

Relatório do Teste de Usabilidade

Agendamento e Pré Triagem - HEMOPI
Abril/2026



1. Controle de Versões

Atividade	Autor	Versão	Data
Criação do documento	Débora Sampaio	1.0	31/03/2026
Atualização do documento	Andressa Mesquita	1.1	07/04/2026

2. Panorama geral da Pesquisa

Este teste validou a jornada de agendamento de doação de sangue e a clareza das perguntas de pré-triagem no portal Gov.pi Cidadão. Com a participação de 8 doadores, embora a jornada principal tenha sido concluída pelos participantes, os resultados apontam que o sucesso no **entendimento das etapas** não foi absoluto, existindo uma lacuna entre a conclusão do fluxo e a compreensão real do status do agendamento ao final. Identificamos que a facilidade no preenchimento de dados básicos contrasta com a **carga cognitiva** em momentos decisivos da jornada (escolha de dia e horário disponível, por exemplo).

Apesar do engajamento positivo, os testes revelaram **oportunidades de melhoria** para garantir a eficácia da ferramenta, são elas:

- **Transparência no Status de Agendamento:** É necessário corrigir a percepção de "falso sucesso". Usuários acreditaram ter efetivado o agendamento mesmo quando o sistema retornava "Consultar triador", confundindo informações de contato e horários comuns de atendimento com a confirmação do agendamento. É importante ressaltar que essa conclusão se baseia na análise da interação de cada sessão gravada, no conhecimento do fluxo do sistema em contraste ao que foi respondido na pesquisa, onde 100% dos participantes confirmaram ter visualizado a tela de agendamento confirmado.
- **Linguagem Simples:** É necessário ajustar termos de saúde que geraram dúvidas em 37,5% dos participantes, como: acupuntura, piercings e medicações.

- **Redução de Esforço Mental (Interface):** A seleção de data manual gerou hesitação nos doadores. A implementação de um calendário visual com dias disponíveis é uma demanda prioritária para evitar que o doador precise se organizar mentalmente.
- **Otimização de Busca e Encontrabilidade:** Foram detectadas dificuldades no uso de filtros do catálogo de serviço e campo de busca, levando os doadores a caminhos mais longos ou desistências temporárias antes de localizar o serviço.

Com base na pesquisa, 87,5% dos doadores têm interesse em utilizar o agendamento online, reforçando a viabilidade e adoção do serviço proposto, além de ajudar na organização do atendimento presencial e reduzir as filas no Hemopi.

3. Contexto e Metodologia

Esta seção detalha os procedimentos técnicos e a logística utilizada durante a fase de campo no Hemopi. O foco foi observar o comportamento real do cidadão diante da jornada de agendamento de doação de sangue, um novo serviço da plataforma Gov.pi Cidadão, simulado através de protótipo interativo.

Seguimos o **Guia Estadual de Design e Melhoria de Serviços Públicos Digitais**, aplicando um Survey Assistido e validação com usuários reais.

Para consultar o roteiro completo e as perguntas de pré-triagem utilizadas, acesse o documento de planejamento: [Plano de Tese de Usabilidade - Hemopi \[agendamento + pré-triagem\]](#).

3.1 Objetivo

- Avaliar a **carga cognitiva** no preenchimento do agendamento.
- Testar a **compreensão do feedback final** (se o usuário entende a diferença entre agendamento confirmado e necessidade de consulta ao triador).
- Validar a **encontrabilidade** do serviço no catálogo.

3.2 Logística da aplicação do teste de usabilidade

- **Data e Local:** 30/03/2026, realizado presencialmente na sede do Hemopi.



- **Técnica Utilizada:** Teste de usabilidade moderado. Nesta modalidade, as moderadoras observam e registram as reações e dificuldades do usuário enquanto ele tenta completar tarefas no protótipo.
- **Ferramentas:** Protótipo interativo de alta fidelidade no Figma e formulário de pesquisa qualitativa para coleta de dados via Google Forms.

3.3 Amostragem de participantes

- **Quantidade:** 8 participantes.
- **Faixa Etária:** Usuários entre 18 e 50 anos.
- **Nível de Alfabetização Digital:** Desde usuários "hábeis" que resolvem tudo por celular/computador até perfis que "precisam de auxílio" e possuem dificuldades com periféricos (como o mouse).
- **Experiência com o Serviço:** Divisão entre "doadores recorrentes" e "doadores de primeira viagem".
- **Familiaridade com a Plataforma:** Pessoas que já conheciam o Gov.pi e pessoas que nunca o haviam acessado.

