

Análise UX

Redesim

Jornada do usuário para **abertura de empresa no DF**

Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia



JORNADA DO USUÁRIO PARA ABRIR EMPRESA

INFORMAÇÕES OU DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Informações demandadas:

- Enquadramento: micro empresa, pequeno porte ou outros?
- Em qual órgão de registro empresa será inscrita?
- Natureza jurídica (Sozinho ou com sócios?)
- CEP e endereço do domicílio fiscal da empresa
- IPTU do imóvel (facultativo)
- Objeto social
- Dois nomes
- Imóvel rural ou urbano?
- Área total do imóvel
- Área a ser utilizada
- Horário de funcionamento
- Tipo de unidade (produtiva, auxiliar ou ambos?)
- Forma de atuação (estabelecimento fixo, internet, correio, porta a porta, etc.)
- Nome e CPF dos sócios
- CNAE: atividades principal e secundárias

Informação demandada:

- Número do protocolo de consulta de viabilidade

AÇÃO

1. Pesquisa sobre como abrir uma empresa**2.** Decide abrir uma empresa e toma decisões**3.** Acessa Portal Redesim e é redirecionado para site da Junta Comercial do DF**4.** No site da JCDF, realiza consulta de viabilidade**5.** Acessa site da JCDF para checar resultado da consulta de viabilidade

DOCUMENTO GERADO

<http://www.redesim.com.br><http://portalservicos.jcdf.mdic.gov.br/viabilidade/pages/principalColeta.jsf><http://portalservicos.jcdf.mdic.gov.br/viabilidade/pages/principalColeta.jsf>

- Número do protocolo Redesim (ou Protocolo de viabilidade)

- Número do protocolo Redesim (ou Protocolo de viabilidade)

PROBLEMAS ENCONTRADOS

- Não encontra informações sobre o passo a passo prático para abertura de empresa.

- Portal da Redesim não aparece nas primeiras páginas de busca sobre como abrir uma empresa.

- Portal da Redesim não está no gov.br.

- Não encontra informações que o ajudem a tomar decisões que já são demandadas na consulta de viabilidade.

- Nas páginas do Portal Redesim que explicam o que é a consulta de viabilidade, não há orientações sobre as informações que serão demandadas nos formulários para realização da consulta.

- Ao acessar site, usuário já deve ter tomado uma série de decisões sobre a empresa, mas site da Redesim não o informa sobre isso.

- Site não oferece ajudas contextuais explicando regras para evitar erros simples que acabam levando ao não deferimento do nome.

- Ao acessar resultado da consulta de viabilidade, usuário não recebe orientações sobre a próxima etapa do processo.

INFORMAÇÕES OU DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Informações demandadas:

- Número do protocolo Redesim ou protocolo de viabilidade
- Estado e município onde funcionará sede da empresa
- Natureza jurídica da empresa
- Porte da empresa
- Capital social
- Nome fantasia
- Dados para contato (da pessoa jurídica?)
- Nome do representante da pessoa jurídica
- Qualificação do representante da pessoa jurídica
- Endereço, telefone e email do representante da pessoa jurídica
- Dados do contabilista, se for o caso
- Valor da participação de cada sócio no montante total do capital
- Endereço, telefone e email de cada sócio

* Informações listadas em azul são dados que já foram demandados e que, portanto, já se encontram em posse da Receita Federal ou da Junta Comercial do Distrito Federal.

Informações demandadas:

- Número do Protocolo Redesim

Informações demandadas:

- Natureza Jurídica da empresa
- Ato
- Evento (facultativo)
- Número do protocolo Redesim
- Número do protocolo de viabilidade (mesmo número do Protocolo Redesim)
- Número do recibo DBE
- Número do identificador DBE

Informações demandadas:

- Número de protocolo Redesim?
- Novas cláusulas no contrato padrão oferecido pela JCDF, quando for o caso.

Informações demandadas:

- Nome da empresa
- Natureza jurídica
- Ato
- Eventos
- Porte (microempresa, pequeno porte, etc.)
- Nome do representante legal
- CPF do representante legal
- Endereço e telefone do representante legal

AÇÃO

6. Acessa site da Receita Federal via Portal Redesim para preencher formulários do Coletor Nacional e solicitar DBE

7. Acessa site da RF via Portal Redesim e acessa PDF do DBE caso tenha sido deferido.

8. Acessa Integrador no site da JCDF para enviar Protocolo Redesim + números do DBE e solicitar FCN/REMP

9. Acessa a área "Retirar documento" da JCDF, revisa contrato, baixa contrato + Capa do processo

10. Acessa site da JCDF para emitir o DAR

DOCUMENTO GERADO

<https://www38.receita.fazenda.gov.br/redesim/inscricao/matriz>

- Número de Protocolo Redesim

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/fcpj/consulta.asp>

- Documento Básico de Entrada (DBE) em PDF

<http://portalservicos.jcdf.mdic.gov.br/fcnremp/pages/principal.seam>

- Número de Protocolo Redesim?

