Fortes

A **calculadora de IMC** foi dita como uma ótima idéia pelos participantes que elogiaram bastante e utilizaram sem grandes problemas.

A possibilidade de **consultar se o convênio dá cobertura para os serviços oferecidos pelo a+** foi considerado pelos participantes um diferencial e uma ótima ferramenta, alguns até comentaram que poderia ter o mesmo destaque que “Exames” e “Resultados de Exames” na página inicial.

# Principais resultados

## Pontos Fracos

### **A busca global foi o maior dos problemas apresentado pelo site.**

A busca se mostrou sensível à letras maiúsculas e minúsculas, à exatidão da grafia e acentuação e não fez sugestões ao serem digitadas as primeiras letras da palavra em questão. Ex: "s" de sangue.

A busca apresenta retorno de resultados para as páginas mas não para os conteúdos nelas contidos. Por exemplo: O site retorna 8 resultados para a palavra "exames", supostamente as páginas nas quais poderia fazer ou saber algo relacionado a exames porém se digita "exames de sangue" não há retorno algum.

## Pontos Fracos

Os participantes **tiveram dificuldades** de entender **a relação do Grupo Fleury com a marca a+** e principalmente saber **quais laboratórios foram incorporados** à rede.

Pode-se perceber, de acordo com a lista de resultado de exames, que os participantes tiveram **dificuldade em identificar qual exame necessita agendamento**.

Algumas das telas do sistema **não permitem a opção “voltar”**.

Percebeu-se que os testadores **tiveram dificuldade em compartilhar o resultado da calculadora de IMC**. Foi sugerido a possibilidade do resultado ser compartilhado por e-mail.

## Pontos Fracos

Os participantes **tiveram dificuldades** de entender em **quais redes sociais** a + está presente, principalmente por se confundir com os botões de compartilhamento de conteúdo.

Notou-se **no cadastro de médicos, grandes dificuldades** no preenchimento de “Especialidade”, “Estado” e “Telefone”. O cadastro também não informa quais campos são obrigatórios.

Muitos participantes **não encontraram** a página de notícias, muitos nem conseguiram identificar que existiam notícias no site.

Não possuir um chat online foi **verbalizado por alguns participantes como falta de agilidade** no retorno de dúvidas e até mesmo no contato com o cliente.



Introdução

Principais resultados

Resultados detalhados



Recomendações

# Resultados Detalhados

## Objetivos dos participantes

Os participantes apresentaram como objetivo primário **verificar os resultados** dos exames ao acessar o site de outros laboratórios e, consequentemente, no novo site do a+.

Cinco participantes disseram procurar também **informações sobre exames, sobre cobertura do convênio** determinados exames e **telefone** de contato.

## Apresentação das informações

### O que você achou da apresentação das informações?

No geral as pessoas gostaram do site, das cores, dos ícones e da quantidade de informações na tela principalmente por acharem que só aparece o que é necessário.

“Tá bom assim, tá bem destacado.”

- Hamilton

“Eu acho fácil, tem tudo que um paciente procura.”

- Bruno

“As informações são suscintas.”

- Ligia

“Tá bom, mas a parte de marcação de exames não aparece na tela inicial.”

- Matheus

## Apresentação das informações – página inicial

### Quais informações você consegue lembrar-se da página inicial?

Os dez participantes conseguiram lembrar de todos os elementos da aba “O que você procura no site?”. Verificamos, desta forma, que é uma área extremamente relevante.

Nenhum dos participantes lembrou da marca do a+. No entanto, quatro deles recordaram do logo da Fleury, demonstrando que esta marca está sendo mais forte – por ser mais tradicional, mais difundida no mercado – que a própria marca do a+.

The screenshot shows the top navigation bar of the a+ website, featuring the a+ logo, the Grupo FLEURY logo, a search bar with placeholder text 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO', and a 'Alô a+' button. Below the navigation, a green banner asks 'o que você procura no site?' and lists three items: 'saber quais EXAMES posso realizar', 'ver os RESULTADOS de meus exames', and 'procurar UNIDADES+'. Further down, there's a section titled 'Você está ACIMA DO PESO?' with a calculator tool, and another section titled 'Sobre a a+' with a brief description and a 'SAIBA MAIS' button. The bottom of the page includes a 'SUSTENTABILIDADE' section with icons, a footer with links to news, press, work, FAQ, etc., and contact information for various states, along with social media links.

## Apresentação das informações – página inicial

### **Qual sua opinião sobre a disposição das informações e opções existentes na página inicial?**

Todos os participantes falaram que as opções existentes na página inicial são as essenciais para a utilização do site. Em geral acharam a página colorida, limpa e bem organizada. Todos os participantes comentaram positivamente sobre as letras grandes e ícones bem destacados.

Um dos participantes comentou que poderia ser dado mais destaque a busca dos convênios. Outro comentário foi sobre a possibilidade de ter já no cabeçalho a caixa de login e além de que os telefones poderiam ter mais destaque, pois atualmente tem sempre rolar a página para poder visualizá-lo, tanto no rodapé como na página de Fale Conosco.

# Apresentação das informações - Fale conosco / telefone

## Tarefa 1: Como fazer para entrar em contato com a a+ por telefone.

Para que fosse realizada com sucesso, o testador deveria clicar em “Alô +”, Fale Conosco ou verificar no rodapé (Figura 1).

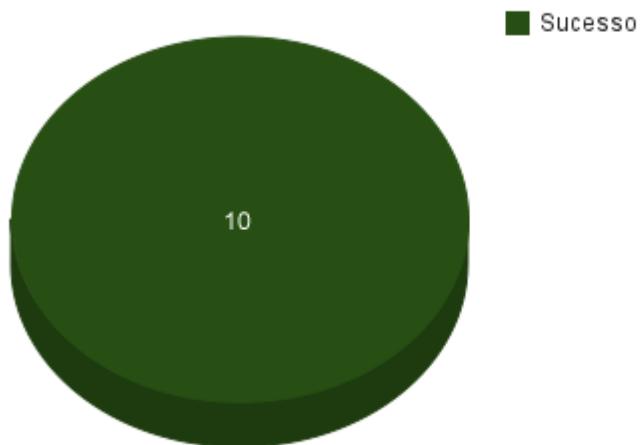


Figura 1: Campos referidos acima, no site a+

## Apresentação das informações - Fale conosco / telefone

### Tarefa 1: Como fazer para entrar em contato com a a+ por telefone.

Todos os participantes encontraram o telefone para entrar em contato. 8 participantes recorreram ao rodapé e 2 recorreram a página de Fale Conosco.



O gráfico ao lado e os demais constantes nesta apresentação representam quantidades absolutas.

Algumas tarefas tiveram menos participantes mas são descritas antes da imagem do gráfico.

# Apresentação das informações

## Tarefa 2: Encontrar e utilizar ferramenta para calcular índice de massa corpórea (IMC) .

Os participantes deveriam buscar esta informação na opção “Você está acima do peso” na página inicial ou clicar no link para a página “Saúde e Lazer” (Figura 2).



Figura 2: Campos referidos na página inicial no site a+

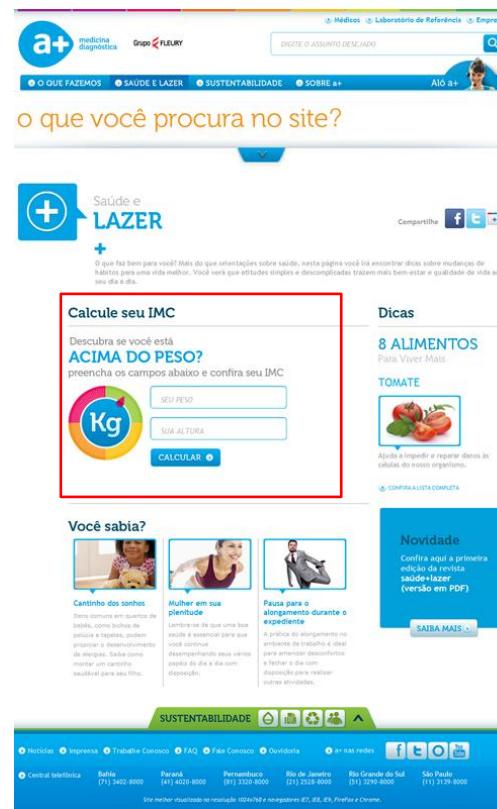


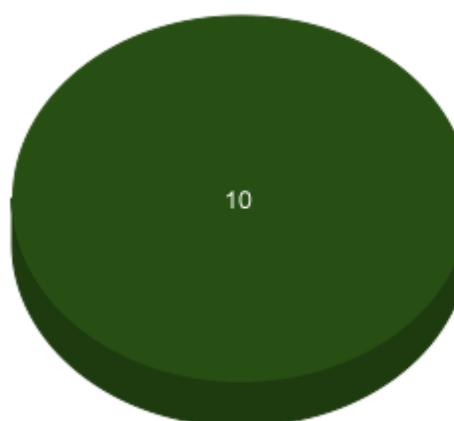
Figura 3: Opção na página Saúde e Lazer.

# Apresentação das informações

## Tarefa 2: Encontrar e utilizar ferramenta para calcular índice de massa corpórea (IMC) .

Todos os participantes encontraram a ferramenta e conseguiram utilizá-la.

8 participantes utilizaram esta ferramenta na página inicial e 2 na página “Saúde e Lazer”. Dois participantes comentaram que faltou uma explicação mais clara sobre o formato dos dados para inserir antes de passar o mouse.



Você está  
**ACIMA DO PESO?**

SEU PESO

SUA ALTURA

CALCULAR

Informar a sua altura em metros. (ex.: 1,67)

Você está  
**ACIMA DO PESO?**

SEU PESO

SUA ALTURA

CALCULAR

Informar o seu peso em quilos (ex.: 58)

Ação que acontece quando passa-se o mouse depois de ter clicado na caixa para escrever.

**a+** medicina diagnóstica

Grupo FLEURY

# Sugestões dos participantes

## Calculadora de IMC

The screenshot shows the homepage of the a+ medicina diagnóstica website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' and a magnifying glass icon. The main content area features a large orange header 'o que você procura no site?'. Below this, there's a section titled 'Saúde e LAZER' with a blue plus sign icon. A text box says: 'O que faz bem para você? Mais do que orientações sobre saúde, nesta página você irá encontrar dicas sobre mudanças de hábitos para uma vida melhor. Você verá que atitudes simples e descomplicadas trazem mais bem-estar e qualidade de vida ao seu dia a dia.' To the right, there's a 'Compartilhe' button with icons for Facebook, Twitter, and Email. Below this is a 'Dicas' section with a heading '8 ALIMENTOS Para Viver Mais' and a sub-section 'TOMATE' with an image of tomatoes. At the bottom left, there's an 'IMC' calculator section with the text 'Seu IMC é: 25.59'. It includes a yellow box with text about weight status and a reference chart for IMC values from < 18.5 to > 40, color-coded by risk level: BAIXO PESO (blue), ADEQUADO (green), SOBREPESO (yellow), OBESIDADE CL. 1 (orange), OBESIDADE CL. 2 (red), and OBESIDADE CL. 3 (purple). A small 'CALCULAR NOVAMENTE' button is at the bottom.

