

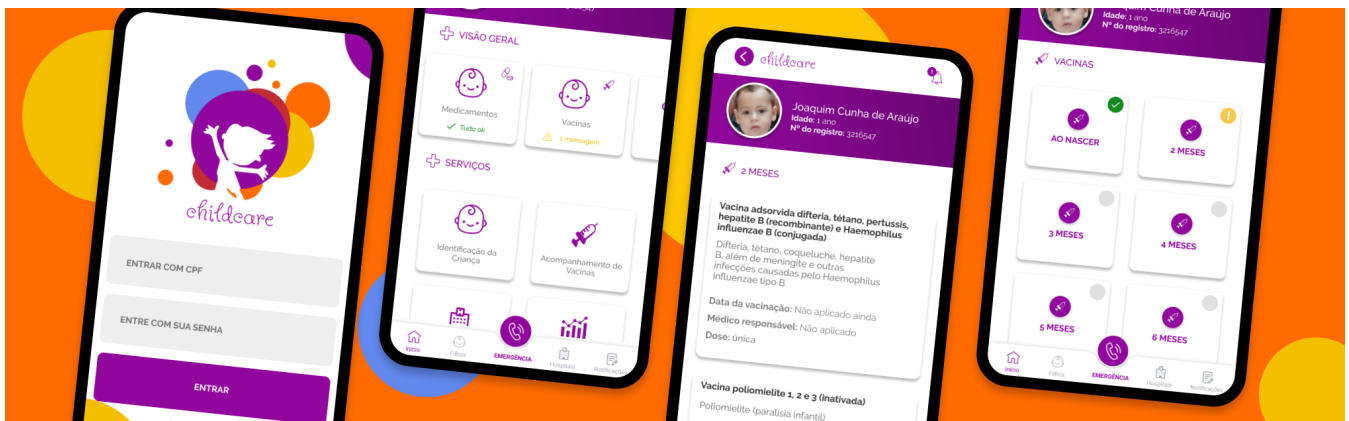
[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Bruno S. Araújo · [Follow](#)

Nov 10, 2019 · 9 min read



Melhorando os cuidados com a saúde das crianças brasileiras — estudo de caso de UX

Entenda como propomos uma nova experiência para os médicos e os pais digitalizando o caderninho que os pais recebem quando as crianças nascem no Brasil.



O Brasil está passando por uma revolução na medicina em 2019. Até o ano passado **era proibido** que médicos realizassem **consultas pela internet**. Agora não mais, os médicos brasileiros poderão fazer consultas online conforme artigo **Nova regulamentação da Telemedicina no Brasil Sofrerá Mudanças.**

Quem tem filho conhece a importância de realizar um acompanhamento com pediatra nos primeiros anos de vida de uma criança. Ao nascer os pais recebem uma **Caderneta de Saúde da Criança**, com área para registro de **vacinas**, **acompanhamento** da evolução do crescimento, do **peso** e **dicas** de desenvolvimento para acompanhamento dos pais.



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

Bruno Araújo / Ricardo van Erven / Mario Braga / Cláudia Halperin / Samanta Brito

Segue papel de cada integrante da equipe:

1. Bruno Araújo, atuou como **Designer UX e UI** — [Instagram](#) / [Linkedin](#);
2. Ricardo Van Erven, atuou como **Designer UX e UI** — [Linkedin](#) / [Facebook](#);
3. Mário Braga, atuou como **Designer UX** — [Linkedin](#) / [Instagram](#) / [Medium](#) ;
4. Cláudia Halperin, atuou como **Designer UX e Scrum Master** — [Linkedin](#).

Ambos **100% remoto** e **100% na mesma linha** para atingir um objetivo único.

Pesquisa com usuários

Vamos a busca dos usuários para nosso produto.

Nossa equipe foi composta por pessoas de diferentes lugares e conhecimentos diferentes. Um **desafio remoto** requer mais dedicação e isso vale para cada participante, qualquer problema durante a jornada do **Hackathon UX**, poderia ser uma perda muito grande e acabar não entregando o desafio. Elegemos um “**scrum master**”, a Cláudia Halperin, para ajudar no processo e engajamento do time, criando as reuniões remotas para alinhamento e próximas atividades e prosseguimos com a fase de contextualização.

