

Design do app Meu Terapeuta

Mirra Bernardo

Visão geral do projeto



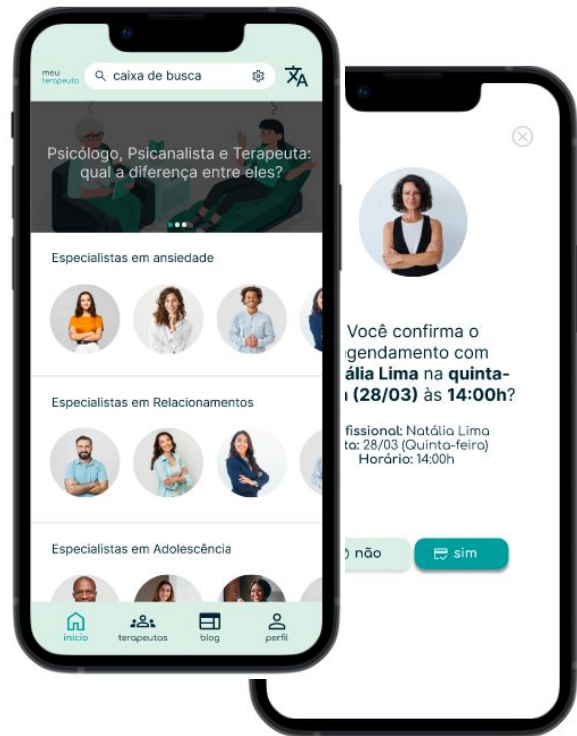
O produto:

O Meu Terapeuta é um app focado em atendimento terapêutico a distância, facilitando assim ao usuário a escolha de horários e profissionais especialistas em determinadas áreas.



Duração do projeto:

Setembro a Dezembro de 2022.



Visão geral do projeto



O problema:

Pacientes e pessoas interessadas em terapia não têm tempo para ligar para consultórios para verificar disponibilidade de horários.



A meta:

Criar um app que permita os usuários escolherem o terapeuta e agendarem consultas, além de disponibilizar o pagamento com cartão de crédito.

Visão geral do projeto



Meu papel:

Designer de UX projetando o app Meu
Terapeuta desde a concepção até a entrega.



Responsabilidades:

Condução de pesquisas, criação de
wireframes, prototipagem de baixa e alta
fidelidade, realização de estudos de
usabilidade, consideração da acessibilidade e
interação de designs.

Entendendo o usuário

- Pesquisa com usuários
- Perfis
- Declarações de problema
- Mapas da jornada do usuário

Pesquisa com usuários: resumo



Realizei entrevistas e criei mapas de empatia para entender os usuários para quem estou projetando e as necessidades deles. Um grupo de usuários primário identificado por meio de pesquisa foram jovens que não tem tempo para ligar para consultórios para agendar uma terapia. Outro grupo identificado foi o de adultos que querem agendar consultas virtuais para seus filhos e efetuar pagamentos online.

Esses grupos de usuários confirmam as suposições iniciais, mas a pesquisa revelou que a falta de tempo não era o único fator que impedia as pessoas de marcarem uma consulta. Outros problemas do usuário incluem falta de horário disponível dos profissionais, impossibilidade de atender online, pagamento apenas com dinheiro na maioria dos consultórios.

Pesquisa com usuários: aspectos problemáticos

1

Tempo

Os pacientes não têm tempo para ligar para os consultórios para agendar uma consulta

2

Disponibilidade

Os terapeutas não estão disponíveis nos horários que os pacientes precisam

3

Pagamento com Cartão

A maioria dos consultórios não aceitam pagamentos no cartão de crédito

4

Atendimento Online

Os terapeutas não oferecem atendimento a distância ou online

Perfil: Daniela Albuquerque

Declaração de problema:

Daniela é uma arquiteta atarefada que precisa de um app para agendar e organizar suas consultas porque não tem tempo para ficar ligando no consultório.



Daniela Albuquerque

Idade: 24
Escolaridade: Bacharela
Cidade natal: Recife, PE, Brasil
Família: Mãe e um irmão
Profissão: Arquiteta

“A vida é uma correria, sorte minha conseguir resolver a maioria das coisas na palma da mão.”