Acho que essas letras ficaram muito pequenas comparadas com o restante do site.

# Recomendações

## Calculadora de IMC

1. Recomenda-se que a letra do resultado seja maior.
2. Um ajuste no resultado poderia proporcionar uma ligação entre o resultado e a cor relacionada no box de maneira mais direta e rápida;

The screenshot shows the homepage of a+ medicina diagnóstica. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. A search bar says 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' with a magnifying glass icon. Below the search bar is a video player with a woman speaking. The main content area has a blue header 'Saúde e LAZER' with a plus sign icon. The text 'o que você procura no site?' is displayed. On the left, there's a sidebar with 'O QUE FAZEMOS', 'SAÚDE E LAZER', 'SUSTENTABILIDADE', and 'SOBRE a+'. On the right, there are social sharing icons for Facebook, Twitter, and Google+. Below the header, there's a section titled 'Calcule seu IMC' with a result of 'Seu IMC é: 21.85'. A red box highlights this result. To the right, a color-coded reference chart shows 'BAIXO PESO' (blue), 'ADEQUADO' (green), 'SOBREPESO' (yellow), 'OBESIDADE CL. 1' (orange), 'OBESIDADE CL. 2' (red), and 'OBESIDADE CL. 3' (purple). The text below the chart explains the IMC range and its relation to weight and height. At the bottom, there's a link to 'CALCULAR NOVAMENTE'.

2

The screenshot shows a separate IMC calculator page. The title is 'Calcule seu IMC'. The result 'Seu IMC é: 21.85' is displayed in large blue text. To the right, another color-coded reference chart shows 'BAIXO PESO' (blue), 'ADEQUADO' (green), 'SOBREPESO' (yellow), 'OBESIDADE CL. 1' (orange), 'OBESIDADE CL. 2' (red), and 'OBESIDADE CL. 3' (purple). The text below the chart is identical to the one on the previous page. Below the result, there's a section titled 'Dicas' with '8 ALIMENTOS Para Viver Mais' and an image of tomatoes. A red box highlights the result '21.85'. At the bottom, there's a link to 'CALCULAR NOVAMENTE'.

Sugestão 1

Sugestão 2

REFERÊNCIA:

BAIXO PESO	< 18.5
ADEQUADO	18.5 - 24.9
SOBREPESO	25.0 - 29.9
OBESIDADE CL. 1	30.0 - 34.9
OBESIDADE CL. 2	35.0 - 39.9
OBESIDADE CL. 3	> 40

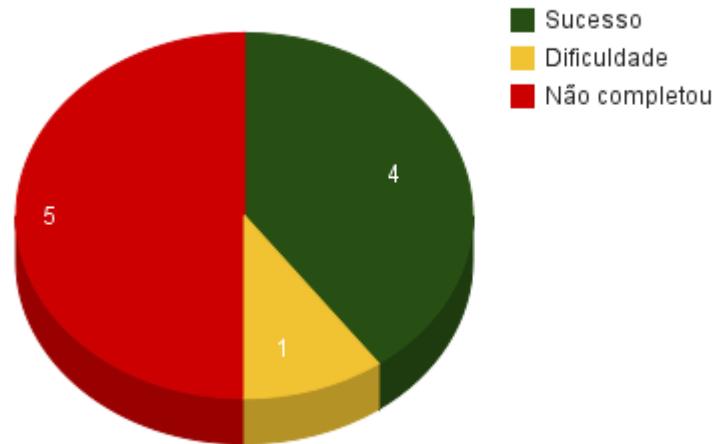
REFERÊNCIA:

BAIXO PESO	< 18.5
ADEQUADO	18.5 - 24.9
SOBREPESO	25.0 - 29.9
OBESIDADE CL. 1	30.0 - 34.9
OBESIDADE CL. 2	35.0 - 39.9
OBESIDADE CL. 3	> 40

# Apresentação das informações

## Tarefa 2.1: Como compartilhar o resultado da calculadora de índice de massa corpórea (IMC) .

Cinco dos participantes não viram os botões de compartilhar e comentaram que enviariam o link por e-mail ou indicaria aos amigos verbalmente. Quatro encontraram facilmente. Um participante identificou com dificuldade a presença dos botões.



## Recomendações

### Compartilhamento da calculadora de IMC

1. Os links de compartilhar poderiam estar mais próximos do resultado, fazendo desta forma uma relação mais direta entre a informação e a possibilidade de compartilhar.
2. Poderia ser adicionado também a possibilidade de enviar por e-mail;

The screenshot shows the homepage of the a+ medicina diagnóstica website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' and a magnifying glass icon. The main content area features a large orange banner with the text 'o que você procura no site?'. Below this, there's a section titled 'Saúde e LAZER' with a blue plus sign icon. A red box labeled '1' highlights the social sharing icons (Facebook, Twitter, Google+) located below the 'SAÚDE E LAZER' section. To the right, there's a 'Dicas' (Tips) section with a heading '8 ALIMENTOS Para Viver Mais' and a sub-section 'TOMATE' featuring an image of tomatoes. A red box labeled '2' highlights the 'CONFIRA A LISTA COMPLETA' button at the bottom of the 'Dicas' section. The bottom left corner has a 'try' logo, and the bottom right corner has the a+ medicina diagnóstica logo with 'Grupo FLEURY'.

Médicos Laboratório de Referência Empresas

DIGITE O ASSUNTO DESEJADO

O QUE FAZEMOS SAÚDE E LAZER SUSTENTABILIDADE SOBRE a+ Alô a+

o que você procura no site?

1

Compartilhe

2

TRY

a+ medicina diagnóstica Grupo FLEURY

# Apresentação das informações – Fale conosco

## Tarefa 3: Entrar em contato através do site para tirar dúvidas sobre exames.

A tarefa seria concluída pelos participantes que acessassem o Fale Conosco ou “Alô a+” (Figura 4).



Figura 4: Campos referidos acima, no site a+

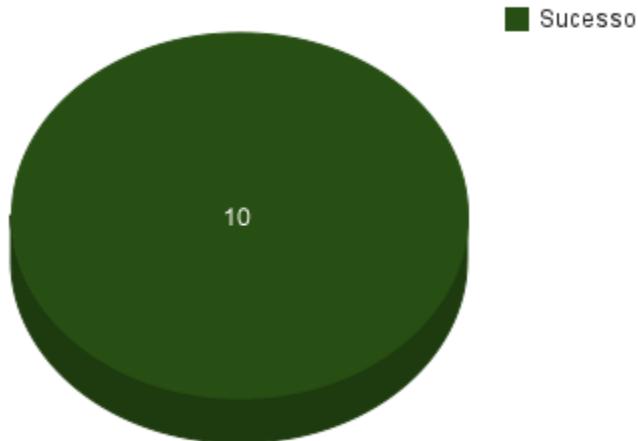
This screenshot shows the 'Fale CONOSCO +' page. It starts with a large blue speech bubble icon and the text 'Fale CONOSCO +'. Below this is a box containing text about contacting for more information about exams, services, prices, and facilities. It also mentions scheduling exams and sending messages. To the right is a form with fields for 'Nome', 'E-mail', 'Motivo', and a large 'Mensagem' area. A red box highlights the 'Nome' field. To the right of the form is a sidebar with a list of central telephones for various states: Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, and São Paulo, each with a phone number. At the bottom, there's a 'SUSTENTABILIDADE' section with icons and a footer with links for 'Notícias', 'Imprensa', 'Trabalhe Conosco', 'FAQ', 'Fale Conosco', 'Dúvidas', and social media links. A red box highlights the 'FAQ' link in the footer.

Figura 5: Página de fale conosco

## Apresentação das informações

### Tarefa 3: Entrar em contato através do site para tirar dúvidas sobre exames.

Todos os participantes concluíram a tarefa porém 4 deles comentaram que gostariam que fosse um chat online com os atendentes e não um envio de e-mail.



“Não gosto de enviar por e-mail porque eles demoram muito para responder.”

- Ligia

# Apresentação das informações - Notícia

## Tarefa 4: Encontrar a notícia mais atual publicada no site.

The screenshot shows the homepage of the a+ medicina diagnóstica website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below this is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' and a magnifying glass icon. A blue banner with the 'a+' logo and the text 'medicina diagnóstica' is visible. The main content area features three cards: 'o que você procura no site?' (saber quais EXAMES posso realizar +, ver os RESULTADOS de meus exames +, procurar UNIDADES +, consultar a cobertura do MEU CONVÉNIO +). Below this is a section titled 'Você está ACIMA DO PESO?' with a calculator interface for weight and height. To the right, there's a box titled 'Sobre a a+' with a brief description and a 'SAIBA MAIS' button. The footer contains links for 'Notícias' (highlighted with a red box), 'Central telefônica', state contacts (Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo), and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. A note at the bottom states: 'Site melhor visualizado na resolução 1024x768 e navegadores IE7, IE8, IE9, FireFox e Chrome.'

Figura 6: Item Notícia no rodapé do site a+

A tarefa seria concluída com sucesso pelos participantes que acessassem o link Notícia no rodapé e identificassem a notícia mais atual.

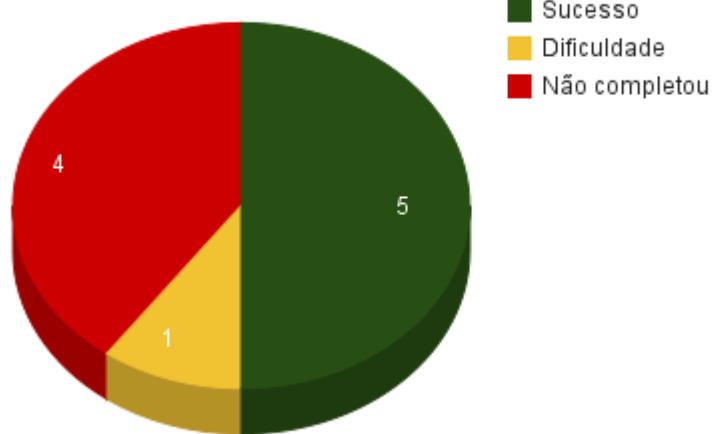
The screenshot shows the 'Notícias' page with a single news item. The title is 'RJ: Unidade Leblon encerra atividades' (published on 01/07/2011). The text states: 'Informamos que a unidade a+ Leblon encerrou suas atividades no dia 1/7. Em breve, o bairro receberá uma nova unidade, mais ampla, moderna e com mais conforto e comodidade.' Below the text is a 'SAIBA MAIS' button. At the bottom of the page, there are navigation links for page 1 and 2.

Figura 7: O resumo da notícia mais atual, listada na **segunda** página de notícia.

## Apresentação das informações – Notícia

### Tarefa 4: Encontre a notícia mais atual publicada no site.

5 participantes obtiveram sucesso, 1 participante teve dificuldades em encontrar a área e 4 participantes não encontraram esta opção. Foi percebido que o link notícia está presente apenas no rodapé causando dificuldade. Alguns comentário ainda foram feitos sobre se existia essa área de notícia no site.



