



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
felipe.cruz@economia.gov.br

Enquete

Qual a primeira interface eletrônica que você utilizou na vida?



User Experience vs. Service Design



Norman doors



© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com

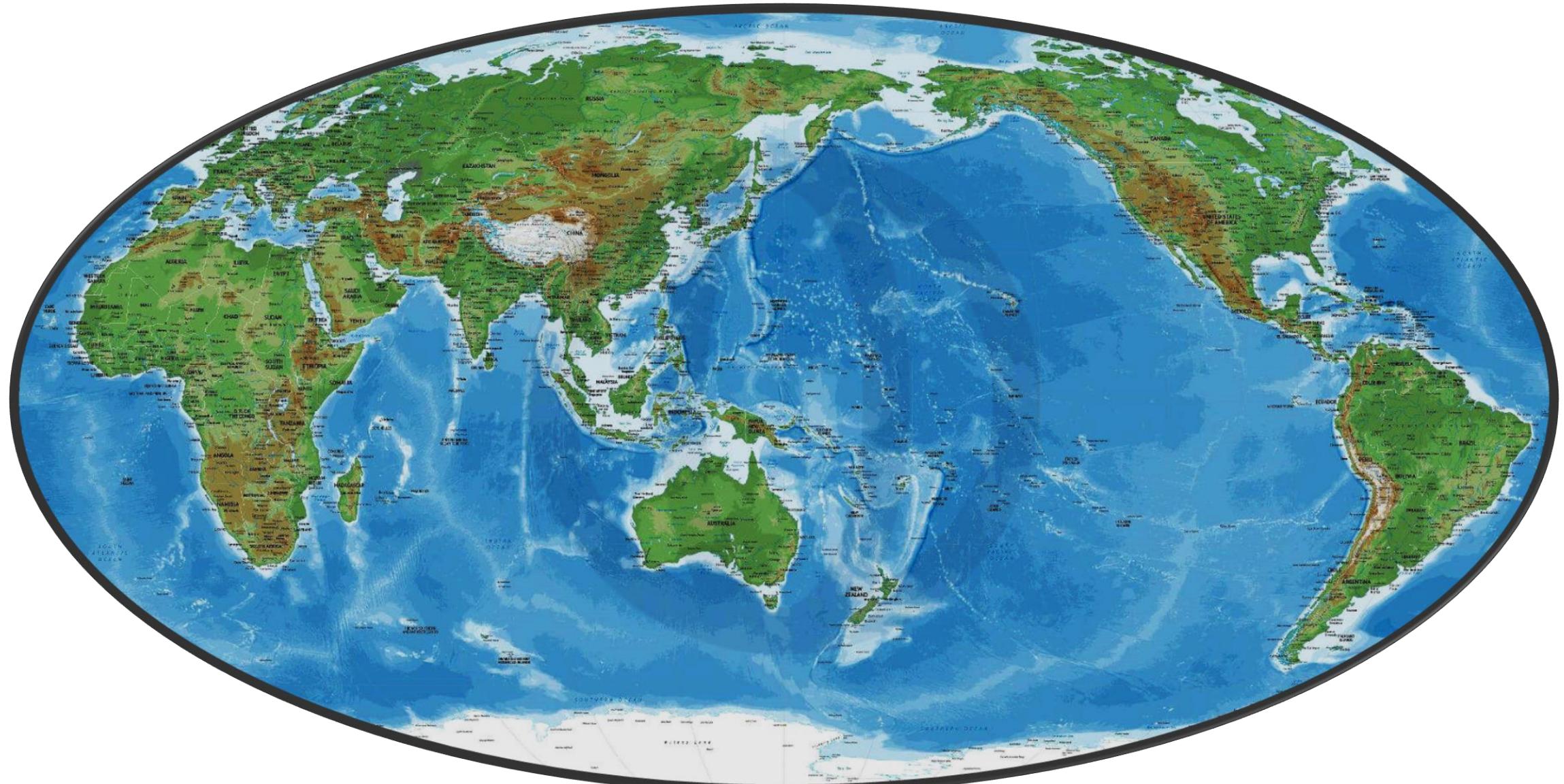
A man with a cane is walking away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and glasses. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a car. The image has a yellowish tint.

01 Intuição

Momento em que
ele pegou o copo
pela primeira vez.

E o manual?





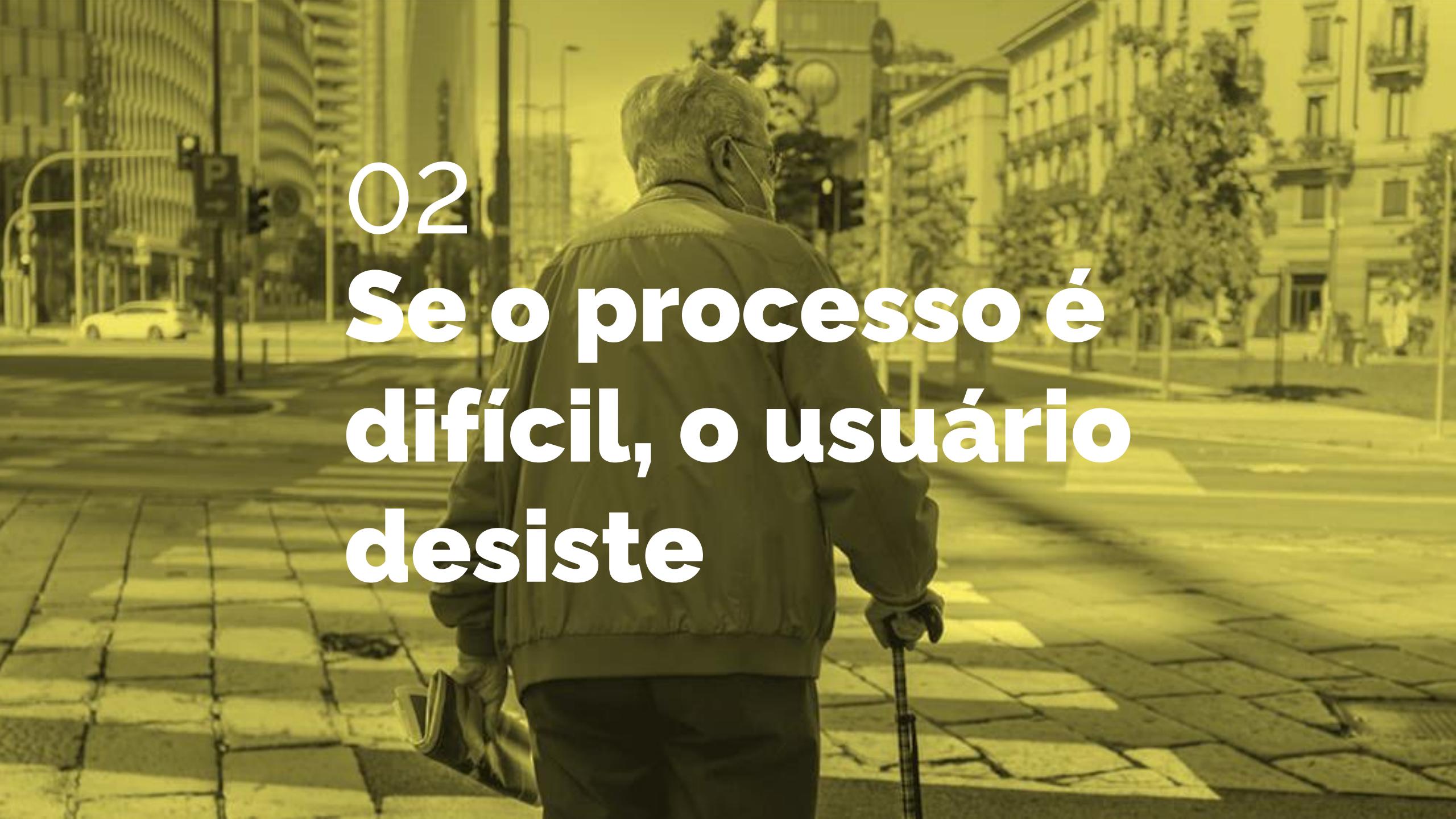


Intuição

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

**Ser intuitivo é
não demandar
esforço**



A black and white photograph of a man with a cane walking away from the camera on a city street. He is wearing a jacket and glasses. The street is lined with buildings and trees.

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.



A black and white photograph of a man with a cane walking away from the camera on a city street. He is wearing a jacket and glasses. The street has a crosswalk and buildings in the background.