Metas

- Organizar de maneira eficiente suas consultas ao terapeuta.
- Ser lembrada da sua próxima consulta.
- Ter a possibilidade de pagar com cartão de crédito.

Frustrações

- Ter que ficar ligando para agendar com terapeuta.
- Não haver disponibilidade no horário que ela quer marcar.

Daniela é uma arquiteta recém formada de 24 anos que mora com a mãe e o irmão mais novo e trabalha bastante para tentar comprar sua primeira casa. Ela utiliza seu celular para manter toda sua rotina organizada, tanto as entregas de projeto, quanto suas consultas ao terapeuta. Para Daniela a melhor coisa é conseguir resolver várias coisas com apenas poucos toques na tela.

Mapa da Jornada do Usuário

Mapear a jornada do usuário de Daniela revelou como seria útil para os usuários um lembrete para a consulta.

Persona: Daniela Albuquerque

Objetivo: Uma forma rápida e prática de agendar consultas

Ação	Encontrar um app de terapia	Encontrar um terapeuta	Agendar uma consulta	Efetuar o pagamento	Ser lembrada da consulta
Lista de tarefas	<ol style="list-style-type: none">1. Entrar na loja de aplicativos2. Encontrar o app de terapia3. Baixar o app	<ol style="list-style-type: none">1. Procurar um terapeuta que lhe chame atenção2. Ler as qualificações	<ol style="list-style-type: none">1. Preencher as informações pessoais2. Escolher entre os horários disponíveis	<ol style="list-style-type: none">1. Confirmar as informações preenchidas2. Incluir dados do cartão3. Concluir o agendamento	<ol style="list-style-type: none">1. Receber notificação do app no dia da consulta2. Acessar o app e fazer a consulta
Sentimento	Dúvida entre qual app baixar Animação por encontrar um app para se consultar	Dúvida e ansiedade pelas muitas opções disponíveis	Satisfação por ter acesso a todos os horários disponíveis	Segurança por conseguir pagar com o cartão	Alívio e satisfação por ser lembrada da consulta
Oportunidades de melhoria	Criar nome intuitivo para o app com descrição dos serviços oferecidos	Disponibilizar sistema de filtragem para o usuário especificar o que procura			Oferecer notificação um dia antes para que o usuário possa se organizar

Perfil: Carla Fragoso

Declaração de problema:

Carla é uma mãe zelosa que procura um especialista que atenda online porque ela precisa acompanhar e efetuar os pagamentos das consultas de sua filha.



Carla Fragoso

Idade: 37

Escolaridade: Mestre em História

Cidade natal: Recife, PE, Brasil

Família: Marido e filha

Profissão: Professora
Universitária

“Sei que saúde não se trata apenas do que ingerimos ou praticamos; a mente precisa estar na mesma sintonia que o corpo.”

Metas

- Encontrar um terapeuta para sua filha.
- Poder acompanhar os agendamentos e efetuar pagamentos.

Frustrações

- Não encontrar terapeuta especializado em adolescente na sua região.
- Dúvidas sobre o profissionalismo dos terapeutas que atendem online.

Carla é uma professora universitária de 37, que mora com o marido e a filha adolescente. Carla preza muito pela sua saúde e de sua família, para ela isso também está diretamente ligado aos sentimentos e emoções. Por ter uma filha que acabou de entrar na adolescência, Carla busca um terapeuta para fazer o acompanhamento da garota online, pois assim é mais confortável para ambas.

Mapa da Jornada do Usuário

Mapear a jornada do usuário de Carla revelou como seria útil uma criação de um acesso exclusivo para responsáveis

