

User Experience

Serviços públicos, canais digitais e o cuidado com a experiência do usuário

Felipe Cruz

27 set 2021

Coordenador-geral de Experiência do Usuário em Canais Digitais
Secretaria de Governo Digital | Ministério da Economia



[linkedin.com/in/professorfelipecruz](https://www.linkedin.com/in/professorfelipecruz)



felipe.cruz@economia.gov.br

Enquete

Qual a primeira interface eletrônica que você utilizou na vida?



User Experience

vs.

Service Design



Norman doors



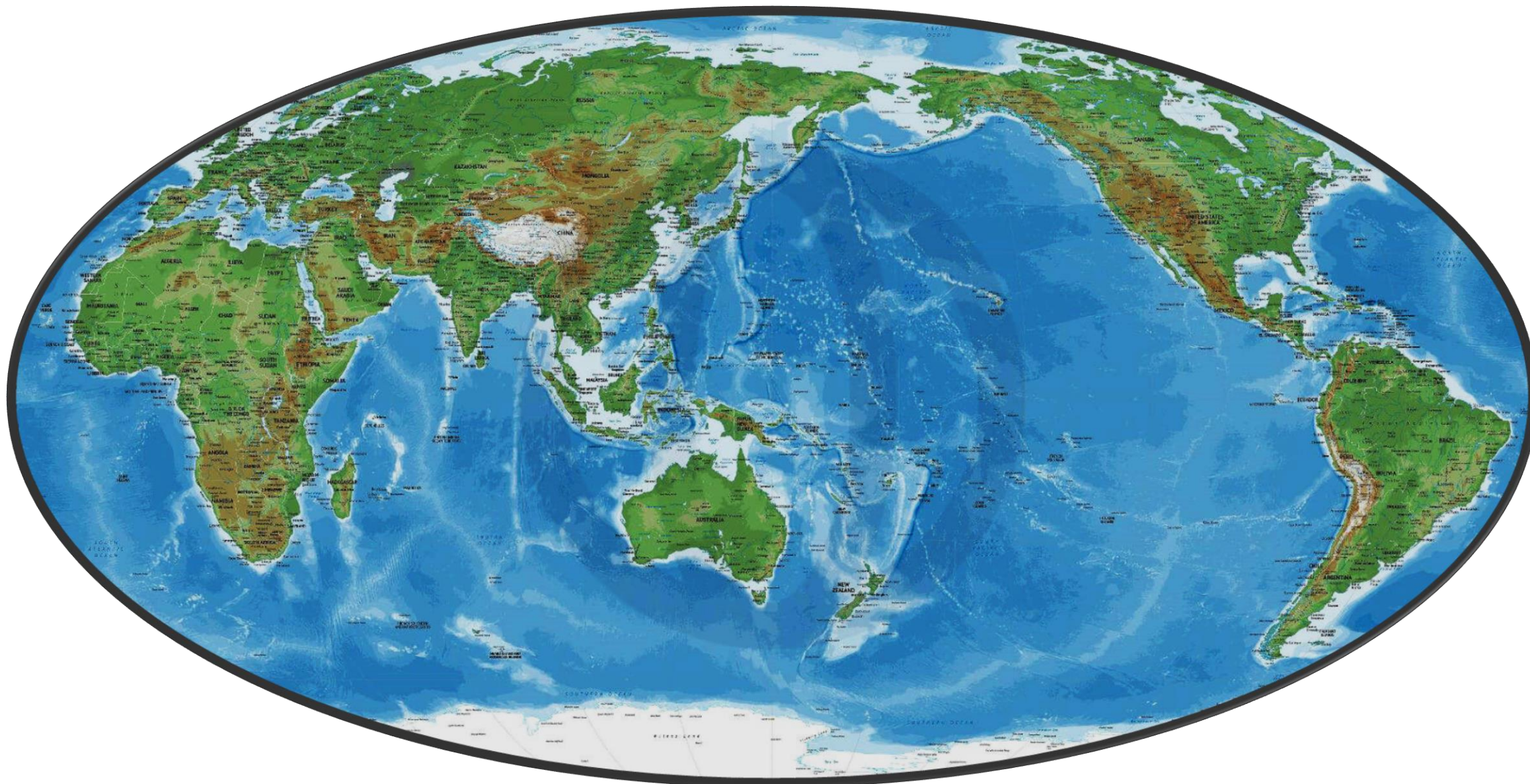


01 Intuição

Momento em que
ele pegou o copo
pela primeira vez.

E o manual?







Intuição

conhecimento que, por sua imediatez e clareza, não é precedido de elaboração lógica

**Ser intuitivo é
não demandar
esforço**



A person with grey hair, wearing a dark jacket and a face mask, is walking away from the camera on a city street. They are holding a cane in their right hand and a bag in their left. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a car. The entire image has a yellowish tint.

02

**Se o processo é
difícil, o usuário
desiste**

Relógios de fornos
micro-ondas,
frequentemente
não são ajustados.

Por que?



Como desligar?

Usuários iniciantes não conseguiam desligar o computador.





PRÁTICA

**Pensem em
um cartaz**

Cartaz



- **Retângulo vertical**
- **Instrumento musical**
- **Tons escuros**





As nossas experiências anteriores
definem a forma como interpretamos
os fatos do presente

A person with grey hair, wearing a dark jacket and a face mask, is walking away from the camera on a city street. They are holding a cane in their right hand and a bag in their left. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a traffic light. The entire image has a yellowish tint.