Precisávamos entender quais eram as **dificuldades** envolvidas no **acompanhamento das crianças**. Para tanto, iniciamos algumas pesquisas **qualitativas** e **quantitativas**. Identificamos inicialmente três personas:

1. Pais;



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

personas identificadas. Uma ferramenta incrível que faz você pensar antes de criar suas perguntas sem influenciar nas respostas. Exemplo:

Suposição

1. Eu ia gostar muito se na caderneta tivesse o acompanhamento para criança com autismo.

Pergunta

1. O que você gostaria que tivesse na caderneta de vacinação que não tem hoje?

E assim, iniciamos nosso **UX Research**. Feita as perguntas para diferentes segmentos, aguardamos ansiosamente pelo resultado.

Você costuma ler as informações que tem na Carteirinha de Vacinação?

24 respostas

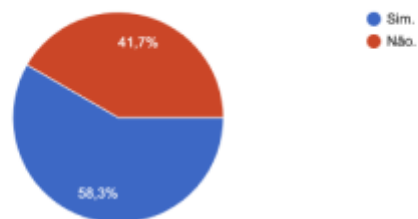


Figura 1 — Parte da pesquisa com os pais

Figura 2 - Parte da pesquisa com os médicos

Quais informações da caderneta são mais úteis para o médico? Por que? Já ocorreu de elas não estarem preenchidas? O que você faz nesse caso?

4 respostas

Além das vacinas as curvas de crescimento e desenvolvimento

As informações mais importantes são em relação às vacinas tomadas nos meses específicos além do peso anotado de acordo com a altura e idade que ficam no gráfico. Varias vezes não estão preenchidas e eu preencho com os dados que eu tenho no dia e peço pra retornar pra ter um melhor acompanhamento

Preenchimento incompleto.
Peço p os pais pedirem p o médico preencher.

As mais uteis sao as vacinas , peso, estatura e PC

Figura 2 — Parte da pesquisa com os médicos

2. Quais dificuldades com o uso da caderneta?

- Cerca de 25% dos pais perdem a caderneta, apesar dela poder ser considerada um documento.
- A perda da caderneta acarreta a perda do histórico médico da criança.
- A caderneta é considerada uma identidade imunológica.



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

Colhemos vários resultados das pesquisas com os pais, médicos e responsáveis de posto de saúde. Com base nos dados, iniciamos a criação das nossas **personas** seguindo a técnica da Conta Azul, **Patronos**, que permitiram compreender as principais características e particularidade do nosso **usuários**. Buscamos projetá-las a fim de obter resposta e direcionamento quando surgiam dúvidas ou possibilidades mudanças.

Conseguimos identificar algumas respostas importantes, por exemplo:

1. Os pais estão mais acostumados com a caderneta do que imaginávamos. Apesar disso, muitos (~41%) ainda não a leem;
2. Médicos precisam de informações ainda não presentes na caderneta, como o M-Chart-R;
3. Em cerca de 25% dos atendimentos a crianças, os pais não trazem a caderneta. O esquecimento é menor em atendimentos a bebês e cresce conforme a idade da criança;
4. A caderneta física, poderia ser em espiral, facilitando a experiência dos usuários identificados.

Personas

Nossa jornada foi composta por três pontos de atenção, dados pessoais, Pixar Storytelling e Workday.

Nossas personas possuem três pontos importantes, **dados pessoais, Pixar Storytelling e Workday.**



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

Dra. Camila

Idade: 28 anos

Ocupação: Médica Pediatra

Horário de trabalho: 9:00AM to 19:00PM

Nível socioeconômico: Médio-Alto

Característica: Dedicação e determinação

Estado civil: Solteira

Mora em: Brasília-DF

Storytelling

Era uma vez a Dra. Camila.

Todos os dias antes de ir trabalhar, ela gosta de fazer uma corrida de 15 a 20 minutos.

Volta para casa, toma um banho e se prepara para sua jornada de trabalho.



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

Por causa disso, procurei em outro site um modelo que pudesse me ajudar.

Até que finalmente, consegui fazer os passos corretamente e os pais foram orientados da melhor forma possível.