PRÁTICA

Pensem em
um cartaz

Cartaz



**• Retângulo vertical
• Instrumento musical
• Tons escuros**



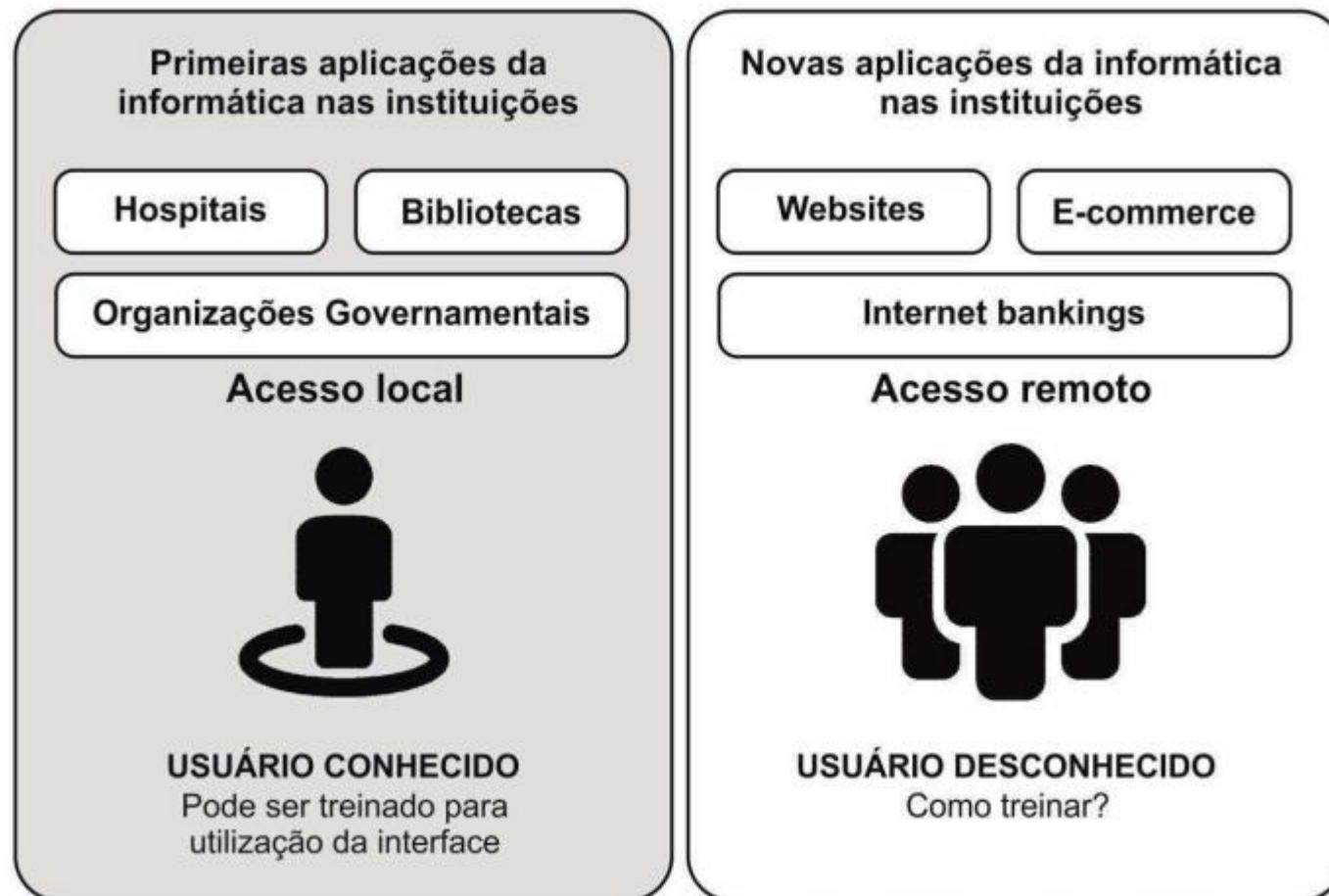


As nossas experiências anteriores
definem a forma como interpretamos
os fatos do presente

A man with a cane is walking away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and glasses. The street is paved with cobblestones, and there are buildings and trees in the background.