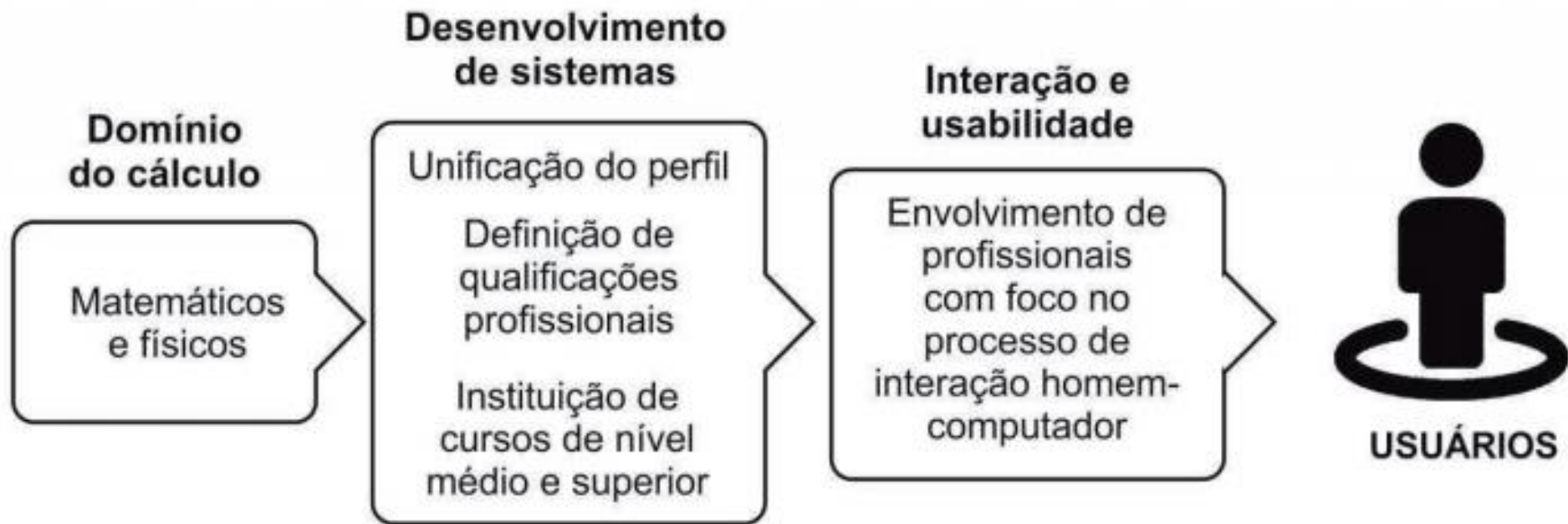
03

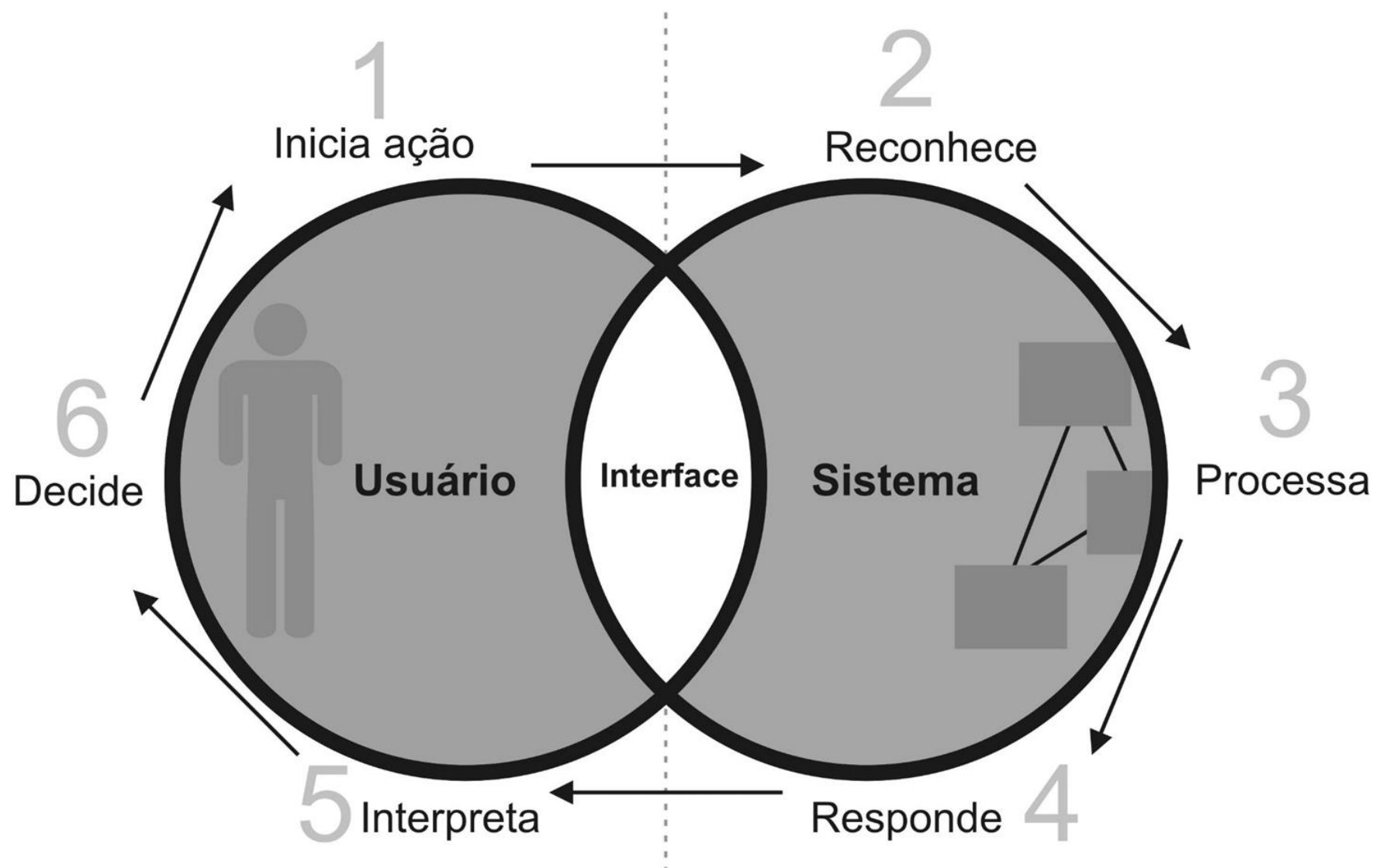
O caminho para a interface

O caminho para a interface



Desenvolvimento de sistemas + design de interfaces





Quem vai projetar uma
cadeira **não deve fazer**
o projeto de uma
cadeira



04

O raciocínio inercial e a importância das experiências anteriores

O raciocínio inercial

X

**O que acontece se eu clicar
no “X” acima e à direita?**

TECLADO UNIVERSAL BRASILEIRO

PORTARIA N.º 812 do DASP de 13 de Novembro de 1940





olivetti



A photograph of an elderly person with grey hair, wearing a dark jacket and a light-colored face mask, walking away from the camera on a city street. They are holding a cane in their right hand. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a traffic light. The entire image has a yellowish tint.

