

Luca Mendes

Designer de Produto Pleno

Belo Horizonte, MG

Especializado em design de produtos digitais para o setor de saúde, com 4 anos de experiência criando interfaces intuitivas para aplicativos de telemedicina e prontuários eletrônicos. Focado em design centrado no usuário e acessibilidade.

HABILIDADES

Figma		Design System	
Pesquisa com usuários		Prototipação	
Acessibilidade		Adobe XD	
User Journey Mapping			

PROJETOS EM DESTAQUE

Prontuário Fácil

Redesign completo do prontuário eletrônico utilizado por 200 clínicas de pequeno porte em Minas Gerais, simplificando o fluxo de atendimento e reduzindo o tempo de preenchimento de fichas de pacientes. Liderei todo o processo de design, da pesquisa com usuários à prototipação.

Resultados do projeto

- Redução de 45% no tempo de preenchimento de prontuários
- Diminuição de 32% no número de erros de preenchimento
- Aumento de 28% na satisfação dos profissionais de saúde

TeleSaúde Rural

Aplicativo de telemedicina com interface simplificada, suporte a conexões de internet lentas e opção de atendimento por áudio para usuários sem acesso a vídeo. Colaborei com o time de UX Research e desenvolvimento para definir as funcionalidades.

Resultados do projeto

- Mais de 8 mil consultas realizadas em 1 ano
- 94% de satisfação dos usuários
- Expansão do serviço para 15 municípios rurais de Minas Gerais

ARTIGOS

Design centrado no usuário na saúde: por que ouvir os profissionais é tão importante quanto ouvir os pacientes

Quando falamos de design de produtos para a área da saúde, é comum focar apenas na experiência do paciente, mas os profissionais de saúde são usuários igualmente importantes, e muitas vezes são deixados de lado. No projeto Prontuário Fácil, nosso primeiro erro foi assumir que sabíamos quais eram as dores dos médicos e enfermeiros, e lançamos uma versão inicial do produto sem consultá-los.

O resultado foi que a taxa de adoção do prontuário foi de apenas 12% nos primeiros 3 meses, pois os profissionais achavam o fluxo de preenchimento complicado e demorado. Depois de perceber o erro, passamos a realizar entrevistas

semanais com 10 profissionais de diferentes clínicas, observando como eles usavam o prontuário antigo e coletando feedback constante.

A partir desse processo, conseguimos identificar que a maior dor era a quantidade de campos obrigatórios desnecessários, e reduzimos o número de campos de 42 para 18, mantendo apenas as informações essenciais. Além disso, adicionamos atalhos de teclado e a opção de preenchimento por voz, que reduziu ainda mais o tempo de uso. Depois dessas mudanças, a taxa de adoção subiu para 89% em 6 meses, e os próprios profissionais passaram a indicar o produto para outras clínicas. Essa experiência me ensinou que, especialmente na área da saúde, o design centrado no usuário não é um processo opcional: é a única forma de criar produtos que realmente resolvem problemas e são utilizados no dia a dia.

Acessibilidade em produtos de saúde: como criar interfaces para todos os usuários

A acessibilidade em produtos de saúde é especialmente importante, pois muitos usuários têm deficiências temporárias ou permanentes que dificultam o uso de interfaces comuns. No projeto TeleSaúde Rural, percebemos que 30% dos usuários tinham dificuldade de usar a câmera do celular para fazer consultas por vídeo, seja por deficiência motora, seja por falta de familiaridade com a tecnologia.

Para resolver esse problema, adicionamos a opção de atendimento por áudio, que permitia que o usuário fizesse a consulta sem precisar ligar a câmera, e aumentamos o tamanho dos botões de interface em 30%, para facilitar o uso por pessoas com deficiência motora. Também adicionamos suporte a leitores de tela, para usuários com deficiência visual.

O resultado foi que a taxa de satisfação dos usuários com deficiência aumentou de 62% para 94%, e o número de consultas por áudio representou 22% do total de consultas realizadas no primeiro ano. A lição que aprendi é que acessibilidade não é um recurso extra: ela aumenta o público do seu produto e melhora a experiência de todos os usuários.