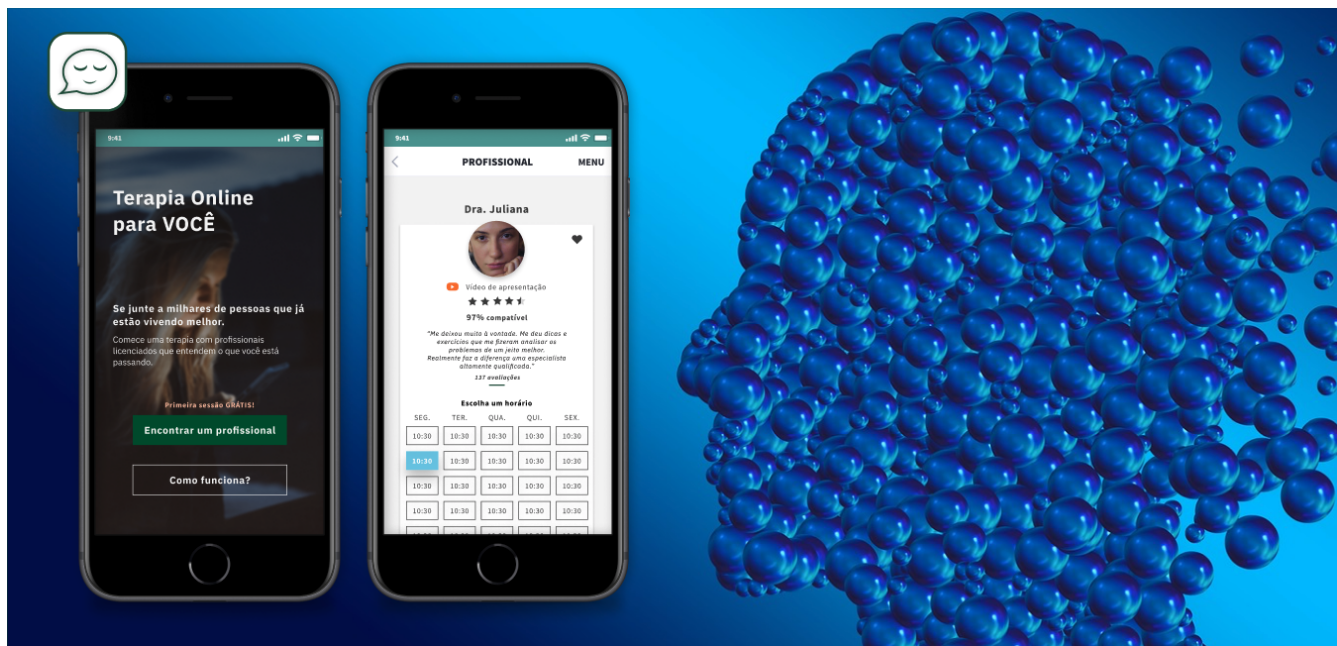


[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Carol Bozzi · [Follow](#)

Nov 3, 2019 · 7 min read



# Melhorando a saúde dos brasileiros que precisam de ajuda psicológica ou psiquiátrica — estudo de caso de UX



Como resultado, criamos uma plataforma que visa cuidar da saúde mental sem barreiras geográficas, o **Fala Aí**

## 1) O desafio:

Recebemos o seguinte desafio:

**Inovação na Saúde — psicologia como a profissão do futuro**

*Como aproveitar as oportunidades da telemedicina para melhorar a saúde dos brasileiros*




[Open in app](#)
[Get started](#)

distância. Recebemos a tarefa de **criar um produto para melhorar a vida de pessoas que precisam buscar ajuda psicológica.**

Para isso precisaríamos reconhecer **as principais dores dos psicólogos e pacientes e priorizar em que parte da solução trabalharíamos.** O foco é no atendimento e acompanhamento **sem barreiras geográficas.**

## 2) Entendendo o problema:

**Depression and Other Common Mental Disorders**

**Global Health Estimates**

World Health Organization

Health Topics ▾ Countries ▾ Newsroom ▾ Emergencies ▾ About Us ▾

**Suicide: one person dies every 40 seconds**

9 September 2019 | News release

**Progress in suicide prevention activities in some countries, but much more is needed**

The number of countries with national suicide prevention strategies has increased in the five years since the publication of WHO's first global report on suicide, said the World Health Organization in the lead-up to World Suicide Prevention Day on 10 September. But the total number of countries with strategies, at just 38, is still far too few and governments need to commit to establishing them.

"Despite progress, one person still dies every 40 seconds from suicide," said WHO Director-General, Dr Tedros Adhanom Ghebreyesus. "Every death is a tragedy for family, friends and colleagues. Yet suicides are preventable. We call on all countries to incorporate proven suicide prevention strategies into national health and education programmes in a sustainable way."

**Suicide rate highest in high-income countries; second leading cause of death among young people**

The global age-standardized suicide rate [1] for 2016 [2] was 10.5 per 100 000. Rates varied widely, however, between countries, from 5 suicide deaths per 100 000, to more than 30 per 100 000. While 79% of the world's suicides occurred in low- and middle-income countries, high-income countries had the highest rate, at 11.5 per 100

Media Contacts

**Alison Brunier**  
Communications Officer  
World Health Organization  
Telephone: +41 22 791 4468  
Mobile: +41 79 701 9480  
Email: bruniera@who.int

**Fadela Chaib**  
Communications Officer and Spokesperson  
WHO  
Telephone: +41 22 791 3228  
Mobile: +41 79 475 5556  
Email: chaibf@who.int

Related

Página da OMS. Fonte: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254610/WHO-MSD-MER-2017.2-ena.pdf>



[Open in app](#)[Get started](#)

Durante a primeira reunião da equipe definimos os possíveis perfis de usuários (personas), as nossas hipóteses e qual seria o nosso modelo de negócio.

### Modelo de negócio:

- Trata-se de um modelo Marketplace B2C e C2C (entre a plataforma e pacientes/profissionais da saúde e entre pacientes e profissionais da saúde);
- Facilidade de pagamento para o paciente (sessão avulsa ou pacote);
- Cobrança de mensalidades dos profissionais e pacientes; e
- Devemos ter uma opção de “**primeiro atendimento grátis**” para o profissional oferecer (caso julgue necessário). Acreditamos que isso pode ajudar a quebrar a barreira inicial dos pacientes “iniciantes”.

### 3) Criação de personas e jornada do usuário:

Nossas personas e jornadas dos usuários foram criadas com base no nosso *brainstorm* e na pesquisa exploratória que realizamos para compreendermos com mais profundidade o cenário. Posteriormente, ao realizarmos um questionário on-line, validamos e ajustamos as personas e suas jornadas.