3.4 Roteiro de tarefas

- **Tarefa 1:** Localizar o serviço de agendamento de doação de sangue dentro do portal Gov.pi.

- **Tarefa 2:** Escolher e marcar o dia e horário para a doação no Hemopi.
- **Tarefa 3:** Realizar a triagem digital (questionário) para validar a aptidão para a doação.

3.5 Métricas Coletadas

- **Tempo de Execução:** Registro da duração das sessões.
- **Taxa de Sucesso e Erros:** Observação de onde os usuários clicaram erroneamente ou se perderam no sistema.
- **Percepção Subjetiva:** Uso de formulários pós-teste para medir a confiança no comprovante e a clareza dos resultados.

4. Personas identificadas

Com base nas características e comportamentos observados, foram identificados três perfis principais de usuários:

4.1 Persona 1: Doador Autônomo

- **Perfil:** Jovens e adultos entre 18 e 32 anos.
- **Comportamento:** Hábil com tecnologia, prefere resolver tudo via celular ou computador para evitar deslocamentos burocráticos.
- **Necessidade:** Rapidez e autonomia. Valoriza o agendamento digital para não "perder tempo" em filas presenciais.
- **Ponto de Dor:** Fica frustrado com interfaces que exigem muito esforço mental (como campos de datas sem calendário) ou fluxos de busca ineficientes.

4.2 Persona 2: Doador que Precisa de Auxílio

- **Perfil:** Adultos acima de 50 anos ou com pouco letramento digital.

- **Comportamento:** Raramente utiliza sistemas para serviços do cotidiano e costuma pedir ajuda a familiares mais jovens. Possui dificuldades para manusear periféricos como o mouse.
- **Necessidade:** Instruções extremamente claras e interface simplificada.
- **Ponto de Dor:** Sente-se perdida se o sistema não oferece feedback imediato ou se as opções de busca não são intuitivas.

4.3 Persona 3: Doador Cético

- **Perfil:** Geração Z que prefere o contato humano para tratar de procedimentos voltados à saúde para ter confiança.
- **Comportamento:** Utiliza o digital, mas recorre ao telefone ou atendimento presencial diante de dúvida técnica ou médica.
- **Necessidade:** Informações detalhadas e seguras sobre os critérios de doação dentro da plataforma.
- **Ponto de Dor:** A falta de informações descritivas sobre medicamentos ou procedimentos médicos no formulário a faz desistir do fluxo digital.

5 Pesquisa e Usabilidade

Através das entrevistas e análises medimos a facilidade real, o tempo de execução e, principalmente, a confiança do cidadão no processo digital.

5.1 Experiência com Doação de Sangue

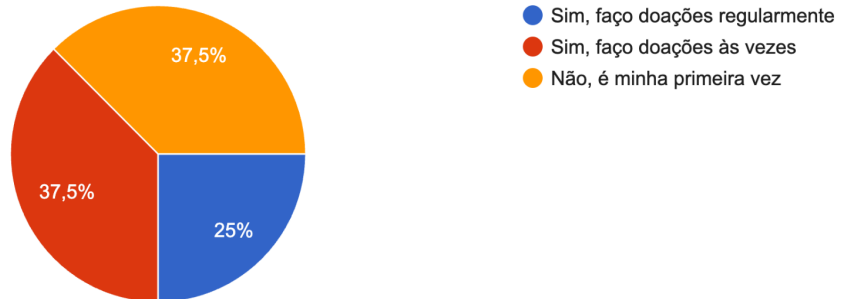
A amostra captou um equilíbrio importante entre veteranos e novatos, garantindo que o sistema seja intuitivo para diferentes níveis de conhecimento do processo:

- **37,5%** eram doadores de primeira viagem.
- **37,5%** doadores ocasionais (já doaram antes, mas não frequentemente).

- 25% doadores frequentes.

Você já doou sangue alguma vez?

