

[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Walter Darcie Neto · [Follow](#)

Oct 21, 2019 · 8 min read



# Como solucionamos o fluxo de compra de hospitais usando o Design Sprint 2.0 — estudo de caso

O carrinho de compras de um e-commerce já não é mais tão desafiador para um designer quanto já foi há um tempo atrás. É um assunto já bem estressado pela comunidade e hoje temos um vasto material disponível de cases de sucesso espalhados pela internet. Mas as coisas podem começar a ficar mais complicadas quando se trata do mercado da saúde.

Como solucionamos o fluxo de compra de hospitais usando o Design Sp...



A Bionexo



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

transparência na aquisição de produtos. Sua solução de compras funciona como um

leilão reverso: o hospital abre uma cotação com os produtos que ele deseja adquirir, os fornecedores respondem e, ao término do prazo, o comprador seleciona as melhores ofertas e realiza a compra.

O processo de compras é muito mais complexo que o de um e-commerce comum, pois os fornecedores possuem faturamento mínimo para venda, existe compra conjunta entre hospitais, marcas homologadas, documentação necessária para venda de determinados medicamentos e materiais, etc. Apesar de já ter uma solução sólida para isso, a empresa está procurando uma melhoria dentro deste fluxo.



Sala dedicada ao Design Sprint

## O Design Sprint 2.0

Nós já tínhamos na empresa pessoas com bastante entendimento sobre o problema,



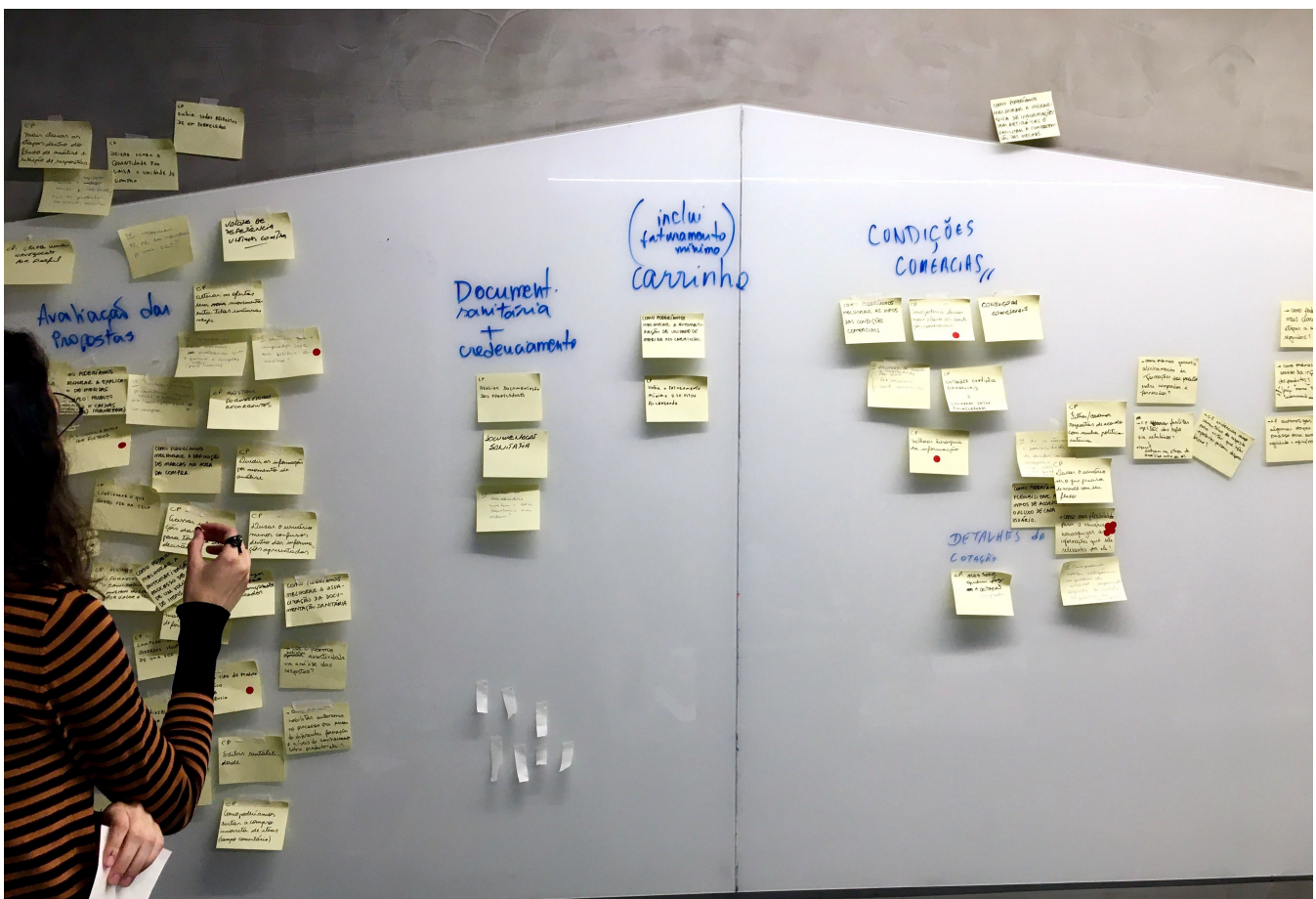


[Open in app](#)[Get started](#)

O Design Sprint é uma metodologia de resolução de problemas criada por Jake Knapp, designer do Google, que usou e aprimorou a técnica dentro da Google Ventures, a aceleradora de startups da gigante do vale do silício. Após sua publicação no livro *Sprint*, uma agência de design, a *AJ&Smart*, se especializou e aprimorou o método, chamando-o assim de Design Sprint 2.0.

