

Relatório de Usabilidade

ANS

Alunos:

Bárbara Espanhol - 321119046

Ellen Nagle Ferreira - 321121083

Gabriel Augusto Malta Costa - 320256074

Lucas Henrique Pereira Lacerda - 320251138

Thales Rocha Soares - 321111555

1. Elaboração de Perfil de Usuário

1. Perfis

Perfil 1 - Funcionários da área da saúde suplementar.

Gênero: todos.

Idade: acima de 18 anos.

Educação: Ensino médio.

Experiência com internet: com ou sem experiência.

Sistema operacional: Qualquer sistema operacional.

Resolução de tela: 1024x768 ou superior.

Interesse pelo assunto do site: Elevado.

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Perfil 2 – Advogados da área de saúde suplementar.

Gênero: todos.

Idade: acima de 18 anos.

Educação: Ensino Superior Completo.

Experiência com internet: com experiência.

Sistema operacional: qualquer sistema operacional.

Interesse pelo assunto do site: Elevado.

Perfil 3 – Clientes de Planos de Saúde.

Gênero: todos.

Idade: acima de 18 anos.

Educação: qualquer.

Experiência com internet: com ou sem experiência.

Sistema operacional: qualquer sistema operacional.

Interesse pelo assunto do site: Médio.

2. Perguntas para entrevista/questionário

Usaria esse sistema com frequência?

Acha o sistema complexo?

Acha o sistema fácil de usar?

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Precisaria de ajuda de alguém com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema?

Acha que as funções do sistema estão bem integradas?

Acha que o sistema apresenta inconsistência?

Acha que as pessoas aprenderiam a utilizar o sistema rapidamente?

Acha o sistema atrapalhado?

Se sentiu confiante ao usar o sistema?

Precisou aprender algo novo antes de usar o sistema?

2. Elaboração de Personas

1. Persona #1



FRAN

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

JOVEM ADULTO (19-25)



Mini-bio

Fran é uma jovem de 18 anos, iniciou sua carreira profissional recentemente e trabalha na área de saúde suplementar. Atualmente está cursando enfermagem e seu sonho é ser uma enfermeira auditora.

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos



Professora: Rafaela Moreira

 Detalhes Pessoais	 Carreira
Localização Belo Horizonte	Empresa Premium Saúde
Renda Familiar De R\$1.501,00 a R\$3.500,00	Tamanho da empresa Grande
Nível Educacional Superior cursando.	Responsabilidades Profissionais Preenchimento e controle da planilha de protocolos de busca de rede, resolução de SACs pertinentes ao setor de credenciamento, suporte nas demandas de NIP, resolução de protocolos de busca de rede e suporte ao prestador credenciado.
Status de Relacionamento Solteiro(a)	Objetivos A meta de protocolos diários é 15, independente da classificação(SAC ou busca de rede). Por ser nova na área, Fran busca se aperfeiçoar, para que consiga bater as metas diárias e evolua dentro da empresa.
	Desafios Atualmente, Fran precisa solucionar alguns protocolos que requerem domínio das regras normativas da ANS, principalmente a RN259, porém o site da ANS não ajuda e é necessário outros meios para que consiga consultar as regras normativas referentes as tratativas as quais está tratando.

2. Persona #2

	AMILTON MESTRE DE OBRAS 49
Mini-bio	46 anos, casado e pai de 3 filhos. Ama sertanejo e atualmente tem como sonho guardar dinheiro para bancar os estudos de sua filha mais nova.

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira


 Detalhes Pessoais	 Carreira
Localização Paracatu, Minas Gerais	Empresa Autônomo
Renda Familiar R\$4,987	Tamanho da Empresa Pequena.
Nível Educacional Ensino Médio Completo	Responsabilidades Profissionais Organizar a equipe e distribuir as tarefas de acordo com a expertise de cada um, analisar toda a construção do projeto junto aos engenheiros e arquitetos, conferir todos os materiais comprados, garantir as normas de segurança no trabalho, garantir que a equipe faça uso de equipamentos de proteção individual, evitar desperdício de materiais e manter seus superiores informados sobre o andamento do projeto.
Status de Relacionamento Casado	Objetivos Tornar-se supervisor, para poder cobrar mais caro pelo seu serviço, aumentando sua renda e dando mais conforto para sua família.
	Desafios Com a era digital, Amilton tem extrema dificuldade em lidar com as novas tecnologias, o que é um empecilho para sua evolução profissional.