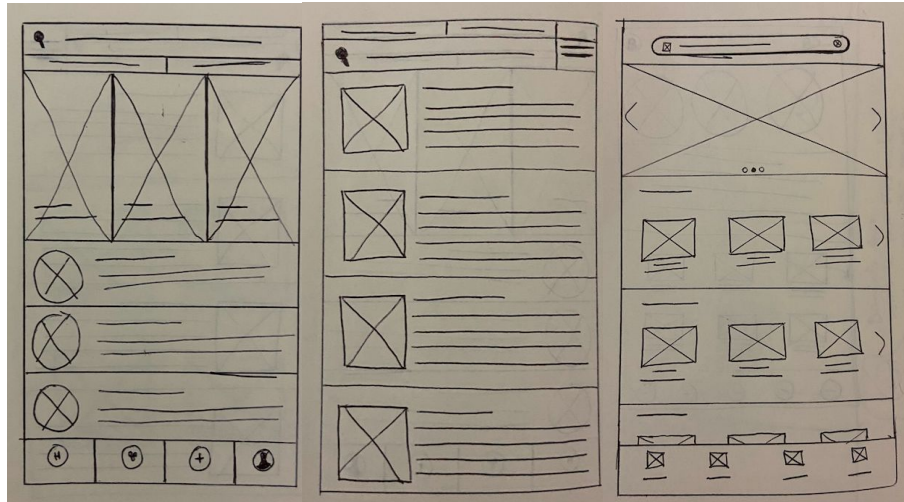
Persona: Carla Fragoso

Objetivo: Um especialista de confiança que faça acompanhamento online

Ação	Encontrar uma plataforma de atendimento	Encontrar um terapeuta especialista	Agendar um horário para sua filha	Efetuar o pagamento	Acompanhar os horários e fazer pagamentos
Lista de tarefas	<ol style="list-style-type: none">1. Pesquisar plataformas de atendimento online2. Encontrar o app de terapia	<ol style="list-style-type: none">1. Buscar um terapeuta que atenda adolescentes2. Verificar as qualificações do profissional	<ol style="list-style-type: none">1. Visualizar os horários disponíveis2. Escolher com sua filha o melhor horário	<ol style="list-style-type: none">1. Fazer o pagamento pela conta do responsável2. Avisar a filha que o acesso dela foi liberado	<ol style="list-style-type: none">1. Acompanhar pela conta do responsáveis próximos horários que sua filha marcou2. Efetuar o pagamento para confirmar os horários
Sentimento	Esperança por encontrar um app de atendimento online	Dúvida pelas muitas opções disponíveis	Decepção por não poder compartilhar os horários com a filha por meio do app	Alívio por efetuar o pagamento de forma segura por uma conta exclusiva	Satisfação por poder acompanhar os agendamentos e efetuar os pagamentos de maneira simplificada
Oportunidades de melhoria		Disponibilizar sistema de filtragem para o usuário especificar o que procura	Disponibilizar a criação dos dois acessos (responsável e paciente) antes de efetuar o pagamento		

Wireframes de papel

Dedicar um tempo para redigir algumas propostas de tela inicial para o app no papel, permitiu priorizar a tela que dispõe de todos os serviços disponíveis no app.



Wireframes digitais

À medida que a fase inicial de design continuava, baseei os designs de tela no feedback e nas descobertas da pesquisa do usuário.

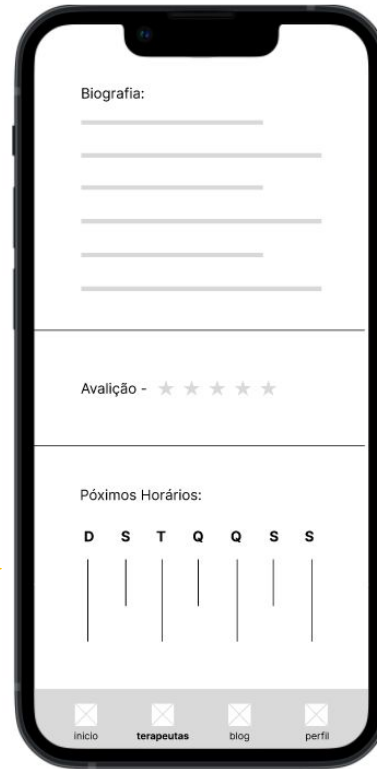
Possibilidade de adicionar um cartão para efetuar os pagamentos

A mobile app wireframe showing a registration form. The form includes fields for 'Data de' (Date of birth), 'Nacionalidade:' (Nationality), 'Celular:' (Cell phone), 'Email:', 'Senha:' (Password), and 'Confirmar Senha:' (Confirm Password). Below these is a section titled 'DADOS FINANCEIROS' (Financial Data) with a checkbox labeled 'Inserir depois' (Insert later). This section contains fields for 'Número do Cartão:' (Card Number), 'Nome (como no cartão):' (Name as on card), 'Val.:' (Validity), 'Cód.:' (Code), and 'CPF do Titular:' (CPF of the holder). A 'CONCLUIR' (Finish) button is at the bottom.