“Tem notícia  
no site?”  
- Ligia

# Recomendações

## Notícia

1. Os usuários tiveram dificuldade em encontrar a área de notícia, utilizar a última (ou principal) notícia na área de destaque da página inicial poderia ser interessante;
2. Recomenda-se ajustar a lista para ordem “do mais recente para o mais antigo”;
3. Sugere-se adicionar um destaque para as notícias *highlights* - com maior importância-, destacando-as das demais.

The screenshot shows a news section with a blue header bar. On the left is a blue icon with a white speech bubble containing horizontal lines. To its right, the word "NOTÍCIAS" is written in large blue capital letters, with a small blue plus sign below it. Above the news area, there are sharing options: "Imprimir" (Print), "Compartilhe" (Share), and links to Facebook, Twitter, and Google+. Below these, a message reads: "Saiba + lendo as dicas de saúde, qualidade de vida e lazer da a+ medicina diagnóstica." A red box highlights the date "2011 (10)" in a blue box at the top left of the news list. The first news item is titled "a+ é um novo conceito de Medicina Diagnóstica" and includes a date "EM 23/05/2011". A red box highlights the entire first news item. The number "3" is displayed in a grey box at the bottom right of the news list.

The screenshot shows a weight calculator page. At the top, a large circular graphic with segments in pink, green, and yellow contains the letters "Kg". To the right, the text "Você está ACIMA DO PESO?" is displayed in blue. Below this are input fields for "SEU PESO" and "SUA ALTURA", and a "CALCULAR" button. A red box highlights the entire graphic and text area. In the top right corner of the page, the number "1" is displayed in a grey box.

Área de destaque na página inicial

EM 20/06/2011

**Atendimento no feriado de Corpus Christi**

Confira os horários de funcionamento de nossas unidades entre os dias 23 e 26/6

# Sugestões dos participantes

## Notícia



Imprimir



Compartilhe



Saiba + lendo as dicas de saúde, qualidade de vida e lazer da a+ medicina diagnóstica.

2011 (10)

EM 23/05/2011

### a+ é um novo conceito de Medicina Diagnóstica

a+ é uma marca que respeita a complexidade da medicina e a vida de seus clientes, trazendo para o segmento um novo jeito de fazer as coisas e uma nova maneira de aplicar o conhecimento.

Aqui no nosso site você encontrará dicas de saúde e lazer. Fique ligado!

Venha nos visitar e saiba mais sobre diversos assuntos.

Porque a vida pode ser mais.

[VOLTAR](#)

Deveria ter a possibilidade de dar “like” no facebook e não só compartilhar a notícia. Poderia também enviar por e-mail. - Elena

# Apresentação das informações

## Tarefa 5: Encontre quais redes sociais a a+ está presente.

As informações sobre redes sociais poderiam ser encontradas no rodapé do site.

The screenshot shows the homepage of the a+ medicina diagnóstica website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', 'Empresas', 'O QUE FAZEMOS', 'SAÚDE E LAZER', 'SUSTENTABILIDADE', 'SOBRE a+', and a search bar. Below the navigation is a banner asking 'o que você procura no site?' (What are you looking for on the site?). It features three buttons: 'saber quais EXAMES posso realizar' (know which exams I can perform), 'ver os RESULTADOS de meus exames' (view my exam results), and 'procurar UNIDADES +' (find units). Further down, there's a section titled 'Você está ACIMA DO PESO?' (You are above weight) with a calculator tool. To the right of this is a box titled 'Sobre a a+' containing text about the company and a 'SAIBA MAIS' button. At the bottom, there's a footer with links for 'Notícias', 'Imprensa', 'Trabalhe Conosco', 'FAQ', 'Fale Conosco', 'Ouvirória', 'Central telefônica', and state-specific phone numbers for Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, and São Paulo. A red arrow points from the text 'Figura 8: Informações sobre redes sociais.' to the social media links at the bottom of the page.

Figura 8: Informações sobre redes sociais.

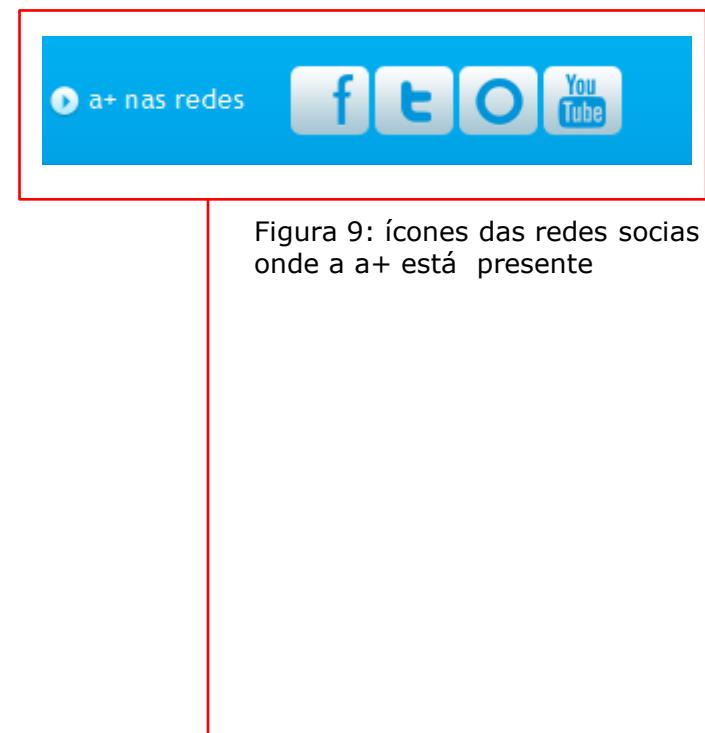
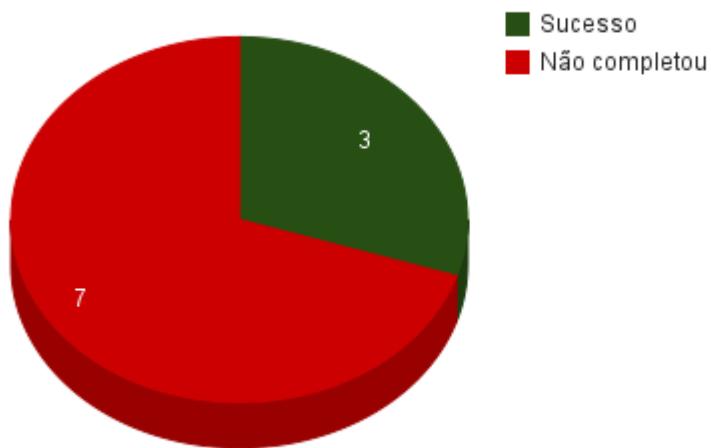


Figura 9: ícones das redes sociais onde a a+ está presente

# Apresentação das informações

## Tarefa 5: Encontre quais redes sociais a a+ está presente.

Sete, dos dez participantes, não conseguiram encontrar informações sobre em que redes sociais a a+ está presente. Três participantes, todos os perfil Médico, concluíram a tarefa. Dos 7 participantes, 5 confundiram os botões de compartilhar conteúdo nas redes sociais com as redes sociais em que a a+ está presente.



## Recomendações

### Redes sociais

1. Recomenda-se que na página "Sobre a+" poderia também ter informações e destaque das redes sociais onde a empresa está presente. Como vídeos do canal do youtube ou algum 'atrativo' para a página do a+ no Facebook.



A vida  
**PODE SER MAIS**

Compartilhe [f](#) [t](#) [+f](#)

a+ Medicina Diagnóstica é uma nova marca que contempla em seu propósito o desejo de milhares de clientes e médicos de diversas regiões do País: ter uma experiência ainda melhor na utilização de serviços de saúde.

A a+ já nasce robusta. Traz na bagagem a consolidação de importantes laboratórios regionais em 94 endereços distribuídos pelos estados de Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo. E ainda leva a assinatura de ética, inovação, sustentabilidade e qualidade do Grupo Fleury, uma empresa altamente reconhecida no Brasil e no exterior em seus 85 anos de história.

Por conta de tudo isso, e para estar ainda mais próxima de você, a a+ tem uma proposta de atendimento acolhedora, moderna e descomplicada. E é essa, justamente, a essência que irá predominar em todas as ações relacionadas aos nossos clientes, ou seja, você.

# Apresentação das informações - FAQ

## Tarefa 6: Encontrar informação sobre quais as marcas de laboratórios que foram unificados pelo a+ em São Paulo.

Para obter sucesso nesta tarefa o participante teria que ir na página “FAQ” com o link no rodapé da página (figura 10) e verificar a primeira pergunta (figura 11).

The screenshot shows the top navigation bar of the a+ website. It includes the a+ logo, the text "medicina diagnóstica", and "Grupo FLEURY". Below the logo is a search bar with the placeholder "DIGITE O ASSUNTO DESEJADO" and a magnifying glass icon. The navigation menu below the search bar includes links for "Médicos", "Laboratório de Referência", "Empresas", "O QUE FAZEMOS", "SAÚDE & LAZER", "SUSTENTABILIDADE", "SOBRE a+", and "Alô a+" with a video thumbnail. A large orange banner below the menu asks "o que você procura no site?" with a downward arrow.

The screenshot shows the footer of the a+ website. At the top, it features a green bar with the word "SUSTENTABILIDADE" and several icons. Below this, there is a horizontal menu with links for "Notícias", "Imprensa", "Trabalhe Conosco", "FAQ" (which is highlighted with a red box), "Ae Conosco", "Dúvidas", and "Acesse nossas redes". Further down, there are regional contact numbers: Bahia (71) 3462-8000, Paraná (41) 4020-8000, Pernambuco (81) 3220-8000, Rio de Janeiro (21) 2526-8000, Rio Grande do Sul (91) 3226-8000, and São Paulo (11) 3176-8000. A note at the bottom says "Site melhor visualizado na resolução 1024x768 e navegadores IE7, IE8, IE9, Firefox e Chrome".

Figura 10: Item do FAQ no menu localizado no rodapé do site a+.

The screenshot shows the "Perguntas FREQUENTES" section. It features a blue icon with a speech bubble and the text "Perguntas FREQUENTES". Below this, a blue box contains the text: "Abaixo desenvolvemos uma seção com perguntas e respostas para as dúvidas mais comuns que possam surgir sobre a a+ Medicina Diagnóstica:". A red arrow points from the "FAQ" link in Figure 10 to this section.

### 01. Quais são as marcas que foram unificadas em a+ Medicina Diagnóstica?

Resposta:

Bahia  
Qualitech

Paraná  
Champagnat

Pernambuco  
Paulo Loureiro

Rio de Janeiro  
Dafon  
Helion Póvoa  
Malolino  
Centro de Mastologia

Rio Grande do Sul  
Fallace  
São Paulo  
Blesp  
Criesp  
DI  
Lego  
GHP

Figura 11: Informações sobre as marcas de laboratório unificados pelo a+.

