

CUIDADO COORDENADO • MEDICINA CONECTADA

# Agendamento Online: resultados do teste

**CI&T**

 SulAmérica



# Conteúdo

Nesse material você verá:

- ✓ Contexto do Agendamento
- ✓ O Processo de Design
- ✓ Como fizemos o Teste
- ✓ Resultados e Métricas do Produto
- ✓ Feedbacks

Dúvidas e mais informações:

Viviane Mathias - [viviane.mathias@sulamerica.com.br](mailto:viviane.mathias@sulamerica.com.br)

André Rufino - [andre.rufino@sulamerica.com.br](mailto:andre.rufino@sulamerica.com.br)

# O AGENDAMENTO





# Contexto do Problema

Agendamento é um tema muito desafiador devido a complexa relação entre a busca e escolha do prestador pelo beneficiário, entrar em contato com a secretária e achar uma agenda disponível, lembrar o dia da consulta, ir para a consulta...

Cada clínica tem uma dinâmica de funcionamento particular: dias e horários de pico de pacientes, diferentes soluções tecnológicas para gestão financeira, de prontuário e agendamento; além da "boa e velha agenda de papel" – ainda muito utilizada pelas secretárias.

Além disso, identificamos que a ferramenta de Agendamento Rápido que está disponível no app Saúde apenas para funcionários SulAmérica, não está sendo efetiva para as Secretárias e Beneficiários.

Com tudo isso, **nosso objetivo foi repensar a solução de agendamento online que entenda e respeite a dinâmica de cada clínica e das secretárias, ao mesmo tempo que não estivesse condicionada a uma integração sistêmica**, que é mais complexa e de difícil escalabilidade.

# O Processo de Design

A criação da nova proposta do agendamento teve como base ciclos iterativos de pesquisas, dinâmicas de co-criação, prototipação, teste com usuários, refinamento de protótipo e novos testes...

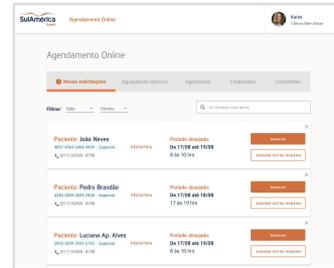
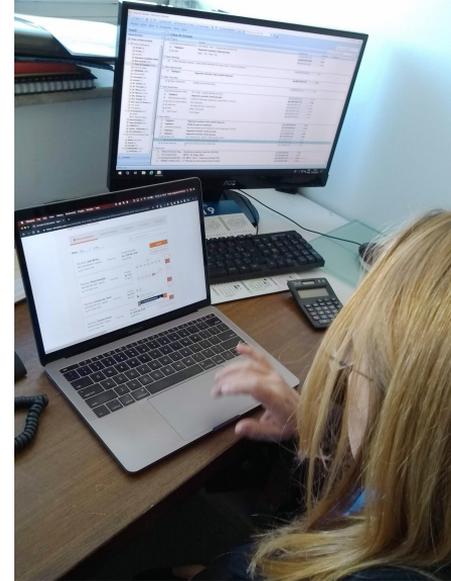
**foram 6 idas a campo durante 2 semanas para melhorar o fluxo das telas.**

Validar o protótipo é muito importante, mas **reproduzir a experiência completa de uso do produto pelas secretárias em um contexto real é fundamental para percorrer o ciclo CONSTRUIR - MEDIR - APRENDER o mais rápido possível com o mínimo de esforço**. Testar de forma simples para, em caso de erro, corrigir rápido e ser mais assertivo no desenvolvimento.

## Hipóteses a serem validadas

- As secretárias não conseguem ver e responder as solicitações em apenas 2 horas.
- A plataforma do Cuidado Coordenado (Health Cloud Salesforce) não é a ferramenta ideal pois ela não fica aberta o tempo todo.
- A distância dos médicos importa muito. Os usuários preferem médicos próximos ao seu local de trabalho ou casa.