3. Persona #3

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos


Professora: Rafaela Moreira



ALICE FERREIRA
ADVOGADA EMPRESARIAL
ADULTO (26-40)

Mini-bio

Graduada em Direito pela PUC Minas, Advogada com Pós graduação em Direito Empresarial pela PUC Minas e Direito dos Contratos pelo Cedin, com atuação para empresas de planos de saúde.


 Detalhes Pessoais

Localização
Belo Horizonte

Renda Familiar
De R\$3.501,00 a R\$6.500,00

Nível Educacional
Pós graduada

Status de Relacionamento
Em um relacionamento

 Carreira

Empresa
Alice Ferreira Advocacia

Tamanho da Empresa
Médio porte

Responsabilidades Profissionais
Advogada fundadora do escritório Alice Ferreira

Objetivos
Atuação em negociações contratuais, e contencioso.

Desafios
Representa seus clientes em demandas jurídicas

3. Elaboração de Cenários

1. Cenário #1

Fran chegou em sua empresa e sua gerente lhe designou uma demanda a qual nunca tinha tratado antes.

Por ser novata, pela primeira vez precisou resolver um protocolo de busca de rede que foi necessário encaminhar o beneficiário para outra cidade. Após ligar para o cliente, o mesmo questionou sobre o reembolso do transporte. Ao entrar no site da ANS, buscou a regra normativa designada ao tópico de reembolso de transporte, mas o resultado da busca não foi o esperado.

Depois de muito tentar, teve que realizar a busca direto

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

no google, onde o site a redirecionou para uma versão mais antiga, apenas com um esclarecimento raso sobre o assunto, onde informa ser a RN 259.

Novamente, Fran tentou realizar a busca da RN 259 no site da ANS e teve que recorrer ao google, devido a dificuldade de encontrar o que queria direto no site.

2. Cenário #2

Amilton quebrou o pé e precisa de atendimento médico de urgência e emergência em Paracatu, porém não consegue localizar prestador credenciado. Já realizou a consulta de sua rede no site do seu plano de saúde, sem sucesso.

Ao entrar em contato com o plano, o redirecionaram para a região de saúde de Paracatu, que é Unaí. Ao questionar a atendente, a mesma informa que é de direito do plano e está de acordo com a RN 259.

Amilton acessa o site da ANS para buscar informação e ao realizar a busca dos termos no site, o resultado é apenas de notícias sobre o assunto, o que não solucionou o seu caso.

Devido a dificuldade de utilização do site e urgência para ser atendido, foi a Unaí para ter atendimento, 104km de distância.

3. Cenário #3

Alice está migrando para advogar na área da saúde suplementar, pois percebeu que a demanda está alta. No entanto, devido o acesso a informação, apesar de estar disponível, é de difícil acesso, dificulta bastante na hora de solucionar o caso de algum cliente.

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Além das regras normativas se contradizerem em alguns pontos, o juiz levará em consideração a palavra de todas as partes na audiência. Por se tratar de plano de saúde, o valor a vida vem em primeiro lugar.

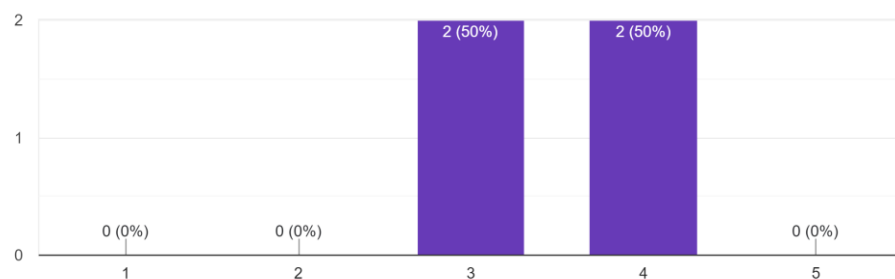
Alice teve sua primeira causa ganha, mas o plano recorreu depois de um tempo e o seu cliente teve que pagar o valor do procedimento ao plano de saúde.