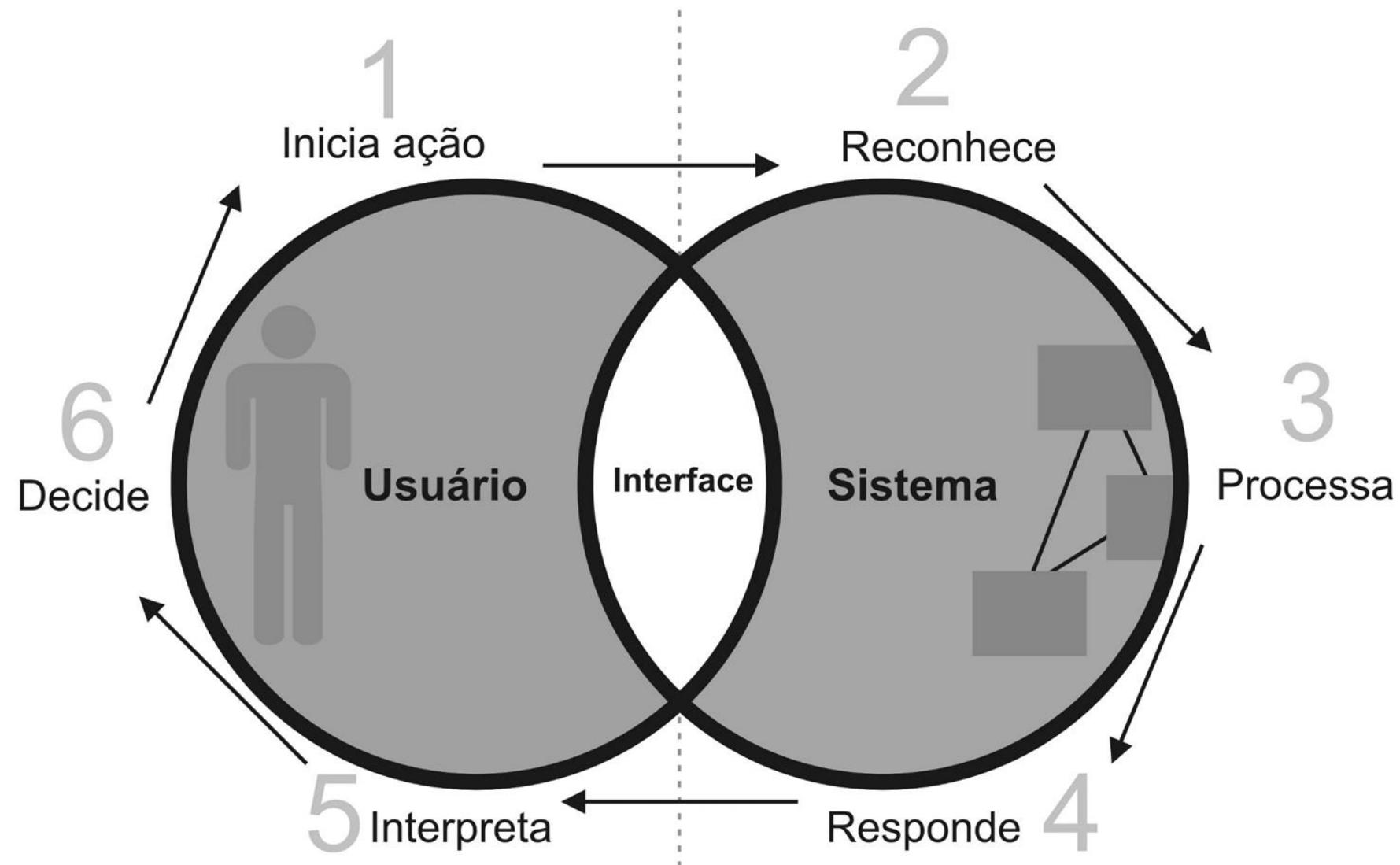
03 O caminho para a interface

O caminho para a interface

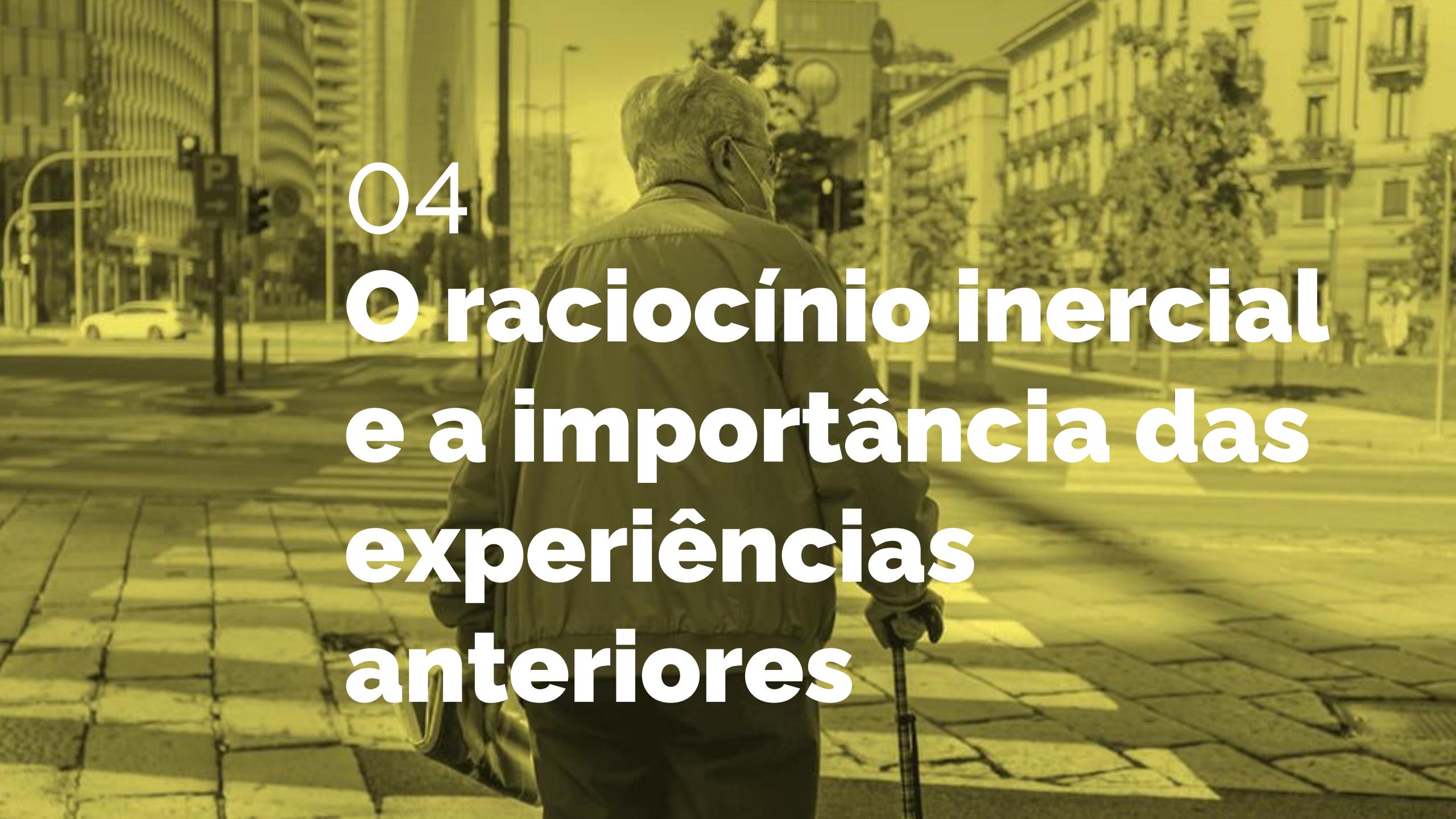


Desenvolvimento de sistemas + design de interfaces





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



04

Oraciocínio inercial e a importância das experiências anteriores

O raciocínio inercial

X



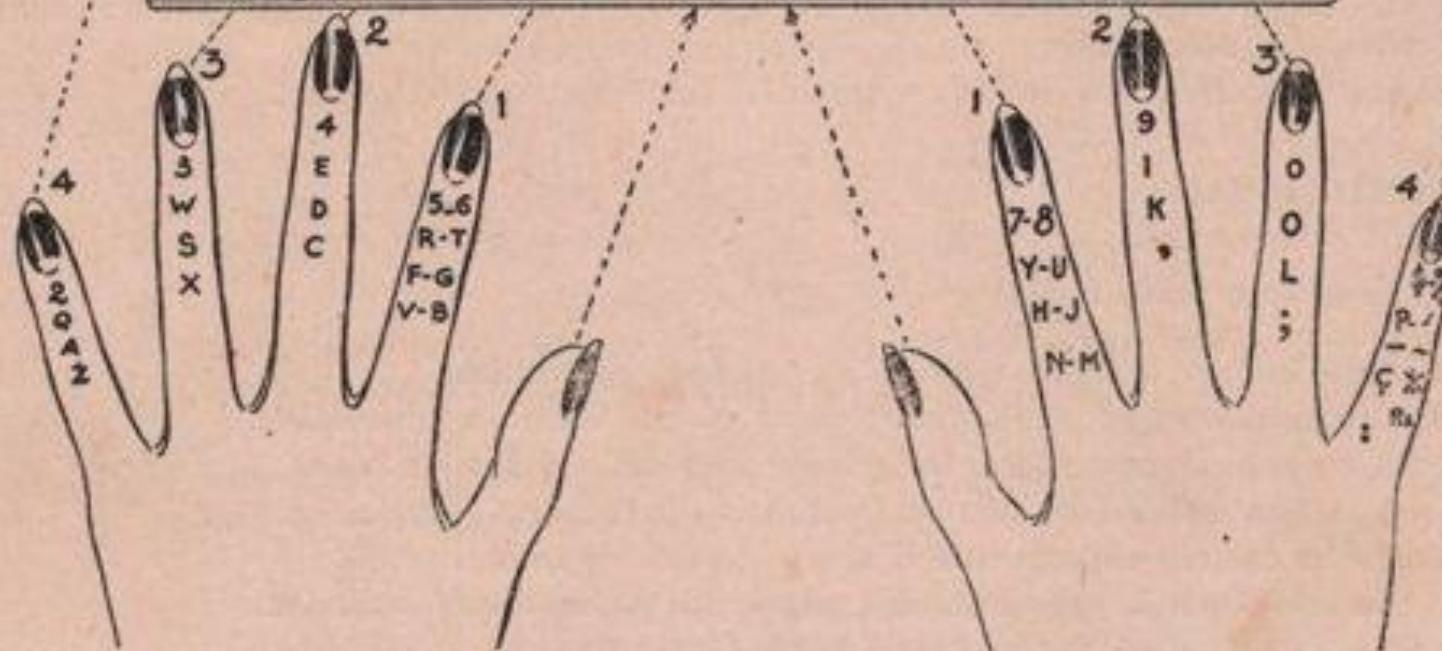
**O que acontece se eu clicar
no “X” acima e à direita?**

