

1 —

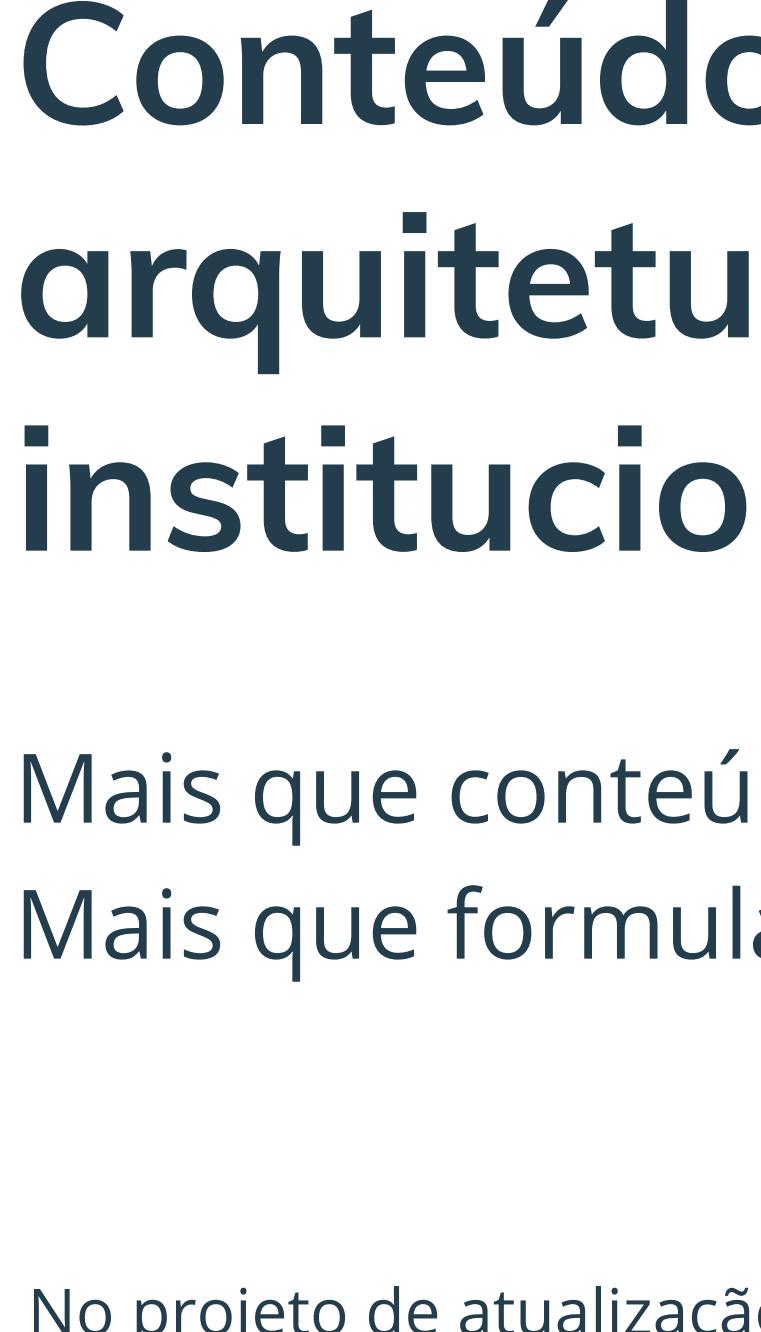
Acompanhamento remoto de pacientes

Acolhimento e eficiência, também após a internação.



Durante um curso sobre UX, ao analisar a jornada do paciente, notamos que o serviço poderia abranger melhor o momento entre a alta do hospital e o retorno.

Apresentamos aos patrocinadores uma proposta de modelo de negócio e o projeto foi selecionado para refinamento.



Prototipamos a interface (UI) da solução durante um segundo curso, sobre Figma. Aprendemos também a gerar um styleguide.