#### Personas:

##### 1- Cristina (paciente)



**Cristina, 37**

**Gerente de Marketing | Carmo-RJ**

*"Gostaria de fazer terapia, mas não sei por onde começar. Acho que não teria dinheiro nem tempo".*




[Open in app](#)
[Get started](#)

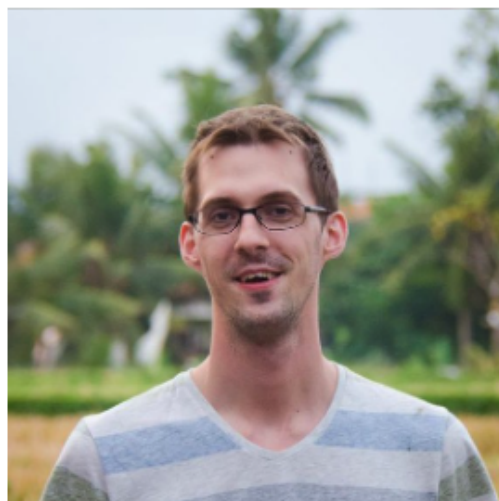
## Dores:

- Não sabe onde procurar um profissional e tem **vergonha** de perguntar;
- Tem o **orçamento apertado**;
- Mora em uma região do país onde não há muita oferta de profissionais.

	Busca de um profissional (pes...)	Cadastro e Escolha do profissi...	Atendimento	Experiência pós-consulta	Recomendação a outros pacie...
Fazendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscando indicações de profissionais com amigos e familiares;</li> <li>- Realizando pesquisas online;</li> <li>- Conversando com pessoas que já</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntando mais informações acerca dos profissionais selecionados;</li> <li>- Entrando em contato com os profissionais para ter mais informações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escolha de um local adequado;</li> <li>- Escolha do dispositivo ideal para o atendimento;</li> <li>- Escolha de acessórios (vai utilizar um</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avalia a experiência e o profissional;</li> <li>- Agenda novos atendimentos;</li> <li>- Cancelamento de atendimentos;</li> <li>- Cancelamento e reembolso de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomenda para amigos e familiares;</li> </ul>
Pensando	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Será que posso confiar nesse profissional?</li> <li>- Esse profissional será capaz de atender as minhas demandas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escolhi a pessoa certa?</li> <li>- E se eu não gostar?</li> <li>- Posso mudar de profissional?</li> <li>- Posso desistir dos atendimentos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O que eu devo falar?</li> <li>- Estou fazendo certo?</li> <li>- Vai funcionar?</li> <li>- Quantas sessões vou precisar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foi melhor do que eu pensei;</li> <li>- Vou marcar novas consultas;</li> <li>- Vou comprar mais créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer terapia à distância funciona.</li> </ul>
Sentindo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inseguro, nunca fez isso antes;</li> <li>- Com medo de não dar certo;</li> <li>- Com vergonha do que os outros vão pensar*.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medo de ter escolhido o profissional errado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não sabe se fez a escolha certa;</li> <li>- Desconfiança quanto à "imaterialidade" do processo;</li> <li>- Espero não ser interrompida pelo meu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfeito com a experiência;</li> <li>- Satisfeito de ter tomado essa decisão;</li> <li>- Sentindo-se feliz de ter feito algo para si.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aliviada de poder fazer a terapia em casa;</li> <li>- Orgulhosa de fazer algo para seu bem estar;</li> </ul>
Aproveitamento					
Relevância					
Utilidade					
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sigilo;</li> <li>- Confiança;</li> <li>- Profissionais qualificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canal de atendimento;</li> <li>- Formulários simplificados;</li> <li>- Parcerias com planos de saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gravação local para caso a conexão caia;</li> <li>- Dicas de como otimizar o atendimento (em termos de equipamento);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle de créditos e pagamentos;</li> <li>- Gerenciamento de atendimentos e agenda;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compartilhamento da avaliação;</li> <li>- Ferramenta de avaliação;</li> </ul>

### Jornada da Cristina

## 2 - Renato (paciente)



**Renato, 31**  
T.I. | Toronto, Canadá

*"Aceitei uma nova oportunidade de trabalho em outro país, mas não quero interromper a minha terapia que é essencial para mim".*

O Renato tem um histórico de depressão, por isso, as sessões de terapia têm sido fundamentais para a sua saúde. Diante do novo desafio não quer regredir e confia muito no seu terapeuta.







Open in app

Get started

ninguém;

- Durante alguns episódios de depressão teve dificuldade em sair de casa;
- Sua rotina é estressante e muito atarefada;
- Tem medo da língua ser uma barreira no atendimento.

	Busca de um profissional (pes...)	Cadastro e Escolha do profissi...	Atendimento	Experiência pós-consulta	Recomendação a outros pacie...
Fazendo	- Está trabalhando no novo escritório / novo país *	- Preenche o mínimo necessário, apenas para conhecer a ferramenta.	- Conectando na plataforma;	- Agenda novas consultas;	- Recomenda a outras pessoas na mesma situação;
Pensando	- "Será que consigo me conectar com um profissional aqui no país novo? ou vou ter que fazer remoto? Será que vão me entender aqui?"	- Navega entre os comentários - Olha fotos dos profissionais e "É, até parece legal aqui..." "Os preços estão parecidos com o que eu costumava pagar antes"	- Conversando com o profissional durante a sessão; - Escolha de um local adequado;	- Compra de mais créditos; - Compra de medicação controlada;	- Avaliação do atendimento;
Sentindo	- "Será que a internet vai funcionar direito?" - Vou conseguir me conectar emocionalmente com o meu terapeuta	- Não me sinto tão sozinho. "Vejo várias pessoas usando" - Pressionado. "Tenho que fazer uma escolha"	- Aliviado por ver uma cara conhecida; - Feliz por ter tentado algo novo; - Apreensivo: "Será que terei acesso à mesma medicação aqui?"	- Como vou ter acesso a receita médica? - O pagamento vai dar certo? - Como vou receber a receita? - Vão aceitar na farmácia?	- Que bom que posso dividir meus problemas com alguém que já me conhece, vou recomendar a outras pessoas. - Sente empatia por outros expatriados; - Orgulhoso de poder ajudar outras pessoas ao dividir sua experiência
Aproveitamento					
Relevância					
Utilidade					
Oportunidades	- Divulgação em comunidades locais para Expats - Conteúdo especializado para quem mudou de país	- Perguntas frequentes para a realização do cadastro; - Serviço de busca de especialista por nome;	- Convênio com médicos locais para prescrição de medicamentos controlados; - Gravação local para caso a conexão	- Entrega de receita médica (correios, via mensageiro, assinatura eletrônica?) - Controle de créditos e pagamentos; - Gerenciamento de atendimentos e	- Ferramenta de avaliação (do profissional e da experiência com a plataforma); - Compartilhamento da avaliação;