05

**Como isso influencia
a experiência dos
usuários de serviços
públicos?**



mei

[Todas](#)[Notícias](#)[Imagens](#)[Vídeos](#)[Shopping](#)[Mais](#)[Configurações](#)[Ferramentas](#)

Aproximadamente 613.000.000 resultados (0,29 segundos)

Abra o CNPJ MEI Hoje | Portal Do MEI Empreendedor

Anúncio www.portaldoempreendedor.me/ ▼

Cadastre, Dê Baixa ou Altere Seu CNPJ MEI Agora Mesmo. Acesse e Conte Conosco! Registre Seu Cnpj Agora. Cnpj MEI Com Rapidez. Baixe Seu CNPJ MEI Agora. Seu CNPJ MEI Seguro. CNPJ MEI Em 24 Horas. Serviços: Cadastro MEI, Baixa MEI, Alterar Cadastro MEI.
[Baixa MEI](#) · [Registro MEI](#)

MEI - Microempreendedor | Abertura de empresa MEI | meibrasil.com

Anúncio www.meibrasil.com/AbrirMEI ▼

Acesse agora. Abertura do CNPJ MEI. Abra seu CNPJ MEI pela internet. CNPJ MEI Em 24 Horas. Baixe Seu CNPJ MEI Agora. Seu CNPJ MEI Seguro. Cnpj MEI Com Rapidez. Tipos: Registrar CNPJ MEI, Abrir CNPJ MEI, Cadastrar CNPJ MEI.
[Registro MEI](#) · [Alteração MEI](#)

Portal do Empreendedor - MEI

www.portaldoempreendedor.gov.br/ ▼

Ao abrir sua empresa, você MEI terá cidadania empresarial: CNPJ, direitos e ... declarações, parcelamentos e outros serviços estão à disposição do MEI.

parcelamentos e outros serviços estão à disposição do MEI

Ao abrir sua empresa, você MEI terá cidadania empresarial: CNPJ, direitos e ... declarações

Seguro | https://meibrasil.com/finalizar-compra/?gclid=Cj0KCQjw28_XBRDhARIsAEk21FjgbAF6wXERmK5sFzxxAaoigkSyoacY8ym5WzYMPG4tACLTryZFdMEaAJgEALw_wcB



MEI BRASIL

O PORTAL DO EMPREENDEDOR

REGISTRO MEI

BAIXA MEI

ALTERAÇÃO MEI

Registro MEI

Preencha corretamente os campos abaixo para efetuar o registro do MEI

Identificação

Nome completo *

E-Mail *

Telefone *

CPF *

Escolha a Ocupação Principal *

Ocupação principal

CONTINUE

1- QUEM PODE SE INSCREVER COMO MEI?

O MEI é o pequeno empresário individual que atende as condições abaixo relacionadas:

- Tenha faturamento limitado a R\$ 81.000,00 por ano;
- Que não participe como sócio, administrador ou titular de outra empresa;
- Contrate no máximo um empregado.

2- QUEM NÃO PODE SE INSCREVER COMO MEI?

- Pensionista e Servidor Público Federal em atividade. Servidores públicos estaduais e municipais devem observar os critérios da respectiva legislação, que podem variar conforme o estado ou município;

- Pensionista e Servidor Público Federal em atividade.

3- QUEM NÃO PODE SE INSCREVER COMO MEI?

www.portaldoempreendedor.gov.br

Portal do
Empreendedor-MEI

SERVIÇOS DÚVIDAS FREQUENTES FALE CONOSCO BUSCA NO SITE

QUERO SER MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

Ao abrir sua empresa, você MEI terá cidadania empresarial: CNPJ, direitos e benefícios.

FORMALIZE-SE

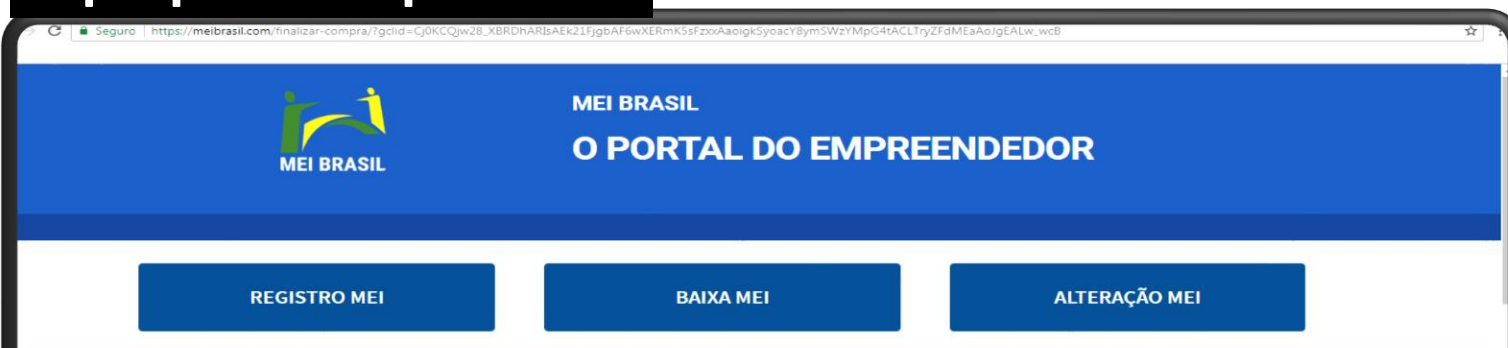
JÁ SOU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

SERVIÇOS

Pagamentos, declarações, parcelamentos e outros serviços estão à disposição do MEI.

FENACON

Tem dúvidas? Precisa de ajuda?