TECLADO UNIVERSAL BRASILEIRO

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



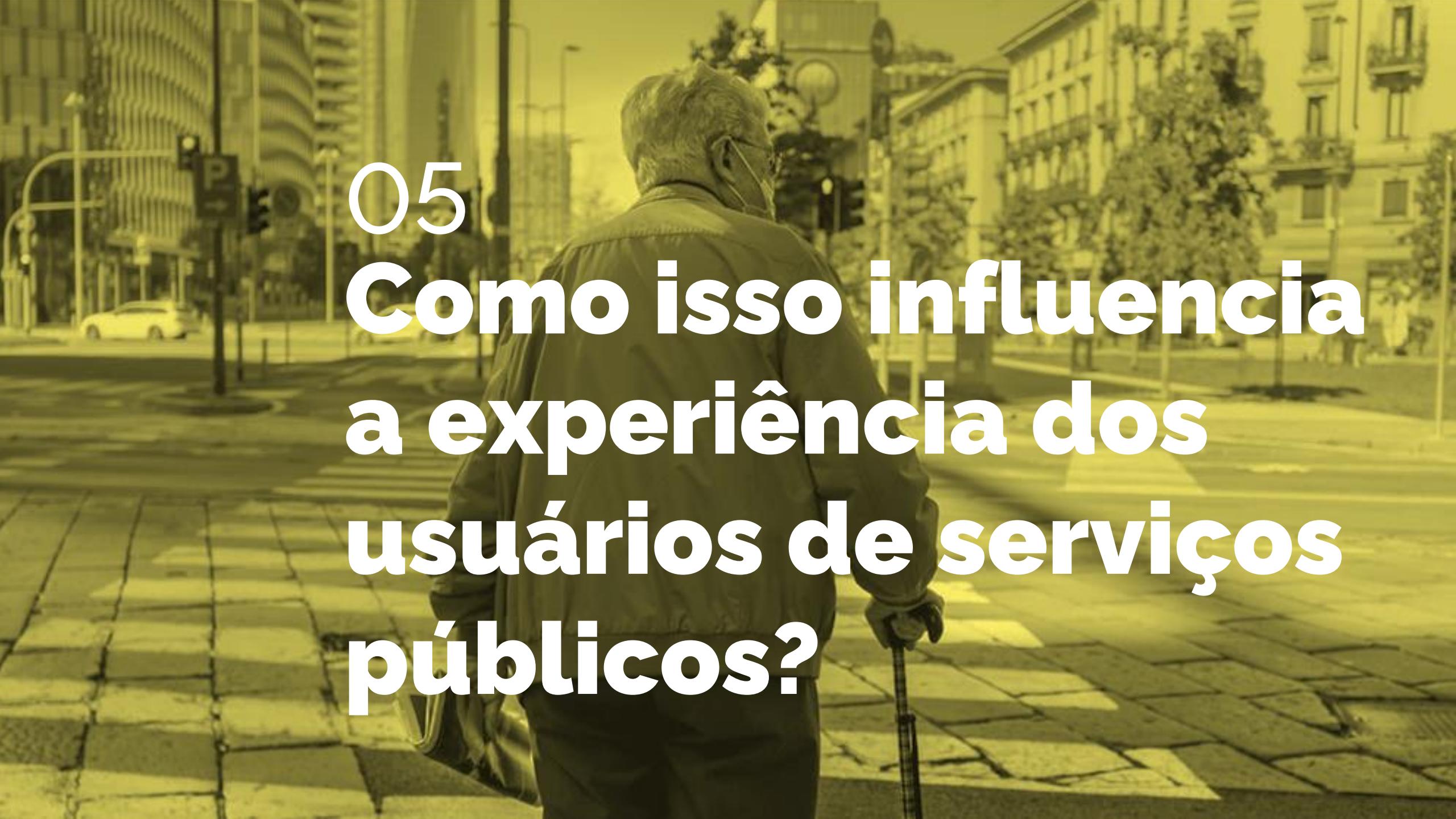
BARRA PARA DAR ESPAÇOS





Olivetti



A black and white photograph of a man with a cane walking away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and glasses. The street is paved with cobblestones, and buildings are visible in the background.

05

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

Google 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.

Seguro | https://meibrasil.com/finalizar-compra/?gclid=Cj0KCQjw28_XBRDhARIsAEk21FjgbAF6wXERmK5sFzxxAaoigkSyoacY8ymSWzYMpG4tACLTryZFdMEaAoJgEALw_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 *

CONTINUE

CONTINUE

Lei nº 13.460/2017 - Art. 1º, § 1º, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a simplificação e a modernização do ambiente de negócios, aprimorando a eficiência, a eficácia e a transparência das ações do governo federal, e dá outras providências.

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;

The screenshot shows the homepage of the Portal do Empreendedor-MEI. At the top, there is a navigation bar with links for 'SERVIÇOS', 'DÚVIDAS FREQUENTES', 'FALE CONOSCO', 'BUSCA NO SITE', and a user icon. The main banner features a woman working at a sewing machine on the left and a man working with clay on the right. The woman's banner includes text for 'MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL' and 'QUERO SER FORMALIZE-SE'. The man's banner includes text for 'MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL' and 'JÁ SOU SERVIÇOS'. The bottom section features the FENACON logo and a call to action: 'Tem dúvidas? Precisa de ajuda?'. The URL 'www.portaldoempreendedor.gov.br' is visible in the browser's address bar.

Portal do Empreendedor-MEI

SERVIÇOS DÚVIDAS FREQUENTES FALE CONOSCO BUSCA NO SITE

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

QUERO SER

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

FORMALIZE-SE

JÁ SOU

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

SERVIÇOS

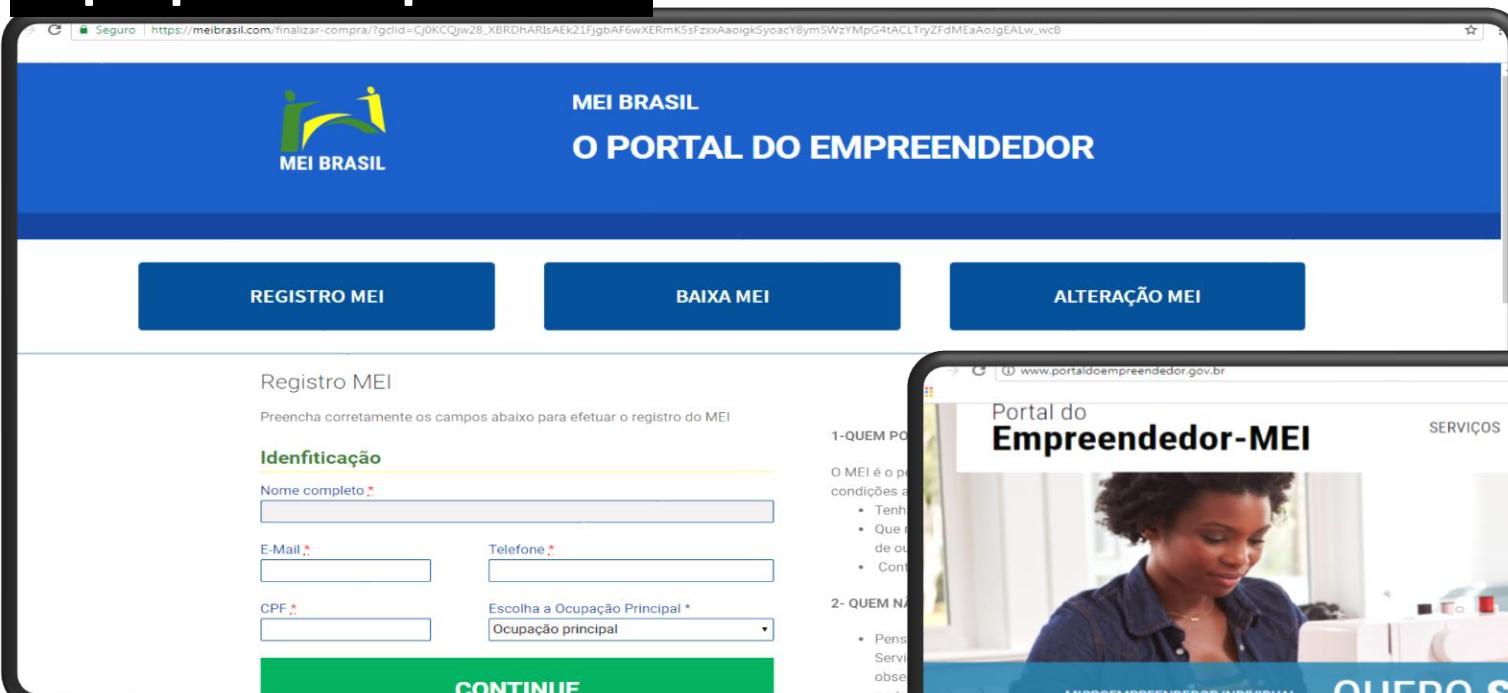
Pagamentos, declarações, parcelamentos e outros serviços estão à disposição do MEI.

Tem dúvidas? Precisa de ajuda?

FENACON

<https://portaldoempreendedor.gov.br>

Seguro | https://meibrasil.com/.../finalizar-compra/?gclid=Cj0KCQjw28_XBRDhARIsAEk21fjgbAF6wXERmk5sfzooAaoigkSyacY8ymSWzyMpg4tACLtryZFdMEAAsigEALw_wcB



www.portaldoempreendedor.gov.br



Portal do Empreendedor-MEI

SERVIÇOS DÚVIDAS FREQUENTES FALE CONOSCO BUSCA NO SITE

1-QUEM PODE SER MEI

O MEI é o pequeno empresário que cumpre as condições a seguir:

- Tenha uma microempresa;
- Que não seja sócio de outras pessoas;
- Contar com um faturamento anual de até R\$ 81 mil.

2- QUEM NÃO PODE SER MEI

- Pessoas que exercem profissões liberais;
- Serviços que possam ser observados ou sentidos;