Jornada do Renato

### 3 - Dr. Furtado (profissional da saúde)



**Dr. Furtado, 57**  
Psiquiatra | São Paulo - SP

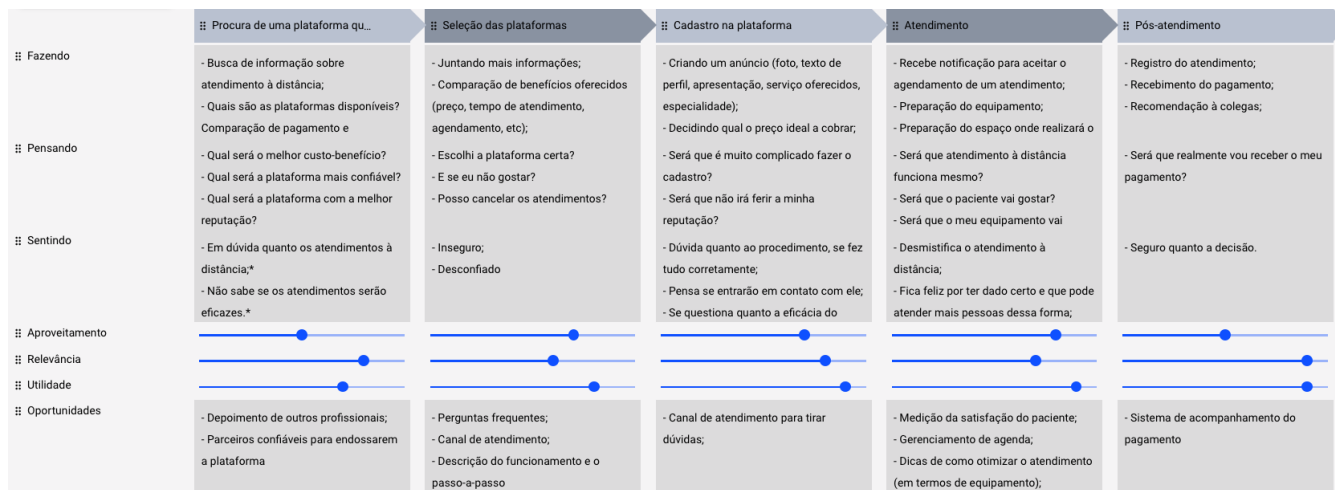
*"Quero manter o contato com os meus pacientes que têm problemas de mobilidade ou se mudaram. Atendo e já atendi muitos pacientes e às vezes é difícil organizar os seu históricos."*

Dr. Furtado, profissional experiente, já atendeu e atende muitos pacientes e alguns acompanha há anos. Organizar as fichas e a agenda, pode ser um tanto complexo. Tem visto seus pacientes se mudarem de região, gostaria de continuar o tratamento e a



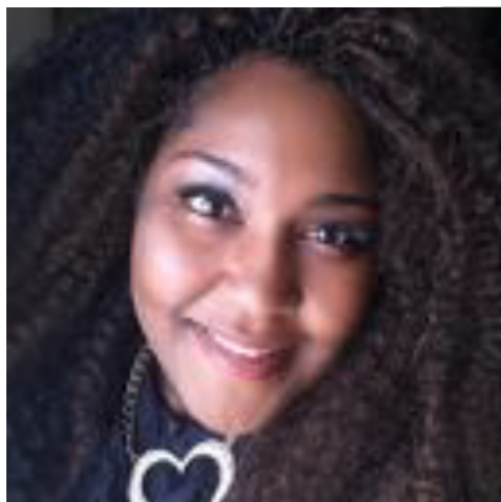

[Open in app](#)
[Get started](#)

- Não consegue dar prosseguimento ao tratamento de pacientes que se mudaram;
- Tem dificuldade em manter os históricos dos pacientes organizados.



Jornada do Dr. Furtado

#### 4 - Priscila (profissional da saúde)



**Priscila, 26**  
Psicóloga | São Paulo - SP

*"Como faço para buscar pacientes?"*

A Priscila é recém-formada e está em busca de pacientes para iniciar a sua carreira.

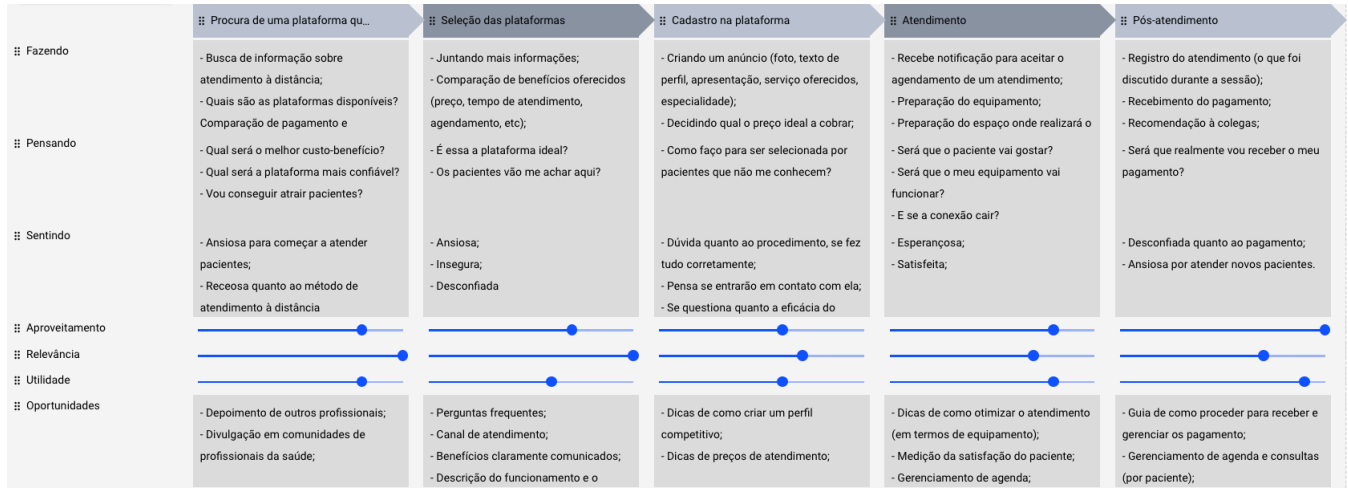
**Dores:**

- Dificuldade para conseguir pacientes e começar a atender;




[Open in app](#)
[Get started](#)

## • Quer adquirir experiência.



Jornada da Priscila

Com base nas personas e suas jornadas, identificamos as seguintes oportunidades:

### RENATO:

- Forma de pagamento facilitado (mesmo do exterior);
- Flexibilidade na marcação dos atendimentos;
- Gerenciamento das consultas e notificações para não esquecer dos atendimentos; e
- Possibilidade de indicar profissionais para ingressarem na plataforma.

