

# Alex Abreu

Case técnico: **Product Designer**

Empresa:



Product Design

Research

Branding

UX

UI

## Contexto e Problema

O Club Salud é uma plataforma SaaS desenvolvida para simplificar o acesso à saúde privada, apresentando uma solução prática aos desafios enfrentados com planos de saúde tradicionais.

Seu propósito é oferecer descontos em serviços de saúde por meio de uma navegação simples e intuitiva, proporcionando uma experiência fluida aos usuários.

Com foco na experiência do cliente, o produto foi projetado para ser acessível e incluir opções de pagamento facilitadas.



### Funcionalidades disponíveis no Aplicativo:

- Serviço de Telemedicina
- Descontos em Consultas Médicas
- Descontos em Psicólogos
- Assistência Funeral
- Descontos em farmácias
- Descontos em Exames
- Descontos em Dentistas
- Planos Familiares

# Objetivos

Todo o projeto foi planejado para criar um aplicativo de alto desempenho, capaz de atender a um público amplo, com foco nos seguintes critérios:

## **Ampliar o acesso à saúde privada:**

Oferecer uma solução acessível como alternativa aos planos de saúde tradicionais.

## **Facilitar o acesso a serviços de saúde:**

Criar uma experiência intuitiva que permita a utilização de descontos de forma prática.

## **Garantir usabilidade eficiente**

Navegação fluida e redução de cliques para melhorar a experiência do usuário.

## **Proporcionar pagamento facilitado:**

Integrar opções de pagamento que sejam otimizadas para diferentes perfis de clientes.

## **Atender às necessidades dos clientes:**

Priorizar funcionalidades essenciais para solucionar as principais dores dos usuários.

## **Oferecer escalabilidade:**

Construir o produto capaz de suportar expansão e integração com novos serviços.

# Pesquisa

Essa etapa consistiu em uma análise prática das telas implementadas no MVP, permitindo a realização de testes e entrevistas com usuários já ativos na plataforma, tanto nos ambientes operacionais quanto com clientes reais.



## Etapas de Descoberta

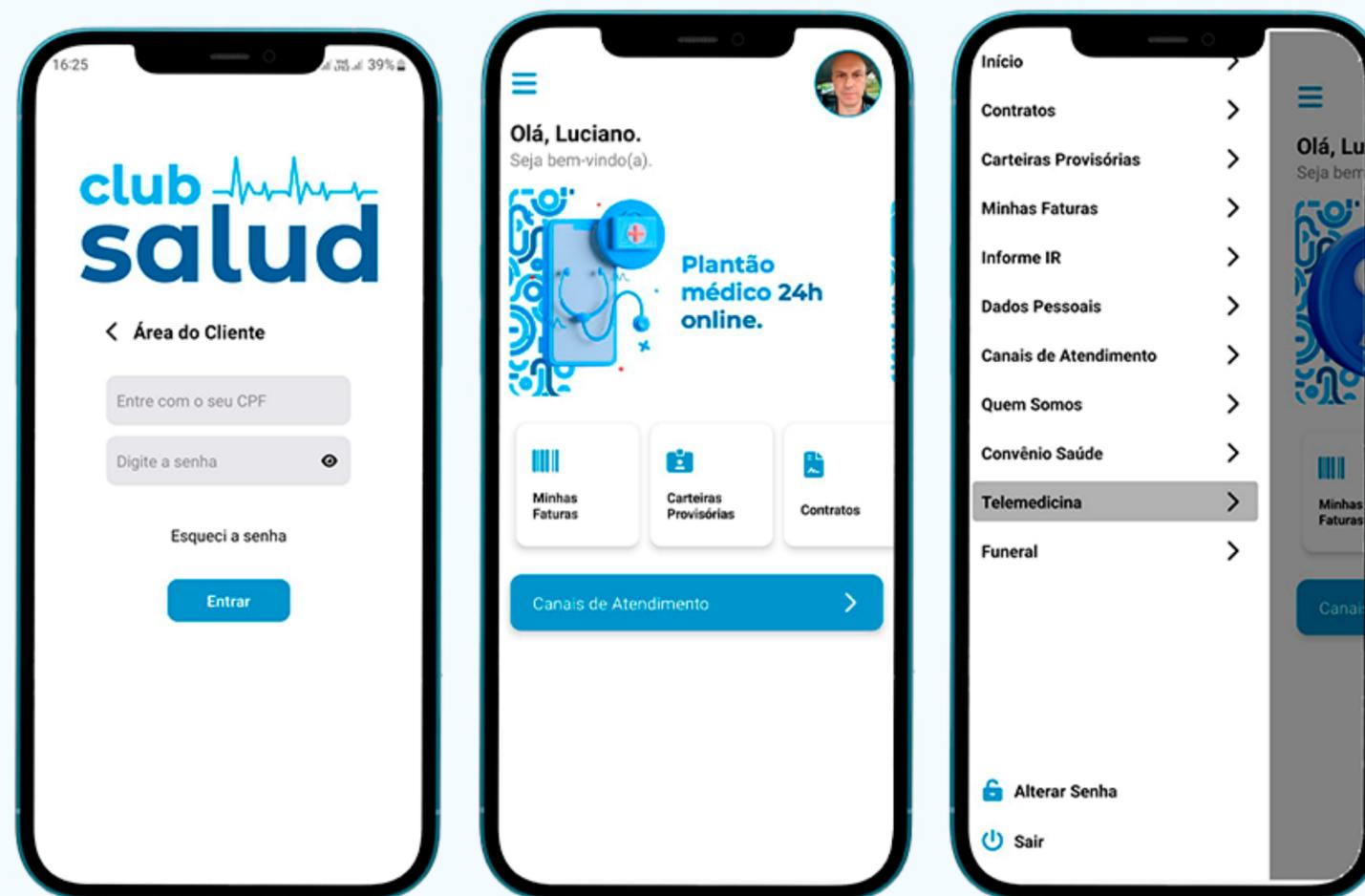
- > Análise técnica de design e usabilidade do aplicativo que estava no ar;
- > Benchmark com aplicativos da área de saúde e de outros hubs de serviços;
- > Entrevistas com stakeholders estratégicos da operação e desenvolvimento do produto;
- > Formulários de pesquisa de satisfação e interesse para usuários ativo do aplicativo;
- > Documentação e análise de todo material desenvolvido na etapa de descoberta.

## Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa revelou pontos críticos que necessitavam de soluções para otimizar a operação do aplicativo e viabilizar os objetivos do projeto.

1

Havia uma necessidade urgente de reposicionamento e branding, evidenciada pelo design amador que marcava todos os pontos de contato com a marca, especialmente nas telas do aplicativo, conforme imagens ao lado.

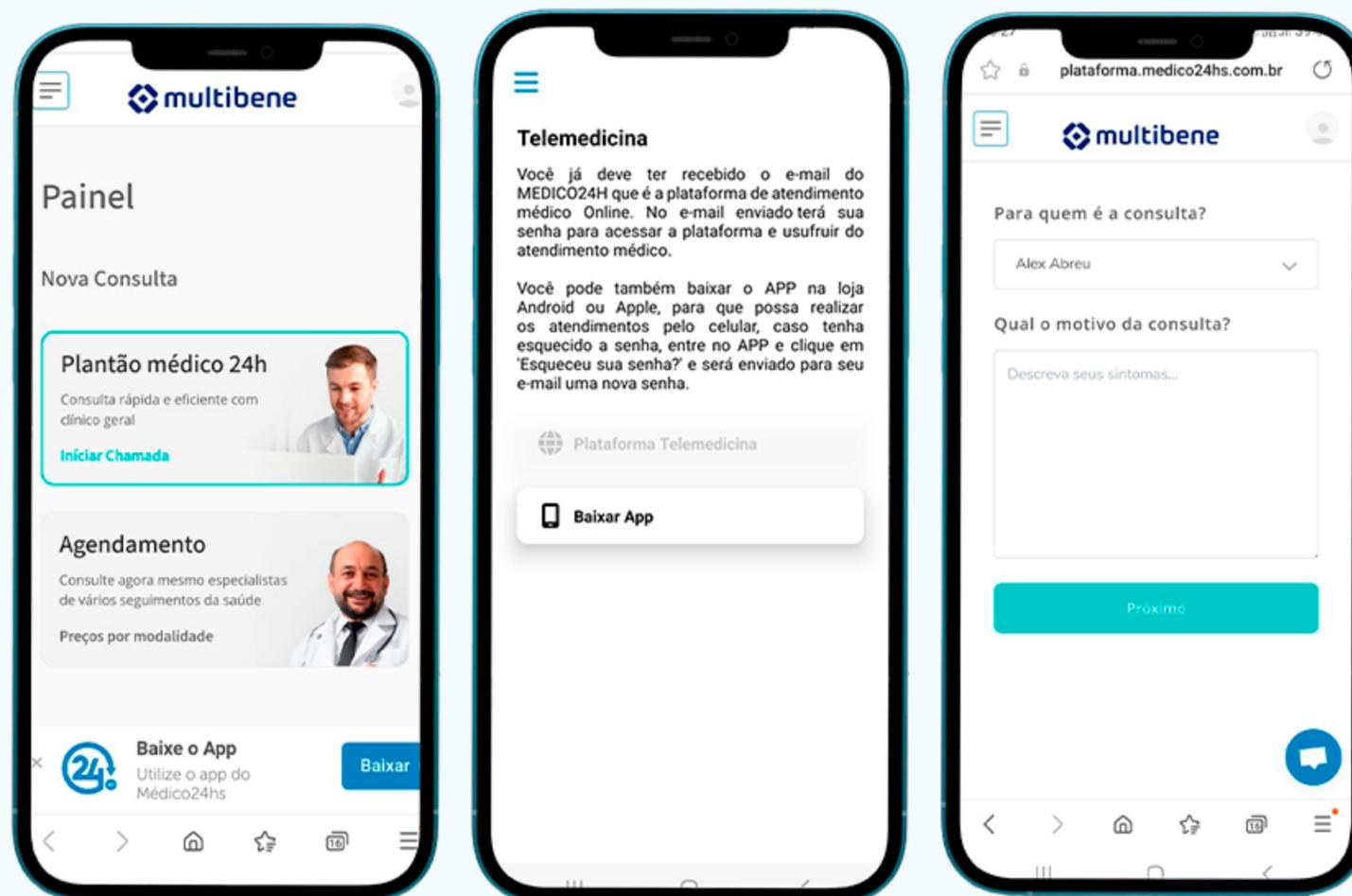


# Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa revelou pontos críticos que necessitavam de soluções para otimizar a operação do aplicativo e viabilizar os objetivos do projeto.

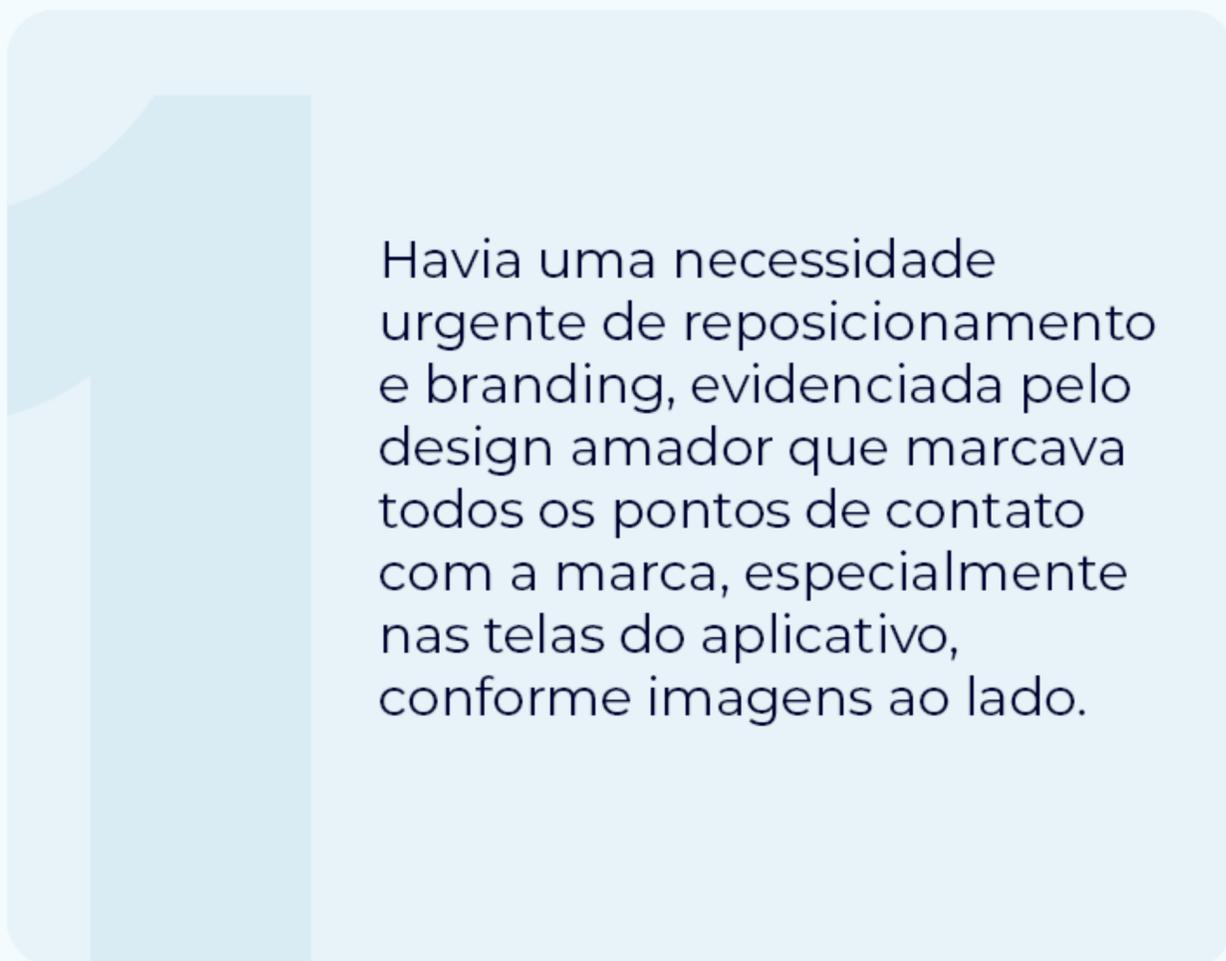
1

Havia uma necessidade urgente de reposicionamento e branding, evidenciada pelo design amador que marcava todos os pontos de contato com a marca, especialmente nas telas do aplicativo, conforme imagens ao lado.



## Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa revelou pontos críticos que necessitavam de soluções para otimizar a operação do aplicativo e viabilizar os objetivos do projeto.



### Principais Problemas detectados:

Todo layout das telas de navegação com muitos problemas em critérios básicos de design: **hierarquia, margem, legibilidade, contraste, etc.**

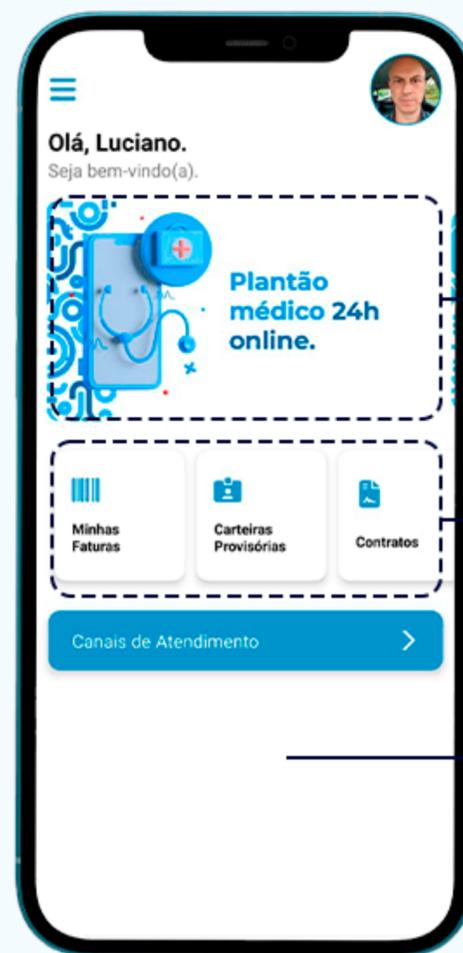
**Excesso de branco 100%** no fundo das telas, o que causa incômodo nos olhos

Identidade visual com ar antigo, que **não remete à tecnologia** e a serviços digitais.

## Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa identificou pontos críticos que exigiam soluções para otimizar a operação do aplicativo e alcançar os objetivos do projeto.

Excesso de foco no serviço de telemedicina 24h, enquanto outras soluções de alto interesse para os usuários, como descontos em consultas particulares, exames, farmácias e psicólogos, estavam pouco visíveis.



Destaque apenas para o plantão médico 24h

Acesso apenas a serviços burocráticos da conta

Espaço útil de tela desperdiçado

## Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa identificou pontos críticos que exigiam soluções para otimizar a operação do aplicativo e alcançar os objetivos do projeto.

Excesso de foco no serviço de telemedicina 24h, enquanto outras soluções de alto interesse para os usuários, como descontos em consultas particulares, exames, farmácias e psicólogos, estavam pouco visíveis.



Nem no menu principal há caminhos diretos para acessar serviços importantes para o usuário, como a rede de descontos.

## Insights

A análise do material gerado na etapa de pesquisa identificou pontos críticos que exigiam soluções para otimizar a operação do aplicativo e alcançar os objetivos do projeto.

O aplicativo não oferece funcionalidades para usuários não logados, resultando em perda significativa de oportunidades de negócios e forçando todo o processo de contratação a ocorrer fora do app, comprometendo a experiência de compra.



Acesso exclusivo para clientes, excluindo a possibilidade de exploração da curiosidade de possíveis clientes e execução de um checkout rápido pelo app.

## Ideação e Soluções

Nesta etapa, os principais problemas foram analisados em profundidade, buscando soluções objetivas e práticas para otimizar completamente a usabilidade do aplicativo e alcançar os objetivos estratégicos definidos para o produto.



### Principais Soluções

- Proposta de nova identidade visual para a marca, mais atual e tecnológica;
- Desenvolvimento de um fluxo de usuário documentado como modelo para operação;
- Propostas de novos layouts para telas de acordo com o fluxo do usuário proposto;
- Apresentar melhor outros serviços que tenham valor dentro da proposta do app;
- Criação de protótipos operacionais para execução de testes de usabilidade.

## Soluções

Os problemas de design identificados foram analisados para desenvolver soluções específicas que otimizassem a usabilidade do aplicativo de forma eficiente e intuitiva.

club  
salud



 club  
salud

### Nova Marca e identidade visual

Cores e formas mais vivas, projetando maior contraste e chamando mais atenção em telas.

Ajuste de proporção entre as palavras e peso para correta leitura em pequenas reduções.