<http://portalservicos.jcdf.mdic.gov.br/Portal/pages/principal.jsf>

- Contrato social
- Capa do processo

<http://portalservicos.jcdf.mdic.gov.br/guiaapagamento/pages/inicio.seam>

- Boleto para pagamento da taxa de inscrição

PROBLEMAS ENCONTRADOS

• Etapa desnecessária. Informações "novas" demandadas aqui poderiam ser informadas na consulta de viabilidade.

• Navegabilidade da página não intuitiva e não está claro quais são os campos de preenchimento obrigatório.

• Ajuda contextual disponível não é suficiente para preencher o formulário.

• Portal Redesim não indica nada sobre essa etapa.

• Ao receber PDF do DBE, usuário não é orientado a acessar o Integrador da JCDF.

• Só pode fazer download do documento uma única vez.





PRINCIPAIS ACHADOS DA PESQUISA

1. Portal da Redesim não tem público bem definido.

- Não facilita o processo para usuários experientes;
- Não oferece informações suficientes para que usuário com pouca familiaridade seja capaz de concluir o processo.

2. Usuário não tem experiência única de navegação.

- 3 padrões de identidade visual, usabilidade, estilo de navegação, e linguagem;
- 3 Portais:
 - Portal da Redesim;
 - Portal da Junta Comercial do DF;
 - Sites da Receita Federal.

3. Jornada do empreendedor está alinhada à divisão de tarefas da burocracia, e não às necessidades dos usuários.

- A jornada é truncada. O empreendedor precisa acessar sites de ao menos três órgãos distintos e fornecer a mesma informação quatro vezes.
- Sugestão: quebrar os silos e coletar todas as informações em um formulário único; no “back office”, redistribuir para órgãos via APIs.

METODOLOGIA DE PESQUISA

1. Pesquisa qualitativa:

- Entrevista: dois contadores (especialistas)
- Shadowing: observação de dois usuários potenciais na busca de informações sobre abertura de empresa

2. Análise técnica do sites da Redesim, Junta Comercial DF e Receita Federal, considerando os seguintes aspectos:

- arquitetura da informação e interoperabilidade de dados;
- comunicação e linguagem;
- design e usabilidade; etc.

3. Desenho da jornada do usuário na abertura de empresa



Fonte: Os problemas indicados por códigos e a classificação conforme relevância e complexidade encontram-se especificados no relatório final.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA A.2:

Informações sobre o Portal da Redesim ou abertura de empresas não são encontradas no Portal gov.br.

SUGESTÃO:

Incluir Portal da Redesim como uma página temática no Portal gov.br.

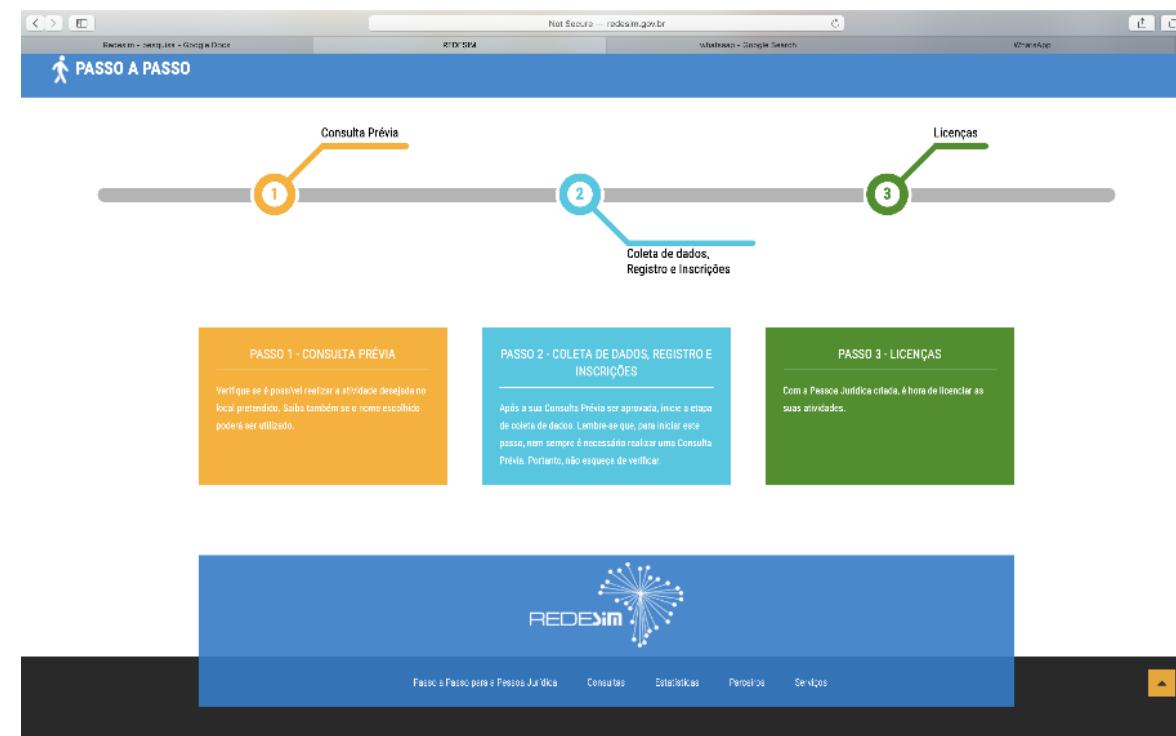
PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA A.4:

Portal da Redesim não oferece aos empreendedores em potencial as informações para dar início ao processo de abertura de empresa.

SUGESTÃO:

Em uma das telas iniciais do Portal, apresentar o passo a passo, trazendo informações e documentos necessários em cada etapa, sites a serem acessados, documentos a serem gerados e forma como devem ser reencaminhados para dar início às etapas seguintes do processo.



PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA B.1:

Ao contrário do que indica o passo a passo da Redesim, a Consulta de viabilidade não é o primeiro passo da jornada do empreendedor.

SUGESTÃO:

Definir tomada de decisão como primeira etapa da jornada. Indicar de forma clara no Portal da Redesim todos documentos e decisões a serem tomadas antes de acessar a consulta de viabilidade.

Ver ao lado lista de informações demandadas no momento da consulta de viabilidade.

Informações demandadas no momento da consulta de viabilidade:

- Enquadramento: microempresa, pequeno porte ou outros?;
- Órgão em que empresa será registrada (Junta Comercial, cartório?);
- Natureza jurídica;
- CEP e endereço do domicílio fiscal;
- IPTU do imóvel (facultativo);
- Objeto social;
- Dois nomes;
- Imóvel rural ou urbano;
- Área total do imóvel e área a ser utilizada;
- Horário de funcionamento;
- Tipo de unidade (produtiva, auxiliar ou ambos);
- Forma de atuação (estabelecimento, internet, correios, ambulante, etc.);
- Nome e CPF dos sócios;
- CNAE: atividades principal e secundárias.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA C.3:

Linguagem hermética e mensagens descontextualizadas.

Nos formulários da consulta de viabilidade, há uma série de mensagens fora de contexto, que acabam confundindo o usuário.

SUGESTÃO:

Incluir ajudas contextuais que auxiliem o preenchimento do formulário da consulta de viabilidade.