Workday

Acorda: 7:00

Chega no trabalho: 9:00

Sai para almoço: 12:30

Retorna do almoço: 13:30

Termina os atendimentos: 19:00

Chega em casa: 20:00



Roberta Campos



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

Característica: Dedicção e determinação

Estado civil: Casada

Filhos: 1

Mora em: Belo Horizonte-DF

Storytelling

Era uma vez a Roberta

Todos os dias ela trabalha no seu consultório até o final da tarde, passa na escola para pegar seu filho para irem para casa para descansar e jantarem em família.

Um certo dia ao chegar na escola, percebeu que seu filho estava muito abatido, com os olhos irritados e até um pouco de febre.

Por causa disso foi direto pra casa, pegou a Caderneta de Saúde do filho e foi direto para a Emergência do Hospital. Chegando lá a primeira coisa que o médico fez foi verificar as vacinas que a criança tinha recebido.

Até que finalmente fez os exames da consulta e logo descartou a meningite, que a criança havia feito vacina e que possui todos estes sintomas que a criança apresentava.

Workday

Acorda: 5:30

Leva o filho na escola: 7:30

Chega no trabalho: 8:30

Termina atendimento: 18:30

Busca filho na escola: 18:40

Chega em casa :19:30



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

Dra. Renata Moura

Idade: 32 anos

Ocupação: Enfermeira

Horário de trabalho: 9:00AM to 19:00PM

Nível socioeconômico: Médio-Alto

Característica: Amor ao próximo

Estado civil: Casada

Mora em: Curitiba-PR

Storytelling

Era uma vez a Dra. Renata.

Todos os dias antes de ir trabalhar, ela gosta de fazer um excelente café da manhã para sua família. Um leite caprichado para seu filhão e um belo pão com ovo para seu marido




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

Por causa disso, houve constrangimento dos pais por esquecer a caderneta de grande importância e acompanhamento da criança.

Até que finalmente, atendemos a criança com as vacinas necessárias e orientamos os pais para não esquecer a caderneta mostrando o quanto ela é importante para os pais e médicos.

Workday

Acorda: 7:00

Leva o filho na escola: 8:00

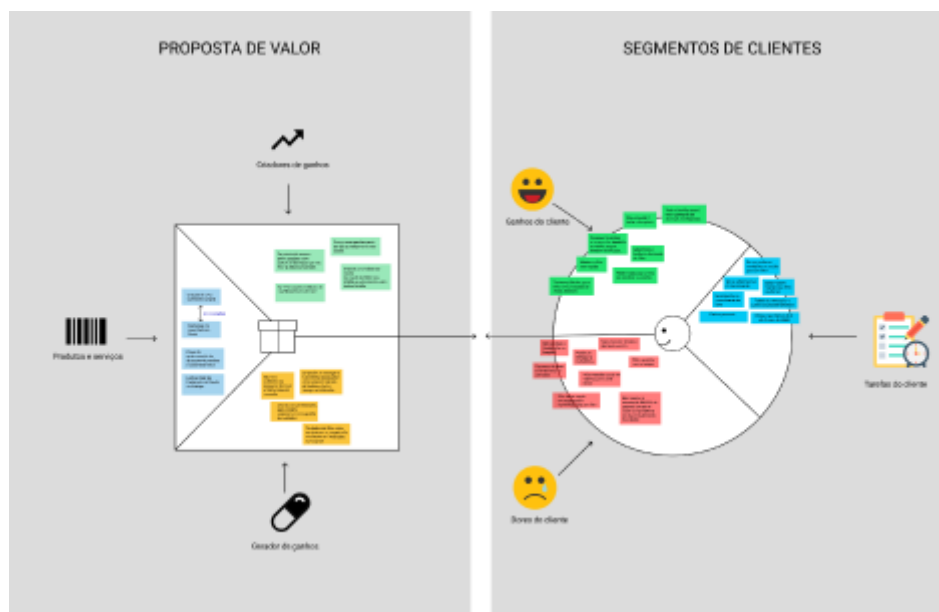
Sai para almoço: 12:00

Retorna do almoço: 13:00

Termina atendimentos: 17:00

Chega em casa :18:00

O que iremos desenvolver?



Canvas de Proposta de Valor

Usamos o **Canvas de Proposta de Valor** e avaliamos que a melhor entrega para o desafio seria o aplicativo que colocamos o nome de **Childcare**. O mais importante é a tomada de decisão junto com o grupo. A cada “*post it*” foi criado por alguns dos integrantes usando a ferramenta Figma em tempo real.