Ferramentas

Figma
Personas
Mapas de jornada
Taxonomia de conteúdo
User flows
Business Model Canvas
Lean Startup

Empresa

Rede SARAH de Hospitais

Papel

UX/UI Designer, Copywriter

Período

nov19

2 —

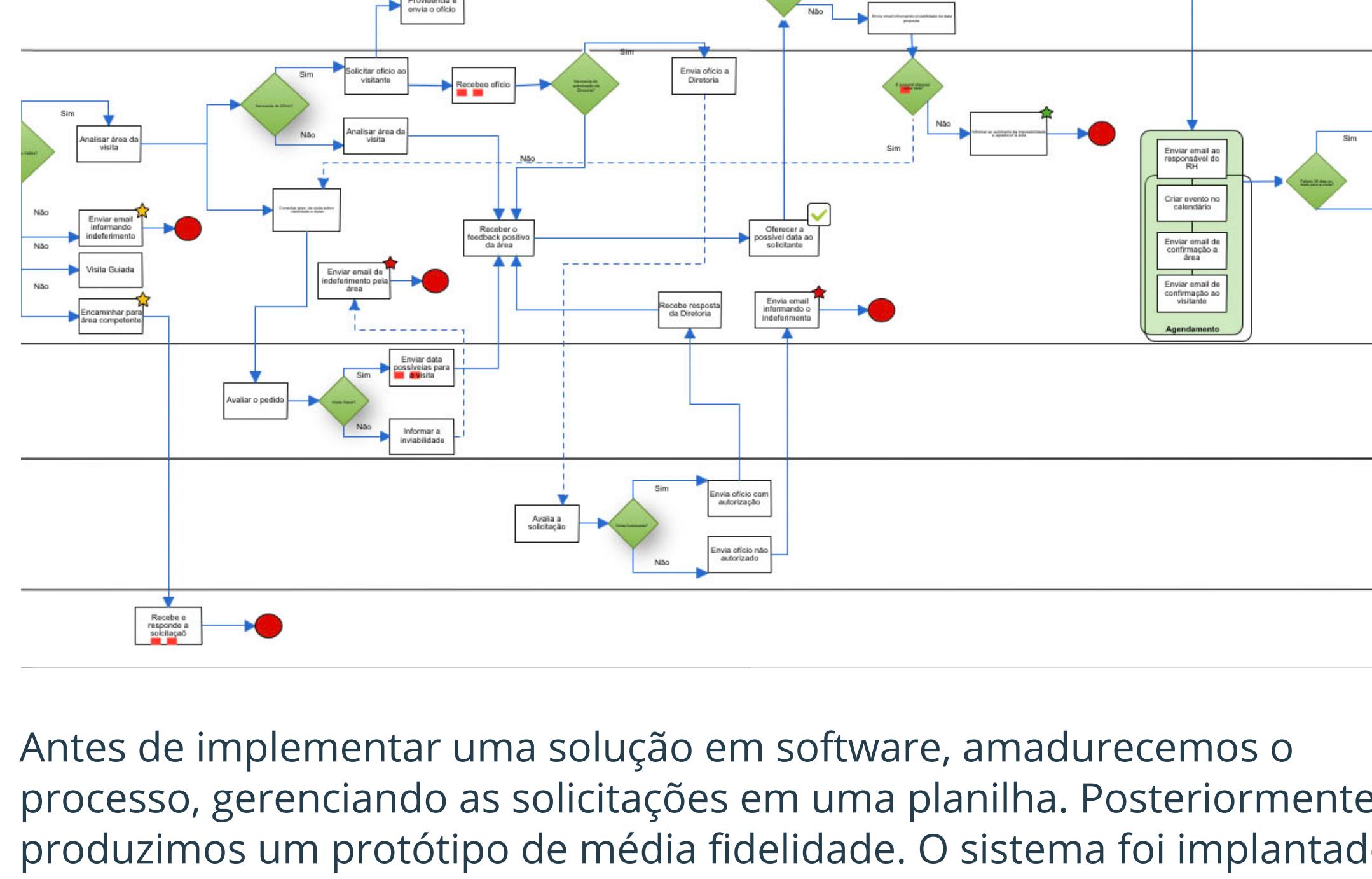
Conteúdo e arquitetura do site institucional

Mais que conteúdo, proposta de valor.
Mais que formulários, conversas.