O método parte da premissa que exista um grande problema a ser solucionado e aplica uma série de dinâmicas, transformando este problema em uma solução testada e validada em apenas 5 dias. A versão 2.0 da sprint é ainda mais ambiciosa, reduzindo este tempo para 4 dias.

Para a sprint envolvemos a área de gestão de clientes, desenvolvedores, designers e PMs do produto. Tínhamos assim uma equipe multidisciplinar com um vasto conhecimento sobre o problema. Após o planejamento da agenda e compra de materiais, demos início ao Design Sprint.



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

## Dia 01 — Imersão e ideação

Iniciamos o projeto na terça-feira. Todos os envolvidos estavam na sala animados com a proposta do sprint. Começamos então a dinâmica de *como poderíamos*.

Colocamos um timebox de 20 minutos e pedimos para que todos comentassem sobre o problema. Enquanto um falava os outros anotavam em postits, em forma de pergunta, sempre iniciando a frase com "*Como poderíamos... ?*".

O número de pontos destacados nesta reunião é muito grande, mas existe um truque para garantir que todos tenham lido o que os outros escreveram. Demos 15 minutos para que as pessoas organizassem os postits em categorias. É muito interessante em ver como as pessoas se engajam com esta tarefa, e em pouco tempo todo o grupo já está bem inteirado nos principais desafios colocados.

### Note and vote

Depois disso fazemos a votação para definição dos problemas que serão discutidos na sprint. Essa dinâmica é chamada de "*note and vote*" e é usada diversas vezes no Design Sprint. O objetivo é tomar decisões em grupo evitando discussões sem fim entre as pessoas.

Pedimos para que cada participante, diante de todas as anotações agrupadas na lousa, votasse em um 2 problemas. Depois a decisora da sprint, a PM do produto, teve 4 votos para distribuir.

Usamos o mesmo modelo de dinâmica "*note and vote*" para definir o objetivo de longo prazo da sprint e as questões a serem respondidas. Estes pontos foram destacados na lousa e nos guiaram até o último dia.