<https://portaldoempreendedor.gov.br>

Registro MEI

Preencha corretamente os campos abaixo para efetuar o registro do MEI

Identificação

Nome completo *

E-Mail *

Telefone *

CPF *

Escolha a Ocupação Principal *

Ocupação principal

CONTINUE

CONTINUE

<http://www.portaldoempreendedor.gov.br>



06

Como é a experiência dos usuários de serviços públicos



A graphic of a hand holding a yellow rectangular sign with rounded corners. The sign has a white border and contains text in Portuguese. The background of the sign is yellow, and the text is in black and red. The hand is brown and is holding the sign from the top and bottom. The sign is positioned in the upper center of the image.

ATENÇÃO

**DESACATAR SERVIDOR
PÚBLICO É CRIME**

Para que se faça valer o seu direito, respeite o direito deste profissional que estar a lhe atender.
DESACATO É CRIME

Código Penal.

Art. 331 - Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela.

Pena - detenção, de seis meses a dois anos, ou multa.



PRÁTICA

**Quais balcões
são de serviços
públicos?**

01



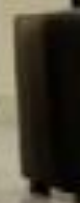


02

03



04



05



06



A person with grey hair, wearing a light-colored jacket and a face mask, is walking away from the camera on a city street. They are holding a cane in their right hand and a bag in their left. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a car. The entire image has a yellowish tint.

07

**O que precisamos
fazer para criar uma
boa interface?**

01

Conhecer as **limitações, necessidades e expectativas do(s) usuário(s)**;

02

Conhecer o **contexto de utilização;**

03

Avaliar/medir a produtividade do usuário;

04

Observar, questionar e **registrar problemas**/soluções/sugestões;

05

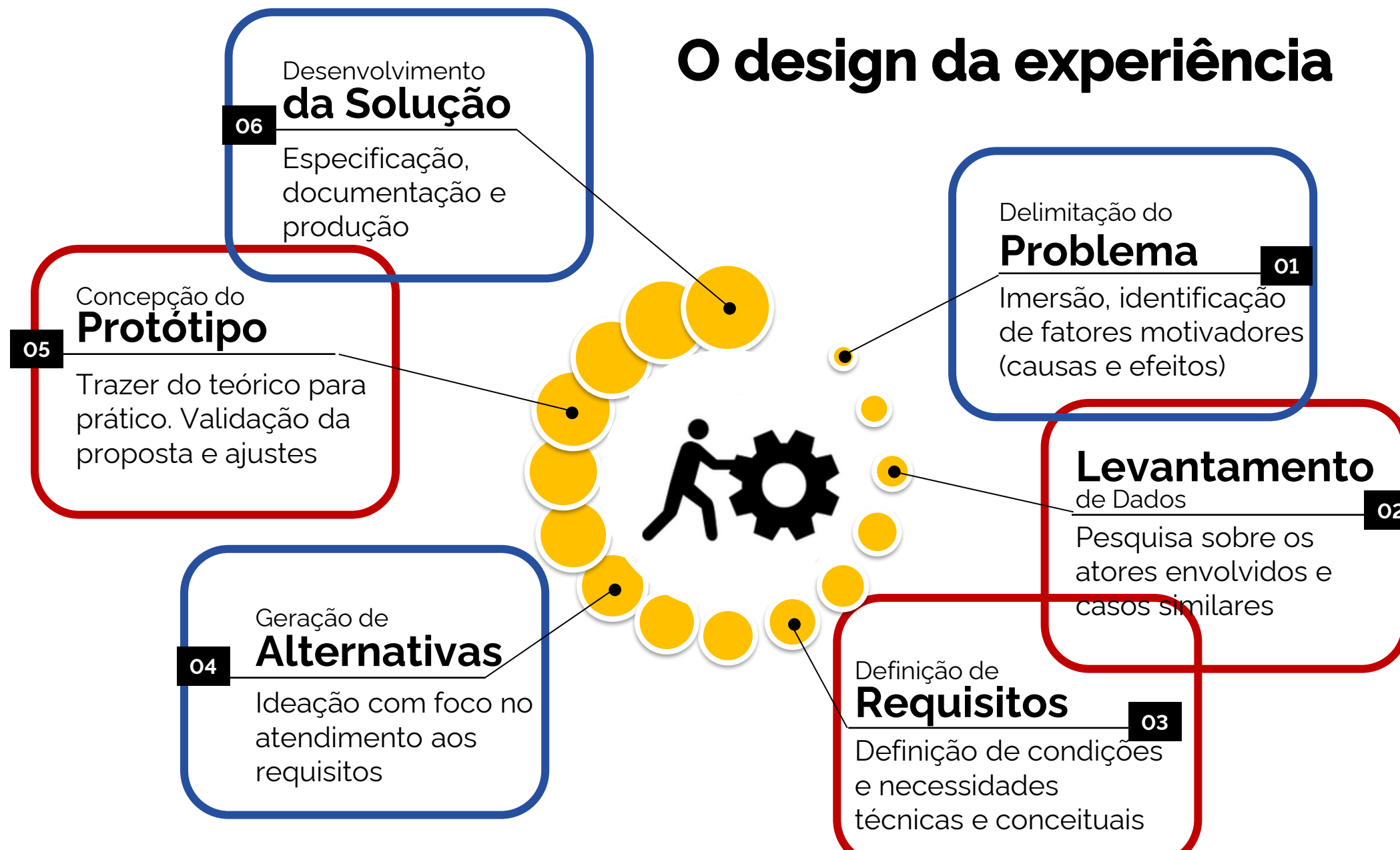
Analisar os modelos existentes
e soluções de similares

A person with grey hair, wearing a dark jacket and a face mask, is seen from behind, walking on a city street. They are holding a cane in their right hand. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a traffic light. The entire image has a yellowish tint.

08

**Como receber estas
informações de
maneira objetiva e
antecipada?**

O design da experiência



“ Testando 5 usuários você encontra 80% dos problemas de interface.

Jacob Nielsen

Algumas fontes de evidência para conhecer a realidade sobre a experiência do usuário em canais digitais:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1 - Avaliação heurística | 7 - Focus Group |
| 2 - Card sorting | 8 - Entrevistas |
| 3 - Questionários | 9 - Eye Tracking |
| 4 - Testes de Usabilidade | 10 - Aplicação de checklist (iso 9241) |
| 5 - Análise de contexto | 11 - Observação |
| 6 - Análise de logs | |

Principais problemas que impactam na UX:

1. Terminologia inconsistente;
2. Falta de adequação da linguagem ao usuário e problemas de legibilidade
3. Mensagens inadequadas ou inexistentes.
4. Transposição de tarefas que eram realizadas em meio analógico
5. Diálogos extensos, especialmente em formulários.