4. Entrevista

1. Gráficos

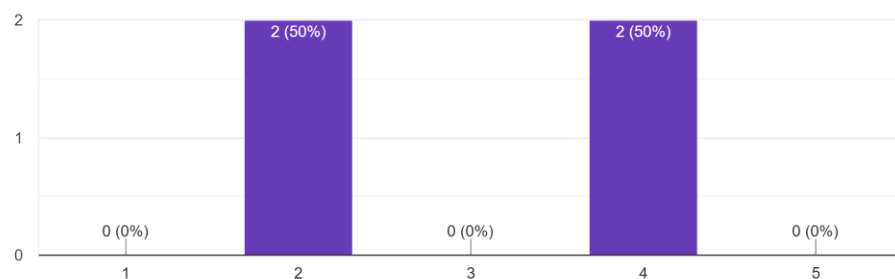
Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.

4 respostas



Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.

4 respostas



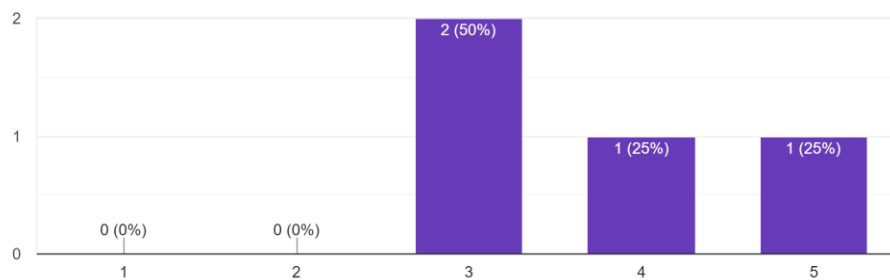
Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

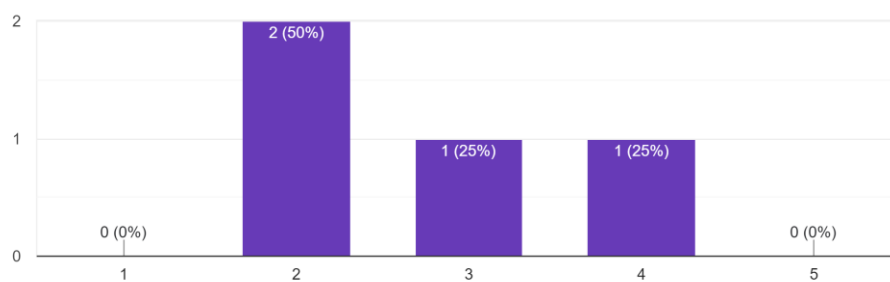
Eu achei o sistema fácil de usar.

4 respostas



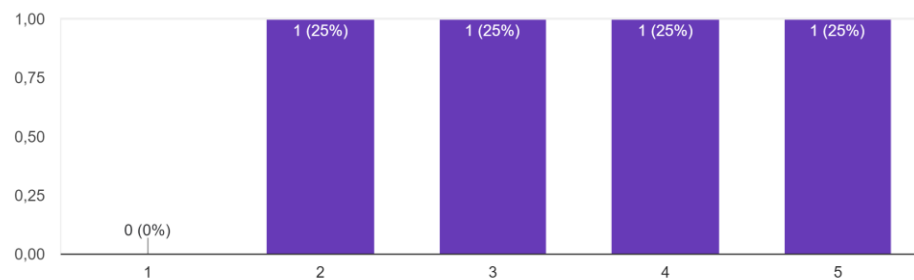
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

4 respostas



Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

4 respostas



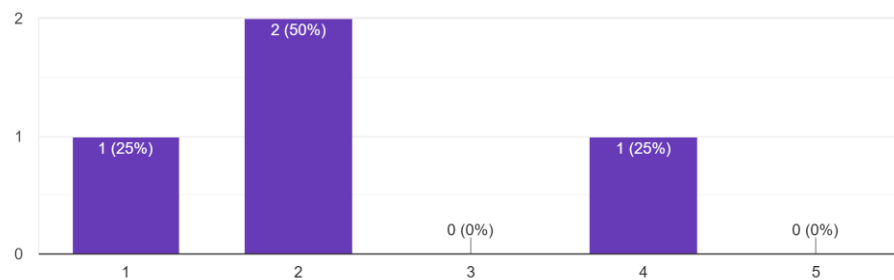
Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

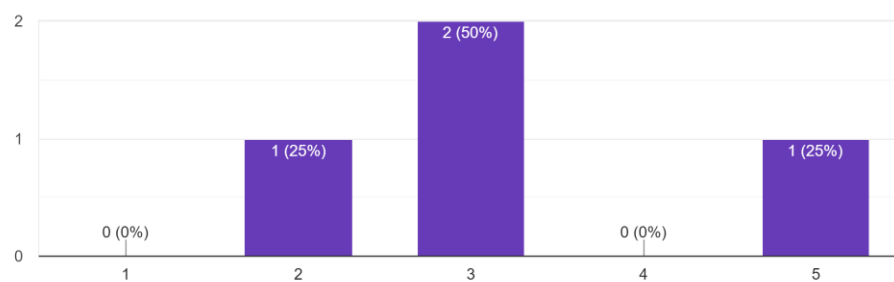
Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.