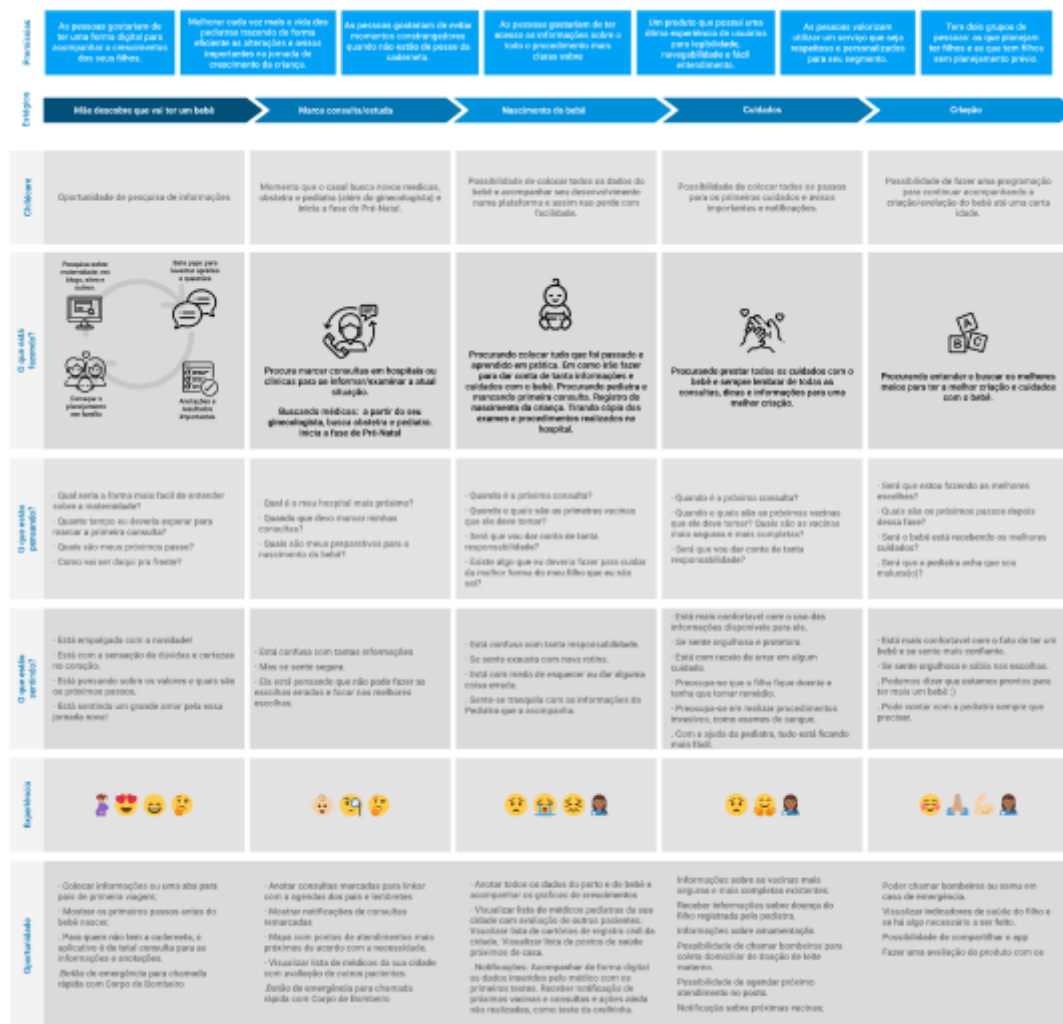


Open in app

Get started

Jornada do usuário

Após o entendimento do problema e tendo em mente a persona em questão, efetuamos a Jornada do Usuário, a fim de sentir na pele suas dores, percepções, desejos e visando as oportunidades. Dessa maneira conseguimos levantar os seus passos **antes, durante e depois de sua jornada**.