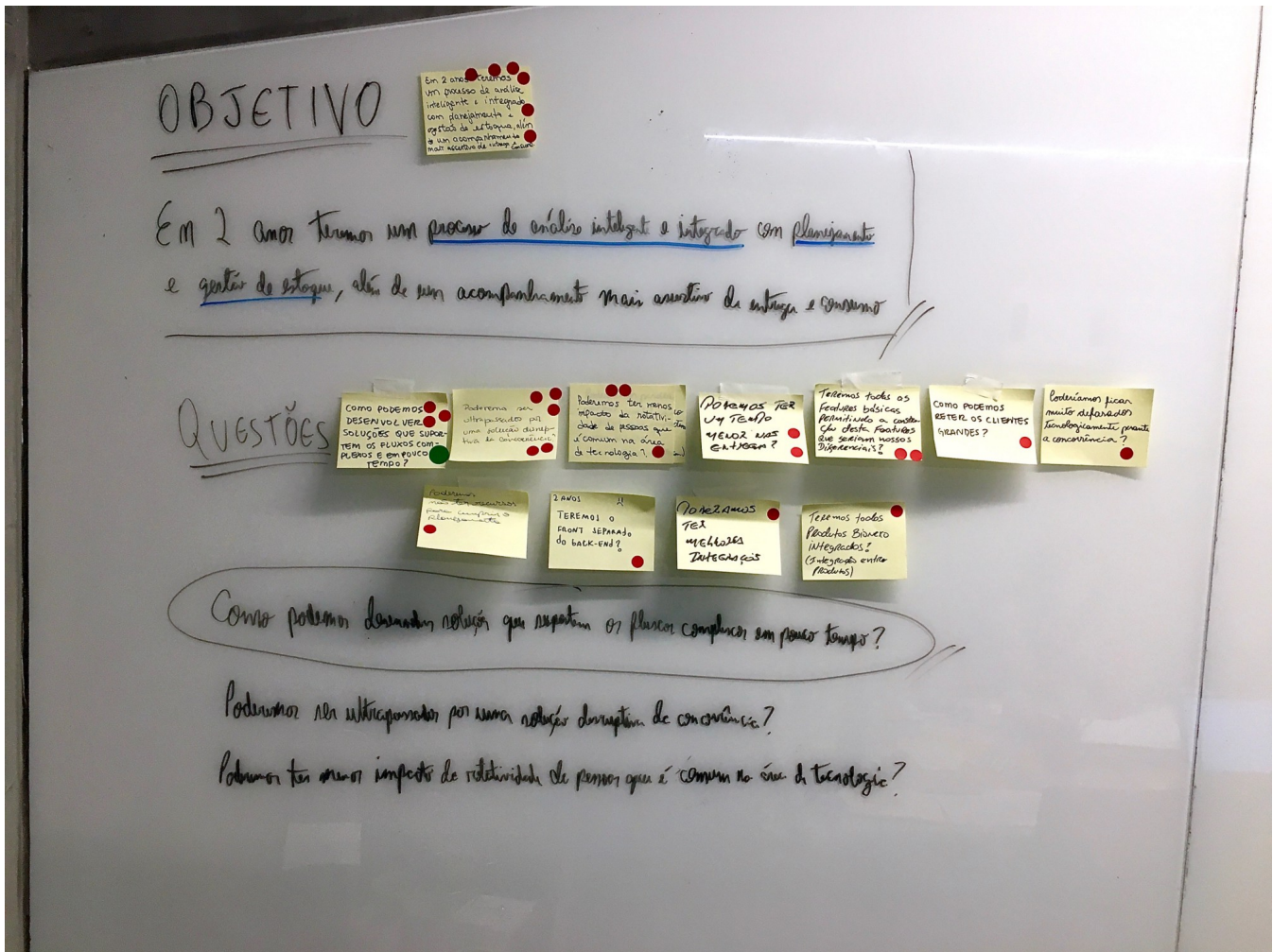






Open in app

Get started



Objetivo do sprint e questões a serem respondidas

## O mapa

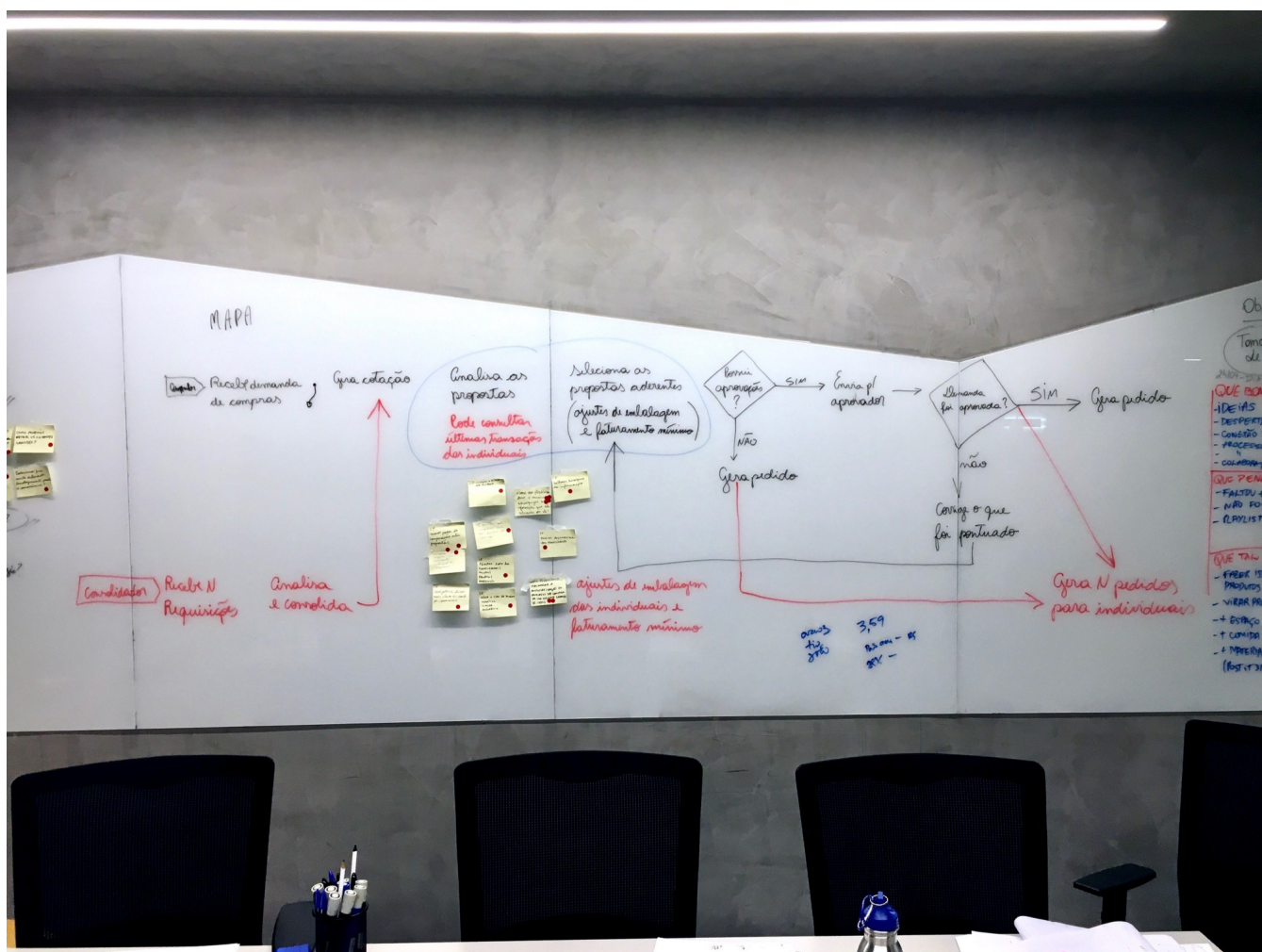
Antes do almoço fizemos um mapa da jornada do usuário. O mapa não precisa ter muitos detalhes, pois o objetivo é apenas destacar qual parte estava o problema que queríamos atacar. Depois de montado, colamos os postits mais votados na dinâmica de "como poderíamos" no mapa e ficou claro o ponto que devíamos atuar: análise e seleção de respostas dos fornecedores.





Open in app

## Get started



O mapa

## Lightning demos

Após o almoço saímos da fase de imersão e entramos na ideação das propostas. Damos 25 minutos para que cada um na sala pesquisasse 3 referências, de produtos internos ou externos, e anotasse em um postit a principal ideia de cada uma. Esta é a dinâmica de lightning demos.