4 respostas



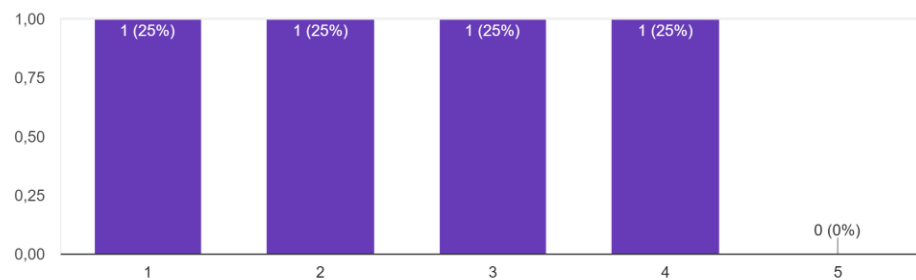
Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.

4 respostas



Eu achei o sistema atrapalhado de usar.

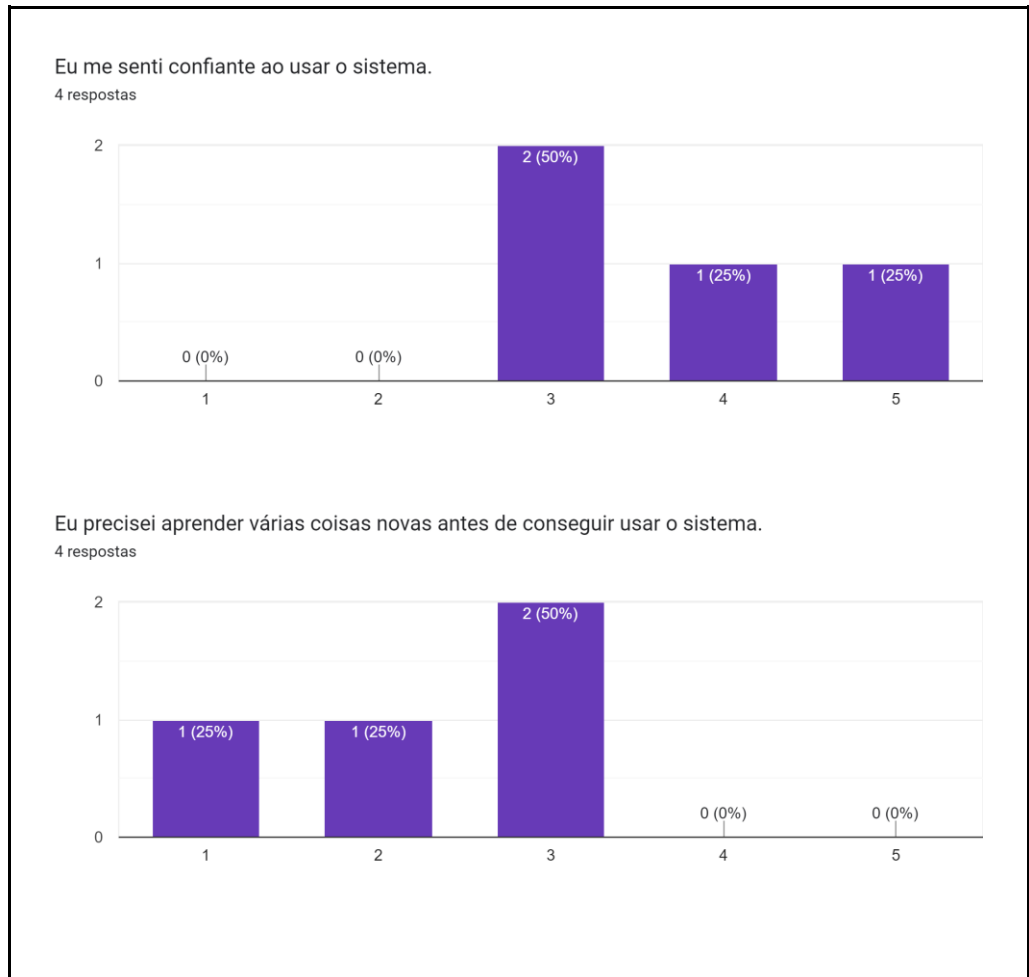
4 respostas



Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira



2. Melhorias sugeridas pelos entrevistados

Campo mais específico de busca, onde retorne resultados mais condizentes com o que foi buscado.
Acesso fácil as resoluções normativas.