### CRISTINA:

- Escolha de profissional de acordo com o perfil;
- Transparência quanto ao valor cobrado por cada profissional;
- Depoimento e avaliações feitas por outros pacientes;
- Flexibilidade na remarcação das consultas; e
- Possibilidade de realização de um atendimento gratuito.

### DR. FURTADO:

- Atendimento via videoconferência / telefone;
- Atalho rápido para pacientes em risco;
- Histórico com as recomendações em caso de emergência; e
- Acompanhamento via *Wearables* com recomendações em casos de oscilação ou crises.

### PRISCILA:

- Plataforma de divulgação dos serviços de psicologia de acordo com o seu perfil;
- Consultório virtual para atendimento à distância;
- Local físico para que possa atender os pacientes de tempos em tempos; e
- Opção de agenda com serviços comunitários (consultas populares).

## 4) Questionário:

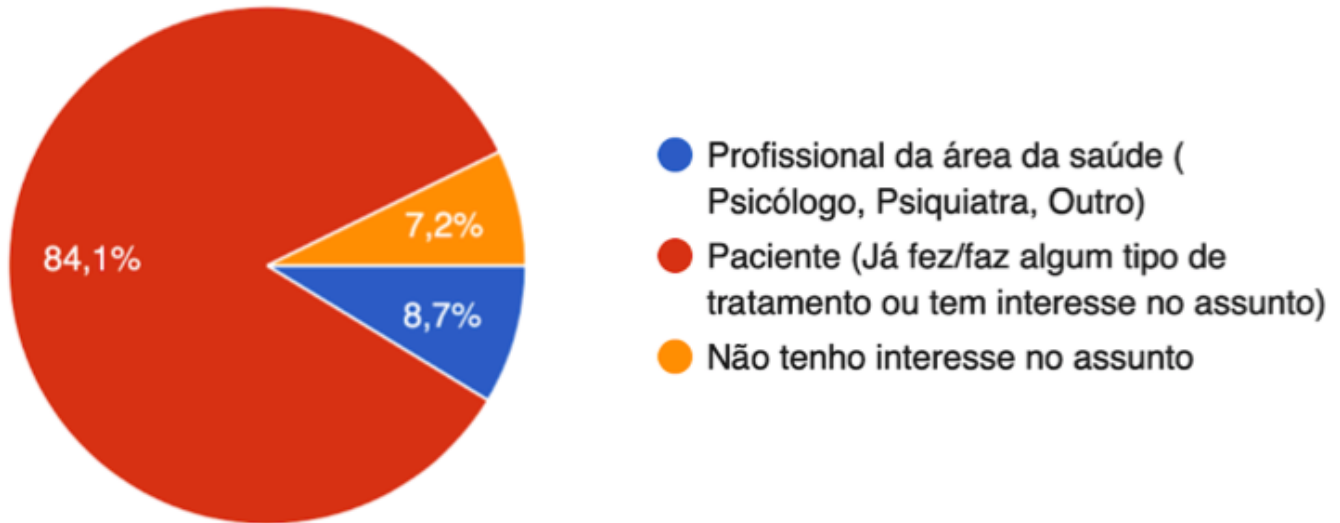
Para validarmos as personas e as jornadas criamos um questionário on-line utilizando a ferramenta *Google Forms*. Além da validação das personas, foi possível nos



[Open in app](#)[Get started](#)

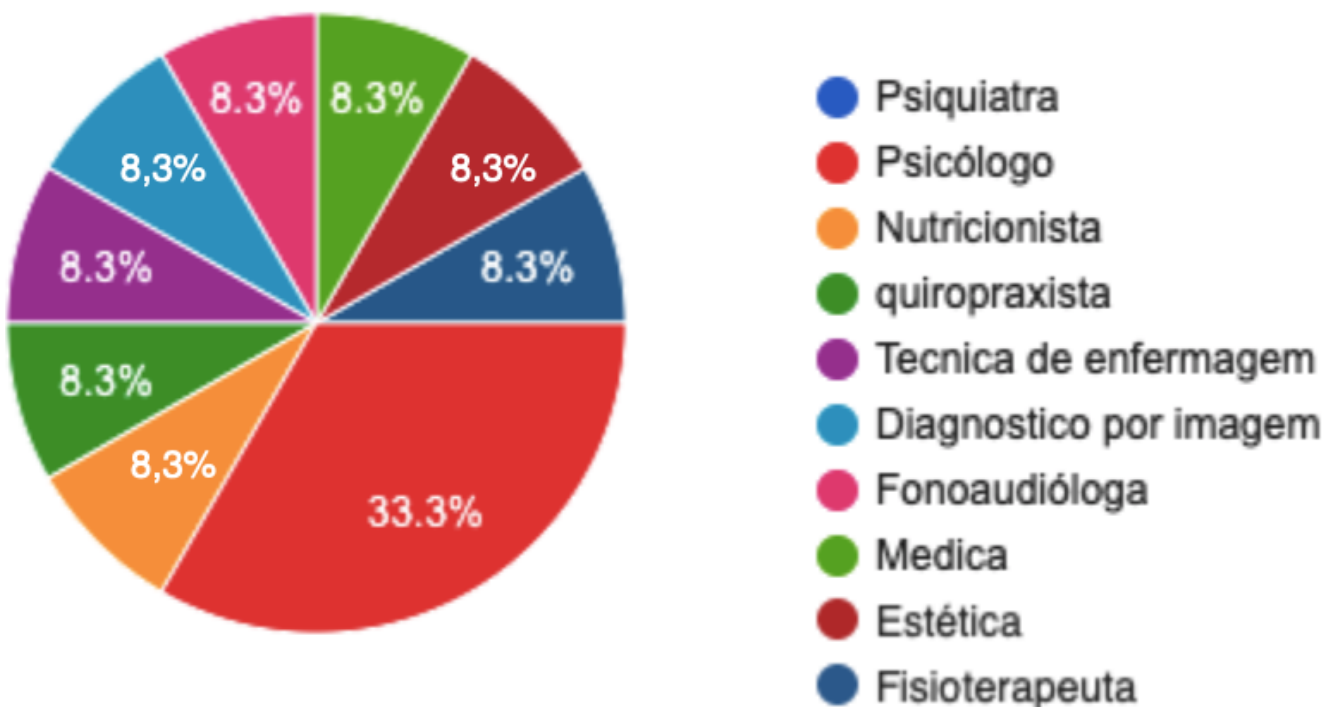
pessoais do grupo.

Tivemos 138 respondentes:



Resposta à pergunta: Como você se identifica?

#### 4.1 Sobre os profissionais da saúde:



Resposta à pergunta: Você trabalha com saúde mental exercendo a profissão de...