Antes

Calculadora do tempo de leitura

Quantos minutos demora ler um texto. Em modo de discurso ou para uma locução/narração calcule o tempo para leitura de um texto.

Copie o seu texto para aqui

CANAIS DE PRESTAÇÃO

Web :
Consultar

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA

Não estimado ainda"

Limpar

Tipo

Discurso

Locução

Ritmo de Leitura

Pausado

Normal

Rápido

Calcular

Estimativa de tempo

5min 42sec

Total de palavras: 456 Total de caracteres: 2735

Depois

Calculadora do tempo de leitura

Quantos minutos demora ler um texto. Em modo de discurso ou para uma locução/narração calcule o tempo para leitura de um texto.

Copie o seu texto para aqui

Órgãos públicos e agências de empréstimo consignado.

"1 - Assinar contrato;

Autorização para que Serpro e a consignatária possam celebrar o contrato.

2 - Implantação

Integração do serviço de Gestão de Margem Consignável do Serpro com o unidade responsável pela Folha de Pagamentos da
consignante para viabilizar o lançamento da rubrica de consignação

Limpar

Tipo

Discurso

Locução

Ritmo de Leitura

Pausado

Normal

Rápido

Calcular

Estimativa de tempo

1min 15sec

Total de palavras: 100 Total de caracteres: 579

Heurísticas de Nielsen

1: Visibilidade do status do sistema

2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

3: Controle e liberdade do usuário

4: Consistência e padrões

5: Prevenção de erros

6: Reconhecimento em vez de recordação

7: Flexibilidade e eficiência de uso
aceleradores

8: Design estético e minimalista

9: Ajude os usuários a reconhecer,
diagnosticar e recuperar erros

10: Ajuda e documentação

No consumo de serviços públicos, os **formulários** representam grande parte da interação.

CADASTRO

+ CONSULTA

+ AGENDAMENTO


+ SOLICITAÇÃO

Qual seu nome?

 Seu nome

O que você achou de nossa ótima oficina e de nossos ótimos facilitadores?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ No answer

 Relate o que você achou do conteúdo.

*Qual o seu correio eletrônico?

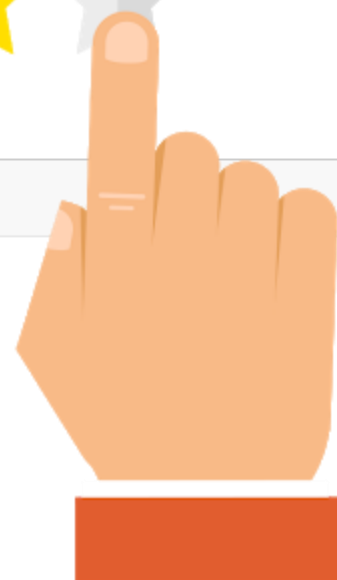
Qual seu Registro Geral (RG)?

*Qual a data de expedição do seu RG?

*Qual sua renda aproximada?

★★★★★

📘 Se não se sentir à vontade para responder, deixe em branco.



Submit

Carteira Digital de Trânsito

Nota 4,8



Google Play



App Store



Carteira Digital de Trânsito

Governo do Brasil Ferramentas

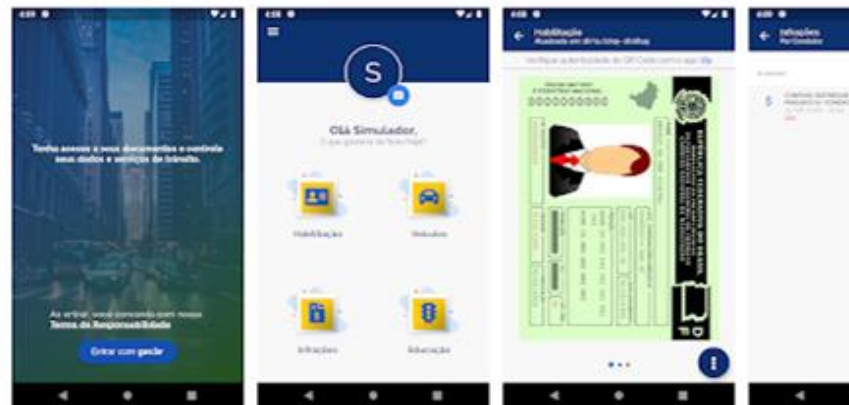
★★★★★ 679.329



Este app é compatível com todos os seus dispositivos.

Adicionar à lista de desejos

Instalar



A Carteira Digital de Trânsito (CDT) é a evolução da CNH Digital. Agora, além da Carteira Nacional de Habilitação - CNH, também é possível baixar a versão digital do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV (Documento do Veículo).

ATENÇÃO:

Para utilizar o CRLV Digital, antes de baixar o aplicativo verifique se o seu Estado está habilitado a

LER MAIS

RESENHAS

Política de Resenha

4,8



Total: 679.329



Carteira de Trabalho Digital

Nota 3,8



Carteira de Trabalho Digital

Governo do Brasil Ferramentas

★★★★☆ 314.978

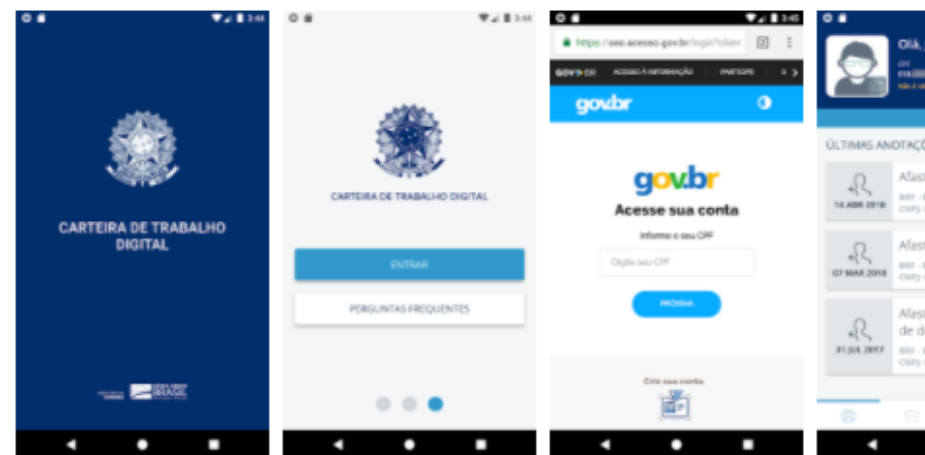


Este app está disponível para alguns dos seus dispositivos

É possível compartilhar este item com sua família.