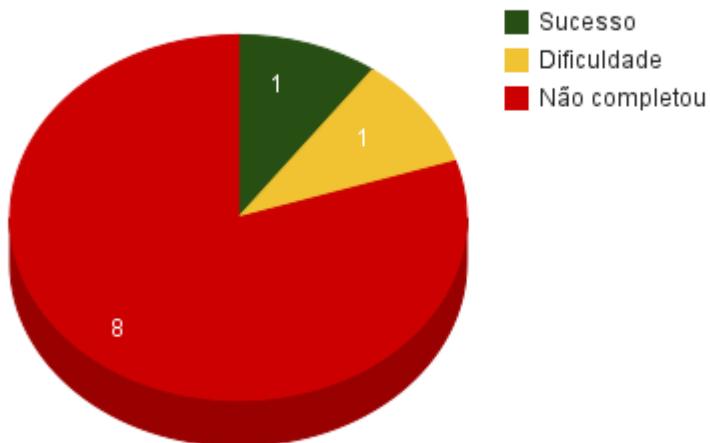
### 02. O atendimento continuará sendo realizado nos mesmos dias e horários?



## Apresentação das informações - FAQ

### Tarefa 6: Encontrar informação sobre quais as marcas de laboratórios que foram unificados pelo a+ em São Paulo.

Oito, dos dez participantes, não conseguiram encontrar informações sobre as marcas unificadas pelo a+ em São Paulo. Um participante teve bastante dificuldade em encontrar e apenas um encontrou facilmente. Três comentaram não entender a relação do a+ com o Grupo Fleury.



# Recomendações

## Destaque da página inicial



1. No destaque da página inicial (onde existe a calculadora e o FAQ) adicionar um indicativo de quantos destaques tem no momento. Recomenda-se adicionar um elemento gráfico (círculo, número) para fazer com que esta região aparente ter mais dinamismo.

Sugestão 1



Sugestão 2



# Resultados Detalhados

## Quanto a navegação / agendamento

No geral as pessoas não sentiram dificuldades na navegação das páginas. Sete participantes disseram utilizar o telefone como meio primário para agendar consultas por isso três deles disseram ter sentido falta de um botão “Agendar Exames” na página inicial.

encontrar quais unidades do a+ existem próximas da sua casa.

## Navegação - Unidades

## Perfil Clientes

### Tarefa 7: Encontrar quais unidades existem próximas a sua residência.

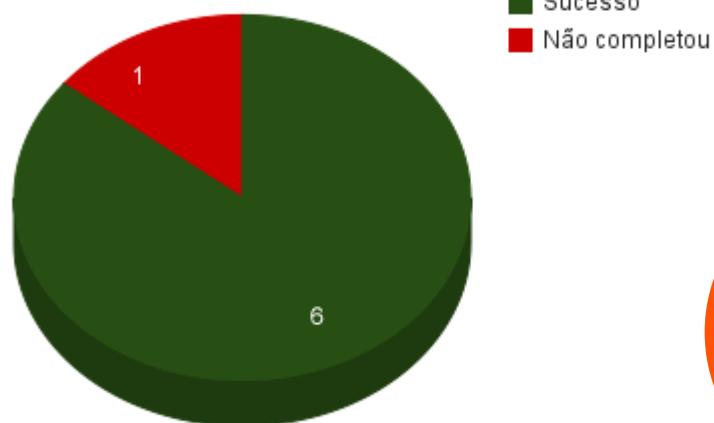
As informações sobre as unidades poderiam ser encontradas na aba “O que você procura no site” presente em todas as páginas do site.

The screenshot shows the top navigation bar of the a+ website. It includes the a+ logo, the text "medicina diagnóstica", the "Grupo FLEURY" logo, and a search bar with the placeholder "DIGITE O ASSUNTO DESEJADO" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are links for "O QUE FAZEMOS", "SAÚDE E LAZER", "SUSTENTABILIDADE", "SOBRE a+", and a "Olá a+" button. The main content area features a large orange header "o que você procura no site?". Below it are three items: "saber quais EXAMES posso realizar +", "ver os RESULTADOS de meus exames +", and "consultar a cobertura do MEU CONVÊNIO +". A red box highlights the third item, which includes a green location pin icon and the text "procurar UNIDADES +".

Figura 12: Item para procurar Unidades na aba “O que você procura no site?”.

### Tarefa 7: Encontrar quais unidades existem próximas a sua residência.

Seis participantes completaram esta tarefa com sucesso, somente um não conseguiu encontrar as unidades por ter escolhido a opção “Regionais” na página “Laboratório de referência”.



“Deveria ter filtro por região”

- Elena

“Poderia digitar meu CEP e saber”

-Ligia

## Sugestões dos participantes

### Navegação - Unidades

The screenshot shows the 'UNIDADES' search screen. At the top, there's a green button with a location pin icon and the text 'procurar UNIDADES'. Below it is a green bar with a '+' sign. In the center, there's a 'Voltar' button. The main area displays the text 'Conheça a rede a+ em: São Paulo' with a 'Mudar' button next to it. Below this, there's a search bar with 'São Paulo' typed in. A blue arrow points from the text 'Deveria poder procurar por CEP, já que tem gente que não mora em São Paulo...' towards the search bar.

Deveria poder procurar por CEP, já que tem gente que não mora em São Paulo...

The screenshot shows a listing for a unit. It features a thumbnail image of a modern building, the name 'Adolfo Pinheiro' in green, and the address 'Avenida Adolfo Pinheiro, nº 1.631 - CEP 04733-300 | Santo Amaro | S'. Below the address is a blue button labeled 'SAIBA MAIS'. A blue arrow points from the text 'Deveria ter um filtro por região para cidades maiores como São Paulo.' towards the listing.

Deveria ter um filtro por região para cidades maiores como São Paulo.

encontrar quais unidades do a+ existem próximas da sua casa.

## Navegação - Cadastro

## Perfil Médicos

### Tarefa 7: Cadastrar no site para acessar os resultados dos pacientes.

Para obter sucesso o participante precisa encontrar o cadastro para médicos no link Médico no cabeçalho do site (figura 13) e clicar na aba “Cadastro” na página de Médicos (figura 14).



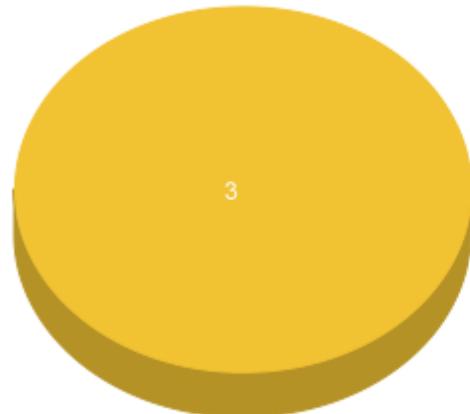
Figura 13: Item Médicos no cabeçalho do site.

A screenshot of the 'Médicos' registration page. At the top, it shows the a+ logo and navigation links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below this is a search bar. The main section has a heading 'o que você procura no site?' and a large orange button labeled 'MÉDICOS+'. Below the button, there are tabs for 'Boletim Médico', 'Resultado de Exames', and 'Cadastro', with 'Cadastro' highlighted with a red box. To the right, there's a sidebar with a 'Resultados' section and a 'Identificação' form containing fields for 'Nome', 'RG', 'CPF', 'Data de nascimento', 'Endereço comercial completo', 'Telefone', 'Celular', and 'E-mail'. A note at the bottom states: 'Os dados fornecidos são confidenciais e de uso exclusivo do a+. Ao preencher o formulário, você receberá suas identificação e senha para acessar a área de resultado de exames. Se não tiver 18 anos, pode receber suas identidades, por favor, entre em contato com a nossa central de atendimento.' There's also a 'ENVIAR' button.

Figura 14: Página de cadastro para médicos.

### Tarefa 7: Cadastrar-se para acessar os resultados dos pacientes.

Os três participantes, do perfil médico, tiveram dificuldade em completar esta tarefa principalmente nos campos com dropdown de “Especialidade” e “Estados” e no campo de telefone pela falta de indicação de como deveria ser inserida a informação requisitada.



Dificuldade

“Geralmente quando coloco a primeira letra a lista vai até a primeira opção com essa letra.”

- Bruno

# Recomendações

## Cadastro de médicos

1. Ao utilizar elementos com o uso de Javascript, essencialmente recomenda-se deixar o uso do teclado como opção de navegação pelos itens. Tivemos erros causados por essa funcionalidade, tornando o uso de um elemento simples em algo complicado.
2. Recomenda-se deixar explicitado ao usuário quais campos do formulário são de preenchimento obrigatório, isso minimiza problemas e faz o preenchimento ser mais fluído.
3. Informar qual o formato do telefone pode reduzir erros e agilizar o processo de preenchimento. "ex: (11) 3333-3333."

CARO COLEGA,

Ao se cadastrar, você terá acesso a serviços exclusivos, como acesso aos resultados de exames de seus pacientes. Cadastre-se preenchendo o formulário a seguir:

The form is orange and contains the following fields:

- UF (State): Two dropdown menus labeled "Selecionar" (Select) with red boxes around them. Callout 1 points to the first one, and callout 2 points to the second.
- Name: Text input field labeled "Nome completo".
- RG: Text input field labeled "RG".
- CPF: Text input field labeled "CPF".
- Data de nascimento: Text input field labeled "Data de nascimento".
- Endereço comercial completo: Text input field labeled "Endereço comercial completo".
- Telefone: Text input field labeled "Telefone". Callout 3 points to this field.
- Celular: Text input field labeled "Celular". Callout 3 points to this field.
- E-mail: Text input field labeled "E-mail".
- ENVIAR: A yellow button labeled "ENVIAR".

At the bottom, a note reads: "Os dados fornecidos são confidenciais e de uso exclusivo da e+. Após seu cadastro, você receberá sua identificação e senha para acessar a área de resultado de exames. Se em até 3 dias úteis não receber sua identificação, por favor, entre em contato com a nossa central telefônica."

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 8: Obter informações sobre a realização do exame de Ácido Úrico.

Para concluir esta tarefa bastaria acessar o campo de informações sobre exames na aba “O que você procura no site?” (figura 15) e fazer a busca ou utilizar a lista alfabética para achar o exame (figura 16).

The screenshot shows the top navigation bar with the a+ logo, 'medicina diagnóstica', 'Grup FLEURY', and links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below this is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' and a magnifying glass icon. The main content area has a blue header 'o que você procura no site?'. It features three items: 1. A red-bordered box with a calendar icon and the text 'saber quais EXAMES posso realizar +'. 2. An orange box with a bar chart icon and the text 'ver os RESULTADOS de meus exames +'. 3. A green box with a location pin icon and the text 'procurar UNIDADES +' followed by a plus sign. At the bottom right is a blue button labeled 'MEU CONVÊNIO+' with a plus sign.

Figura 15: Item Exame na aba “O que você procura no site?”.