Foi um momento importante também para que os designers mostrassem trabalhos antigos ainda não implementados que ajudariam a solucionar o problema. Ao final da pesquisa cada um teve 3 minutos para apresentar cada solução. Tivemos ótimas discussões sobre ideias diversas, desde e-commerces até SaaS.

## Sketch





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

O sketch deve ser auto explicativo, pois não revelamos quem fez a solução no dia seguinte. A ideia é tirar viés do desenho, pois as pessoas ficam mais abertas a criticar sem saber exatamente quem foi que produziu a solução.



Criação dos sketches

## Dia 02 — Decisão e storyboard

Iniciamos o segundo dia com a dinâmica do museu de arte. Com todas as soluções penduradas na parede, demos 20 minutos para que cada um analisasse os desenhos propostos e marcassem com um adesivo de bolinha os pontos de maior interesse. Incentivamos também que dúvidas ou pontos de interesse fossem escritos em postits e colados abaixo do sketch, para que pudéssemos analisar mais tarde.





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

Soluções expostas no nosso museu de arte

## Speed critique

Fizemos uma sessão rápida de crítica das propostas. Em 1 minuto sintetizamos cada sketch e abrimos para uma rápida discussão sobre o que foi proposto. Foi muito interessante ver que, por mais que a plataforma já seja consolidada por 20 anos no mercado, tivemos 10 ideias diferentes e criativas de como melhorar o fluxo de trabalho do nosso usuário, todas com pontos muito pertinentes.

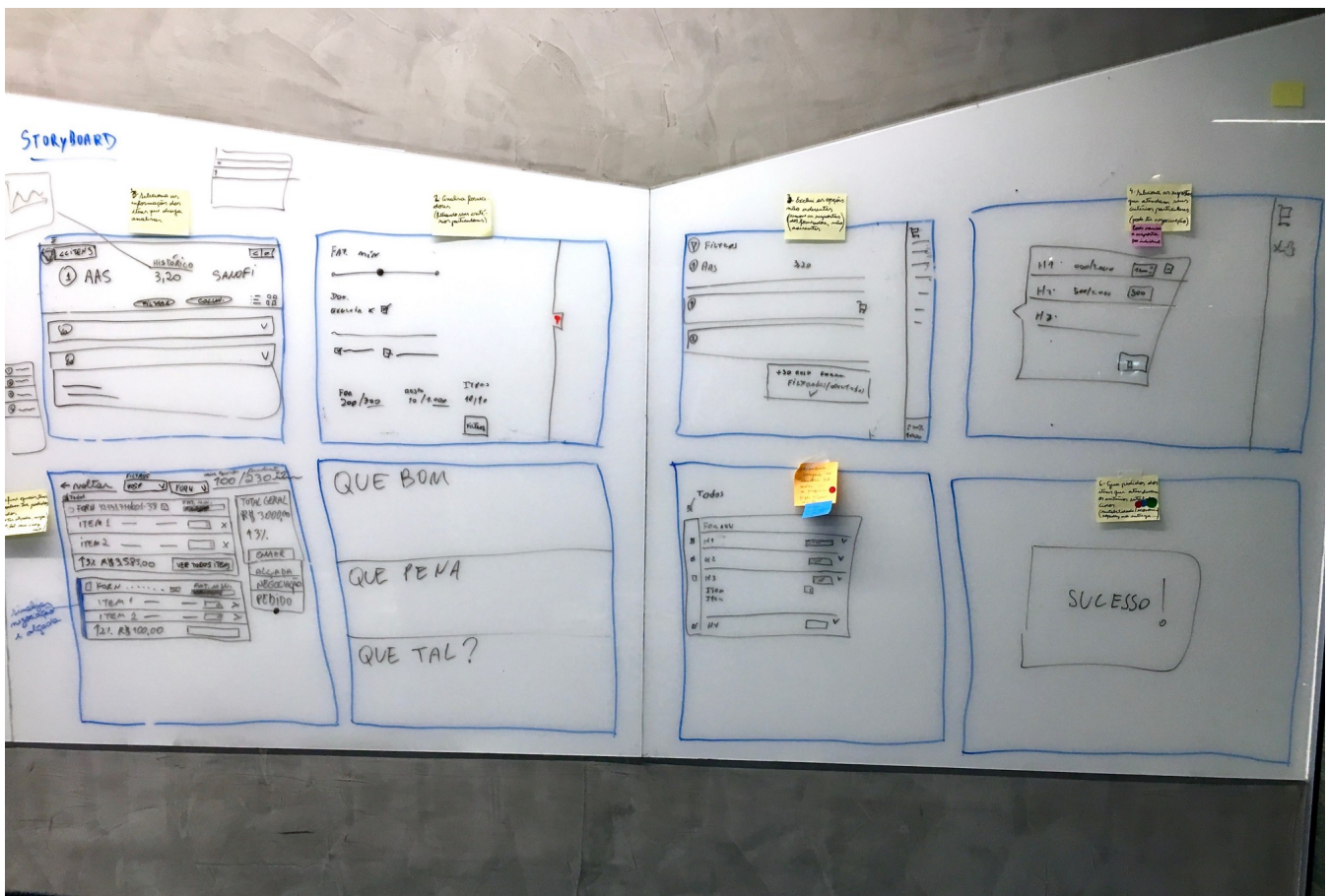
Fizemos mais uma sessão de votação para decidir qual seria a solução prototipada e testada. Foram escolhidas 2 ideias que estavam mais maduras, mas pontos interessantes de outros sketches também foram considerados e corroboraram para o protótipo final.