8 respostas



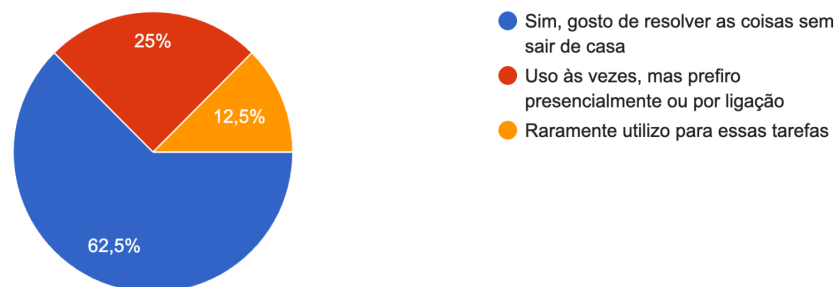
5.2 Hábito e Letramento Digital

Os dados mostram que, embora os participantes usem tecnologia, ainda há uma barreira cultural com serviços públicos online:

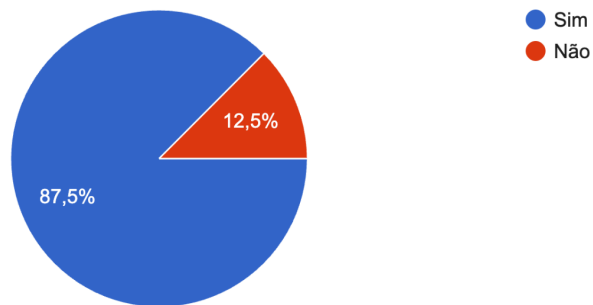
- **Acesso:** 62,5% dos participantes realizam quase todas as suas tarefas diárias pelo celular.
- **Uso do Gov.pi Cidadão:** 87,5% dos usuários já conheciam ou já haviam acessado o portal para outros serviços.
- **Barreira Digital:** Apesar de conhecerem o portal, 87,5% nunca haviam agendado nenhum serviço público de forma online.

No seu dia a dia, você usa celular ou computador para resolver burocracias ou fazer agendamentos de serviços como médico, banco ou compras?

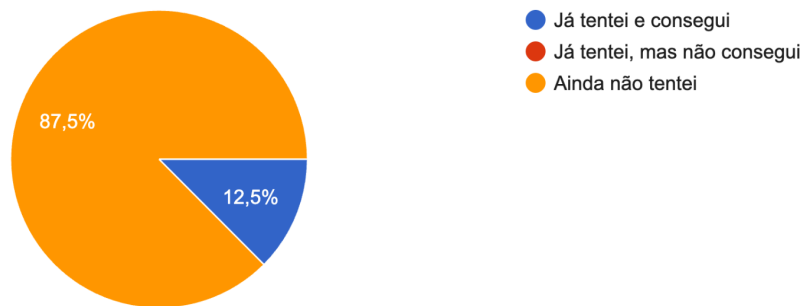
8 respostas



Você já ouviu falar do portal ou aplicativo Gov.pi Cidadão?
8 respostas



Você já tentou agendar algum serviço do Governo do Estado pela internet?
8 respostas



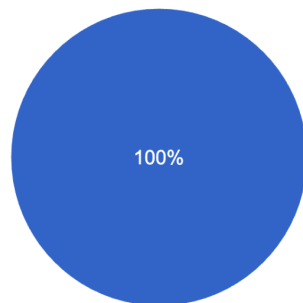
5.3 Métricas de Facilidade e Tempo

Os dados mostram que a interface é extremamente amigável, reduzindo qualquer resistência ao novo formato:

- **Facilidade de Uso:** 100% dos participantes consideraram o processo "Fácil e Rápido".
- **Carga de Informação:** Para 100% dos usuários, a quantidade de perguntas foi considerada adequada, sem cansaço visual ou mental.
- **Eficiência percebida:** 75% afirmaram que o agendamento foi mais rápido do que imaginavam.

Como foi realizar o agendamento e a pré triagem pelo sistema?