# O Processo de Design



Ideação + Prototipação + Testes + Ajustes + Testes

# O TESTE





# Como fizemos o Teste?

## Como reproduzir uma ferramenta digital sem desenvolver um sistema complexo?

Mapeamos as ações principais do processo (ou jornada) de agendamento: escolha de especialidade médica, dia e hora; verificar disponibilidade de agenda; confirmação do horário, etc. Depois, pensamos alternativas para captar essas ações essenciais e conectar cada etapa.

## Ferramentas utilizadas: Google Forms + Google Spreadsheet + Google Apps Script

*Beneficiário recebe email convite do teste com link do google forms para selecionar especialidade e intervalo de data e hora .*

*Com planilhas do google e um desenvolvedor automatizando alguns scripts, disparamos emails automáticos para os prestadores próximos a partir da solicitação do forms.*

*Secretárias recebem um email com um link para uma página simples html com as informações de dia e hora. A primeira que enviar o horário dentro do período solicitado garante a consulta.*

*Segurado recebe um email de confirmação da consulta com dia, hora, local e prestador.*

# RESULTADOS E MÉTRICAS



# Resultados Parciais

Período do teste: de 11 a 26 de julho

+600

**Funcionários da SulAmérica Faria Lima convidados**

100

**Solicitações de Consulta realizadas**

16,67% de participação

70

**Consultas agendadas pelas secretárias**

70% de efetividade no agendamento

22/18\*

**Consultas realizadas X não realizadas**

\* Dados da pesquisa de satisfação, das 70 confirmações, 40 pessoas responderam a pesquisa



# Tempo de Resposta

Período do teste: de 11 a 26 de julho

**2 min 06 seg**

**Agendamento mais rápido**

**19 h 18 min**

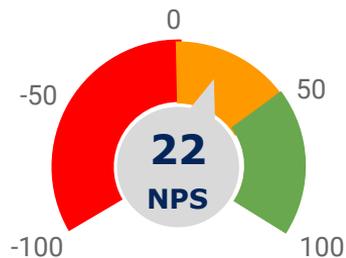
**Agendamento mais demorado**

**3 h 29 min**

**Tempo médio de resposta das secretárias**

# NPS Serviço e Prestador

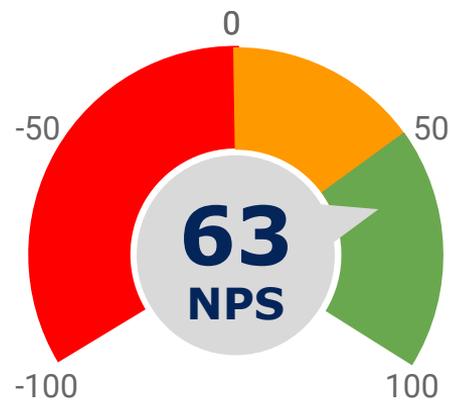
Período do teste: de 11 a 26 de julho



Recomendação do  
Agendamento Rápido  
disponível no app saúde

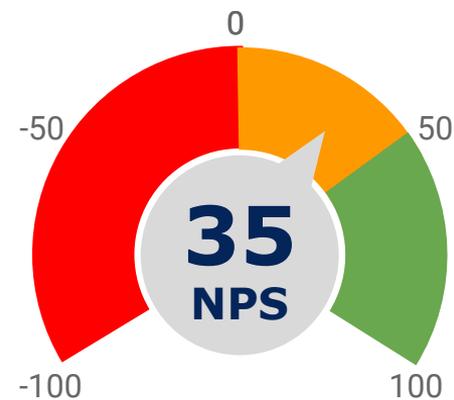
17 19 32

\*NPS ANUAL



Recomendação do novo  
Agendamento (MVP)