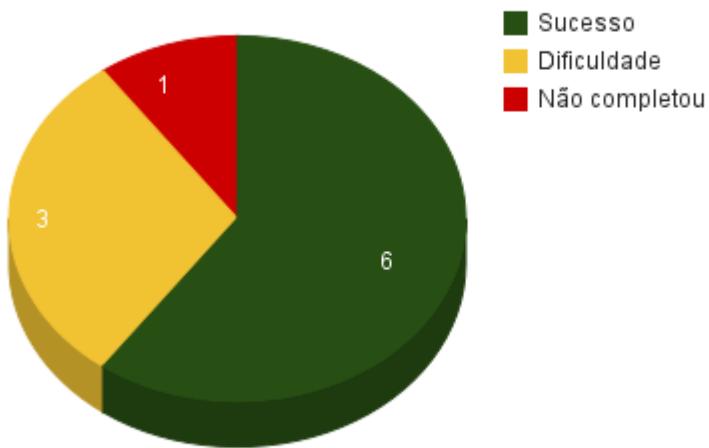
The screenshot shows the search results page for 'ácido úrico'. At the top, it says 'o que você procura no site?' and 'saber quais EXAMES posso realizar'. Below this is a pink box with a 'Voltar' button. The main search area has a pink input field containing 'ácido úrico' with a 'BUSCAR' button next to it. Below the search field is a message: 'Veja todos os exames disponíveis na rede A+ nesta localidade' followed by a list of letters: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z. A note says 'Se preferir, clique aqui e oculte a lista de todos os exames'. At the bottom, it says 'Foram encontrados 116 resultados para sua busca'.

Figura 16: Elementos na página de Exames.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 8: Obter informações sobre a realização do exame de Ácido Úrico.

Seis participantes completaram esta tarefa com sucesso, três tiveram dificuldades – utilizando a busca ao invés de ir em “Exames” - e somente um não conseguiu por optar realizar o agendamento pela central de atendimento.



# Recomendações

## Exames

1. Ajustar o indicativo para a lista de ordem alfabética (quase ninguém verifica que pode clicar e aparecer a lista, deixar já aberta poderia ser uma opção);
2. Resultado por ordem de prioridade, relevância entre os exames e os pedidos dos médicos.

Você está em: São Paulo [Mudar](#)

**ácido úrico**

Se preferir, clique aqui e veja a lista de todos os exames

1

BUSCAR

Foram encontrados **6** resultados para sua busca  
Para buscar mais exames, refaça a busca na caixa acima

**Ácido Úrico, Depuração, soro e urina**  
Necessita Agendamento

[INFORMAÇÕES](#) [SELECIONAR](#)

2

**Ácido Úrico, líquidos biológicos**  
Não necessita agendamento.

[INFORMAÇÕES](#) [SELECIONAR](#)

**Ácido Úrico, para Depurações, urina**  
Não necessita agendamento.

[INFORMAÇÕES](#) [SELECIONAR](#)

**Ácido Úrico, soro**  
Não necessita agendamento.

[INFORMAÇÕES](#) [SELECIONAR](#)

**Ácido Úrico, urina**  
Não necessita agendamento.

[INFORMAÇÕES](#) [SELECIONAR](#)

Segundo um dos médicos o exame de Ácido úrico mais comum é o de soro e nesse caso está por penúltimo. Para o cliente poderia ser interessante ter o mais relevante em primeiro.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 8.1: Verificar na lista de resultados quais exames é necessário agendamento.

Para concluir esta tarefa bastaria verificar na lista a frase “Necessita agendamento”.

The screenshot shows a search interface with a pink header bar. In the search bar, the text "ácido úrico" is typed, and a blue "BUSCAR" button with a magnifying glass icon is visible. Below the header, a message says "Se preferir, clique aqui e veja a lista de todos os exames". The main content area displays a message: "Foram encontrados 6 resultados para sua busca" and "Para buscar mais exames, refaça a busca na caixa acima". Below this, two exam results are listed in a dark grey box:

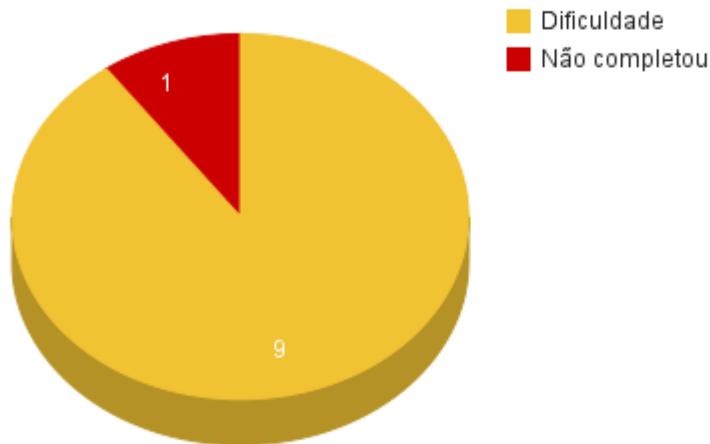
Exame	Anotação	Ações
Ácido Úrico, Depuração, soro e urina	Necessita Agendamento	[INFORMAÇÕES] [SELECIONAR]
Ácido Úrico, em amostra isolada, urina	Não necessita agendamento.	[INFORMAÇÕES] [SELECIONAR]

Figura 17: Indicação que o exame necessita agendamento.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 8.1: Verificar na lista de resultados quais exames é necessário agendamento.

Nove dos dez participantes tiveram dificuldades em completar esta tarefa por não visualizarem rapidamente na lista de exames este indicativo. Um dos participantes não conseguiu por optar realizar o agendamento pela central de atendimento.



# Recomendações

## Exames - agendamento

1. Melhorar o indicativo de agendamento. Recomenda-se utilizar outra cor, com algum ícone, algo que chame mais atenção;

The screenshot shows a user interface for searching medical exams. At the top left is a 'Voltar' button. Below it, the text 'Você está em: São Paulo' with a 'Mudar' link. A search bar contains the text 'ácido úrico' with a 'BUSCAR' button featuring a magnifying glass icon. Below the search bar, a message says 'Se preferir, clique aqui e veja a lista de todos os exames'. A summary section below states 'Foram encontrados 6 resultados para sua busca' and 'Para buscar mais exames, refaça a busca na caixa acima'. A detailed result card for 'Ácido Úrico, Depuração soro e urina' is shown, indicating 'Necessita Agendamento' (Requires appointment) and featuring 'INFORMAÇÕES' and 'SELECIONAR' buttons. The number '1' is displayed above the result card.

# Navegação - Agendamento

## Tarefa 9: Encontre quais orientações para fazer o exame.

The screenshot shows a search interface with a pink header bar. In the top left, the text 'ácido úrico' is typed into a search input field. To its right is a blue 'BUSCAR' button with a magnifying glass icon. Below the header, a message reads: 'Se preferir, clique aqui e veja a lista de todos os exames'. The main content area displays a message: 'Foram encontrados 6 resultados para sua busca' followed by 'Para buscar mais exames, refaça a busca na caixa acima'. A scroll bar indicates there are more results below. Two exam results are visible:

- Ácido Úrico, Depuração, soro e urina** - **Necessita Agendamento**  
Buttons: **INFORMAÇÕES** (highlighted), **SELECIONAR**
- Ácido Úrico, em amostra isolada, urina** - **Não necessita agendamento.**  
Buttons: **INFORMAÇÕES**, **SELECIONAR**

Figura 17: Botão para encontrar informações sobre o exame.

Para finalizar esta tarefa o participante deveria clicar no botão “Informações” (figura 17) e encontrar as orientações para o exame (figura 18).

This screenshot shows a detailed information page for the 'Ácido Úrico' exam. At the top, there's a 'Voltar' (Back) button and a location indicator 'Você está em: São Paulo'. The main title is 'Ácido Úrico, Depuração, soro e urina' with the note 'Necessário Agendamento'. Below the title, there's a section titled 'Instruções' with two items:

- I - Material
  - Este exame é realizado em sangue e em urina de 12 horas noturnas ou de outro período de tempo solicitado pelo médico.
  - II - Critérios de realização

Figura 18: Orientações sobre exames.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 9: Encontre quais orientações para fazer o exame.

Nove participantes conseguiram encontrar as orientações para fazer o exame – um participante comentou sobre o erro de português na palavra “Instruções”. Um não conseguiu por optar realizar o agendamento pela central de atendimento.

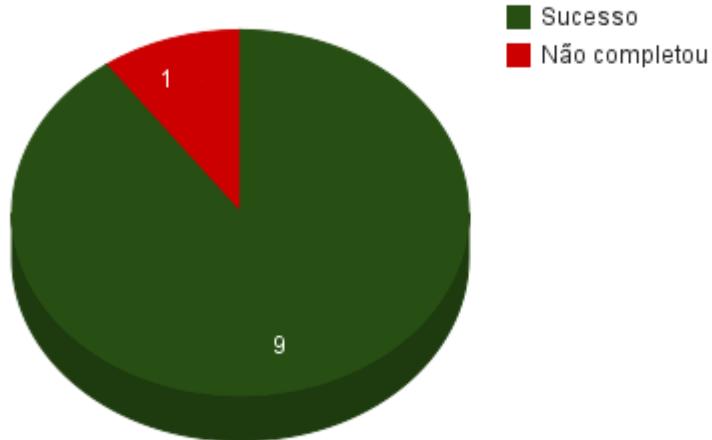


Figura 19: Erro de português na palavra Instruções na página de informações sobre exames.

# Navegação - Agendamento

## Tarefa 10: Verifique em quais unidades é possível fazer o exame.

The screenshot shows a search interface for medical exams. A search bar at the top asks "o que você procura no site?". Below it, a sidebar has a "saber quais EXAMES posso realizar" section. The main content area displays search results for "Acido Uríco, Depuração, soro e urina" (Uric Acid, Clearance, Serum and Urine). It lists two units: "AMAIS SP - AVENIDA JUNDIAI" and "AMAIS SP - JARDIM PAULISTA", each with a "SAIBA MAIS" button. A red arrow points from the sidebar's "Unidades que realizam esse exame" section to the "Unidades que realizam esse exame" section in the search results. A red box highlights this section in both the sidebar and the results.

Figura 20: página de informações sobre exames.

Para finalizar esta tarefa o participante deveria verificar a lista de “Unidades” no fim da página com informações sobre o exame (figura 20 e 21).

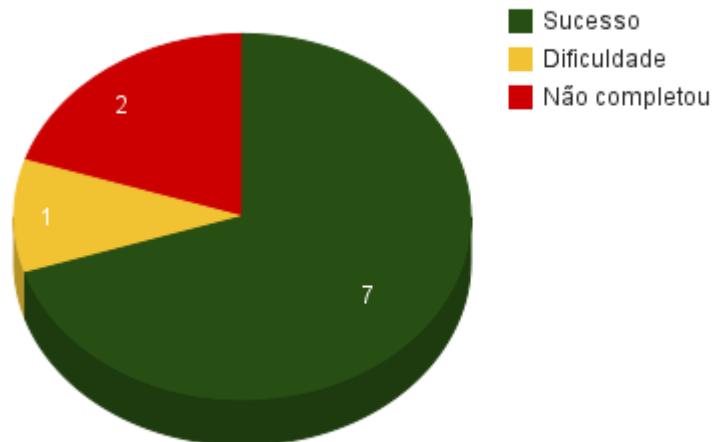
Figura 21: Detalhe sobre Unidades que realizam o exame.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 10: Verifique em quais unidades é possível fazer o exame.

Sete participantes conseguiram encontrar as unidades para fazer o exame, embora três tenham falado que era necessário um botão igual o “Meu convênio cobre?”.

Um participante teve dificuldades e dois não conseguiram encontrar – um foi direto para verificar convênio na página inicial e outro optou por fazer o agendamento por telefone.