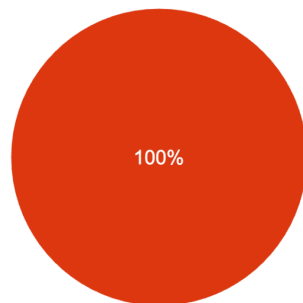
8 respostas



- Foi fácil e rápido de fazer
- Foi fácil, mas achei o processo um pouco demorado
- Foi difícil e cansativo

Sobre a quantidade de perguntas da pré-triagem, você achou que:

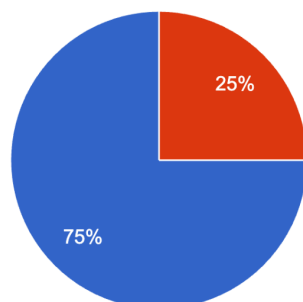
8 respostas



- Foram poucas perguntas
- A quantidade foi adequada
- Foram perguntas demais, tornou o processo cansativo

O tempo que você levou para chegar até o comprovante final foi:

8 respostas



- Mais rápido do que eu esperava
- Dentro do esperado para um serviço de saúde
- Muito demorado

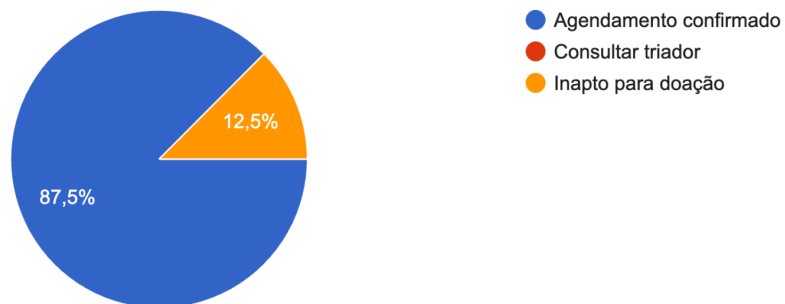
5.4 Eficácia da Pré-Triagem

Um dos pontos críticos do projeto era a triagem automática. Os testes confirmaram que o fluxo funciona:

- **Resultado Final: 87,5%** conseguiram agendar com sucesso. O usuário que foi filtrado como "Inapto" compreendeu perfeitamente o motivo da negativa.
- **Clareza nas Instruções:** A tela inicial com os critérios básicos foi aprovada por **100%** dos testados, servindo como um filtro eficaz antes do início do formulário.

Qual foi o resultado do seu teste?

8 respostas



Na primeira tela de Critérios e Contraindicações, as informações estavam claras?

8 respostas



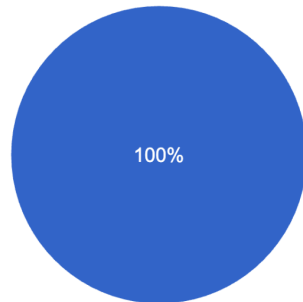
5.5 Confiança e Intenção de Uso

O sucesso de um serviço público digital depende da credibilidade:

- **Segurança no Agendamento:** 100% dos usuários saíram do teste com total confiança de que seu horário foi garantido.
- **Preferência pelo Digital:** 87,5% afirmaram que preferem usar o sistema nas próximas doações em vez de comparecer ao local sem agendamento.

Ao final, ficou claro se a doação poderia acontecer no dia agendado ou não?

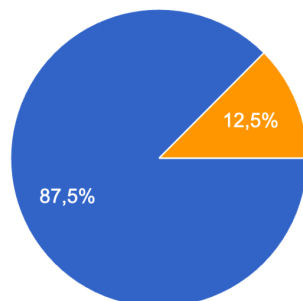
8 respostas



- Sim, entendi perfeitamente o resultado
- Entendi, mas fiquei com dúvida sobre o que fazer depois
- Não entendi o que o sistema quis me dizer no final

Para sua próxima doação, qual opção você prefere?

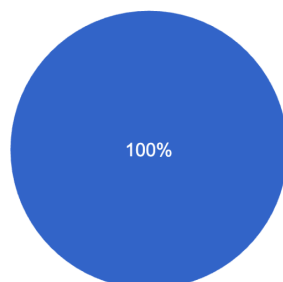
8 respostas



- Agendar pelo sistema (online)
- Ir direto ao Hemopi sem agendar (presencial)
- Não tenho preferência.

Ao ver a tela de "Agendamento Confirmado" com o comprovante, você sentiu confiança de que seu horário está garantido?