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

Esta etapa foi a mais difícil. Percebemos que todos tinham uma boa ideia sobre qual era o problema a ser atacado, o que facilitou a tomada de decisão das etapas anteriores. Mas agora era a hora de aterrissar para uma solução final. E foi aí que as divergências apareceram.

Foram 2 horas e meia de discussões, rabiscos na lousa e muito debate. Mas no final o time tomou a decisão de quais telas seriam testadas e todos concordaram com o que foi proposto. Foi neste momento que tomamos a decisão de focar no fluxo de compra conjunta, onde um consolidador é encarregado de fazer as compras para vários hospitais diferentes. Fizemos isto pois era o cenário que tinha mais complexidade. Tendo essa parte resolvida, outros fluxos também seriam contemplados.



Storyboard concluído

## Dia 03 — Protótipo





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

teste de usabilidade.

Foi um dia bastante intenso, mas muito produtivo. Procuramos nos alinhar bastante e desenhar realmente só o que seria testado, deixando algumas funcionalidades apenas com marcações. Essa priorização foi muito importante para que pudéssemos terminar o protótipo inteiro em apenas um dia e validar as ideias trazidas durante os dias anteriores.

No final do dia tínhamos um protótipo navegável com todo o fluxo que queríamos necessário, com dados reais trazidos pela equipe e um roteiro de tarefas para o teste de usabilidade. Antes de terminar o dia aplicamos o teste internamente para ver se não havia nenhum problema. Usamos o fim do dia para fazer as alterações finais.



Processo de prototipação colaborativo

## Dia 04 — Testes de usabilidade





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

Após o teste colamos os postits no quadro indicado e começamos a passar a limpo os pontos fortes e fracos das ideias que tivemos. Nossa conclusão foi que a ideia no geral atendia o que esperávamos, mas era necessário alguns ajustes para que fosse mais aderente ao dia a dia dos nossos usuários.



Analisando os pontos destacados durante o teste de usabilidade

No final da sprint retomamos às anotações feitas no primeiro dia e discutimos sobre o que foi ou não atendido com o protótipo final. A sensação geral foi muito boa, a maioria dos pontos tinham sido contemplados pelo menos em partes.

O design sprint nos ajudou muito a manter todos os envolvidos no projeto focados durante os 4 dias. Também tornou possível priorizar os pontos mais latentes e nos trouxe diversas soluções para isso. Foi muito importante também poder validar muito





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

valioso pois evitara reações durante o desenvolvimento.

Não tem nada de mágico sobre a metodologia. Não é certo esperar que em 4 ou 5 dias seja possível resolver todos os problemas de um produto. Mas com certeza é um processo que pode ajudar a visualizar o melhor caminho a ser seguido de forma rápida e objetiva.



Equipe satisfeita após a conclusão do Design Sprint

Olá, eu sou o Walter Darcie Neto