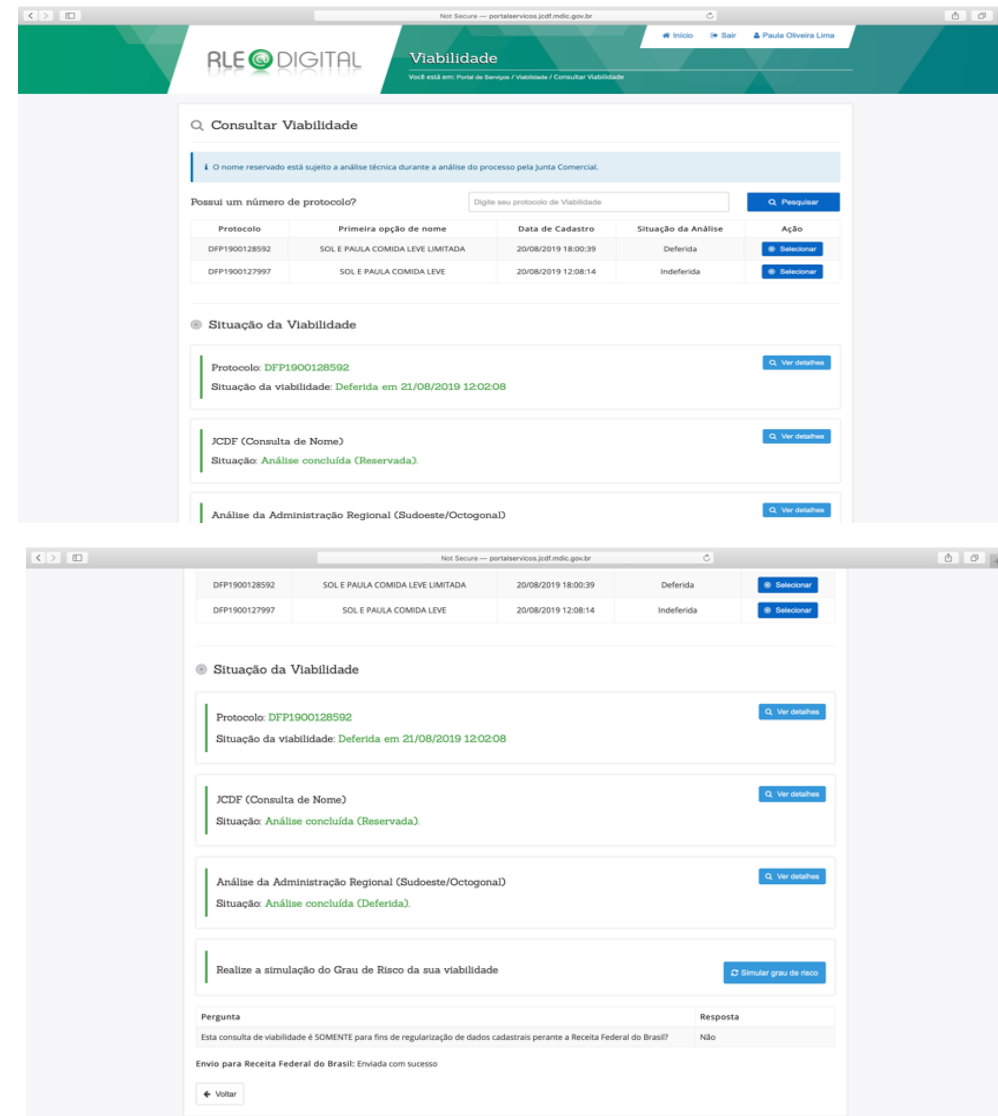
PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA C.5:

Mensagem de deferimento da viabilidade não indica o próximo passo da jornada.

SUGESTÃO:

Indicar a etapa seguinte no mesmo contexto/página em que o usuário recebe resposta sobre deferimento da viabilidade. Incluir link para etapa seguinte, próximo ao número de protocolo de deferimento. O link poderia direcionar usuário para página que explica a etapa seguinte e oferece botão para iniciá-la.



PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA D.2:

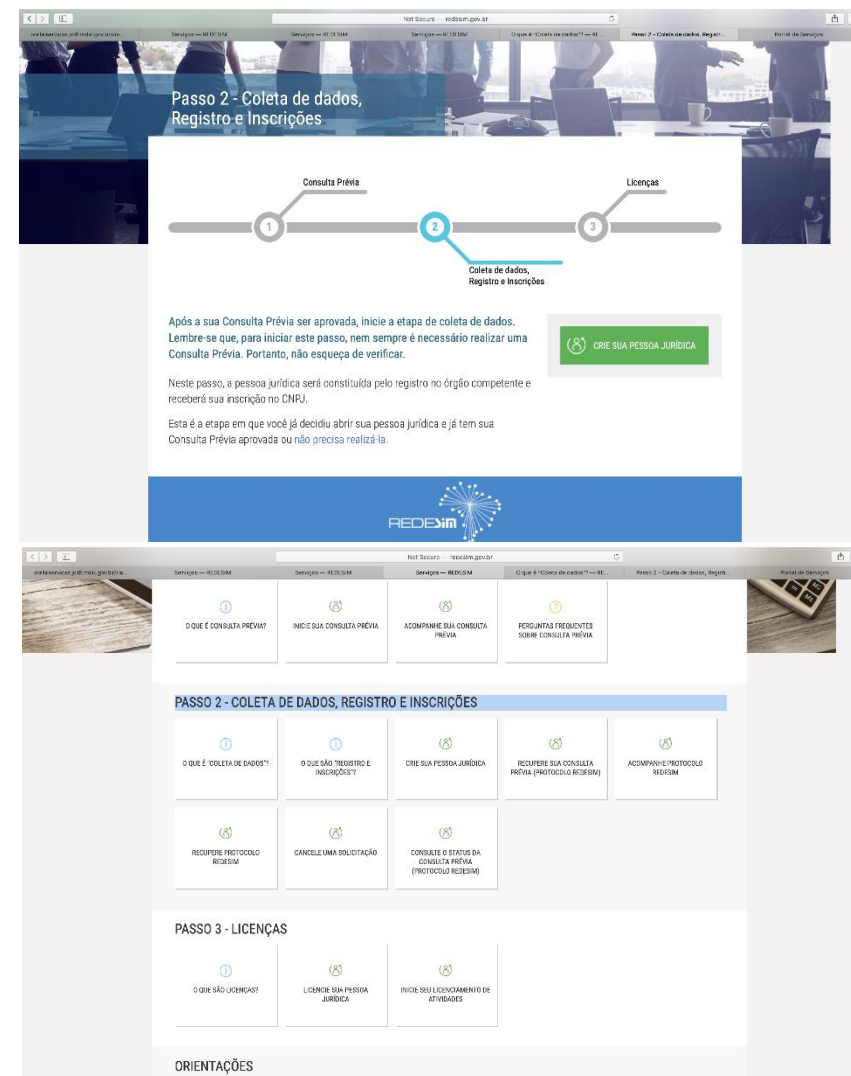
Falta de consistência linguística e discrepância de termos que fazem referência à etapa do Documento básico de entrada - DBE.