No projeto de atualização do site institucional, inicialmente fui convidada para uma revisão de texto, que se ampliou para uma análise de todo o conteúdo.

Geramos uma nova versão de conteúdo, mais enxuta, clara e objetiva, utilizando um CMS (sistema gerenciador de conteúdo). O protótipo foi testado com alguns usuários e foi construído um protocolo para testes futuros.



Em um segundo momento, fizemos uma taxonomia de algumas seções. Não se tratava apenas de rever a apresentação do conteúdo, mas de reestruturar os serviços oferecidos e a proposta de valor. Aprendi que o conteúdo e a arquitetura das informações andam sempre juntos e que é possível descomplicar os formulários, suavizando as tomadas de decisão do usuário.

Ferramentas

Figma
CMS
Taxonomia de conteúdo
User flows
Testes com usuários

Empresa

Rede SARAH de Hospitais

Papel

UX/UI Designer, Copywriter

Período

ago18-jan19 | set19-nov19

3 —

Avaliação de desempenho com base em feedbacks de pacientes

Descobrindo UX e a jornada do paciente.



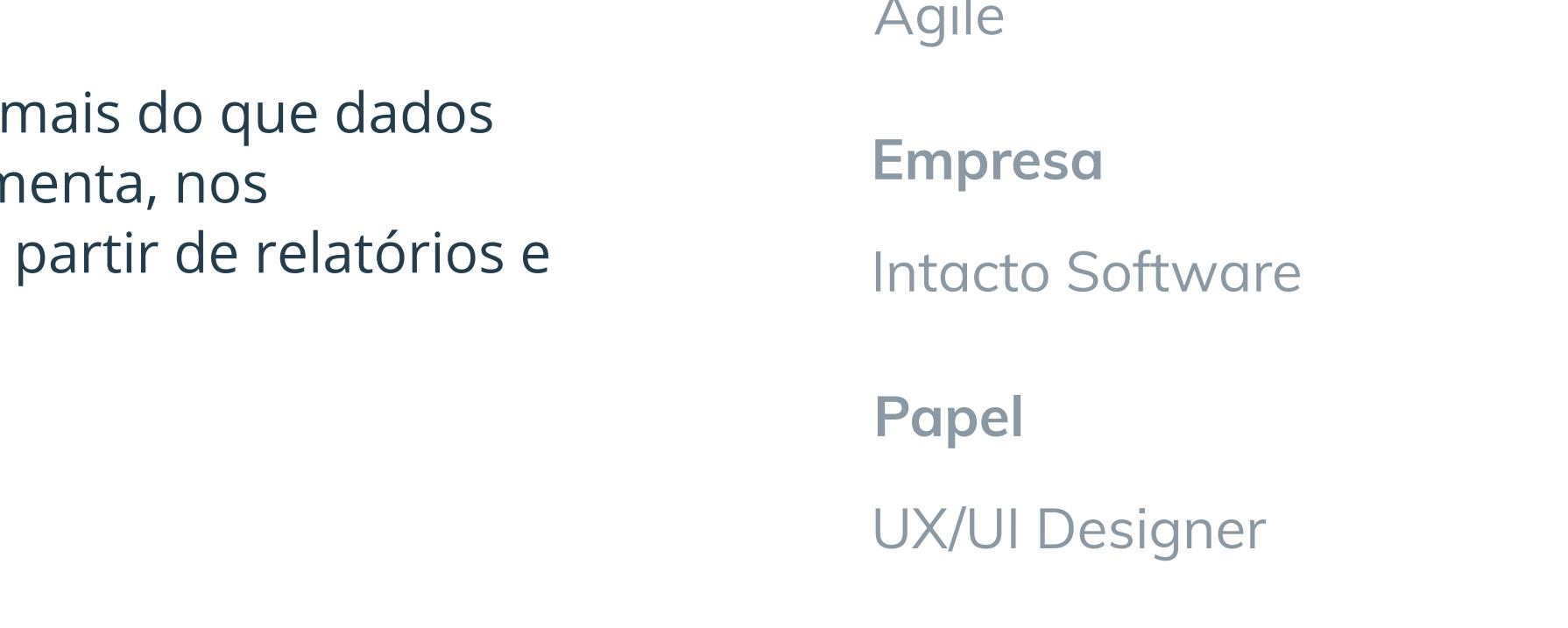
No projeto de avaliação do desempenho das equipes, o modelo inicialmente considerava apenas indicadores gerais de satisfação, como o Net Promoter Score, para medir a qualidade da experiência dos pacientes.