Wireframes digitais

Visualização simplificada
de horários era uma
necessidade importante do
usuário para atender nos
designs,

Horários
disponíveis
disponíveis para
os usuários

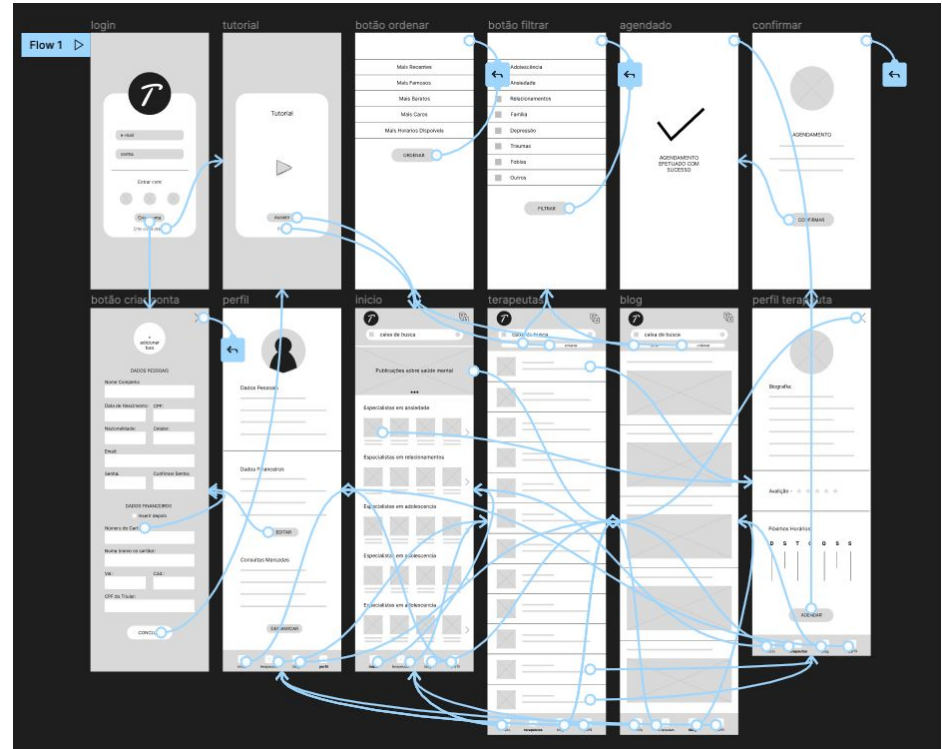


Descrição do
elemento e seu
benefício para
o usuário

Protótipo de baixa fidelidade

Usando o conjunto completo de wireframes digitais, criei um protótipo de baixa fidelidade. Conectei todos os fluxos possíveis para que o protótipo pudesse ser usado em um estudo de usabilidade.

Ver o [protótipo de baixa fidelidade do Meu Terapeuta](#)



Estudo de usabilidade: resultados

Realizei duas rodadas de estudos de usabilidade. As descobertas do primeiro estudo ajudaram a migrar os designs de wireframes à mockups. O segundo estudo usou um protótipo de alta fidelidade e revelou quais aspectos dos mockups precisavam ser refinados.

Resultados da primeira rodada

- 1 Os usuários precisam da opção "criar conta depois"
- 2 Os usuários precisam de um tutorial ao abrir o app pela primeira vez
- 3 Devemos usar mais ícones para identificar possíveis ações

Resultados da segunda rodada

- 1 Devemos facilitar a alteração e desmarcação de consultas

Aperfeiçoando o design

- Modelos
- Protótipo de alta fidelidade
- Acessibilidade

Modelos

Os primeiros designs não tinham a opção de **criar conta depois**, mas após os estudos de usabilidade, adicionei essa opções (entrar sem conta) para dar mais liberdade ao usuário.