7 respostas



- Sim, senti total confiança
- Fiquei na dúvida se o agendamento realmente funcionou
- Não senti confiança, achei que faltaram informações

5.6 Análise das sessões gravadas do teste de usabilidade

A análise qualitativa das sessões gravadas permitiu identificar padrões de comportamento que vão além dos dados quantitativos, revelando onde a interface facilita ou dificulta a jornada do doador. A investigação focou-se na carga **cognitiva**, na **efetividade da busca** e na **interpretação dos feedbacks do sistema**.

5.6.1 Encontrabilidade e Navegação Inicial

Observou-se uma variação na estratégia de busca de cada doador com base no seu nível de letramento digital:

- **Eficiência da Busca:** Usuários mais ágeis utilizaram o campo de busca com termos diretos como "doação" ou "hemopi", obtendo sucesso rápido. Contudo, falhas no motor de busca e nos filtros do catálogo de serviços do portal Gov.pi (ex: busca por "doação de sangue") levaram participantes a caminhos mais longos, como a navegação por categorias ou órgãos, gerando momentos de dúvida e expressões analíticas.

5.6.2 Carga Cognitiva no Agendamento (Seleção de Datas)

Um padrão crítico identificado nas sessões foi a dificuldade com o campo "Data do Agendamento".

- **Esforço Mental:** A ausência de um calendário visual no campo de data obriga o doador a realizar uma "organização mental" (conforme mencionado por doador) para visualizar dias da semana em que poderiam haver vagas disponíveis. Os doadores expressaram que a falta dessa clareza visual os deixa "avulsos" e inseguros.
- **Dificuldade de Leitura:** Os doadores expressaram sentir dificuldade na leitura das opções disponíveis nos campos de seleção da seção de agendamento pela falta de contraste entre as cores da letra e o cor de fundo.

5.6.3 Triagem Digital e UX Writing

Embora o preenchimento do questionário de triagem tenha sido positivo, a falta de clareza de termos técnicos gerou interrupções no fluxo:

- **Falta de Clareza:** Perguntas sobre acupuntura, piercings e medicações foram apontadas como "muito abertas", carecendo de informações sobre tempo e especificações médicas. Isso exigiu a intervenção do mediador para explicar regras de saúde (ex: carência de 12 meses após a retirada para piercings).
- **Necessidade de Orientação:** A falta de indicadores de progresso (**steps**) e subtítulos claros impediu que o doador compreendesse em qual etapa da validação se encontrava, confundindo o título macro do serviço com a fase de questionário.

5.6.4 Percepção de Sucesso e Feedback Final

A análise das gravações revelou uma oportunidade de melhoria de comunicação na tela de encerramento:

- **O "Falso Sucesso":** Participantes que receberam o feedback "Consultar Triador" interpretaram erroneamente que o agendamento havia sido concluído com sucesso. A exibição de horários de funcionamento do Hemocentro foi confundida com a confirmação da data escolhida.
- **Hierarquia Visual e Proximidade:** Observou-se que informações importantes em alertas (cor amarela) dominam a atenção, fazendo com que o restante do conteúdo passe despercebido. Além disso, o botão "Baixar Comprovante" está distante do corpo do documento, violando o princípio de proximidade e dificultando a localização da ação principal daquela etapa.

5.6.5 Comportamento por Perfil de Usuário

As sessões confirmaram comportamentos distintos baseados nas personas:

- **Perfis Ágeis:** Focam em resolver a burocracia sem sair de casa, mas abandonam o fluxo se sentirem que a informação não é segura.
- **Perfis com Baixo Letramento Digital:** Demonstram dificuldades motoras para manusear periféricos, como mouse, por exemplo, e dependem de dicas externas para corrigir rotas de navegação errôneas (ex: busca por termos não relacionados).

6 Oportunidades de Melhorias

Com base nas dores observadas durante as sessões, as melhorias foram categorizadas para otimizar o fluxo de agendamento e triagem.