Jornada do usuário

A jornada nos permitiu explorar **novas oportunidades** relacionadas às três personas. Percebemos que as necessidades de informações presentes na caderneta surgem desde a **descoberta** da gravidez e se estende até o **término da infância**. Cada etapa possui necessidades específicas. Por exemplo:

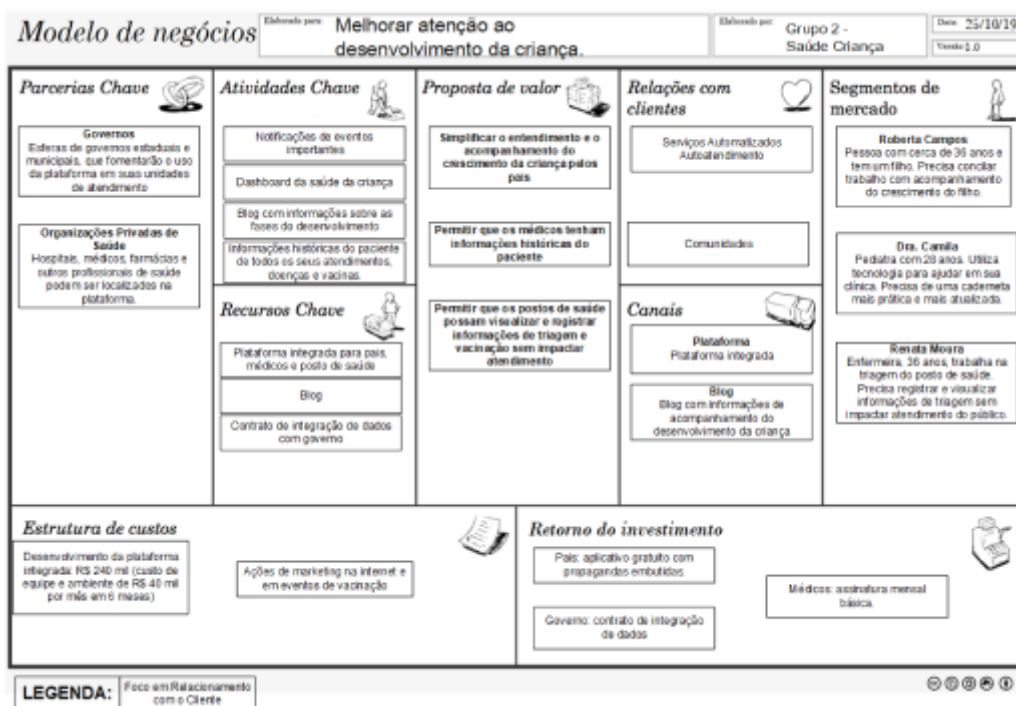



[Open in app](#)
[Get started](#)

3. Visualizar indicador de saúde normal, com alerta ou com risco durante o crescimento da criança.

Modelo de negócios

Com essa visão de **modelo de negócio**, foi possível ter uma visão real da atual conjuntura do que estamos desenvolvendo, nem como identificar como **monetizar** o aplicativo e **mantê-lo sustentável**.



Modelo de negócio

O modelo entrega valor para cada persona identificada, por meio da **automação da jornada do usuário**, na aplicação e por meio de comunidades.

Para obter os dados necessários ao aplicativo, o mesmo será disponibilizado **gratuitamente** para o **governo**, que o utilizará em suas várias esferas em **hospitais** e **postos de saúde**. Os pais receberão o serviço gratuitamente, já que formam a **base do sistema**. Será utilizado, contudo, serviço de **marketing digital** no aplicativo como contrapartida ao serviço. Os médicos suportarão o sistema por meio de **assinaturas mensais**. Assinaturas de cerca de 1,1% dos **400 mil médicos** registrados no **Brasil**



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

nosso **protótipo de baixa fidelidade**.

Depois muitos desenhos e ferramentas como **Crazy8**, **StoryBoards**, protótipo com **Marvel** e validação com time, chegamos no **wireframe de baixa fidelidade e navegável**.

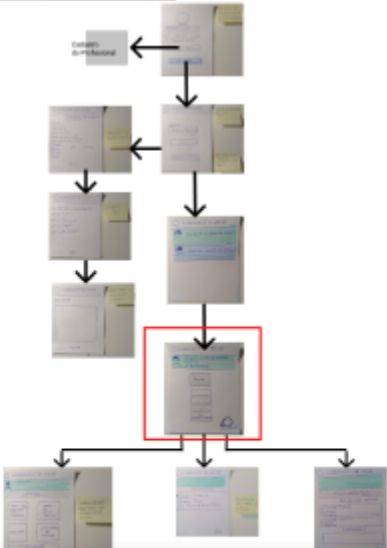
Os diversos protótipos foram realizados individualmente pelos integrantes do time e depois discutidos em equipe para definir uma solução única. Segue alguns **rabiscos frames**.