QUERO SER

MICROEMPREENDOR INDIVIDUAL

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

FORMALIZE-SE

JÁ SOU

MICROEMPREENDOR INDIVIDUAL

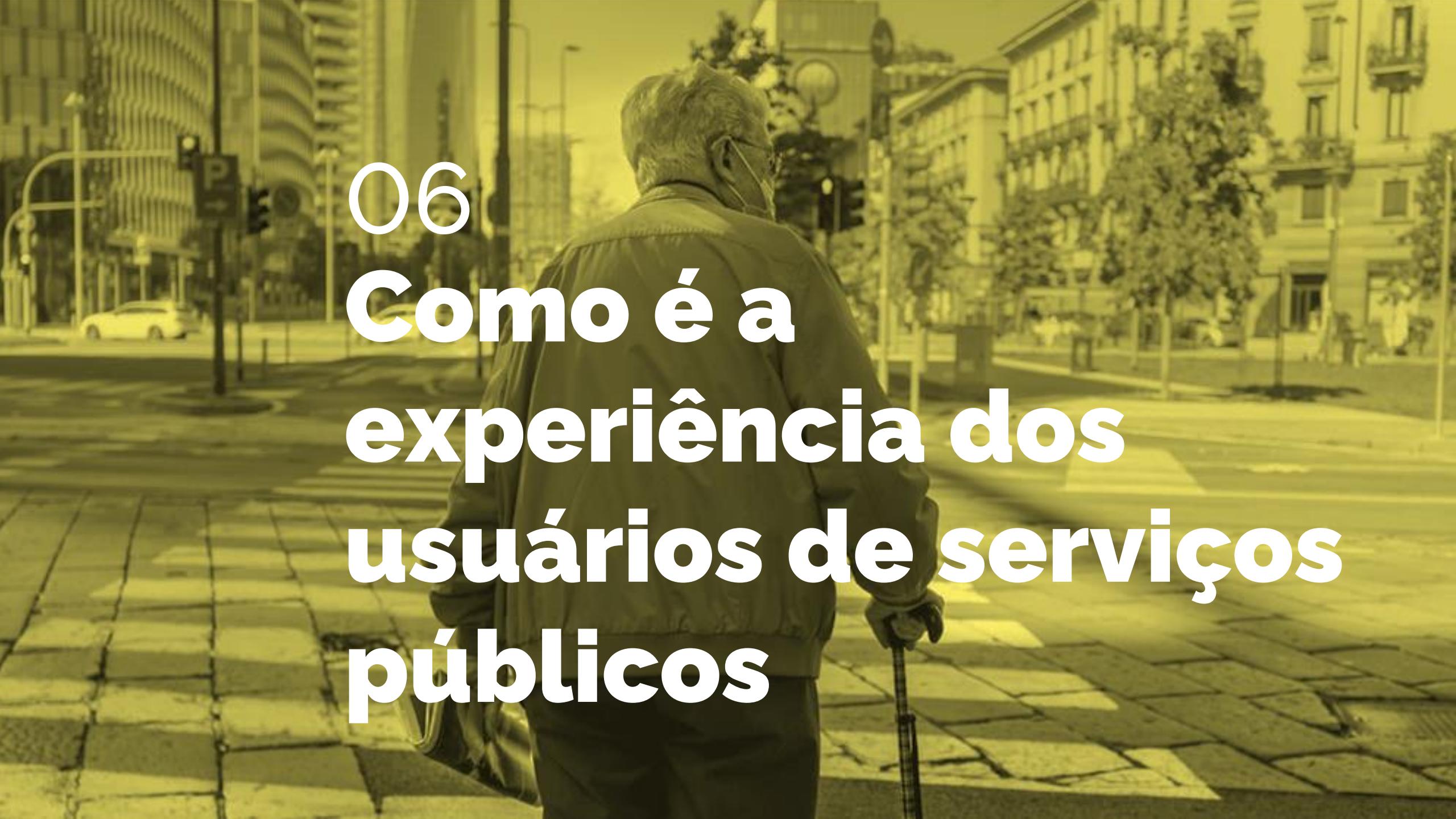
SERVIÇOS

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

FENACON

Têm dúvidas? Precisa de ajuda?

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

A man with a cane is walking away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and glasses. The street is paved with cobblestones, and there are buildings and trees in the background.

06

Como é a experiência dos usuários de serviços públicos





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.

A black and white photograph of a man with grey hair and a beard, wearing a dark jacket and trousers, walking away from the viewer. He is using a cane. The background shows a city street with buildings, trees, and a car. The overall tone is somber.

PRÁTICA

**Quais balcões
são de serviços
públicos?**

01



02



03





04

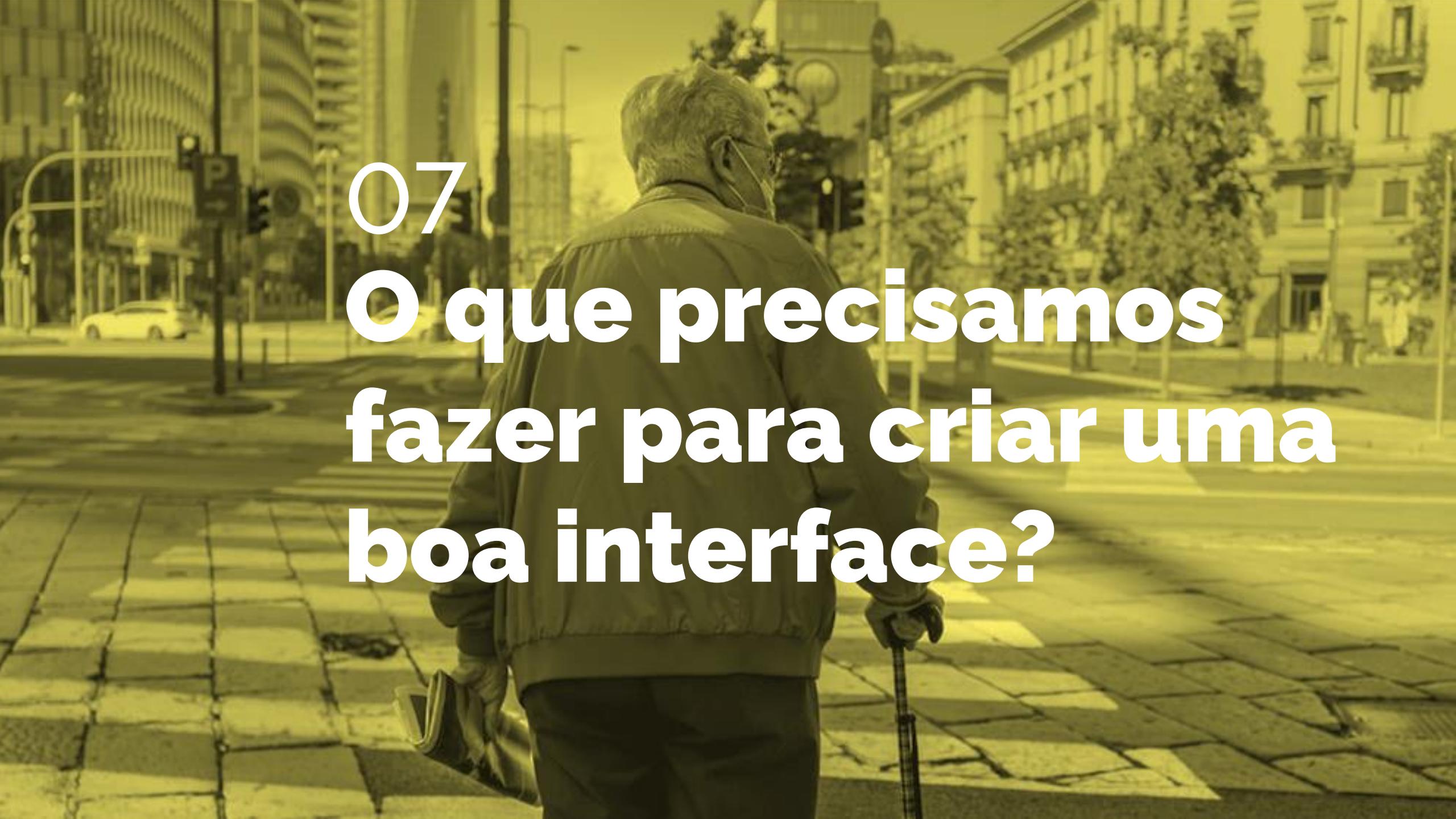


05



06



A black and white photograph of a man with short hair and glasses, wearing a dark jacket and trousers. He is walking away from the camera on a paved street, using a cane. In the background, there are buildings, trees, and a car. The image has a slightly grainy texture.