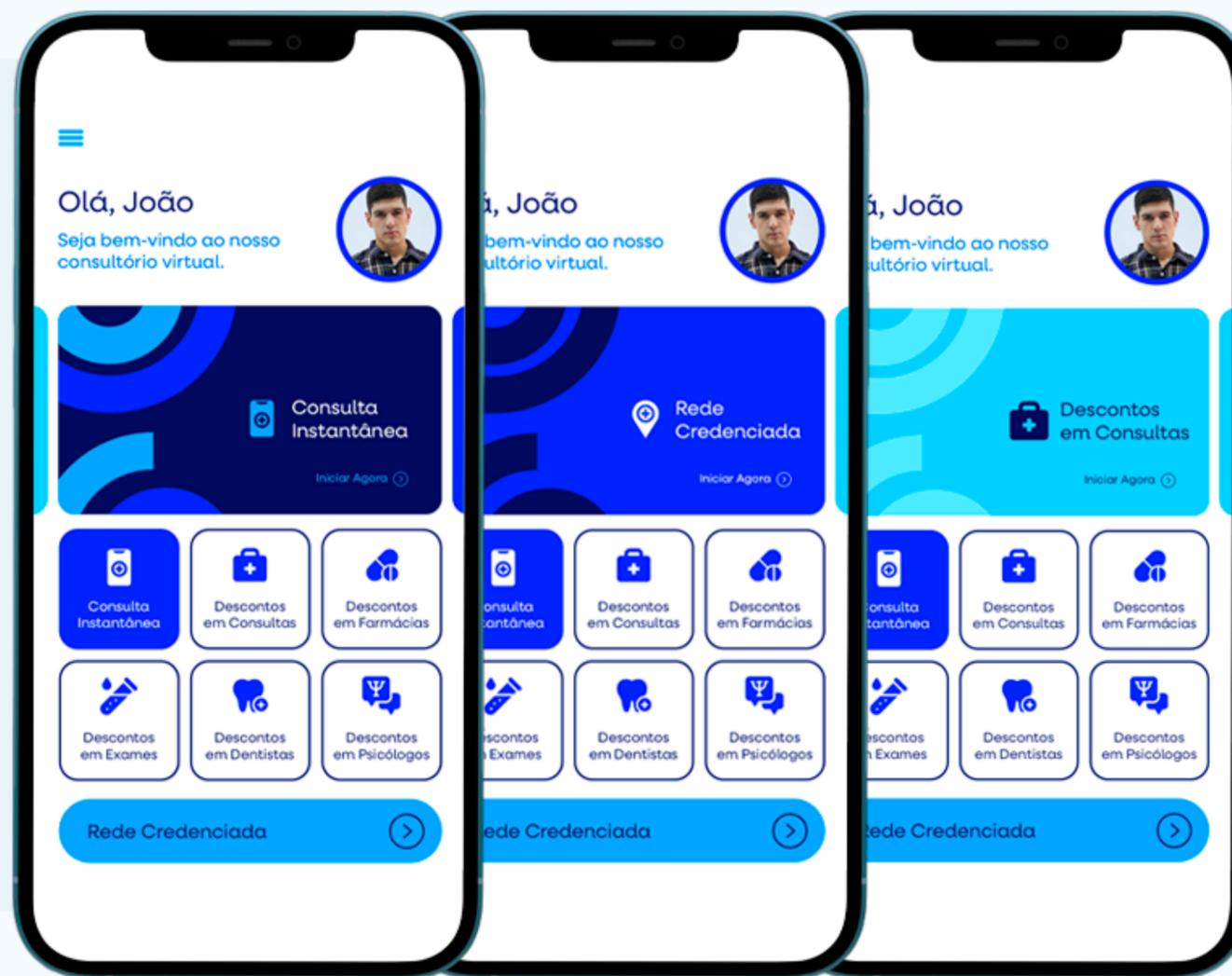
Inserção de um ícone que identifique a marca em espaços pequenos na tela, como botões de app.

# Soluções

Os problemas de design identificados foram analisados para desenvolver soluções específicas que otimizassem a usabilidade do aplicativo de forma eficiente e intuitiva.

## Ampliação do acesso a serviços

Melhor aproveitamento do espaço da tela principal para facilitar o acesso aos principais serviços que o usuário pode acessar.