[Saiba mais sobre a Biblioteca da família](#)

Instalado



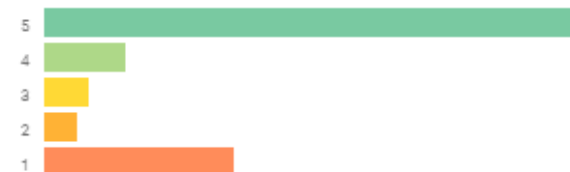
A Carteira de Trabalho Digital é um aplicativo que tem como finalidade principal dar ao cidadão uma ferramenta digital para acompanhar de modo facilitado a sua vida laboral, tendo acesso a dados pessoais e aos seus contratos de trabalho que estão registrados na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

RESENHAS

Leia a política e informações

Escrever uma avaliação

3,8
★★★★☆
Total: 314.978



Enquete

- De que forma você prefere fechar um contrato de financiamento de imóvel?
- Pelo celular, usando o app do seu banco;
- Presencialmente;
- Pelo computador, acessando o site do seu banco;
- Por telefone;
- Por procuração.



O Brasil é o quarto país com maior número absoluto de usuários de Internet

134 milhões de pessoas conectadas, ficando atrás apenas da China, da Índia e dos Estados Unidos.

Contexto

99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectou-se exclusivamente por esse dispositivo.

77% dos órgãos públicos federais e 60% dos estaduais possuíam *website* adaptado para dispositivos móveis

62% dos órgãos públicos federais e 33% dos estaduais disponibilizam aplicativos criados pelo órgão público.

Limitadores

- Preço da banda larga
- Baixas velocidades para download e upload
- Falta de habilidades digitais



Histórico

2018

Portal de Serviços

Censo de Serviços Portal
Servicos.gov.br
Chatbot Beta
Painel de Gerenciamento
de Serviços

2019

Portal gov.br

Ecossistema de serviços
Economia, ganho de escala
Experiência única em portais

Conta única de apps

Google Play e Appstore

Design System

Gov.br/design

2020

Migrações

Portal

Migração de 100 Portais
Ministérios e top 25;

Apps

Migração de 150 apps;

2021

Personalização

Recomendação de serviços (IA)
Histórico navegação;

Busca

Nova busca (fonética, autocomplete)

Próximas entregas

Jornada de encantamento

Notificações para condutores
(descontos em multas)
Comunicações customizadas

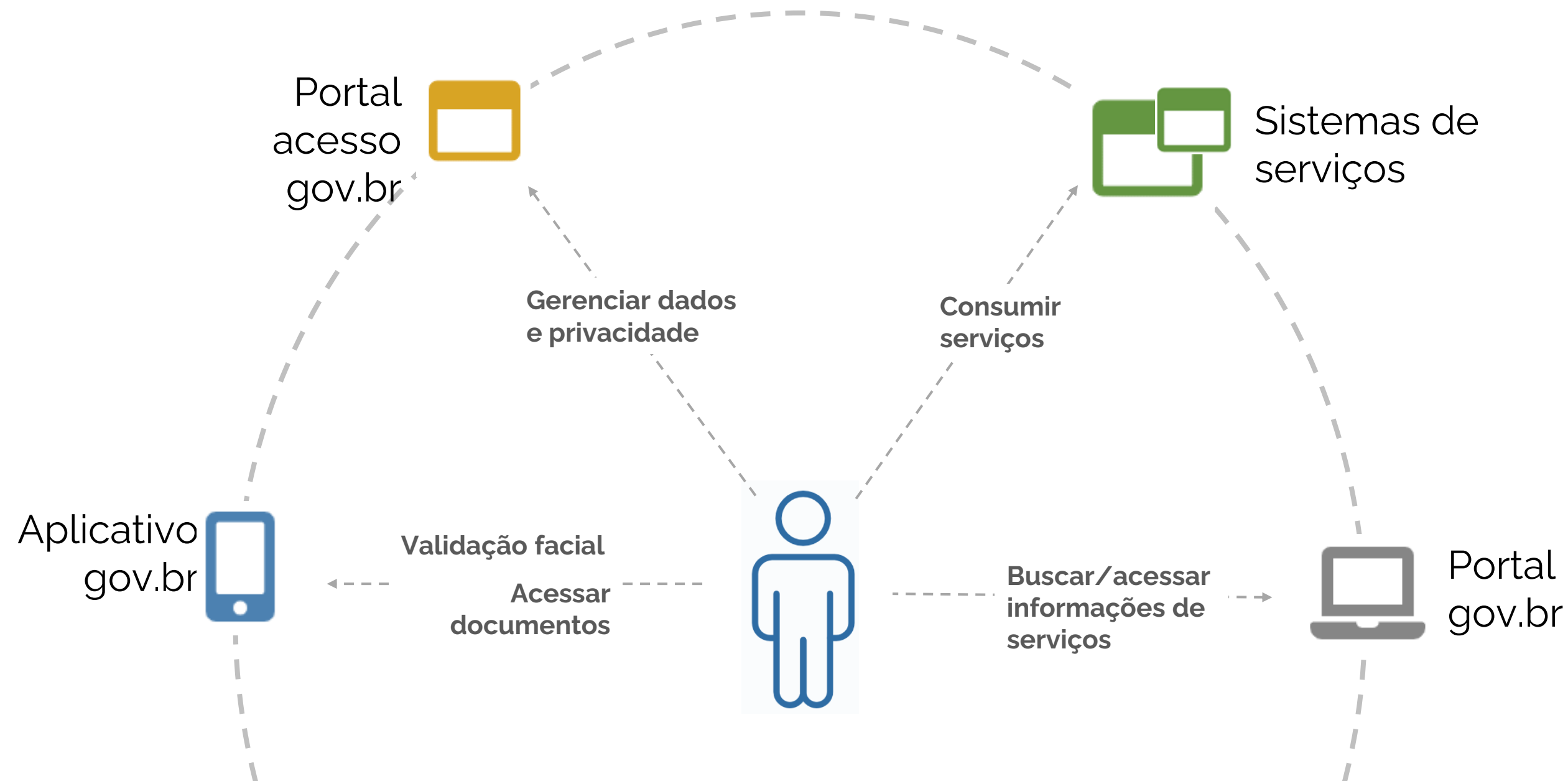
Integração plataforma gov.br

Integração login (app e portal)
Adequação visual
Busca de serviços a partir do app
Embarcar auto-serviços (certidões)



E o futuro próximo?