6.1 Itens identificados

- **Interface (Calendário Visual):** Implementar seletor de calendário com destaque visual para dias disponíveis, reduzindo o esforço de organização mental do doador.
- **Clarificação de Status:** Reformular a tela de feedback para resultados "Consultar Triador", diferenciando visualmente informações de suporte de um agendamento efetivado.
- **Feedback e Proximidade:** Reforçar a mensagem de sucesso e reposicionar o botão "Baixar Comprovante" para próximo do corpo do documento.
- **Linguagem Simples e Tooltips:** Substituir termos médicos complexos por orientações cotidianas e adicionar ícones de ajuda ("?") em critérios de saúde específicos (piercings, tatuagens, medicações).
- **Indicadores de Progresso (Steps):** Inserir barra de etapas para situar o usuário entre as fases de Dados, Triagem, Validação e Confirmação.
- **Arquitetura de Menu:** Diferenciar claramente "Agendamentos Salvos" de "Iniciar Novo Agendamento" no menu superior.
- **Busca e Encontrabilidade (Gov.pi):** Otimizar filtros e palavras-chave (ex: "doação de sangue") no catálogo para evitar navegação errônea por categorias.

6.2 Ações já realizadas

Esta seção apresenta a evolução do protótipo com base nos problemas detectados durante o teste de usabilidade.

- **Interface (Calendário Visual):**

Antes:

< Voltar

Agendar doação de sangue

* Os campos marcados com asterisco (*) são obrigatórios.

Dados da pessoa doadora

Nome da pessoa doadora * CPF * Data de nascimento *

Dados do agendamento

Unidade de atendimento * Dia do agendamento *

Horário * Tipo de doação *

Voltar

Avançar

Depois:

< Voltar

Agendar doação de sangue

* Os campos marcados com asterisco (*) são obrigatórios.

Dados da pessoa doadora

Nome da pessoa doadora * CPF * Data de nascimento *

Dados do agendamento

Unidade de atendimento * Dia do agendamento *

Horário * Tipo de doação *

Voltar


abril 2026

DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

- **Clarificação de Status:**

Antes:

Resultado da Triagem



Consultar triador

Com base nas suas respostas ao questionário, é necessário que você consulte um triador antes de prosseguir com a doação.

Por favor, dirija-se ao hemocentro para uma avaliação presencial. O triador irá analisar seu caso e determinar se você está apto para doar.

O que levar para a avaliação presencial

- Documento oficial com foto (RG, CNH ou Passaporte)
- Comprovante de residência
- Documentos médicos relevantes (se aplicável)
- Lista de medicamentos em uso (se aplicável)

Informações de contato


Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí
 Telefone: (86) 3221-7779
 Endereço: Rua 1º de Maio, 235 - Centro, Teresina - PI
 Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 7h às 18h

[Voltar para o início](#)

Depois:

[← Voltar](#)

Agendar doação de sangue

 **Resultado da Triagem: Consultar triador**

Com base nas suas respostas, será necessário consultar um triador na unidade de atendimento para avaliar sua elegibilidade para doação. Finalize o agendamento e compareça no dia e horário marcados com seus documentos.

Confirmação de dados

Confira se todos os dados estão corretos antes de finalizar agendamento:

Pessoa doadora	
Nome	Maria da Silva Oliveira
CPF	123.456.788-88
Data de nascimento	15/02/1995
Agendamento	
Data	16/04/2026
Horário	16:00 - 16:59
Unidade	Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí
Tipo de doação	Voluntária

No dia escolhido, verifique se você atende aos critérios para doar sangue:

- Comparecer com documento oficial com foto (RG, CNH ou Passaporte);
- Pesar no mínimo 50 kg;
- Estar alimentado (evite alimentos gordurosos antes da doação);

[< Voltar](#)

Agendar doação de sangue

✔ Resultado da Triagem: Apto para doação

Parabéns! Com base nas suas respostas, você está apto para doar sangue. Revise seus dados abaixo e finalize o agendamento.

Confirmação de dados

Confira se todos os dados estão corretos antes de finalizar agendamento:

Pessoa doadora	
Nome	Maria da Silva Oliveira
CPF	123.456.788-88
Data de nascimento	15/02/1995
Agendamento	
Data	22/04/2026
Horário	16:00 - 16:59
Unidade	Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí
Tipo de doação	Voluntária

No dia escolhido, verifique se você atende aos critérios para doar sangue:

- Comparecer com documento oficial com foto (RG, CNH ou Passaporte);
- Pesar no mínimo 50 kg;
- Estar alimentado (evite alimentos gordurosos antes da doação);
- Ter dormido pelo menos 6 horas nas últimas 24h;
- Evitar bebidas alcoólicas nas 12h anteriores;
- Evitar atividade física intensa antes da doação;
- Uso de máscara é obrigatório em caso de sintomas gripais.