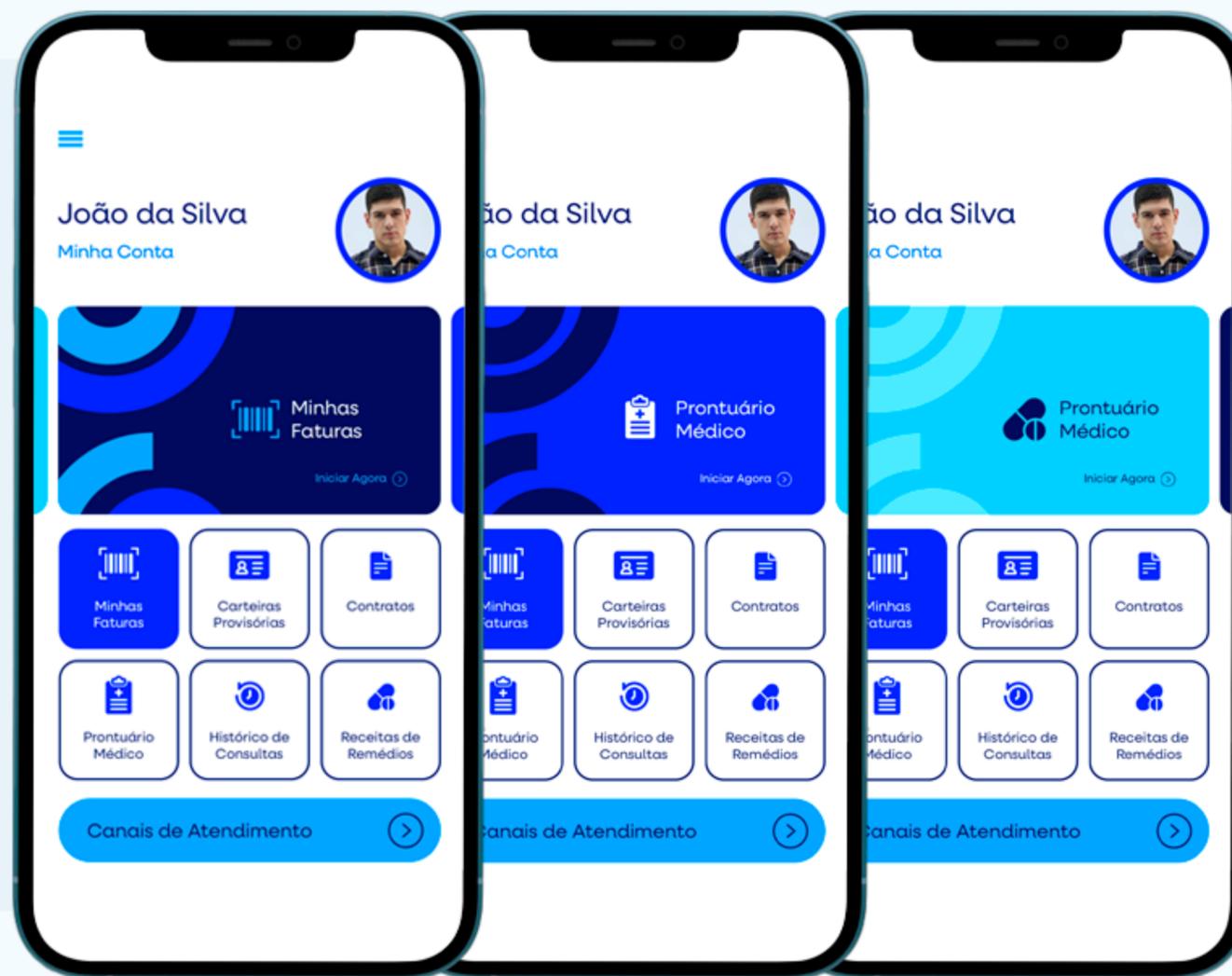


## Soluções

Os problemas de design identificados foram analisados para desenvolver soluções específicas que otimizassem a usabilidade do aplicativo de forma eficiente e intuitiva.

### Tela exclusiva para serviços da Conta

Focando a tela inicial para a utilização dos serviços, direcionamos as informações pessoais para a tela “Minha Conta”.