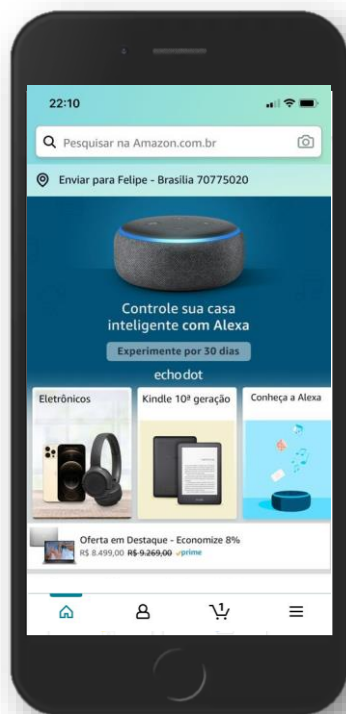
Segmentação de canais



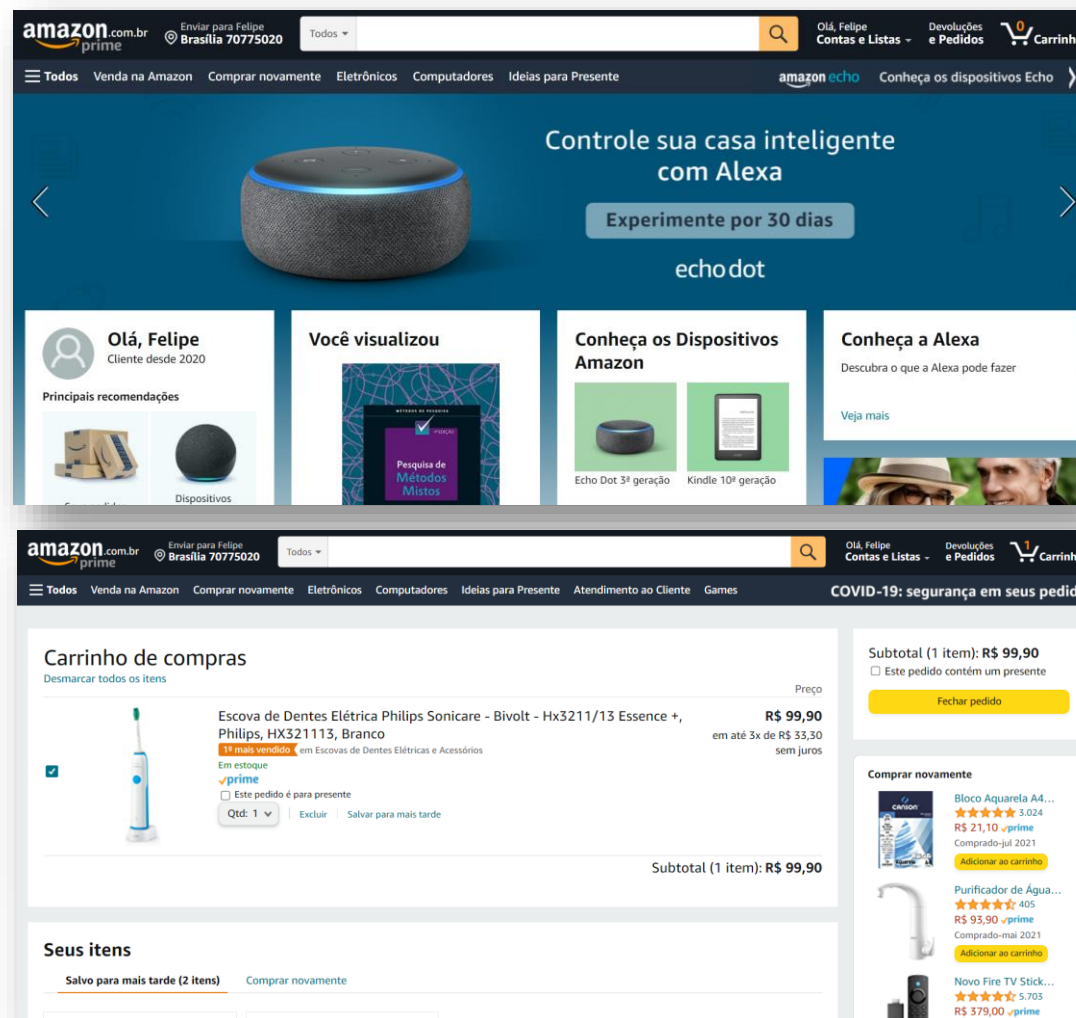
Amazon

Consistência:

- Visual;
- Funcional; e
- de Conteúdo.