Antes do estudo de usabilidade



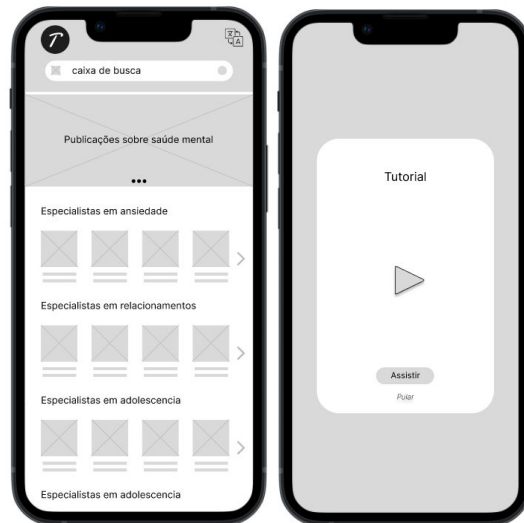
Após o estudo de usabilidade



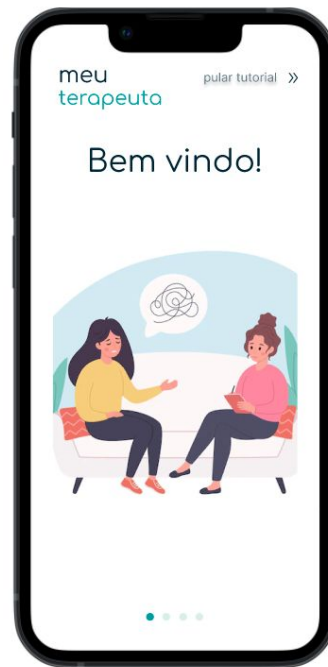
Modelos

O design inicial não contava com a nenhuma instrução de utilização do APP, após os estudos de usabilidade, adicionei um **breve tutorial** para auxiliar os usuários.

Antes do segundo estudo de usabilidade



Após o segundo estudo de usabilidade



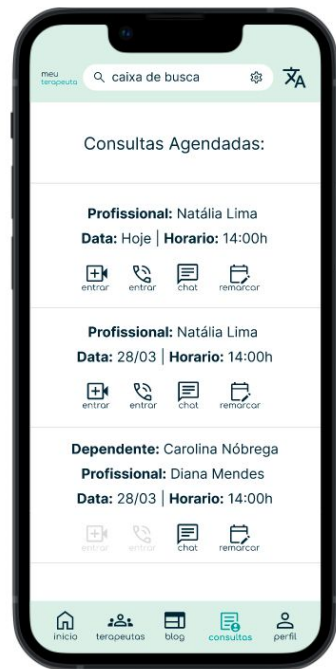
Modelos

O segundo estudo de usabilidade revelou frustração no processo de verificação de consultas agendadas e remarcação. Para agilizá-lo adicionei a **aba consultas no menu**.

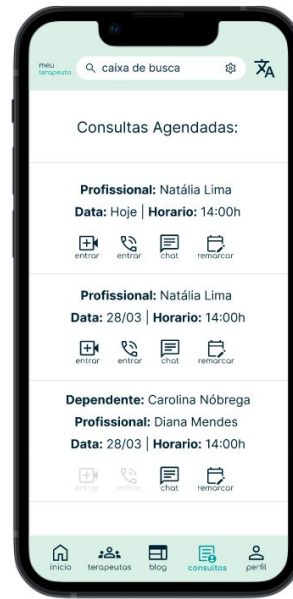
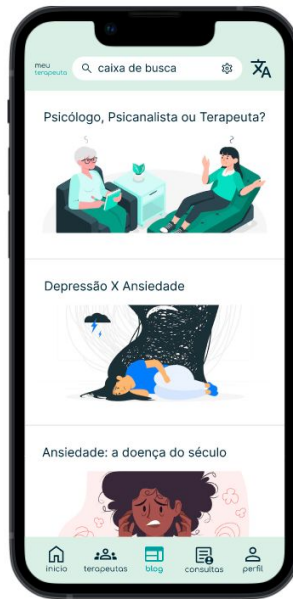
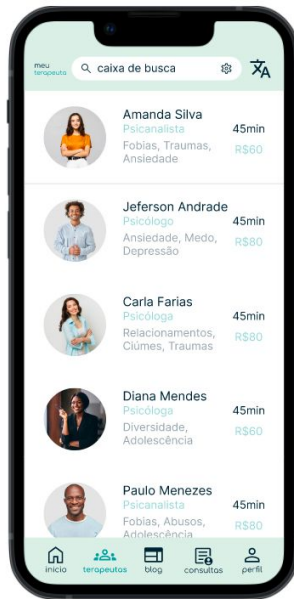
Antes do segundo estudo de usabilidade