# Recomendações

## Exames - Unidades

1. Uma sugestão na página de informações do exame seria adicionar um botão para "Unidades que realizam" ao lado de "Meu convênio cobre" e "Quero fazer particular" (alguns usuários se perdem com as rolagens da página);

deve haver um intervalo de sete dias entre os dois procedimentos. Se o cliente recebeu algum medicamento intra-articular, esse intervalo precisa ser de 30 dias.

● **Agendamento**  
Este exame não necessita ser agendado.

● **Preço Particular**  
R\$ 75,00

● **Entrega de Resultado**  
Prazo para entrega Em até 1 dia útil (incluindo sábados) às 18h 1

**MEU CONVÊNIO COBRE?**  **QUERO FAZER PARTICULAR** 



**Unidades que realizam esse exame**

# Sugestões dos participantes

## Exames - Unidades

The screenshot shows a search interface for medical examinations. The user has selected 'sul america' from a dropdown menu. A search result for 'Ácido Úrico, Depuração, soro e urina' is displayed, indicating it requires appointment scheduling. Below this, there are sections for 'Convenio: amais SP - Sul América', 'Plano: Básico 101,102,103,301,302', and 'Empresa: Jundiaí - Individual'. A green banner states that the exams are covered by the user's plan. The right side of the screen lists 'Documentos necessários' (required documents) and 'Exames cobertos pelo plano' (exams covered by the plan). At the bottom, there is a button labeled 'SOLICITE AGENDAMENTO AQUI'.

1

This part of the screenshot shows a list of units that perform the selected examination. It includes 'AMAISSP - AVENIDA JUNDIAI' with an address in Jundiaí, SP, and a 'SAIBA MAIS' button. The entire list is enclosed in a red rectangular box.

1

This screenshot shows another list of units for a different examination. It includes 'AMAISSP - JARDIM PAULISTA' with an address in Jardim Paulista, SP, and a 'SAIBA MAIS' button.

1

Poderia ter um botão  
“Veja as unidades”  
também. Essa  
informação fica muito  
embaixo da página.

# Navegação - Agendamento

## Tarefa 11: Consulte se o plano cobre o exame no a+.

● Jejum  
Para todas as idades jejum mínimo necessário de 3 horas.

**MEU CONVÊNIO COBRE?** 

**QUERO FAZER PARTICULAR \$**

 Para agilizar o atendimento, preencha o formulário do arquivo em PDF e entregue na unidade de atendimento.

Figura 22: Botão “Meu Convênio Cobre?”.

Você está em: São Paulo [Mudar](#)

**BUSCAR **

Coloque as informações de sua carteirinha

**amais SP - Amil**   
**Selecione seu Plano** 

**Exames selecionados**

✓ Ácido Úrico, Depuração, soro e urina  
Necessita agendamento.  
**INFORMAÇÕES** **EXCLUIR**

● Convênio: amais SP - Amil

**PESQUISAR MAIS EXAMES** 

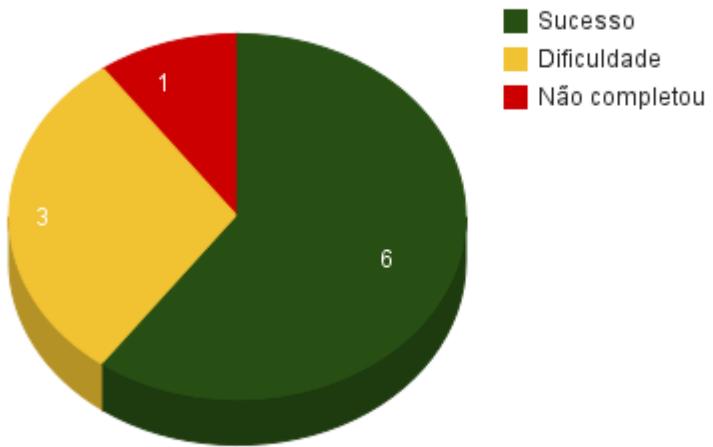
Figura 23: Busca sobre o plano de saúde.

Para finalizar esta tarefa o participante deveria clicar no botão “Meu convênio cobre?” (figura 22) e realizar a busca sobre o convênio (figura 23).

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 11: Consulte se o plano cobre o exame no a+.

Seis participantes obtiveram sucesso ao consultar o plano. Três tiveram dificuldades com a busca que não retornavam o nome do plano de saúde e um participante não conseguiu por optar fazer o agendamento por telefone.



# Recomendações

## Exames

1. Depois de adicionar informações sobre convênio, o botão de Agendamento deveria aparecer ao lado das informações sobre o convênio e não no fim da página.

Você está em: São Paulo [Mudar](#)

sul a

BUSCAR

Coloque as informações de sua carteirinha

mais SP - Sul América

Básico 101, 102, 103 ,301

Exames selecionados

✓ Ácido Úrico, Depuração, soro e urina  
Necessita agendamento.

[INFORMAÇÕES](#) [EXCLUIR](#)

• Convênio: mais SP - Sul América  
• Plano: Básico 101, 102, 103 ,301  
• Empresa: SP - Individual

[PESQUISAR MAIS EXAMES](#)

1

A realização desses exames

Sujeito à confirmação na Unidade.

[SOLICITE AGENDAMENTO AQUI](#)

A large rectangular area at the bottom left of the screenshot has been redacted with a black rectangle, obscuring several lines of text and a button.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 12: Realizar o pré-agendamento do exame.

Para finalizar esta tarefa o participante deveria clicar no botão “Solicite agendamento aqui” (figura 24) localizado no fim da página de informações de exames e preencher o cadastro de pré-agendamento (figura 25).



Figura 24: Botão “Solicite agendamento aqui”.

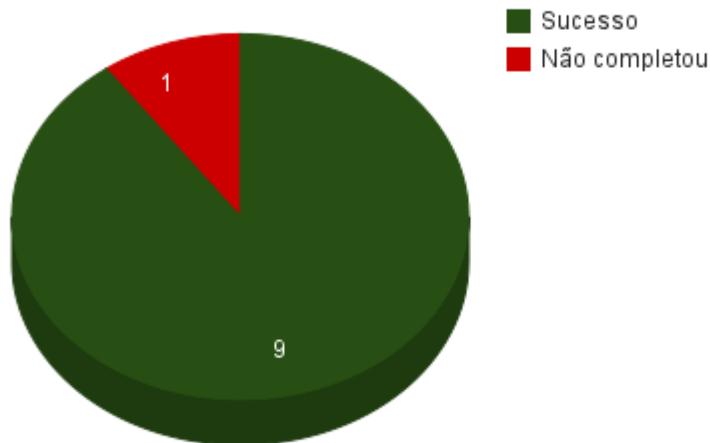
A screenshot of a "Solicitar Agendamento" (Request Appointment) form. At the top right is a "Voltar" (Back) button. Below it, it says "Você está em: São Paulo". The form consists of several input fields: "Nome Completo" (Full Name), "RG" (Document Number), "Telefone" (Phone), "Email", "Horário que prefere ser contatado" (Preferred Contact Time) with options "Manhã" (Morning) and "Tarde" (Afternoon), and "Unidades disponíveis para os exames" (Available Units for exams) with a dropdown menu showing "amais SP - Adolfo Pinheiro". At the bottom is a large blue button labeled "SOLICITAR AGENDAMENTO" (REQUEST APPOINTMENT).

Figura 25: Formulário de agendamento.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 12: Realizar o pré-agendamento do exame.

Nove participantes conseguiram encontrar o botão de pré-agendamento e solicitar pelo formulário, embora um tenha comentado sobre a possibilidade de inserir o botão numa região onde não fosse preciso rolar a tela. Um participante não realizou esta tarefa por optar agendar por telefone.



# Sugestões dos participantes

## Exames – Pré-agendamento

The screenshot shows a user interface for booking medical exams. At the top, there's a navigation bar with a 'Voltar' button and a location indicator 'Você está em: São Paulo' with a 'Mudar' link. Below this is a search bar with the placeholder 'sul america' and a 'BUSCAR' button. A sidebar on the left lists 'Convênio: amais SP - Sul América', 'Plano: Básico 101,102,103,301,302', and 'Empresa: Jundiaí - Individual'. A green banner at the bottom left states 'A realização desses exames é coberta pelo seu convênio'. The main content area displays sections for 'Exames cobertos pelo plano' (listing 'Acido Úrico, Depuração, soro e urina') and 'Documentos necessários' (listing 'DOCUMENTO DE IDENTIDADE', 'CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO (dentro do prazo de validade e fora da carência)', 'COMPROVANTE DE PAGAMENTO para planos particulares', and 'SOLICITAÇÃO DE EXAMES - original, fax ou digitalizada (cópia impressa), carimbada ou timbrada com numero do CRM ou CRO (cintugão liso-metálico e cintugão dentista) e assinada pelo solicitante. Podemos aceitar assinaturas digitalizadas'). A large red box highlights the 'SOLICITE AGENDAMENTO AGU' button at the bottom left. Below it, a section titled 'Unidades que realizam esse exame' lists 'AMAIAS SP - AVENIDA JUNDIAI' (Av. Jundiaí, 442 | Jardim Paulista | Jundiaí - SP | 11208051) with a 'SAIBA MAIS' button. Another section for 'AMAIAS SP - JARDIM PAULISTA' (Av. Colônia Ferraz de Castro, 460 | Jd. Paulista | Jundiaí - SP | 11208030) also includes a 'SAIBA MAIS' button.

1

Este botão de agendamento ficou muito embaixo, poderia estar mais próximo do botão “Pesquisar mais exames”.

# Sugestões dos participantes

## Exames – Pré-agendamento



o que você procura no site?

**saber quais EXAMES posso realizar**

Você está em: São Paulo

Nome Completo

RG

Telefone

Email

Horário que prefere ser contatado

Manhã

Unidades disponíveis para os exames

AMAIIS SP - AVENIDA JUNDIAI

**SOLICITAR AGENDAMENTO**

1  
Quais são os campos obrigatórios?

2

Em quanto tempo receberei resposta deles?

# Recomendações

## Formulário de pré-agendamento

1. Sugere-se que o rótulo dos itens do formulário sejam adicionados fora da caixa de escrita, isso auxilia o usuário a saber qual elemento está escrevendo no momento.
2. Recomenda-se deixar explicitado ao usuário quais campos do formulário são de preenchimento obrigatório, isso minimiza problemas e faz o preenchimento ser mais fluído.
3. Informar qual o formato do telefone pode reduzir erros e agilizar o processo de preenchimento. "ex: (11) 3333-3333."

The screenshot shows a mobile application interface for a pre-appointment form. At the top left is a 'Voltar' (Back) button. In the top right corner, there is a small white box labeled '2'. Below this, the text 'Você está em: São Paulo' is displayed. The main area contains several input fields: a large rectangular field labeled 'Nome Completo' (1), a smaller rectangular field labeled 'RG' (2), another large rectangular field labeled 'Telefone' (3), and a smaller rectangular field labeled 'Email'. At the bottom of the screen, there are two dropdown menus: 'Horário que prefere ser contatado' (Morning/Afternoon) with 'Manhã' selected, and 'Unidades disponíveis para os exames' (Examination units available) with 'AMAIS SP - AVENIDA JUNDIAÍ' selected. A large blue button at the bottom center says 'SOLICITAR AGENDAMENTO' (Request Appointment).