2 11 27

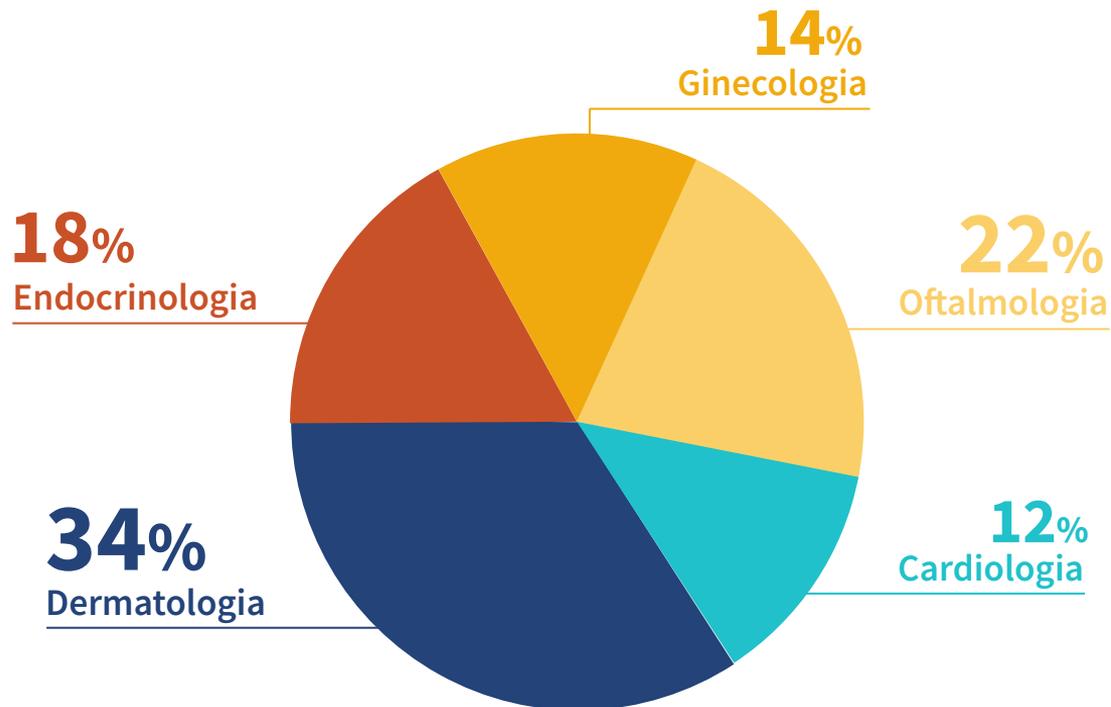


Recomendação do Médico

7 6 18

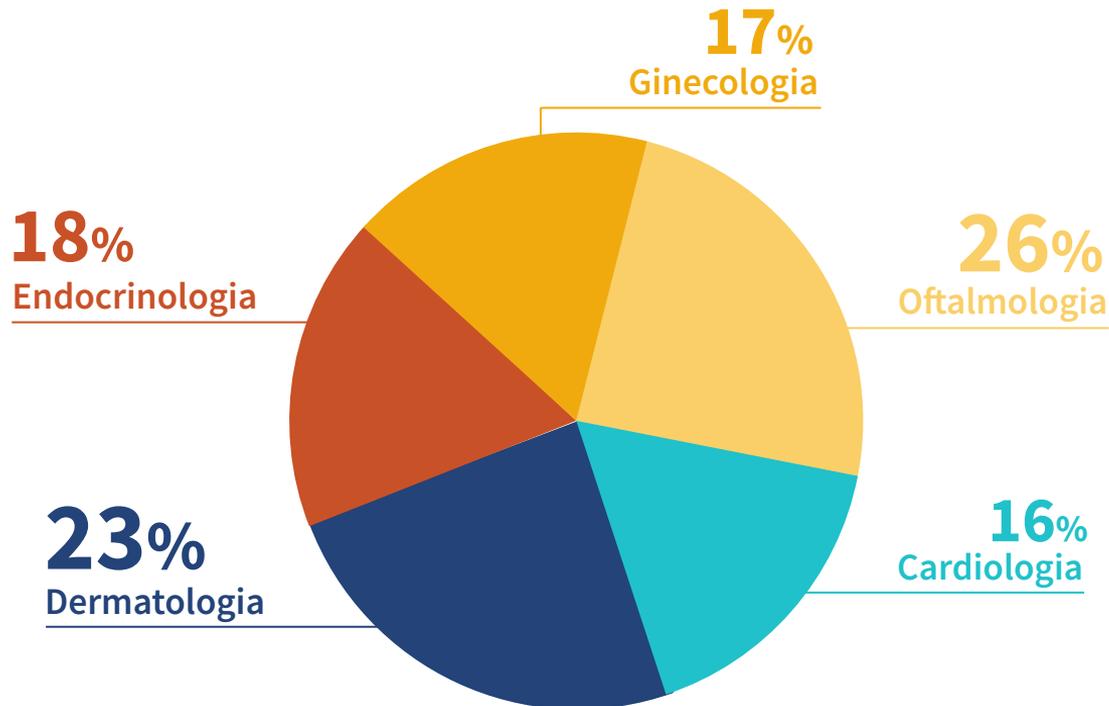
# Solicitações por Especialidades

Período do teste: de 11 a 26 de julho // 100 solicitações



# Confirmações por Especialidades

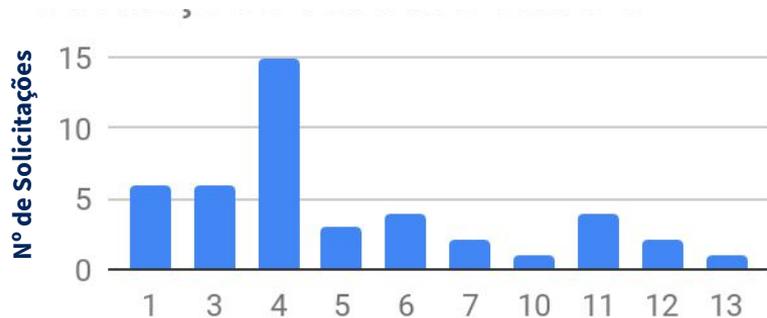