Após o segundo estudo de usabilidade



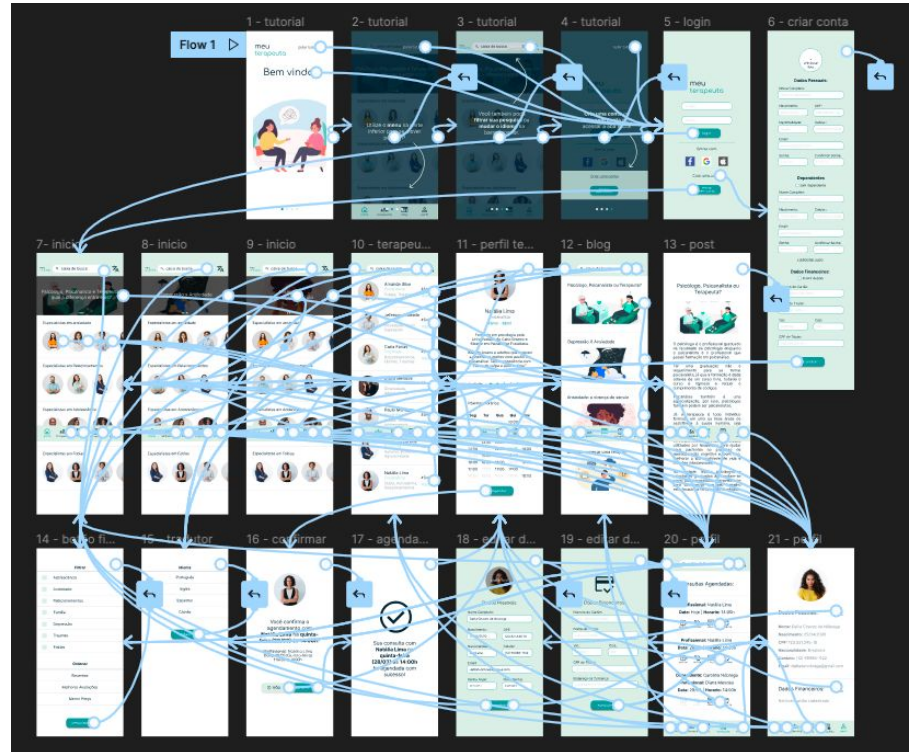
Modelos



Protótipo de alta fidelidade

O protótipo final de alta fidelidade apresentou fluxos de usuário mais limpos para o agendamento de consulta e edição de dados pessoais e financeiros, além de facilitar a verificação de consultas agendadas.

Link para [protótipo de alta fidelidade](#)



Considerações de acessibilidade

1

Utilizou Ícones para ajudar a tornar a navegação mais fácil.

2

Permitiu alteração de idioma para usuários de outras nacionalidades.

3

Forneceu acesso a usuários com deficiência visual por meio da adição de texto alternativo a imagens para leitores de tela.

Proseguindo

- Pontos importantes
- Próximas etapas

Pontos importantes



Impacto:

O app faz com que os usuários se sintam a vontade com relação a começar uma terapia.

Uma citação de feedbacks de colegas:

"O app tornou simples agendar uma sessão com terapeuta, além de disponibilizar posts relacionados as maiores dúvidas desse meio, me faz querer ter uma consulta agora mesmo."



O que eu aprendi:

Ao projetar o app Meu Terapeuta, aprendi que as primeiras ideias para um APP são apenas o começo do processo, o design passa por constante mudanças que levam em consideração os estudos de usabilidade e feedbacks.

Próximas etapas

1

Realizar mais pesquisas de usuários para determinar novas áreas de necessidade.

2

Conduzir outra rodada de estudos de usabilidade para validar se os pontos problemáticos que os usuários experimentaram foram efetivamente abordados.

Vamos nos conectar.



Obrigado pelo seu tempo ao analisar meu trabalho no app Meu Terapeuta. Se quiser ver outros trabalhos ou entrar em contato comigo, minhas informações de contato estão abaixo.

Email: mirrabernardo@outlook.com

WebSite: <http://mirrabernardo.tech>

Obrigado.