Open in app

Get started




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

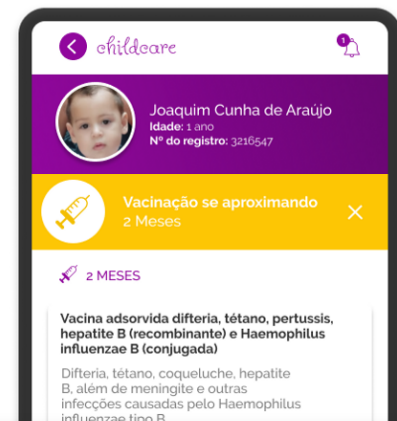
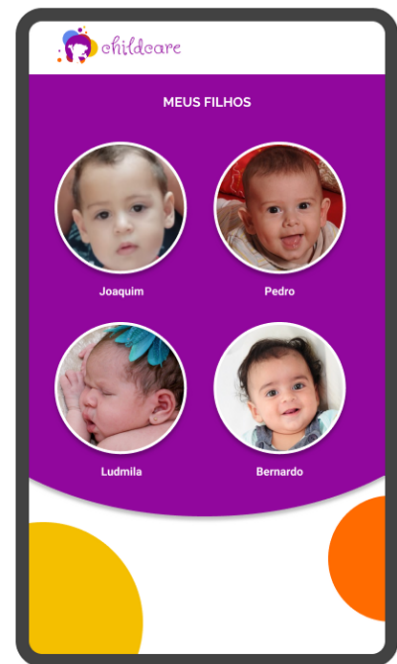
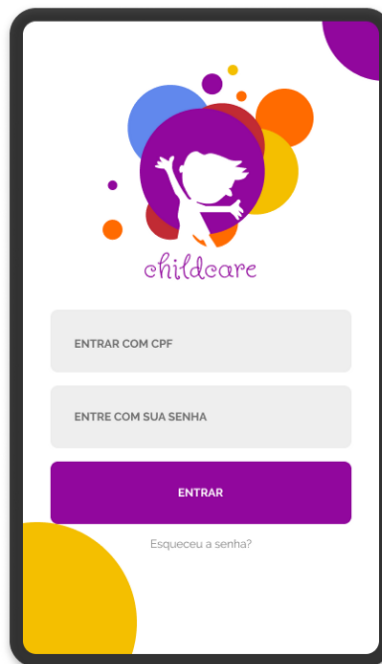
Alguns protótipos navegáveis podem ser vistos nos links:

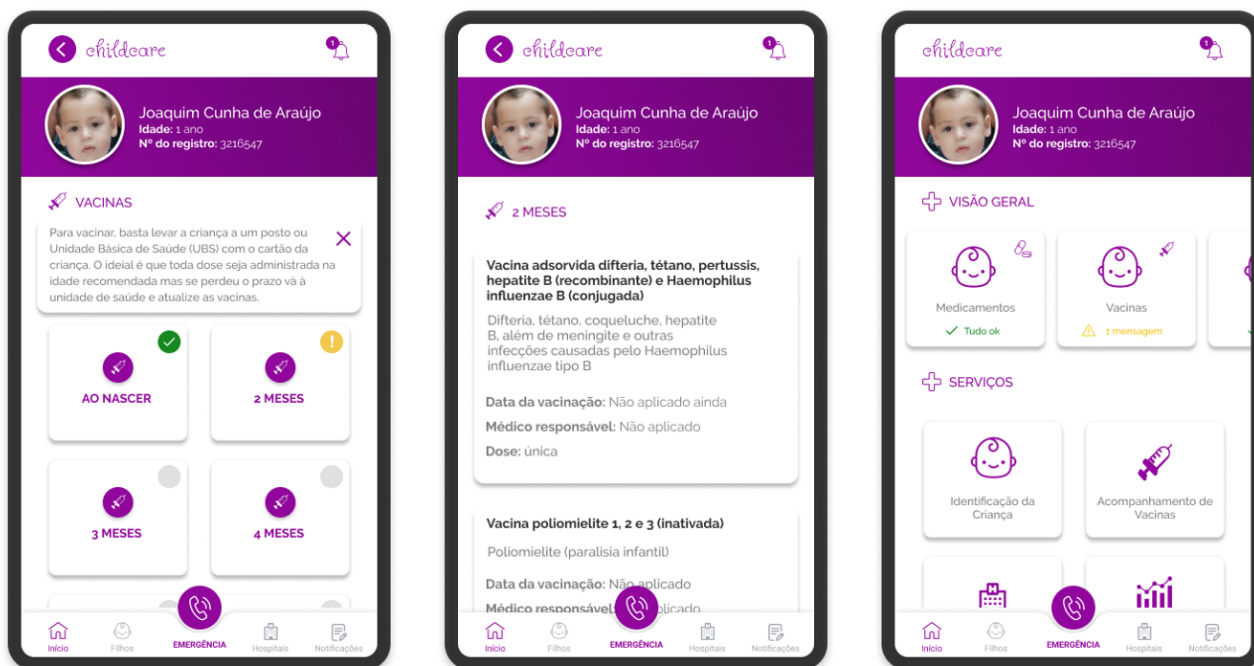
<https://marvelapp.com/4i1016d/screen/62794596>

