

Estudo de Caso App TemAí?

Daniel Jhony Santos Lima

Projeto



Pensando em uma solução para facilitar o acesso da população de Currais Novos aos medicamentos gratuitos distribuídos pela Farmácia Popular da UPA, propomos o desenvolvimento de um sistema de verificação de disponibilidade de medicamentos. Atualmente, muitos pacientes precisam se deslocar até a unidade apenas para descobrir que o medicamento prescrito não está disponível, o que gera frustração, perda de tempo e até mesmo a interrupção do tratamento. Esse problema afeta principalmente pessoas que moram longe da unidade ou têm dificuldades de locomoção.



Problema

O sistema busca resolver o problema da falta de informação sobre a disponibilidade de medicamentos na Farmácia Popular da UPA de Currais Novos. Atualmente, os pacientes precisam se deslocar até o local sem saber se encontrarão o remédio necessário.



Objetivo

O objetivo do projeto é desenvolver um sistema que permita à população consultar a disponibilidade de medicamentos na Farmácia Popular de forma online. Isso visa reduzir deslocamentos desnecessários e melhorar o acesso aos serviços de saúde.

Entendendo o usuário

- User research
- Personas
- Problem statements
- User journey maps

User research: summary



Para entender melhor as necessidades dos usuários, realizamos uma pesquisa exploratória por meio de entrevistas informais com moradores de Currais Novos que utilizam os serviços da Farmácia Popular. Inicialmente, assumimos que o principal problema era apenas a distância até a unidade, mas descobrimos que a falta de informações atualizadas sobre os estoques também causa frustração e insegurança nos pacientes. A pesquisa confirmou a necessidade de um sistema acessível e confiável, tanto para os usuários quanto para os funcionários da farmácia.

User research: pain points

1

Deslocamento
Desnecessário

2

Falta de Informação
Atualizada

3

Atendimento
Congestionado

4

Gestão Manual do
Estoque

Persona



Maria das Dores

Idade: 64 anos
Educação: Ens. Fund. Incompleto
Cidade: Currais Novos
Família: Uma filha e dois netos
Ocupação: Aposentada

*“Às vezes a gente sai de casa com dificuldade,
só pra ouvir que não tem o remédio.”*

Objetivos

- Conseguir saber se o medicamento está disponível antes de sair de casa.
- Garantir a continuidade do tratamento sem atrasos.
- Ter mais autonomia para cuidar da própria saúde.

Frustações

- Precisa caminhar ou depender de carona para ir até a UPA.
- Frequentemente descobre que o medicamento está em falta.
- Falta de informação clara e atualizada sobre o estoque.

Maria das Dores tem hipertensão e precisa tomar medicação contínua. Como vive longe da UPA, ela depende da filha ou de vizinhos para levá-la até a Farmácia Popular. Muitas vezes faz esse esforço apenas para descobrir que o medicamento não está disponível. Isso afeta não só a saúde dela, mas também a rotina da família. Para ela, um sistema simples que mostrasse os medicamentos disponíveis economizaria tempo, esforço e evitaria interrupções no tratamento.

User journey map

User Journey Map – Maria das Dores

Etapa	Ações do Usuário	Pensamentos	Emoções	Oportunidades de Melhoria
Recebe a receita	Sai da consulta médica com uma receita em mãos	“Será que vou conseguir esse remédio de graça?”	Esperançosa, mas insegura	Sistema que informe os medicamentos disponíveis na UPA
Decide ir à UPA	Organiza transporte ou se prepara para caminhar	“Espero que tenha o remédio... não posso perder viagem”	Ansiosa, preocupada	App ou site que mostre o estoque atualizado em tempo real
Chega à farmácia	Fica na fila e entrega a receita ao atendente	“Tomara que tenha, estou cansada”	Fisicamente cansada, aflita	Reduzir deslocamentos com consulta online prévia
Recebe a resposta	Informa-se de que o medicamento está indisponível	“Perdi tempo... e agora?”	Frustrada, decepcionada	Notificações ou alertas de disponibilidade
Volta para casa	Retorna sem o medicamento e precisa buscar alternativas	“Tenho que comprar... mas é caro”	Desmotivada, preocupada	Histórico de medicamentos e previsão de reposição no sistema