Período do teste: de 11 a 26 de julho // 70 confirmações



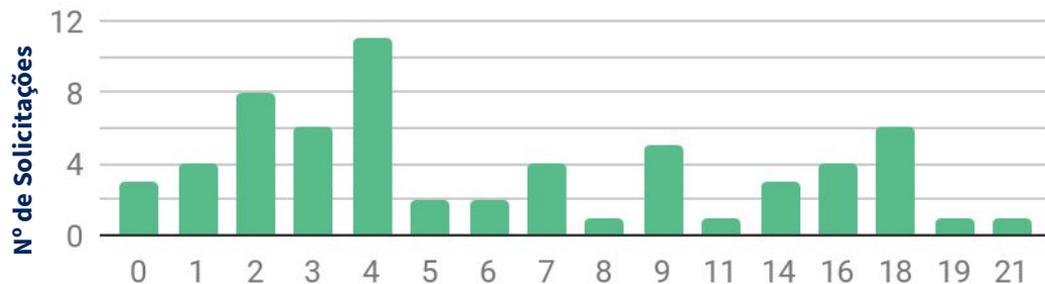


# Tempo de Resposta

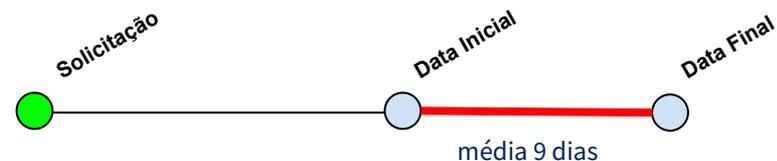
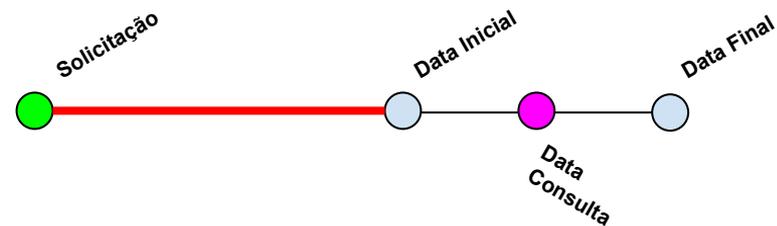
Período do teste: de 11 a 26 de julho