## Recomendações

### Formulário de pré-agendamento

4. Ao utilizar elementos com Javascript, recomenda-se deixar o uso do teclado como opção de navegação pelos itens. Houve erros causados por essa funcionalidade, tornando o uso de um elemento simples em algo complicado.

5. As mensagens de erros desse formulário não auxiliam o usuário a corrigir algum tipo de erro ou mal preenchimento, além de está muito distante. Quase não se percebe este indicativo quando se clica no botão para “Solicitar agendamento” e não tem nenhum feedback nos campos.

Informe o Nome.  
Informe o RG.  
Informe um Telefone válido.  
Informe um E-mail válido.  
[Voltar](#)

5

Você está em: São Paulo

Nome Completo

[Voltar](#)

Você está em: São Paulo

*Nome Completo*

*RG*

*Telefone*

*Email*

Horário que prefere ser contatado 4

Unidades disponíveis para os exames 4

Manhã

AMAIS SP - AVENIDA JUNDIAÍ

[SOLICITAR AGENDAMENTO](#)

# Recomendações

## Formulário de pré-agendamento

5. Sugere-se, portanto, duas alternativas como solução: a mais tradicional - como a do Google - onde mostra-se qual o erro logo abaixo do campo, com uma sugestão do que precisa ser feito para corrigir. E uma mais visual como no caso do Wufoo que põe todo o espaço do campo com erro em vermelho com a descrição do erro embaixo do rótulo do campo, informando o que é necessário. *Essa sugestão também serve para o formulário de médicos.*

Google contas

### Criar uma conta

Se já possui uma Conta do Google, você pode [fazer login aqui](#).

### Informações necessárias para a conta do Google

5

#### O seu endereço de e-mail atual

Campo obrigatório. Não pode ficar em branco.  
por exemplo, myname@example.com. Com isso você pode acessar a sua conta.

#### Escolha uma senha:

Segurança da senha:  
Campo obrigatório. Não pode ficar em branco.  
Mínimo de 8 caracteres.

WUFOO

There was a problem creating your account.  
Errors have been highlighted below.

5

Email Address \*  Invalid email address.  
Don't worry. This info is sacred to us. We won't ever sell or abuse it.

Password \*   Password is required.  
At least 6 characters long. Once more to verify, please.

Account URL \*  Subdomain is required.

Read Agree \*  Please agree to Wufoo's Terms.  
 I agree to Wufoo's [Terms of Service](#).

[Create Account](#) [Cancel](#)

consultar o resultado de exame feito utilizando o site.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 13: Consultar o resultado do exame feito utilizando o site.

Para obter sucesso nessa tarefa o participante deveria clicar no campo “Resultados” na aba “O que você procura no site?” (figura 26) e entrar na área logada para clientes/médicos (figura 27) utilizando identificação fictícia para consultar o resultado.

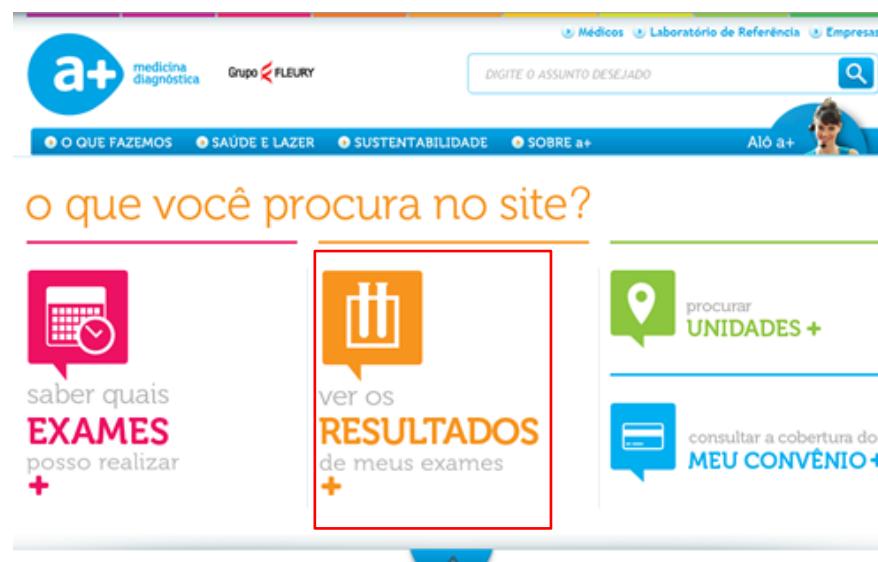


Figura 26: Item Resultados na aba “O que você procura no site?”.

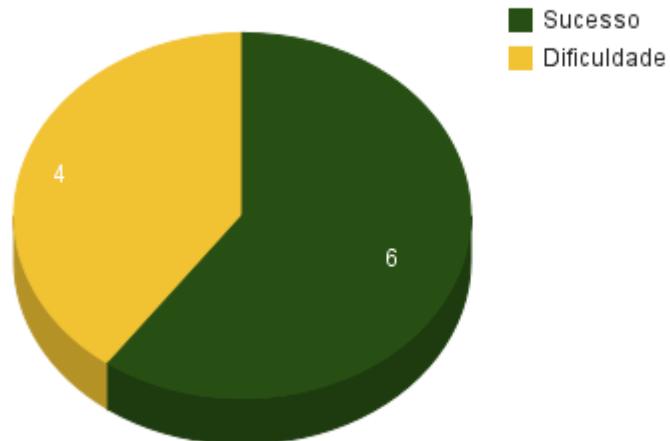
This screenshot shows the 'Resultados' (Results) section of the client/doctor login area. It includes fields for 'Identificação:' (Identification) and 'Senha:' (Password), with a 'Esqueci minha senha' (Forgot my password) link. Below this is a 'Exames' (Exams) section with a 'Resultados' (Results) sub-section. This sub-section displays recent exam results: 'Contra os resultados dos exames mais recentes. 04/07/2011. Ficha: 1440015750. POTÁSSIO, SORO. SÓDIO, SORO.' There's also a 'Busca' (Search) section with date range inputs ('Período de: 04/07/2011 a 06/07/2011') and a 'últimos 10 resultados' (last 10 results) button. To the right, there's a 'Dicas' (Tips) section with links for 'PACIENTE IMPACIENTE', 'Alterar identificação', 'Alterar Senha', and 'Resultados de Exames'. At the bottom, there's a '8 ALIMENTOS Para Viver Mais' (8 Foods To Live Longer) section with a 'TOMATE' (Tomato) link.

Figura 27: área logada para clientes/médicos.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 13: Consultar o resultado do exame feito utilizando o site.

Seis participantes obtiveram sucesso ao consultar o resultado do exame. Quatro tiveram dificuldades principalmente em encontrar a caixa de login e senha. Um participante sugeriu ter uma caixa de login e senha no cabeçalho do site. Cinco participantes comentaram sobre a diferença do tamanho da letra.



Poderia ter um aplicativo onde pudesse verificar os exames e fazer pré-agendamento pelo celular.

- Bruno, médico

# Recomendações

## Resultados de exames

1. Recomenda-se padronizar todas as telas com o mesmo padrão de letras e tamanho de elementos. O box 1 (abaixo) se destaca negativamente comparado com o restante;
2. Manter a coerência na forma como mostrar resultados também pode ser interessante. Nesse site existem três tipos de busca e elas não estão interligadas e não mantém algum padrão de retorno de resultado e layout.

The screenshot shows the homepage of a+ medicina diagnóstica. At the top, there's a navigation bar with links for 'Médicos' and 'Labo'. Below it is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO'. The main content area features a large orange button with the text 'ver os RESULTADOS de meus exames'. To the left, there's a sidebar with the text 'o que você procura no site?' and a smaller 'ver os RESULTADOS de meus exames' button. The right side shows a detailed search results page for 'Exames' with sections for 'Resultados' and 'Busca'. A red box highlights the 'Resultados' section on the left. On the far right, there are 'Dicas' and '8 ALIMENTOS Para Viver Mais' sections.

**Box 1 (Left Side):**

ver os  
**RESULTADOS**  
de meus exames

**Resultados**  
Cientes, médicos e laboratórios  
Identificação:  
Senha:  
Esqueci minha senha

**Box 2 (Main Content Area):**

ver os  
**RESULTADOS**  
de meus exames

**Exames**

**Resultados**  
Confira os resultados dos exames mais recentes.  
04/07/2011  
Ficha: 1440015750  
POTÁSSIO, SORO  
SÓDIO, SORO

**Busca**  
Faça aqui a consulta dos resultados de exames por data ou pela busca dos mais recentes.  
 Período: de  at  12/07/2011  
 últimos 10 resultados

**Laudo evolutivo**  
O laudo evolutivo proporciona uma visão concisa, em ordem cronológica, dos resultados de alguns dos exames mais frequentemente utilizados para acompanhamento clínico e é um complemento do resultado tradicional. Clique aqui e veja os laudos de seus últimos exames realizados.

**Box 3 (Right Side):**

**Resultados**  
Cientes e médicos Sair X

**PACIENTE IMPACIENTE**  
• Alterar Identificação  
• Alterar Senha  
• Resultados de Exames

**Dicas**

**8 ALIMENTOS**  
Para Viver Mais

**TOMATE**

# Recomendações

## Resultados de exames

3. O laudo evolutivo atualmente gera uma expectativa que ao clicar visualizarei uma tela com gráficos e dados sobre os resultados mas na verdade o que retorna é uma tabela comparativa entre os exames. Recomenda-se, desta forma, modificar o ícone para algo mais próximo da lista comparativa ou, ainda melhor, adicionar também a opção de visualização dos resultados em gráficos, o que é esperado pelos usuários e verbalizado, principalmente pelo perfil médico, como uma ferramenta excelente e muito útil.

The screenshot shows a user interface for medical results. At the top, there's a button labeled "ver os RESULTADOS de meus exames". Below it, a section titled "Exames" shows a list with 3 items. One item is highlighted with a red box around its "Laudo evolutivo" button. The detailed view for the first item shows:

POTASSIO, soro  
Método: Potenciométrico

RESULTADO	VALORES DE REFERÊNCIA
7,0 mEq/L	A partir de 1 ano: 3,5 a 5,1 mEq/L

OBS.: TESTE DA TI

Resp.: MARIA EMILIA GERMANI MOURA - CRM 107748SP  
Ficha No.: 1440015750 de 04/07/2011

At the bottom, there's a "try" logo and a signature.

The screenshot shows a detailed view of a potassium test result. At the top, there's a button labeled "ver os RESULTADOS de meus exames". The main section is titled "Laudo Evolutivo". It includes a "Dicas" section with "8 ALIMENTOS Para Viver Mais" and a "TOMATE" section with a tomato image. The detailed view for the potassium test shows:

	Resultado atual	Resultados anteriores				Valores de referência
Nº Ficha	1440015750	1440015749				
Data da Ficha	04/07/2011	04/07/2011				
Potássio	7,0	10,0	---	---	---	3,5 a 5,1 mEq/L

Below the table, it says "Responsável Técnico: DRA MARIA BEATRIZ NOBREGA HADLER - CRM 43776SP". A note states: "O laudo evolutivo proporciona uma visão concisa, em ordem cronológica, dos resultados de alguns dos exames mais frequentemente utilizados para acompanhamento clínico e um complemento do resultado tradicional." There are "Imprimir" buttons for both the main page and the detailed view.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 14: Sabe o que é o laudo evolutivo? Consulte seu laudo evolutivo.