[Open in app](#)[Get started](#)

- Alguns verbalizaram não acreditarem nos atendimentos realizados à distância:

*“não gosto”, “ineficaz”, “não serve”, “não sou a favor”, “às vezes não é suficiente”*

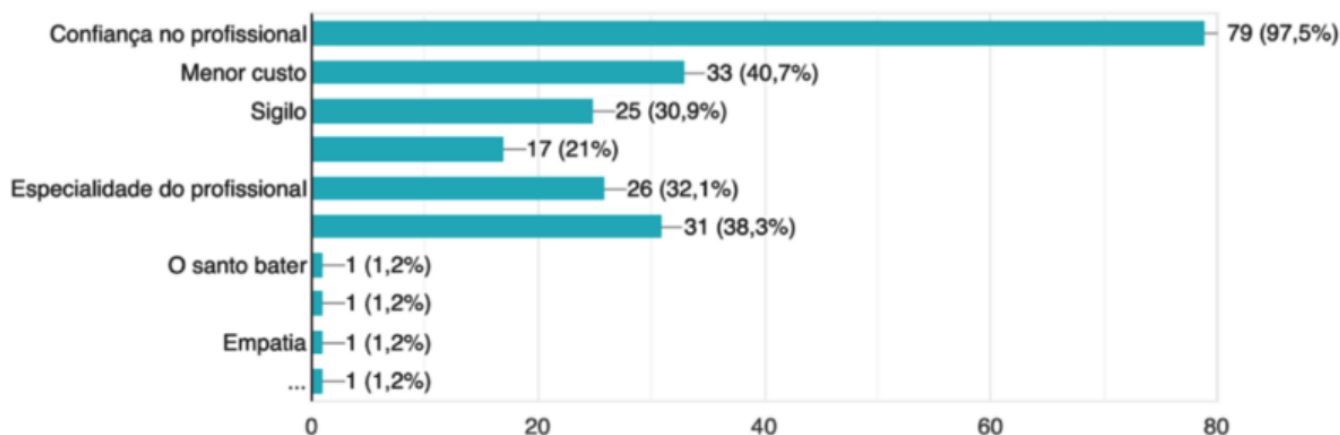
#### 4.2 Ferramentas utilizadas para atendimento à distância:

- 60%: *Whatsapp, Skype e Zoom*;
- 20%: e-mail/telefone;
- 20%: plataforma/aplicativos especializados.



#### 4.3 Sobre os pacientes:

Por meio da pesquisa, descobrimos quais são os fatores fundamentais para o relacionamento entre paciente e profissional assim como as razões pelas quais os pacientes não fazem terapia.



Resposta à pergunta: O que é mais importante para você?




[Open in app](#)
[Get started](#)


Resposta à pergunta: Por que você nunca fez terapia?

#### 4.4 Algumas conclusões:

- A terapia **ainda é considerada um tabu**, as pessoas sentem-se **envergonhadas** em buscar ajuda, ou simplesmente acham que a terapia **não é necessária**;
- O **custo** é uma das maiores barreiras para iniciar-se uma terapia;
- **Confiança** no profissional é o item mais importante para os pacientes;
- O atendimento à distância ainda **não é uma opção bem aceita** entre os profissionais da saúde mental.

#### 5) Ideação:

Terminada a etapa exploratória, partimos para a geração de soluções. Cada membro do grupo esboçou suas ideias primeiramente no papel.

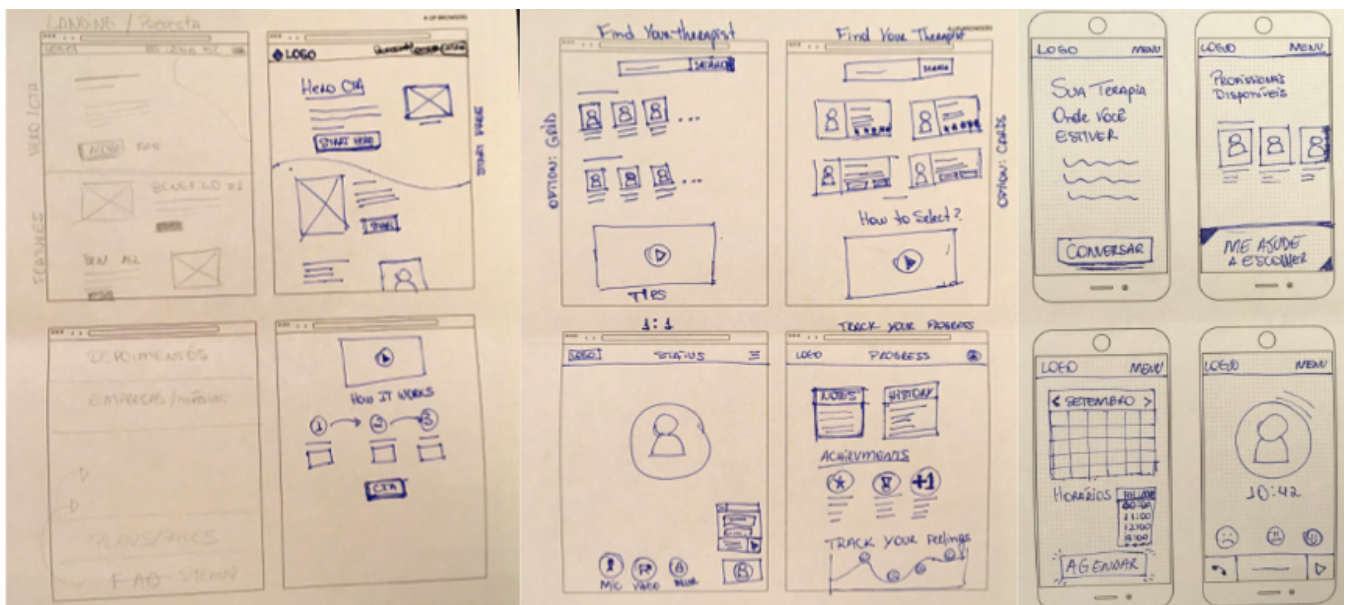
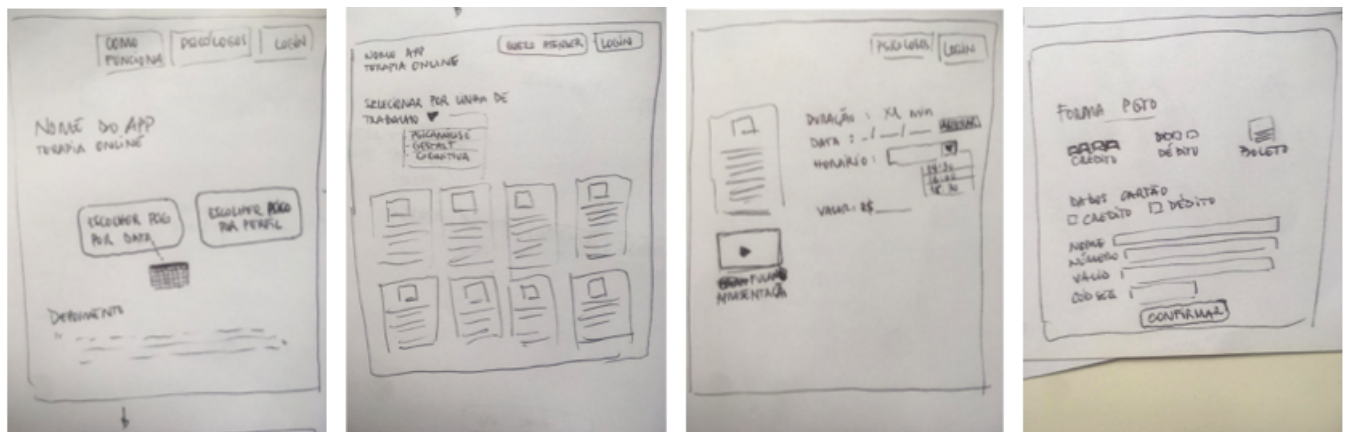
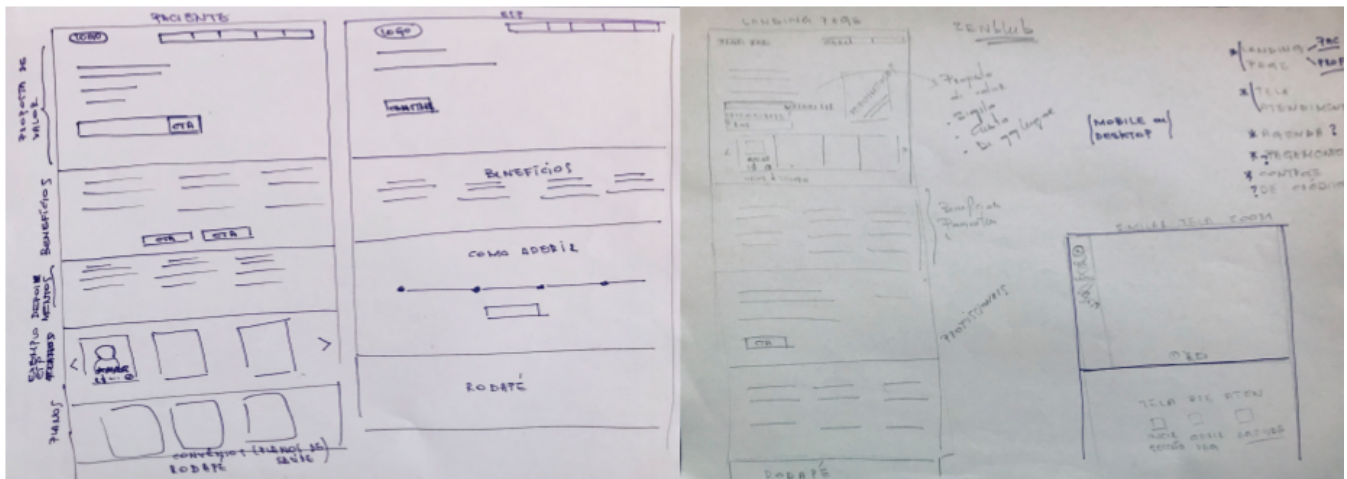
#### 5.1 Rabiscoframes:





Open in app

Get started



## 5.2 Benchmark:



[Open in app](#)[Get started](#)

- Psicronos: [psicronos.pt](https://psicronos.pt)
- Zenklub: [zenklub.com.br](https://zenklub.com.br)
- O Psicologo Online: [psi.opsicologoonline.com.br](https://psi.opsicologoonline.com.br)
- Fala Freud: [falafreud.com.br](https://falafreud.com.br)
- Expire: [expire.com.br](https://expire.com.br)
- Therapy Chat: [therapychat.com](https://therapychat.com)
- Talk Space: [talkspace.com](https://talkspace.com)
- Vandla: [vandla.com](https://vandla.com)

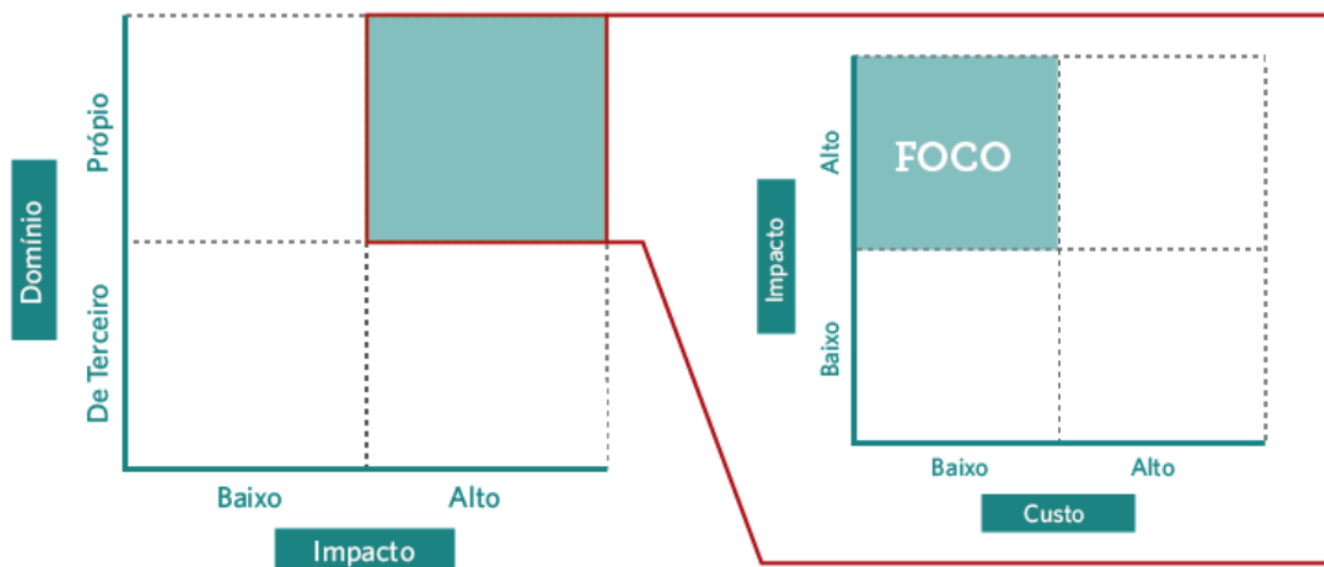
Com base nas respostas do questionário e na nossa pesquisa exploratória pensamos em algumas soluções para a plataforma, além daquelas já sugeridas durante o nosso primeiro *brainstorm*:

- Triagem (*Chat*, *Bot*, questionários);
- Garantia de sigilo e confidencialidade;
- Ativação de modo anônimo (modificar voz e vídeo com *blur*);
- Facilidade de pagamento;
- Opções de contrato (assinatura digital);
- Agenda para marcação de consultas;
- Controle de pagamento (ou controle dos créditos);
- Área para registro do progresso do paciente;
- Área para prescrição de receitas de medicações (controladas ou não);
- Depoimentos/avaliação dos profissionais;
- Convênios com planos de saúde;




[Open in app](#)
[Get started](#)

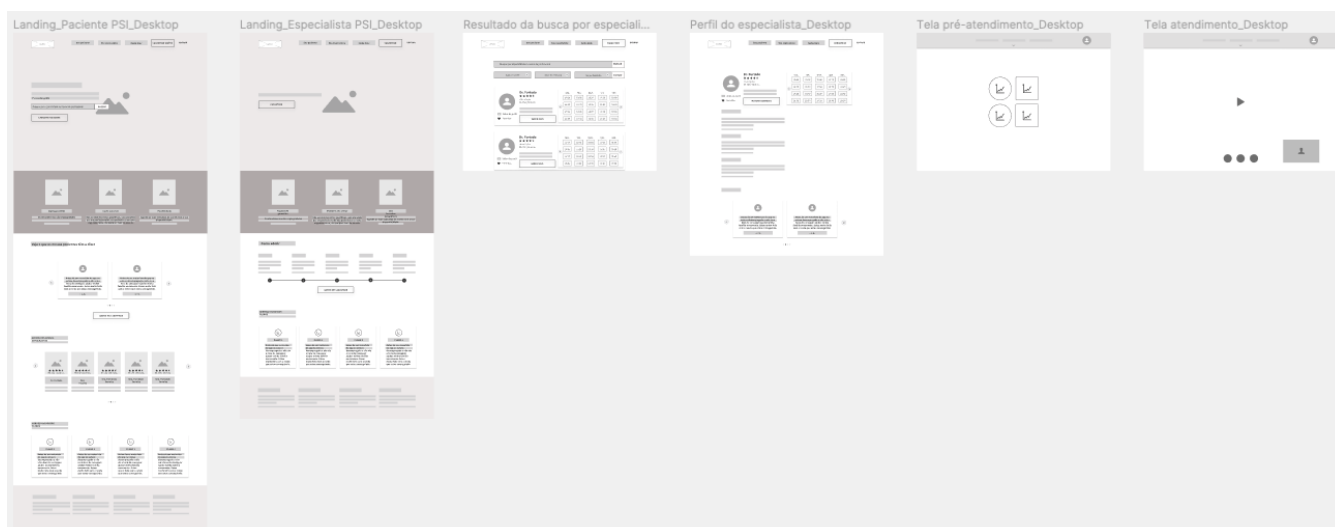
Utilizamos uma **matriz de impacto vs. esforço** para determinar quais as soluções deveríamos seguir.



Matriz de esforço e impacto. Fonte: Créditos: sebrae.com.br

### 5.3 Wireframe:

A partir dos rabiscoframes e geração de soluções, criamos os **wireframes** para desktop e mobile.



Wireframe desktop

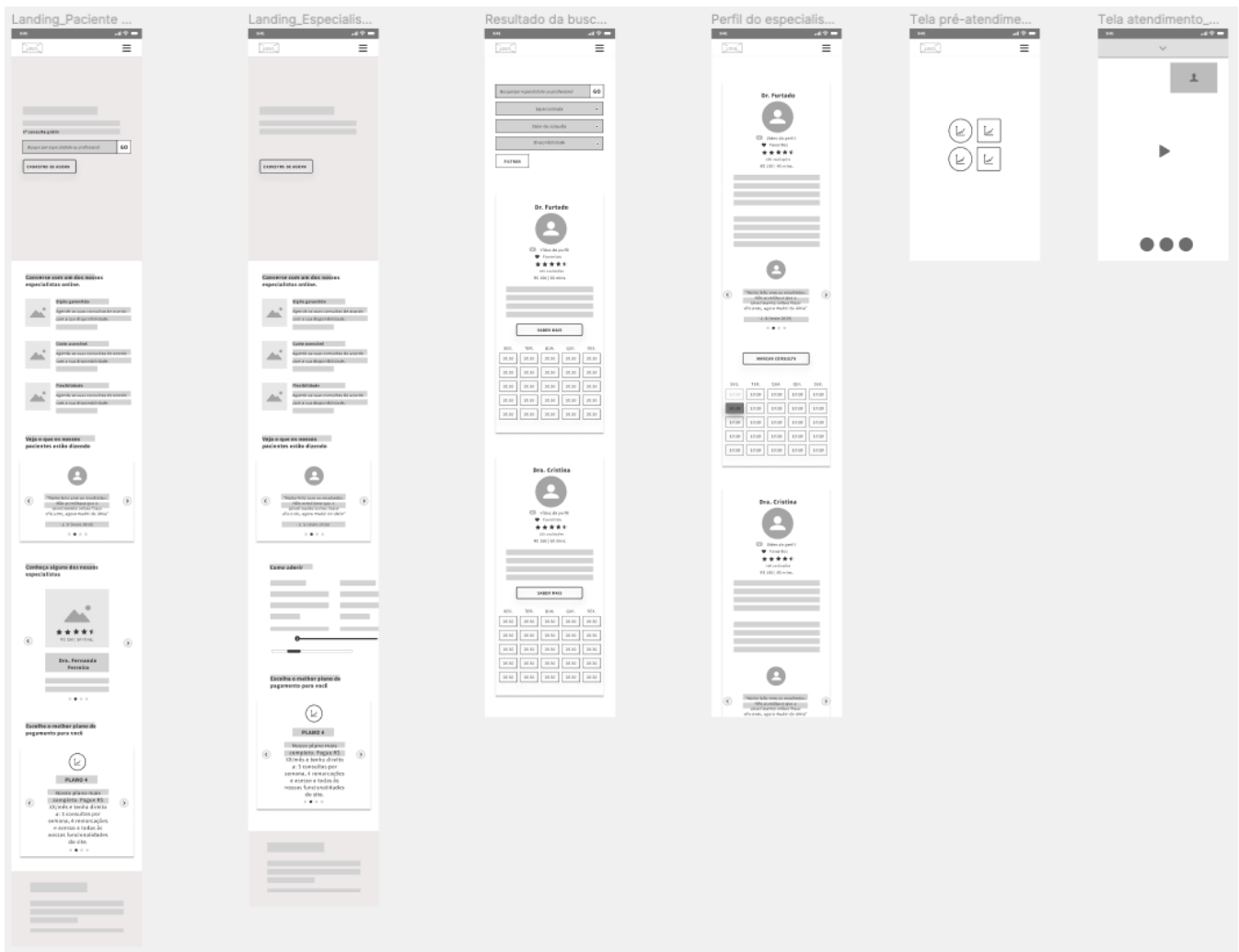






Open in app

Get started



Wireframe mobile

## 5.4 Style guide:

O próximo passo foi definir a nossa **paleta de cores** e conferir se os níveis de contraste estavam adequados.