Dias entre a solicitação até o primeiro dia do período solicitado



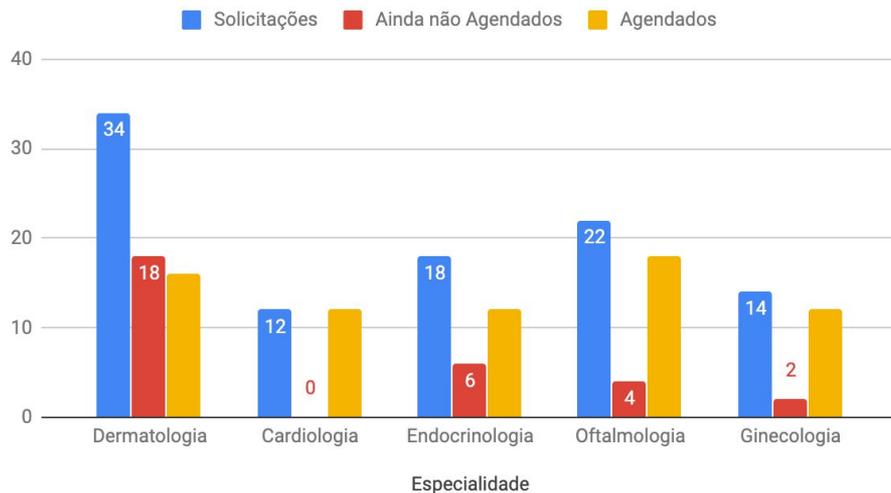
Quantidade de dias solicitados de intervalo (período/range)



# Tempo de Resposta

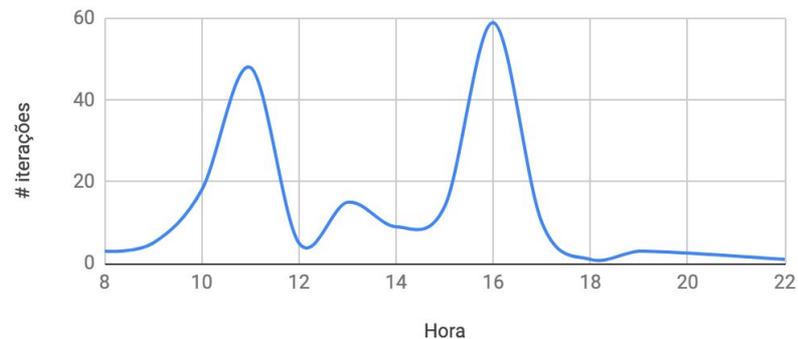
Período do teste: de 11 a 26 de julho

## Solicitações X Não Agendados X Agendados



## Acessos das secretárias na ferramenta (link do email) ao longo do dia

### # iterações vs. Hora



# Feedbacks e Comentários Espontâneos

## Beneficiários

*"Importante a ferramenta, vai ajudar muito nos dias de hoje. Temos uma vida tão corrida que não temos tempo para ligar e procurar um médico ou mesmo uma especialidade para marcamos consulta. Parabéns pelo facilitador."*

*"Preferência 1º horário, não tenho pressa."*

*"Podendo ser também das 16h até as 19h"*

*"Feliz em poder ajudá-los nesse novo formato. Espero ter contribuído de alguma forma !"*

## Secretárias e Médicas



Arlete Sena

para eu ▾

Boa tarde, vocês podem concentrar só no email [clinicadavisao@clinicadavisao.com.br](mailto:clinicadavisao@clinicadavisao.com.br)?

Obs: Achamos bem interessante esta forma de agendamento.

att. Arlete Sena.



MW Cons

para eu ▾

Bom dia

No dia 11 de julho de manhã, agendei 3 consultas nesse novo método gostei

Dra Walderez Prado



MW Cons

para eu ▾

sr Aldemir, bom dia

Estou com boa impressão do agendamento por e-mail

Continuo agendando com frequencia nessa nova modalidade

Parece que os usuários tb estão gostando

Dra walderez

**CIST**

**Obrigado ;)**