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

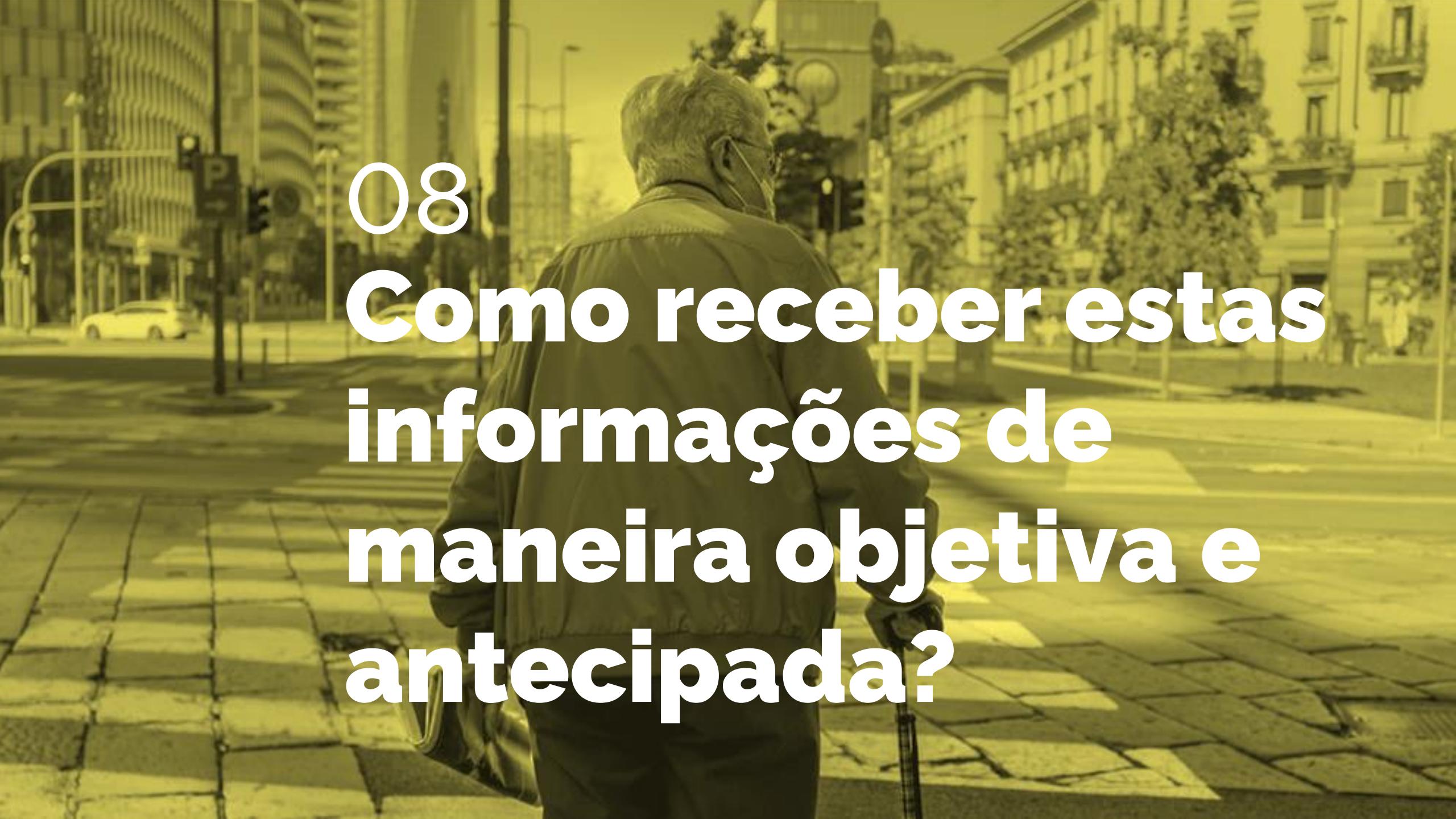
Avaliar/medir a produtividade do usuário;

04

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

05

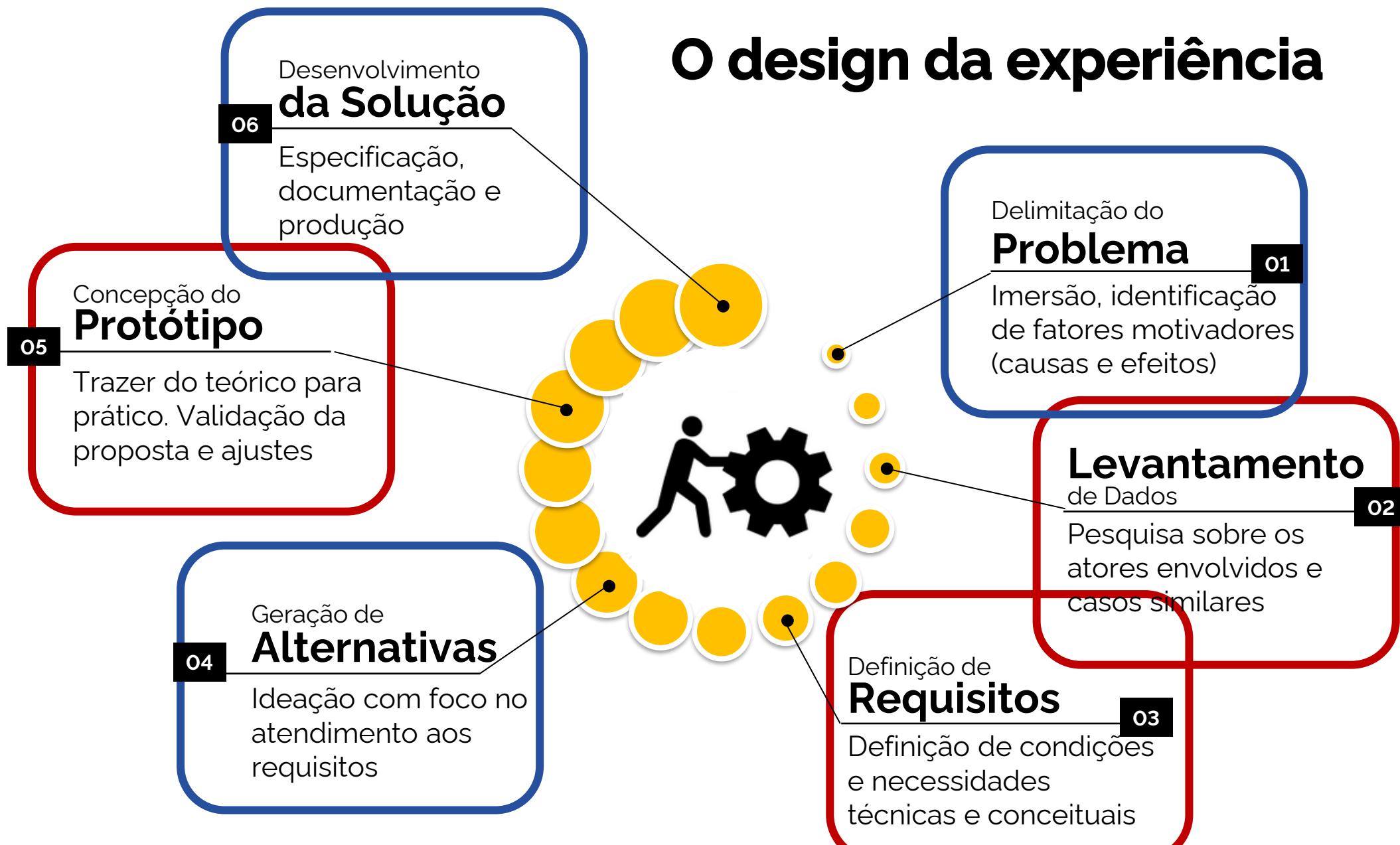
Analisar os modelos existentes
e soluções de similares

A man with glasses and a mask walks away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and has a backpack. The background shows city buildings, a street with a car, and a crosswalk. The 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
- 2 - Card sorting
- 3 - Questionários
- 4 - Testes de Usabilidade
- 5 - Análise de contexto
- 6 - Análise de logs

- 7 - Focus Group
- 8 - Entrevistas
- 9 - Eye Tracking
- 10 - Aplicação de checklist (iso 9241)
- 11 - Observação

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 | Estimativa de tempo | |
|-----------------|---------------------|--------|
| Discurso | Locução | |
| Pausado | Normal | Rápido |
| Calcular | | |

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

Organos 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 possibilitar o lançamento da rubrica da consignação.

Limpar

Tipo

Discurso

Locução

Estimativa de tempo

Ritmo de Leitura

Pausado

Normal

Rápido

1min 15sec

Calcular

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

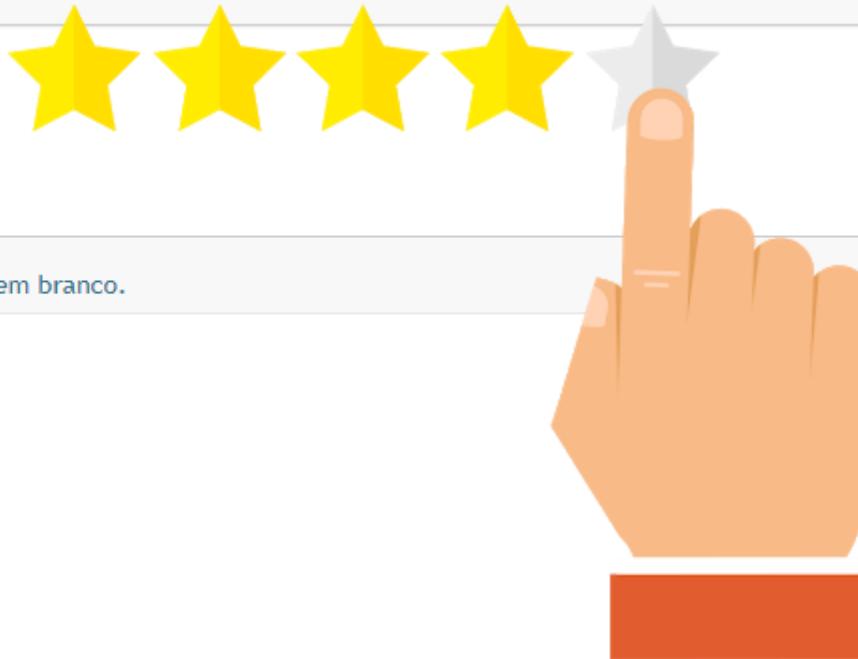
 Relate o que você achou do conteúdo.