Introduzi na instituição uma primeira versão de proto-personas, jornada do paciente e blueprint do serviço e sinalizei a importância dos dados qualitativos. O time aos poucos foi ampliando a visão sobre UX, que se tornou uma competência institucional a ser desenvolvida.

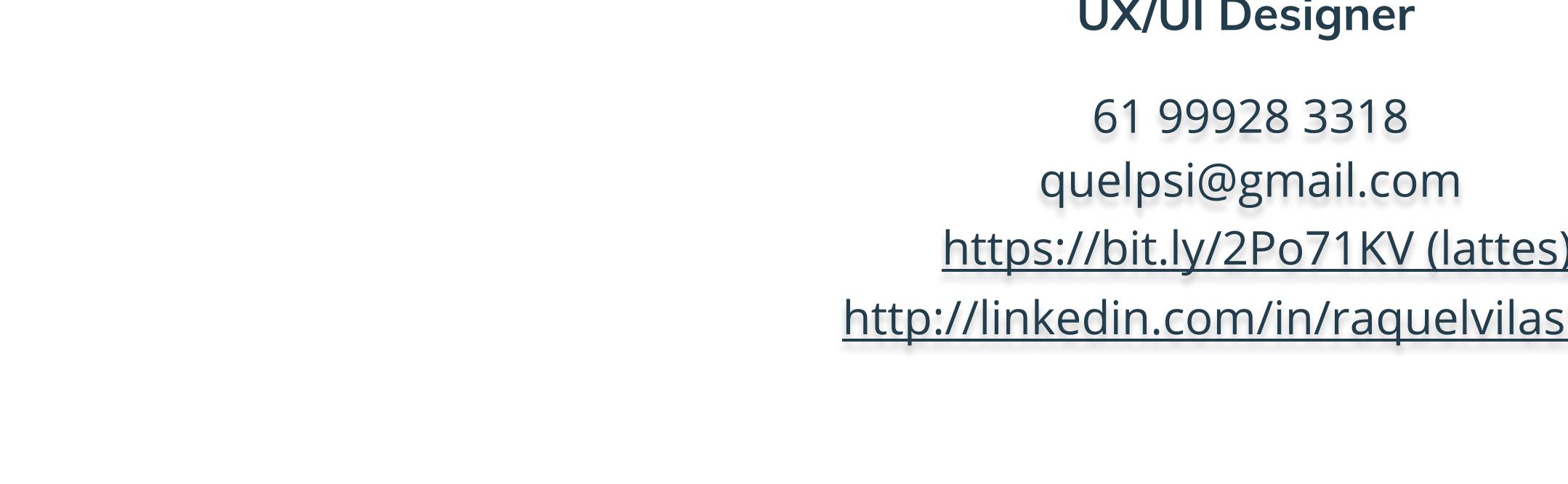
4 —

Implementação do sistema de solicitação de visitas

Aumentando a capacidade de receber visitas



O interesse por visitas à instituição aumentava e a capacidade de gerenciar as solicitações precisava de uma solução à altura. Analisamos os dados de solicitações e mapeamos o processo.



Antes de implementar uma solução em software, amadurecemos o processo, gerenciando as solicitações em uma planilha. Posteriormente, produzimos um protótipo de média fidelidade. O sistema foi implantado e treinamos os usuários.