UI / Colors / Brand			UI / Colors / Dark & Light			Contrast		
Primary -1 #21533F	Primary 0 #003333	Primary +1 #003333	Dark -1 #555555	Dark 0 #333333	Dark +1 #666666	Background Primary 0 and text Light -1 8.36 Acessibilidade	Background Light 0 and text Dark +2 11.81 Acessibilidade	Background Success and text Dark +2 8.30 Acessibilidade
Secondary -1 #F06A42	Secondary 0 #F06A42	Secondary +1 #F06A42	Light -1 #F0F0F0	Light 0 #F0F0F0	Light +1 #F0F0F0	Background Secondary 0 and text Dark +2 4.93 Acessibilidade	Background Light 0 and text Dark +1 10.34 Acessibilidade	Background Error and text Dark +2 7.18 Acessibilidade
UI / Colors / Helpers						Background Secondary -1 and text Light +1 7.13 Acessibilidade	Background Light -1 and text Dark +2 12.02 Acessibilidade	Background Warning and text Primary +1 11.57 Acessibilidade
						Background Dark 0 and text Light -1 6.39 Acessibilidade	Background Light -1 and text Dark +1 10.42 Acessibilidade	Background Info and text Dark +1 10.43 Acessibilidade



Open in app

Get started

flexibilidade e ampla adoção. Também foram feitos os estudos dos botões.

UI / Typo / Left / Headings

H1 - IBM Plex Sans

H2 - IBM Plex Sans

H3 - IBM Plex Sans

H4 - IBM Plex Sans

H5 - IBM Plex Sans

H6 - IBM Plex Sans

UI / Typo / Center / Headings

H1 - IBM Plex Sans

H2 - IBM Plex Sans

H3 - IBM Plex Sans

H4 - IBM Plex Sans

H5 - IBM Plex Sans

H6 - IBM Plex Sans

UI / Typo / Left / Paragraphs

Small - IBM Plex Sans

P regular - IBM Plex Sans

P italic - IBM Plex Sans

P bold - IBM Plex Sans

UI / Typo / Center / Paragraphs

Small - IBM Plex Sans

P regular - IBM Plex Sans

P italic - IBM Plex Sans

P bold - IBM Plex Sans

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

SECUNDÁRIO

SECUNDÁRIO FLAT

SECUNDÁRIO ROUND

SECUNDÁRIO PILL

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

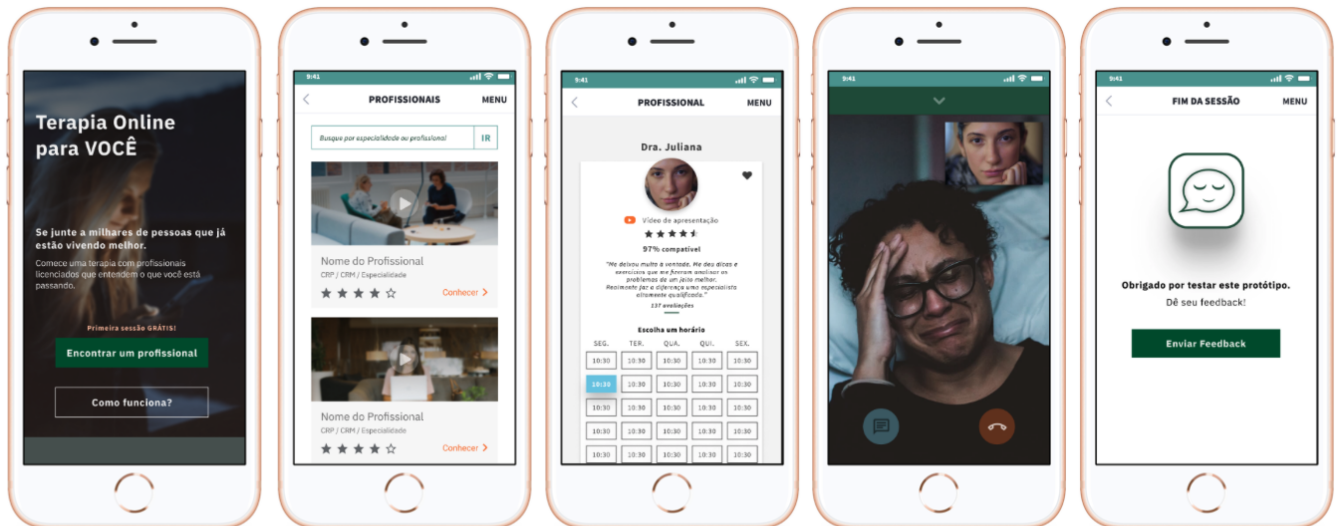
BOTÃO PRIMÁRIO

BOTÃO PRIMÁRIO

Estudo de tipografia e botões

## 5.5 Protótipo:

O protótipo foi a última etapa do processo de criação. Ressaltamos que ainda é uma versão inicial.



Protótipos

## 6) Aprendizados:

Para futuramente desenvolvermos mais o nosso protótipo, foram realizados alguns

testes exploratórios com usuários. Por estar em uma fase muito inicial, não testamos



[Open in app](#)[Get started](#)

cuidado para não causar mal-estar;

- Mostrar os **valores cobrados** por cada profissional é importante para a escolha;
- “Compatibilidade” vs. “Confiabilidade”: foram termos que causaram confusão durante os testes;
- “**Como funciona**”: a importância de ter um passo-a-passo bem claro foi um item mencionado por alguns voluntários durante os testes;
- O objetivo das porcentagens que indicavam a compatibilidade do profissional e as estrelas indicando a avaliação, não ficou claro;
- Os usuários dos testes sentiram falta de uma tela de confirmação, antes de iniciarem a sessão, assim como da indicação da especialidade do profissional;
- Havia alguns erros de português e inconsistências entre termos, é essencial realizar uma revisão minuciosa para desenvolver o protótipo para testes futuros.

## 7) Equipe:

Nosso time trabalhou de forma 100% remota de diversas cidades do mundo e com diferentes fuso horários.

Carolina Bozzi (Lisboa): [carolbozzi@gmail.com](mailto:carolbozzi@gmail.com)

Leonardo Merlin (Amsterdã): [hackathonux@leonardomerlin.com.br](mailto:hackathonux@leonardomerlin.com.br)

Maira Prado (Chicago): [mairaprado1@gmail.com](mailto:mairaprado1@gmail.com)

Silvia Meyer (Curitiba): [silvianevesmeyer@gmail.com](mailto:silvianevesmeyer@gmail.com)

Sign up for UX Collective Brasil





Open in app

Get started