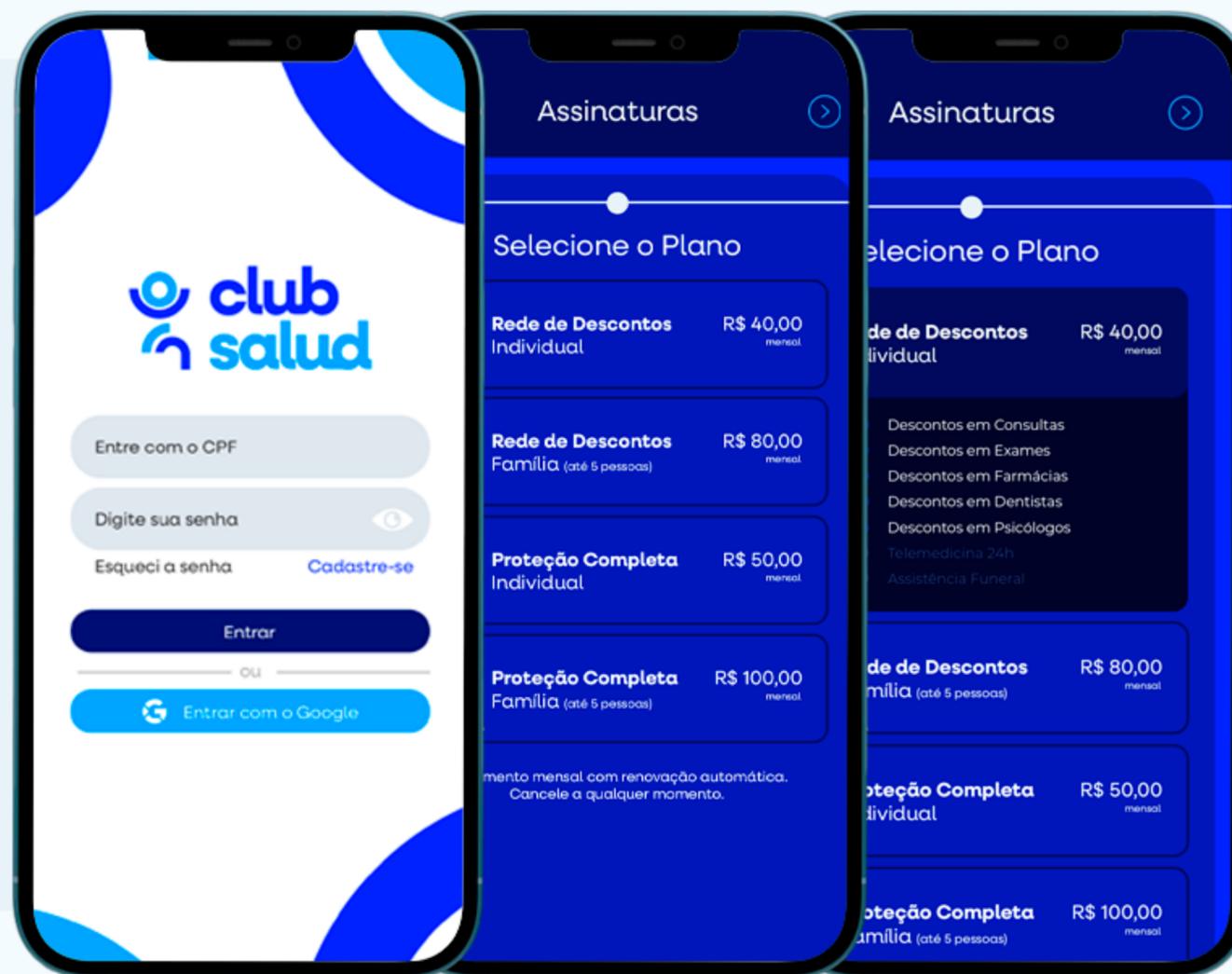


## Soluções

Os problemas de design identificados foram analisados para desenvolver soluções específicas que otimizassem a usabilidade do aplicativo de forma eficiente e intuitiva.

### Acesso para usuários não logados

O acesso para usuários que ainda não são clientes, oferece uma degustação das facilidades do serviço, criando gatilhos que estimulem a agilidade na decisão de compra.



## Prototipação e Testes

Após resolver os principais problemas de design do aplicativo, a próxima etapa consiste no desenvolvimento das telas conforme o fluxo de usuário, além da criação de protótipos estáticos e navegáveis para realizar testes de usabilidade, A/B, coleta de feedbacks e ajustes antes da produção final do projeto.



### Etapas de Testes

- > Criação de telas em protótipos estáticos e navegáveis;
- > Testes de usabilidade, cliques, caminhos, checkouts e sistemas de operação;
- > Execução de testes A/B com usuários modelados a partir da persona ideal;
- > Feedbacks extraídos por meio de formulários e reuniões com os usuários modelo;
- > Composição final do design system para encaminhar ao time de desenvolvimento.

## Resultados Esperados

Após completar todo o ciclo de produto para o relançamento do aplicativo ClubSalud, estima-se que, com uma campanha de divulgação eficaz que destaque os principais atributos e soluções de saúde do serviço, haverá um aumento significativo em todas as métricas-chave para avaliação do produto.



### Taxa de sucesso em tarefas

Aumentar em 30% percentual de usuários que completam tarefas-chave.



### Tempo para completar tarefas

Reduzir em 30% o tempo médio para realizar ações no app.



### Avaliações nas lojas de aplicativos

Melhorar a nota média do app nas lojas de aplicativos para no mínimo 4,5 estrelas.



### Base de Clientes

Aumento de 40% da base de clientes nos primeiros 3 meses após o relançamento.

## Próximos Passos

Após a publicação do aplicativo Club Salud, é essencial implementar ações de melhoria contínua para expandir a base de clientes e aumentar a retenção, focando no aprimoramento constante dos serviços.

O objetivo é oferecer soluções cada vez mais simples e eficazes, garantindo o acesso à saúde de qualidade para todos.



### Iterações Futuras

- > **Teste contínuo de usabilidade:**  
Realizar novos testes para identificar melhorias.
- > **Aprimoramento de funcionalidades:**  
Adicionar recursos como carteiras digitais e agendamento automatizado.
- > **Refinamento do Design System:**  
Expandir e documentar para futuras evoluções.
- > **Personalização da experiência:**  
Oferecer recomendações baseadas no uso e preferências do usuário.

## Próximos Passos

Após a publicação do aplicativo Club Salud, é essencial implementar ações de melhoria contínua para expandir a base de clientes e aumentar a retenção, focando no aprimoramento constante dos serviços.

O objetivo é oferecer soluções cada vez mais simples e eficazes, garantindo o acesso à saúde de qualidade para todos.



### Cronograma de Implementação

- Fase 1 (1-2 meses):**  
Monitoramento de desempenho, coleta de feedback e correção de bugs críticos.
- Fase 2 (3-4 meses):**  
Testes A/B e adaptações com base no feedback.
- Fase 3 (5-6 meses):**  
Integrações com novos parceiros e lançamento de programa de fidelidade.