Ferramentas

Microsoft Excel
User flows
Business Model Canvas

Empresa

Rede SARAH de Hospitais

Papel

UX/UI Designer

Período

mar15 - nov15

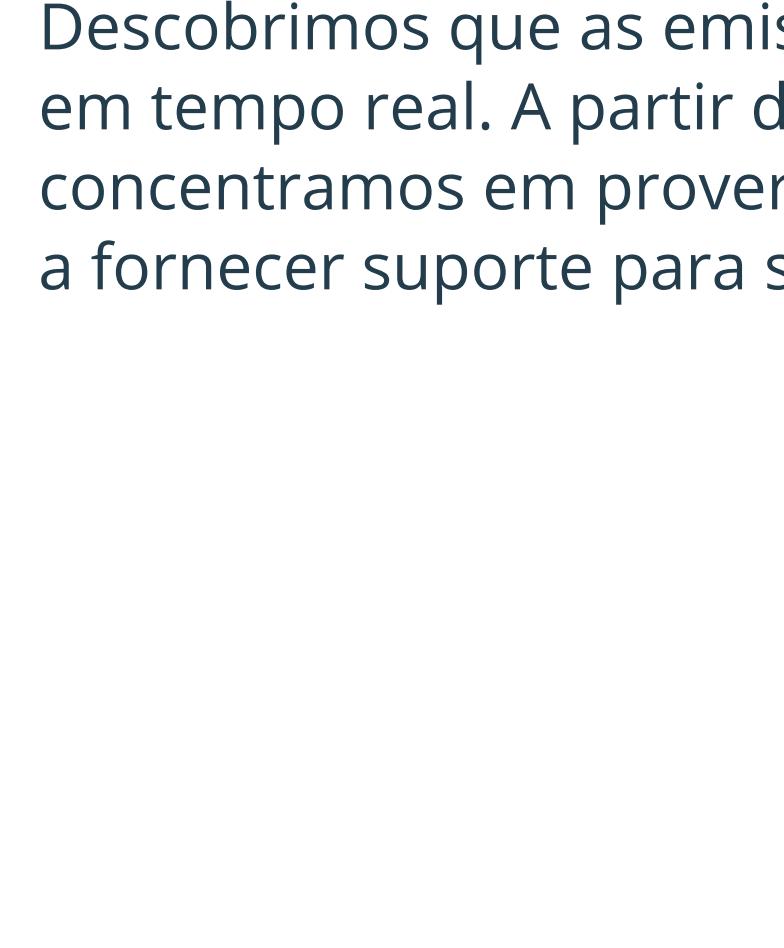
5 —

Redesign da intranet

Proposta de valor considerando o momento da relação com os funcionários



A intranet precisava de uma visão de futuro. Foram apresentados uma proposta de valor e um protótipo, considerando o momento da relação entre a instituição e os funcionários. Um próximo passo foi a facilitação de um grupo focal, no qual criamos personagens e uma proposta inicial de taxonomia dos serviços existentes.



Ferramentas

Microsoft Paint
Personas
Mapa de jornada

Empresa

Rede SARAH de Hospitais

Papel

UX/UI Designer

Período

mar19 - mai19

6 —

Analytics para a TV Digital

Insights, mais que dados.

A startup traduzia as conversas sobre programas de TV no Twitter em informações relevantes para emissoras.

A partir de entrevistas com usuários e do relacionamento com clientes, melhoramos a interface do produto e os termos usados para monitorar as conversas.

Descobrimos que as emissoras precisavam de muito mais do que dados em tempo real. A partir de então, para além da ferramenta, nos concentrarmos em prover insights mais estratégicos a partir de relatórios e a fornecer suporte para sucesso no uso dos dados.

Ferramentas

Google planilhas
Pesquisa qualitativa
Business Model Canvas
Lean Startup
Agile

Empresa

Intacto Software

Papel

UX/UI Designer

Período

abr13 - fev14

Raquel Vilas

UX/UI Designer

61 99928 3318

quelpsi@gmail.com

<https://bit.ly/2Po71KV> (lattes)

<http://linkedin.com/in/raquelvilasboas>