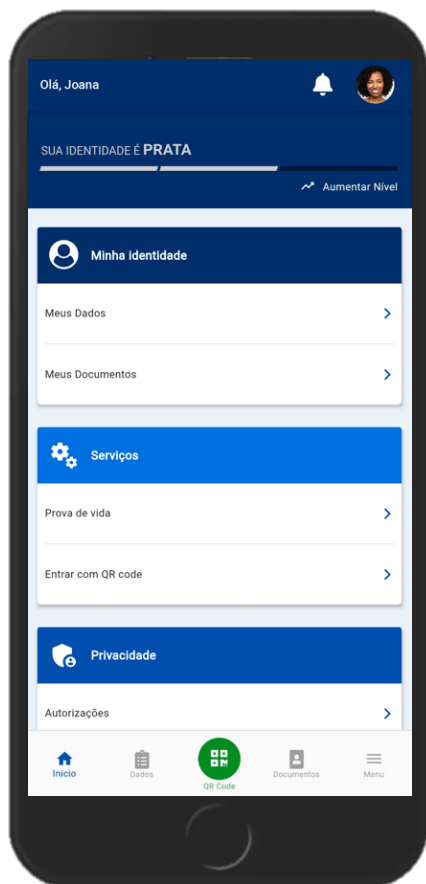
Aplicativo



Portal

Sistemas de pagamento

Canais segmentados



Aplicativo gov.br

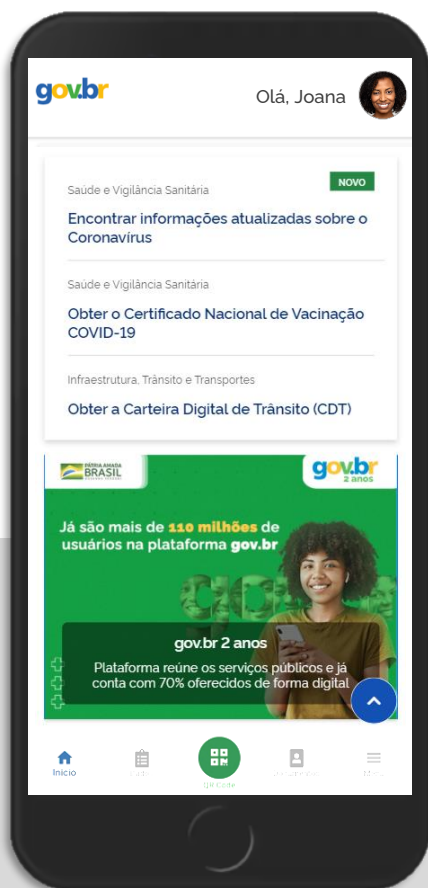


Portal gov.br



Sistemas de serviços

Padronização visual, funcional e de conteúdo



Aplicativo gov.br



Portal gov.br



Sistemas de serviços



Olá! A restituição do IRPF já está na sua conta!

Clique aqui e acesse a versão pré-preenchida!

Seu passaporte está pronto!

Transformação digital

Relações pessoais

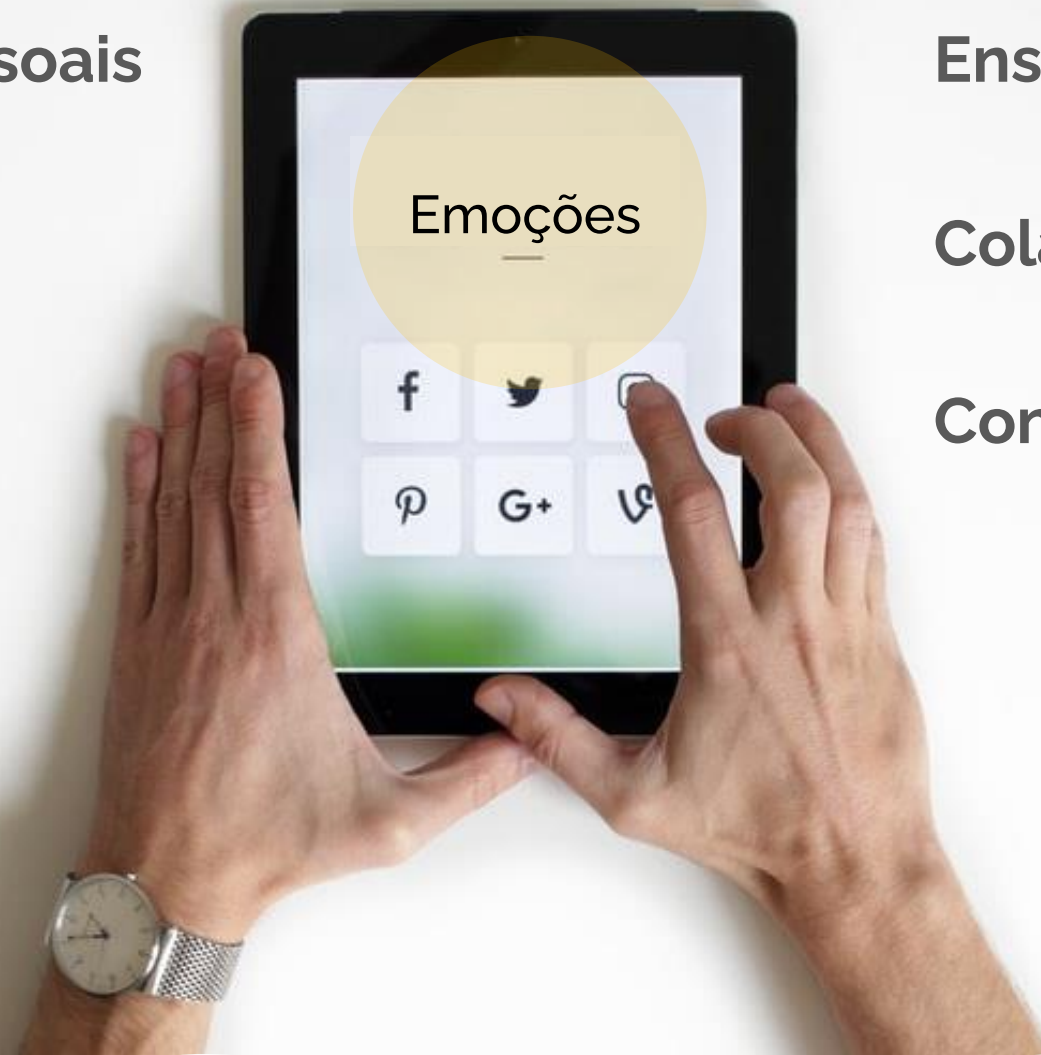
Tecnologias

Trabalho

Ensino

Colaboração

Consumo





Obrigado!

Felipe Cruz

27 set 2021

Coordenador-geral de Experiência do Usuário em Canais Digitais
Secretaria de Governo Digital | Ministério da Economia



[linkedin.com/in/professorfelipecruz](https://www.linkedin.com/in/professorfelipecruz)



felipe.cruz@economia.gov.br