Para obter sucesso nessa tarefa o participante deveria clicar no link “Clique aqui” na primeira página de resultado (figura 28) ou no botão “Laudo Evolutivo” na página do exame (figura 29).

#### Exames

#### Resultados

Confira os resultados dos exames mais recentes.

04/07/2011

Ficha: 1440015750

POTÁSSIO, SORO

SÓDIO, SORO

#### Busca

Faça aqui a consulta dos resultados de exames por data ou pela busca dos mais recentes.

Período: de  at

últimos 10 resultados 

#### Laudo evolutivo

O laudo evolutivo proporciona uma visão concisa, em ordem cronológica, dos resultados de alguns dos exames mais frequentemente utilizados para acompanhamento clínico e é um complemento do resultado tradicional. Clique aqui e veja os laudos de seus últimos exames realizados.

Figura 28: link para o laudo evolutivo.

#### Exames

<< Voltar

 Laudo evolutivo

 Imprimir

POTÁSSIO, soro

Método: Potenciométrico

#### RESULTADO

7,0 mEq/L

#### VALORES DE REFERÊNCIA

A partir de 1 ano: 3,5 a 5,1 mEq/L

#### OBS.: TESTE DA TI

Resp.: MARIA EMILIA GERMANI MOURA - CRM 107748SP

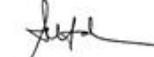
Ficha No.: 1440015750 de 04/07/2011

a+ Medicina Diagnóstica - CRM  
00959  
Anvisa 355030890-864-000273-1-6

Emitido em: 08/07/2011, às 17:45

Responsável Técnico: DRA MARIA BEATRIZ NOBREGA HADLER - CRM  
43776SP

A interpretação do resultado deste(s) exame(s) e a conclusão diagnóstica são atos médicos, dependem da análise conjunta dos dados clínicos e demais exames do(a) paciente.



 Laudo evolutivo

 Imprimir

#### Resultados

Clientes e médicos [Sair X](#)

#### PACIENTE IMPACIENTE

- Alterar Identificação
- Alterar Serra
- Resultados de Exames

#### Dicas

### 8 ALIMENTOS

Para Viver Mais

#### TOMATE



Ajuda a impedir e reparar danos às células do nosso organismo.

 CONFIRA A LISTA COMPLETA

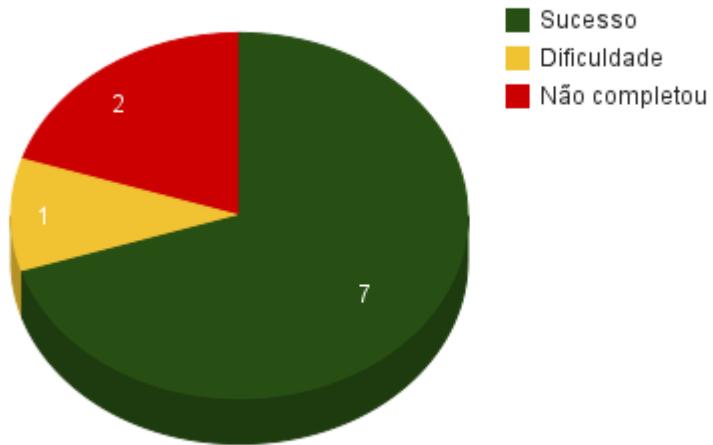
Figura 29: Botão “Laudo evolutivo” na página do exame.

## Navegação - Agendamento

### Tarefa 14: Sabe o que é o laudo evolutivo?

**Consulte seu laudo evolutivo.**

Sete dos participantes obtiveram sucesso para encontrar o laudo evolutivo. Um teve dificuldade por criar a expectativa de receber os dados em formato de gráfico e dois não conseguiram encontrar e nem sabiam o que significava.



# Sugestões dos participantes

## Apresentação de informações

The screenshot shows a navigation bar at the top with links for 'Médicos', 'Laboratório de Referência', and 'Empresas'. Below it is a search bar with the placeholder 'DIGITE O ASSUNTO DESEJADO' and a magnifying glass icon. A red box highlights the 'Alô a+' button. The main content area has a heading 'o que você procura no site?' and three cards: 1) 'saber quais EXAMES posso realizar +' with a calendar icon; 2) 'ver os RESULTADOS de meus exames +' with a chart icon; 3) 'consultar a cobertura do MEU CONVÉNIO +' with a card icon. A large blue circle on the left contains a 'Kg' icon and the text 'Você está ACIMA DO PES'. Below it is a form with fields 'SEU PESO' and 'SUA ALTURA' with a 'CALCULAR' button. A red box highlights the 'CALCULAR' button. To the right is a box titled 'Sobre a a+' with text about the company and a 'SAIBA MAIS' button. At the bottom, there's a 'SUSTENTABILIDADE' section with icons and a map, and a footer with contact information for various states and social media links. A red box highlights the state names: Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, and São Paulo.

1. Adicionar o chat ao invés do Alô+ ir para o Fale Conosco;
2. Por o convênio com o mesmo destaque visual de “Exames” e “Resultado de exames”;
3. Adicionar os telefones em uma área que não fosse necessário fazer scroll;
4. Adicionar caixa de login e senha em uma área com boa visibilidade;
5. Adicionar o formato do dado que deverá ser inserido e adicionar o rótulo fora do campo.



Introdução

Resultados Principais

Resultados Detalhados



Recomendações

# Recomendações

## Geral

1. Como sugestão poderia ser criado um aplicativo para dispositivos móveis (como celulares e tablets) onde os usuário pudessesem agendar e consultar os resultados de seus exames.
2. Explicar melhor a relação entre o a+ e o Grupo Fleury. Adicionar, possivelmente, na página “Sobre a+”, uma explicação ou as marcas dos laboratórios incorporados pelo a+.

# Recomendações

## Geral

3. Melhorar a padronização dos links, tanto no ícone utilizado como na cor. Existem pontos do site que tem o mesmo ícone (com uma seta) e não possui link. Recomenda-se optar por uma diferenciação cromática destes links.
  
4. No destaque da página inicial (onde existe a calculadora e o FAQ) adicionar um indicativo de quantos destaques tem no momento. Recomenda-se adicionar um elemento gráfico (círculo, número) para fazer com que esta região aparente ter mais dinamismo.

# Recomendações

## Busca

1. A busca não deve ser sensível, deve sugerir correções para erros de digitação e palavras parecidas. A exemplo do Google que apresenta uma ferramenta de *autocompletear* para palavras-chave ou expressões existentes nos resultados.

The screenshot shows a Google search results page. In the search bar, the query "ácido úrico" is typed. Below the search bar, a dropdown menu displays several suggestions: "ácido úrico", "ácido úrico elevado", "ácido úrico sintomas", "ácido úrico baixo", and "ácido úrico alto". The first suggestion is selected. Below the suggestions, the text "Aproximadamente 829.000 resultados (0,14 segundos)" is displayed. To the right, there is a link to "Google.com in English". The main search results area shows three entries:

- ÁCIDO ÚRICO - ABC da Saúde**  
www.abcdasaudade.com.br/artigo.php?7  
Nefrologia: ÁCIDO ÚRICO O conhecimento do metabolismo do ácido úrico é necessário para entender como ocorrem as diversas doenças a ele relacionadas e para ...
- ácido úrico (Sintomas, Tratamento, Exames, Aumento | ácido úrico)**  
www.portalsaofrancisco.com.br/.../acido-urico/acido-urico... - Em cache  
ácido úrico, Sintomas, Tratamento, Exames, Aumento, Dieta, Hipereucemias, Prevenção, Gota, Alimentação, Distúrbio, ácido úrico.
- Ácido úrico – Wikipédia, a encyclopédia livre**  
pt.wikipedia.org/wiki/Ácido\_úrico - Em cache  
O ácido úrico é encontrado na urina em pequenas quantidades (o produto de excreção principal é a uréia). Em alguns animais, como aves e répteis é o ...

On the left sidebar, there are links for "Tudo", "Imagens", "Vídeos", "Notícias", "Mais", "São Paulo", "Alterar local", "A Web", "Páginas em português", "Páginas de Brasil", "Páginas estrangeiras traduzidas", and "Mais ferramentas". The "try" logo is also visible at the bottom left.

# Recomendações

## Busca

2. A busca também deverá ajudar o usuário a identificar possíveis erros de digitação. No google, por exemplo, o resultado mostra a palavra mais relevante próxima a semântica da digitada com a frase “você quis dizer”.

The screenshot shows a Google search results page. The search query in the bar is "ultrassonografis". Below the search bar, it says "Aproximadamente 1.440.000 resultados (0,34 segundos)". On the right, there are links to "Google.com in English" and "Pesquisa avançada".  
The first result is highlighted with a red border and contains the text "► Você quis dizer: ultrassonografia".  
The main search results are:

- Ultrassonografia – Wikipédia, a enclopédia livre** [\[+1\]](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ultrassonografia) [\[busca\]](#)  
pt.wikipedia.org/wiki/Ultrassonografia - Em cache  
A **ultrassonografia** (ou ecografia) é um método diagnóstico que aproveita o eco produzido pelo som para ver em tempo real as reflexões produzidas pelas ...  
Características - De som para imagem - Imagens - Veja também
- Ultrassonografia - Sociedade Beneficente Israelita Brasileira ...** [\[+1\]](http://www.einstein.br/medicina/.../ultrassonografia.as...) [\[busca\]](#)  
www.einstein.br/medicina/.../ultrassonografia.as... - Em cache  
15 set. 2010 – A **ultrassonografia** constitui uma modalidade de exame de imagem sem a utilização da radiação, constituindo um exame inócuo para os pacientes ...
- Tudo sobre os ultrassons na gravidez** [\[+1\]](http://brasil.babycenter.com/.../Exames_de_ultrassom) [\[busca\]](#)  
brasil.babycenter.com/.../Exames\_de\_ultrassom - Em cache  
O ultrassom (também chamado de **ultrassonografia** ou ecografia) é um exame não-invasivo que usa ondas de som para criar uma imagem do bebê, da placenta, ...
- SBUS** [\[+1\]](http://www.sbus.org.br/) [\[busca\]](#)  
www.sbus.org.br/ - Em cache  
Site da Sociedade Brasileira de Ultrassonografia. ... Indiscutivelmente o maior e melhor evento da área de **Ultrassonografia** do Brasil e de toda a América

# Muito obrigado!



**Maria Ercilia Galvão Bueno**

[ercilia@try.com.br](mailto:ercilia@try.com.br)

**Monica Miglio**

[monica@try.com.br](mailto:monica@try.com.br)

**Rodrigo Medeiros**

[rodrigo@try.com.br](mailto:rodrigo@try.com.br)

**Gabriela Reciputti**

[gabriela@try.com.br](mailto:gabriela@try.com.br)

**Thiago Prado**

[thiago.pradro@try.com.br](mailto:thiago.pradro@try.com.br)