[< Voltar](#)

Agendar doação de sangue

✘ Resultado da Triagem: Inapto temporariamente

Com base nas suas respostas, você está temporariamente inapto para doar sangue. No entanto, você pode prosseguir com o agendamento para consultar um triador e obter mais informações sobre quando poderá doar.

Confirmação de dados

Confira se todos os dados estão corretos antes de finalizar agendamento:

Pessoa doadora	
Nome	Maria da Silva Oliveira
CPF	123.456.788-88
Data de nascimento	15/02/1995
Agendamento	
Data	16/04/2026
Horário	16:00 - 16:59
Unidade	Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí
Tipo de doação	Voluntária

No dia escolhido, verifique se você atende aos critérios para doar sangue:

- Comparecer com documento oficial com foto (RG, CNH ou Passaporte);
- Pesar no mínimo 50 kg;
- Estar alimentado (evite alimentos gordurosos antes da doação);

● **Feedback e Proximidade:**

Antes:

< Voltar

Agendar doação de sangue

↓ Baixar comprovante

✓ **Agendamento confirmado!**
 Seu horário para doação foi registrado com sucesso. Apresente este comprovante no dia da sua doação e lembre-se de seguir os critérios necessários.

Doar sangue é doar vida.



♥ Agradecemos por ajudar a salvar vidas!

pi
Comprovante de Agendamento de Doação de Sangue


Protocolo 17757517
 Agendado em 09/04/2026

Dados da pessoa doadora

👤 **Nome**
 Maria da Silva Oliveira

🇮🇩 **CPF**
 111.111.111-11

📅 **Data de nascimento**
 undefined/undefined/15/02/1995

Dados do agendamento

📅 **Data**
 undefined/undefined/16/04/2026 10:00 - 10:59

🏥 **Unidade**
 Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí

📄 **Tipo de doação**
 Voluntária

🕒 Apresente este comprovante ao comparecer no HEMOPI.

⚠️ **Atenção:** para doar, venha alimentado e após uma boa noite de sono.

[Voltar ao início](#)


Depois:

< Voltar


Agendar doação de sangue

✓ **Agendamento confirmado!**
 Seu horário para doação foi registrado com sucesso. Apresente este comprovante no dia da sua doação e lembre-se de seguir os critérios necessários.

Doar sangue é doar vida.



♥ Agradecemos por ajudar a salvar vidas!

pi
Comprovante de Agendamento de Doação de Sangue


Protocolo 17757607 Agendado em 09/04/2026

Dados da pessoa doadora

👤 **Nome**
 Maria da Silva Oliveira

🇮🇩 **CPF**
 123.456.788-88

📅 **Data de nascimento**
 15/02/1995

Dados do agendamento

📅 **Data**
 22/04/2026

🕒 **Horário**
 16:00 - 16:59

🏥 **Unidade**
 Centro de Hematologia e Hemoterapia do Piauí

📄 **Tipo de doação**
 Voluntária

🕒 Apresente este comprovante ao comparecer no HEMOPI.

⚠️ **Atenção:** para doar, venha alimentado e após uma boa noite de sono.

[Baixar comprovante](#)

7 Considerações Finais

Os testes de usabilidade demonstraram que o agendamento digital do Hemopi possui uma **alta aceitação e desejo de uso**, com 87,5% dos participantes preferindo o canal digital ao presencial. Embora 100% dos usuários tenham classificado o processo como "Fácil e Rápido", a análise das sessões dos testes revelou que essa percepção é, em parte, superficial, ocultando falhas de interpretação.

O ponto de maior atenção foca na **compreensão do status final do agendamento**: a confusão entre "informação de contato" e "confirmação de agendamento" criou um cenário de "falso sucesso". Além disso, a **alta carga cognitiva** na seleção de datas e a falta de clareza em termos médicos na triagem digital (como em acupuntura e piercings) indicam que, para ser eficaz, a interface precisa guiar o doador de forma mais visual, além da textual. O projeto apresenta maturidade funcional, mas requer refinamentos em **UX Writing e Design de Interação** para garantir uma jornada autônoma e segura para todos os perfis de doadores.