*Qual o seu correio eletrônico?

Qual seu Registro Geral (RG)?

*Qual a data de expedição do seu RG?

*Qual sua renda aproximada?



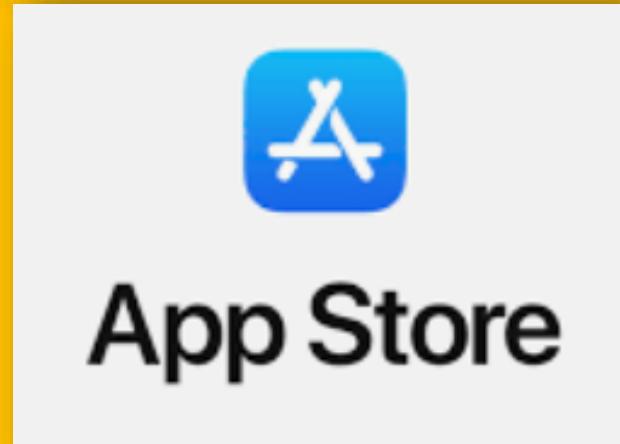
?

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

Submit

Carteira Digital de Trânsito

Nota 4,8



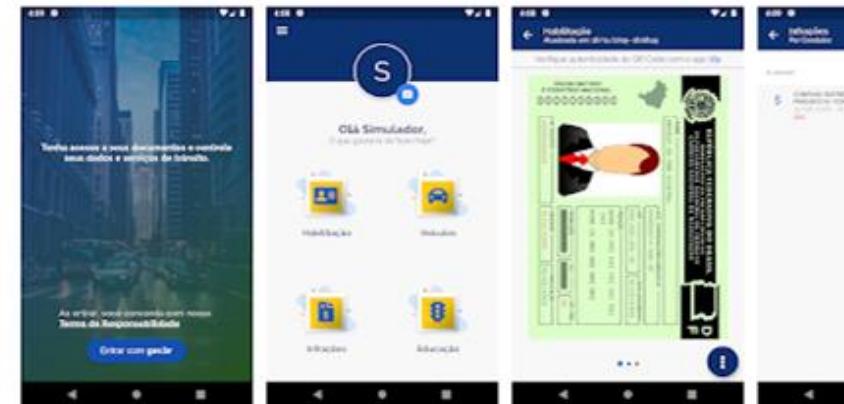
Carteira Digital de Trânsito

Governo do Brasil · Ferramentas

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

4,8

5 ★ ★ ★ ★ 679.329

Total: 679.329

[Política de Resenha](#)

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

5 4 3 2 1

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.



Contexto

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

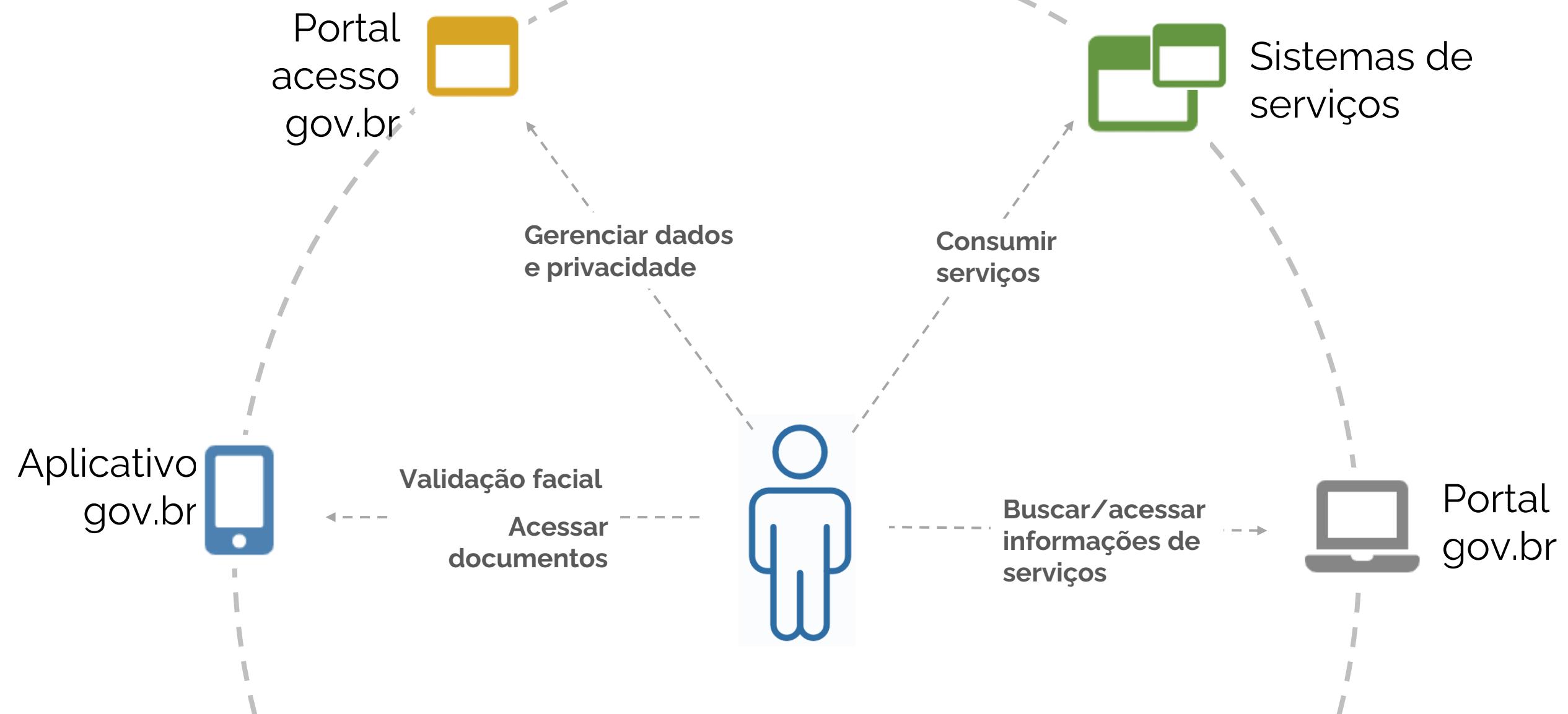
Integração plataforma gov.br

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

A man with a cane is walking away from the camera on a city street. He is wearing a dark jacket and glasses. The street is paved with cobblestones and has a crosswalk. In the background, there are buildings, trees, and a car. The overall atmosphere is somber.

E o futuro próximo?

Segmentação de canais



Amazon

Consistência:

- Visual;
- Funcional; e
- de Conteúdo.



Aplicativo

amazon.com.br Envir para Felipe Brasília 70775020 Todos

amazon echo Conheça os dispositivos Echo >

Controle sua casa inteligente com Alexa

Experimente por 30 dias

echo dot

Olá, Felipe Cliente desde 2020

Você visualizou

Conheça os Dispositivos Amazon

Conheça a Alexa

amazon.com.br Envir para Felipe Brasília 70775020 Todos

Carrinho de compras

Subtotal (1 item): R\$ 99,90

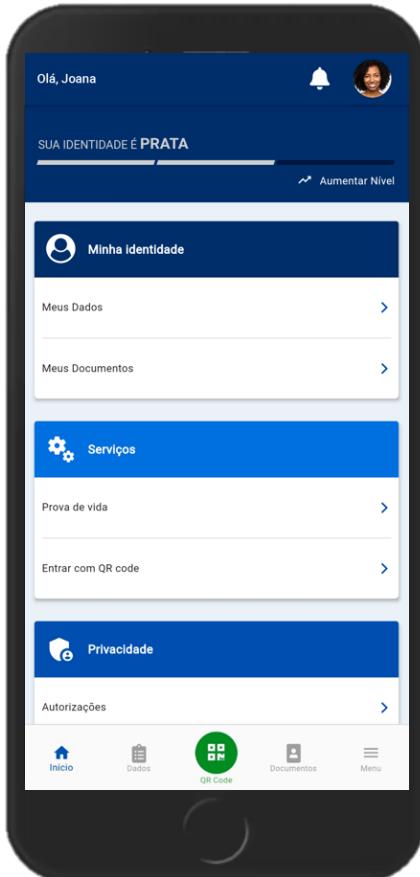
Subtotal (1 item): R\$ 99,90

Seus itens

Portal

Sistemas de pagamento

Canais segmentados

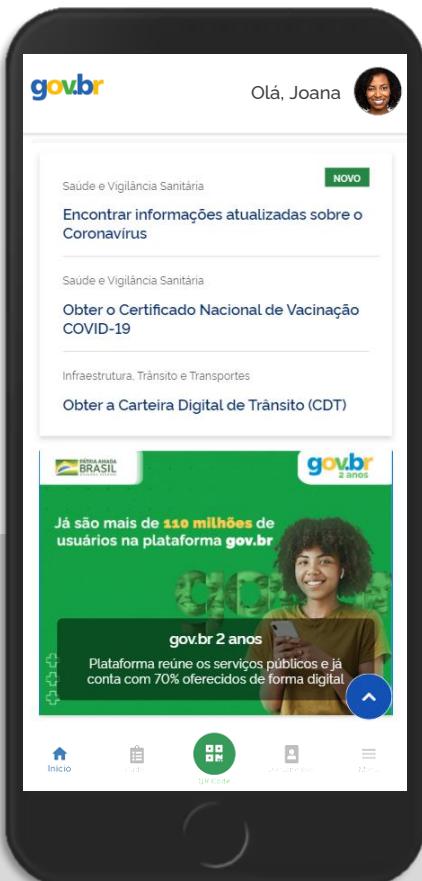


Aplicativo gov.br

Portal gov.br

Sistemas de serviços

Padronização visual, funcional e de conteúdo



Aplicativo gov.br

Portal gov.br

Sistemas de serviços

Governo do Brasil



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

Clique aqui e acesse a versão pré-preenchida!