<https://marvelapp.com/5bh1fg7>

Protótipo de alta fidelidade

Após a realização do **protótipo** de baixa fidelidade, foi realizada uma priorização das funcionalidades necessárias. Fizemos um breve **roadmap** de funcionalidades e optamos por realizar a visão dos pais na **prototipação**. O protótipo apresenta o modelo **MVP** (produto mínimo viável) das funcionalidades priorizadas.




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


Protótipo de alta fidelidade

O protótipo foi validado com usuários, que deram alguns **feedbacks**, colhemos algumas melhorias, fizemos os devidos ajustes e lançamos uma primeira versão. Veja como ficou o protótipo de alta fidelidade.

[Veja como ficou o protótipo.](#)

Guideline

Confira nosso guia de desenvolvimento



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

Logomarca Childcare

Logomarca foi criada a partir da ideia de ser um app voltado para os pais. Ela passa uma sensação de leveza e alegria. Escolhemos o logo bem colorido, sendo que as cores de trabalho seriam o roxo e o amarelo, que são cores complementares trazendo assim o equilíbrio e excelente contraste de leitura e identificação.

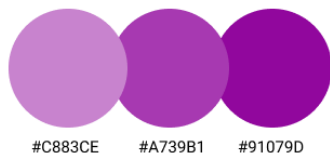
Veja como ficou nosso Guideline:




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

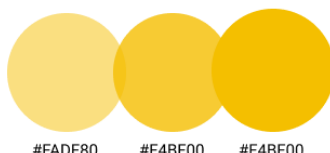
Paleta de cores

Cores Primárias



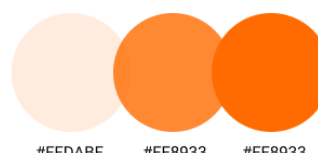
#C883CE #A739B1 #91079D

Cores Secundárias



#FADF80 #F4BF00 #F4BF00

Cores Terciárias



#FFDABF #FF8933 #FF8933

Paleta de alertas



#C12B34 #168821 #F4BF00 #13A4B8

Tipografia

H2 - Heading 2

H3 - Heading 3

H4 - Heading 4

H5 - Heading 5

H6 - Heading 6

P - Paragraph

P- Paragraph SemiBold



Conclusão

Verificamos que existem algumas dificuldades no **acompanhamento do desenvolvimento da criança** com uso da **caderneta física**. Existem problemas relacionados a pais, Médicos e aos responsáveis de postos de saúde.



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

Uma solução digital, portanto, acessível para as várias pessoas, possibilitaria a mitigação dessas dificuldades e a integração da informação no nível necessários para que os pais tenham a certeza de que a saúde dos filhos está bem ou que existem **ações necessárias para a melhoria da saúde dos filhos**.

Esse **Hackaton UX**, foi realizado pelo [UX Unicórnio](#), com a **mentoria 100%** do **Leandro Rezende**, idealizador do projeto. Em nome de todo o time do projeto **ChildCare**, agradecemos de coração, sua total dedicação e paciência para nos ajudar a crescer cada vez mais no caminho que estamos plantando e temos total certeza que sim, iremos colher muitos frutos.

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