## Próximos Passos

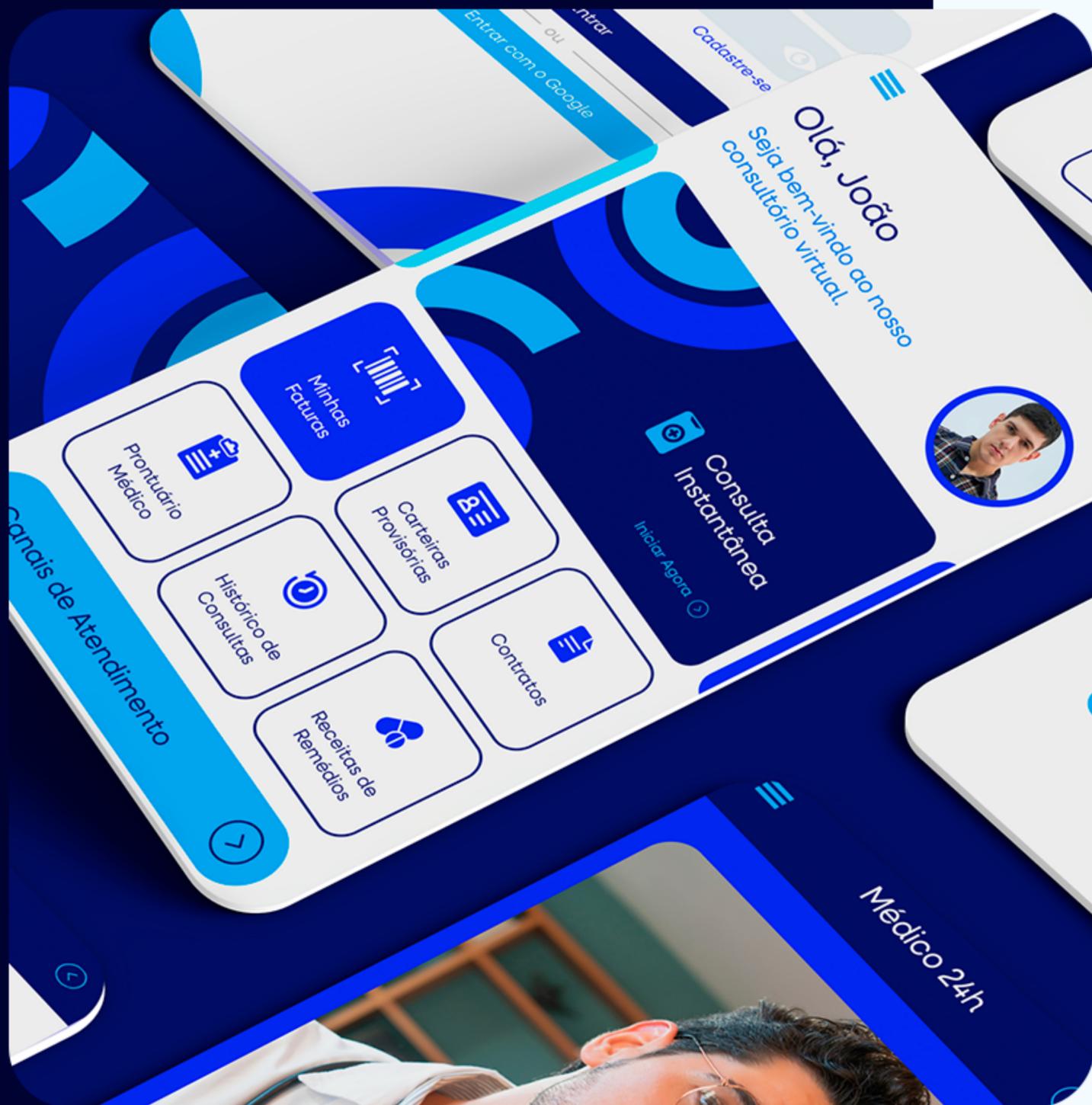
Após a publicação do aplicativo Club Salud, é essencial implementar ações de melhoria contínua para expandir a base de clientes e aumentar a retenção, focando no aprimoramento constante dos serviços.

O objetivo é oferecer soluções cada vez mais simples e eficazes, garantindo o acesso à saúde de qualidade para todos.



### Expandir o Escopo

- > **Novos serviços:**  
Adicionar parceiros como clínicas e laboratórios.
- > **Versão B2B:**  
Oferecer o Club Salud como benefício corporativo.
- > **Web app:**  
Lançar versão responsiva para navegador.
- > **Gamificação:**  
Incluir recompensas e benefícios por uso e indicações.
- > **Campanhas educativas:**  
Oferecer conteúdos sobre saúde preventiva e descontos.



# Alex Abreu

Case técnico: **Product Designer**

Empresa:



Product Design

Research

Branding

UX

UI