Seu passaporte está pronto!

Serviços para o Cidadão

SERVICOS EM DESTAQUE

Transformação digital

Relações pessoais

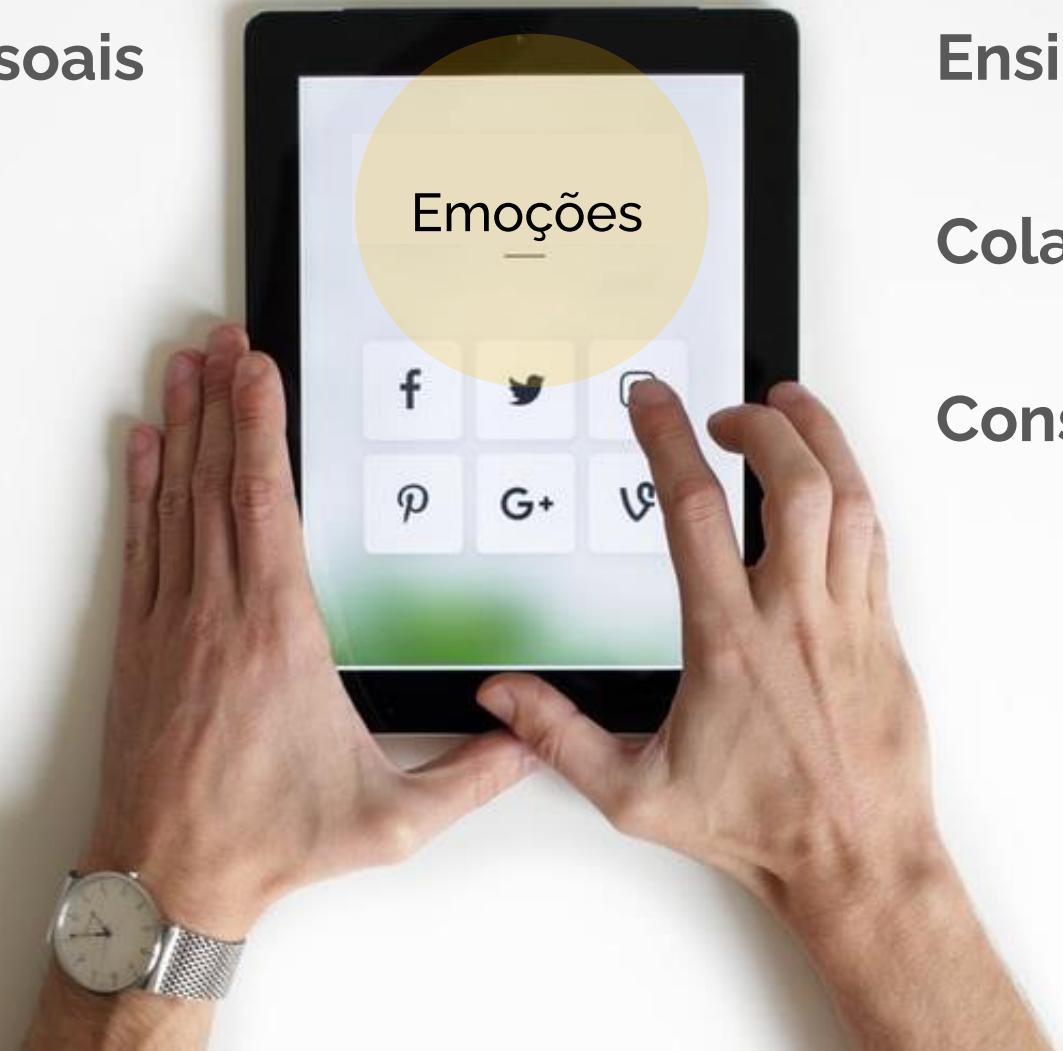
Tecnologias

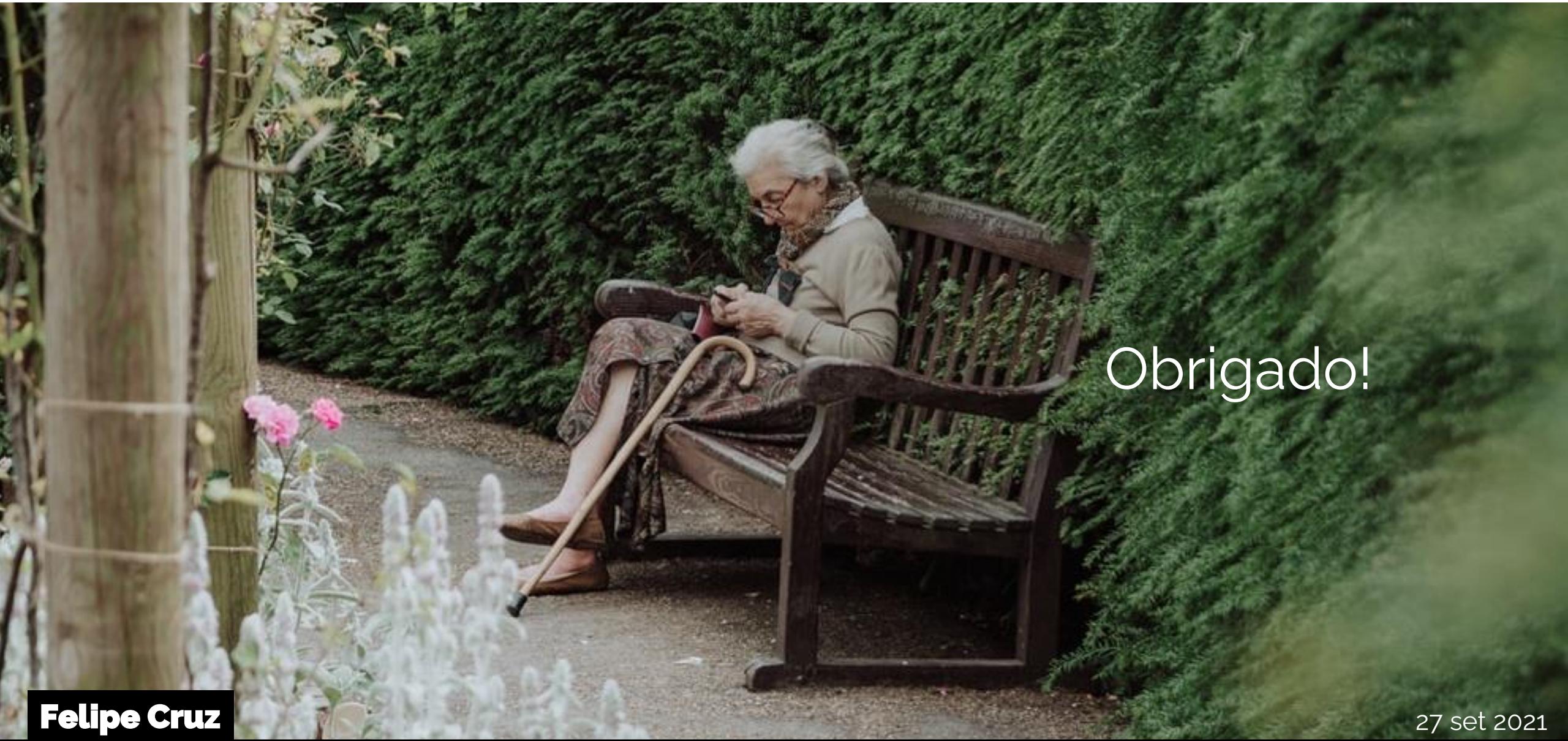
Trabalho

Ensino

Colaboração

Consumo





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
felipe.cruz@economia.gov.br