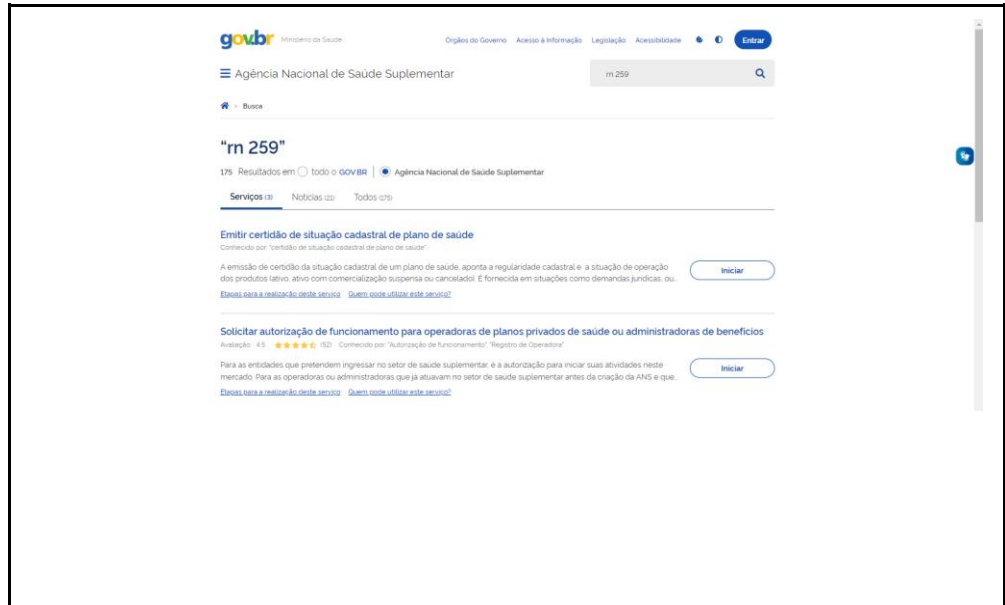
5. Avaliação Heurística

1. Tela Analisada:

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira



1.1. Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema								
Site confuso para realizar a busca das regras normativas.								
Heurística(s) Violada(s)								
<ul style="list-style-type: none">● Ajuda e documentação.● Compatibilidade entre o sistema e o mundo real.● Eficiência e flexibilidade de uso.								
Localização								
☒ Sistemática.								
Classificação da Gravidade do Problema								
<table><tr><th>Nota</th><th>Classificação</th><th>Observação</th></tr><tr><td>3</td><td>Problema Grande</td><td>Importante e deve receber alta prioridade.</td></tr></table>			Nota	Classificação	Observação	3	Problema Grande	Importante e deve receber alta prioridade.
Nota	Classificação	Observação						
3	Problema Grande	Importante e deve receber alta prioridade.						

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Problema de Usabilidade #02

Descrição do Problema						
Difícil localização de como funciona as leis que protegem os beneficiários quanto aos atendimentos de urgência e emergência.						
Heurística(s) Violada(s)						
<ul style="list-style-type: none">● Ajuda e documentação.● Compatibilidade entre o sistema e o mundo real.● Eficiência e flexibilidade de uso.						
Localização (descrever e indicar)						
∉ Oculto.						
Classificação da Gravidade do Problema						
<table border="1"><tr><th>Nota</th><th>Classificação</th><th>Observação</th></tr><tr><td>4</td><td>Catastrófico.</td><td>Importante e deve receber alta prioridade.</td></tr></table>	Nota	Classificação	Observação	4	Catastrófico.	Importante e deve receber alta prioridade.
Nota	Classificação	Observação				
4	Catastrófico.	Importante e deve receber alta prioridade.				

6. Protótipo

<https://www.figma.com/file/E1whdORpoGlr0McIFEpplp/Untitled?node-id=0%3A1&t=nkiRbz6LIZnK9CaM-1>