SUGESTÃO 1:

Dar consistência ao nome utilizado para referir-se a essa etapa do processo. Caso se opte por denominar o processo como "coletor nacional", sugere-se mencionar o DBE no texto que explica essa etapa do processo.

SUGESTÃO 2:

Não utilizar a chamada "crie sua pessoa jurídica" fazendo referência a esta etapa específica do processo. Para o usuário, toda a jornada de abertura de uma empresa é entendida como o processo de criação de uma pessoa jurídica.



PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA D.3:

O Portal da Redesim não informa ao empreendedor quais são as informações necessárias para a etapa da Coleta de dados/Coletor Nacional - DBE nem quais são os órgãos envolvidos no processo.

SUGESTÃO:

Os alertas sobre “consulta à legislação sobre porte da empresa”; e “consulta à Secretaria de Fazenda Estadual sobre a necessidade de contabilista” devem constar na tela inicial do DBE - coletor nacional e não quase no final do formulário. Até porque há alerta de que o preenchimento equivocado quanto à questão de necessidade de contabilista pode indeferir essa etapa.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA E.1:

Incluir dados no integrador: etapa do processo não prevista pelo Portal da Redesim.

SUGESTÃO 1:

Integrar tarefa dessa etapa em uma única etapa de coleta de dados dos usuários.

SUGESTÃO 2:

Se não for possível realizar sugestão 1, informar existência dessa etapa no Portal da Redesim.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA E.3:

Integrador do site da Junta Comercial do DF pede informações sobre números do DBE que usuário pode não saber onde localizar.

SUGESTÃO:

Oferecer ajuda contextual semelhante àquela oferecida para o Protocolo Redesim, conforme imagem ao lado. A ajuda deve indicar onde encontrar os números do DBE requisitados: identificar no documento do DBE quais números correspondem ao “DBE recibo” e quais números correspondem ao “DBE identificador”. (No documento, aparecem com outro nome e constam como uma única série numérica).

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA E.4:

Portal da Redesim não informa onde baixar o contrato e a capa do processo.

SUGESTÃO:

Incluir orientações sobre essa etapa no passo a passo completo a ser mostrado no Portal da Redesim.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA F.1:

Realizar pagamento DAR: etapa do processo não prevista pelo Portal da Redesim.

SUGESTÃO:

No Portal da Redesim, incluir orientações sobre:

- Valores cobrados para inscrição de empresa (ou outros serviços, quando for ao caso);
- Link para página web onde usuário pode imprimir o boleto.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA G.1:

Protocolar processo na Junta Comercial do DF e receber documentação aprovada: etapa do processo não prevista pelo Portal da Redesim.

SUGESTÃO:

Incluir no Portal da Redesim orientação detalhada sobre essa etapa do processo.

Orientações devem apresentar:

- Lista de documentos e quais devem ser autenticados em cartório;
- Endereço e contato da Junta Comercial onde documentos devem ser protocolados;
- Orientação sobre página web em que o número do CNPJ poderá ser acessado após arquivamento do processo na Junta Comercial.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

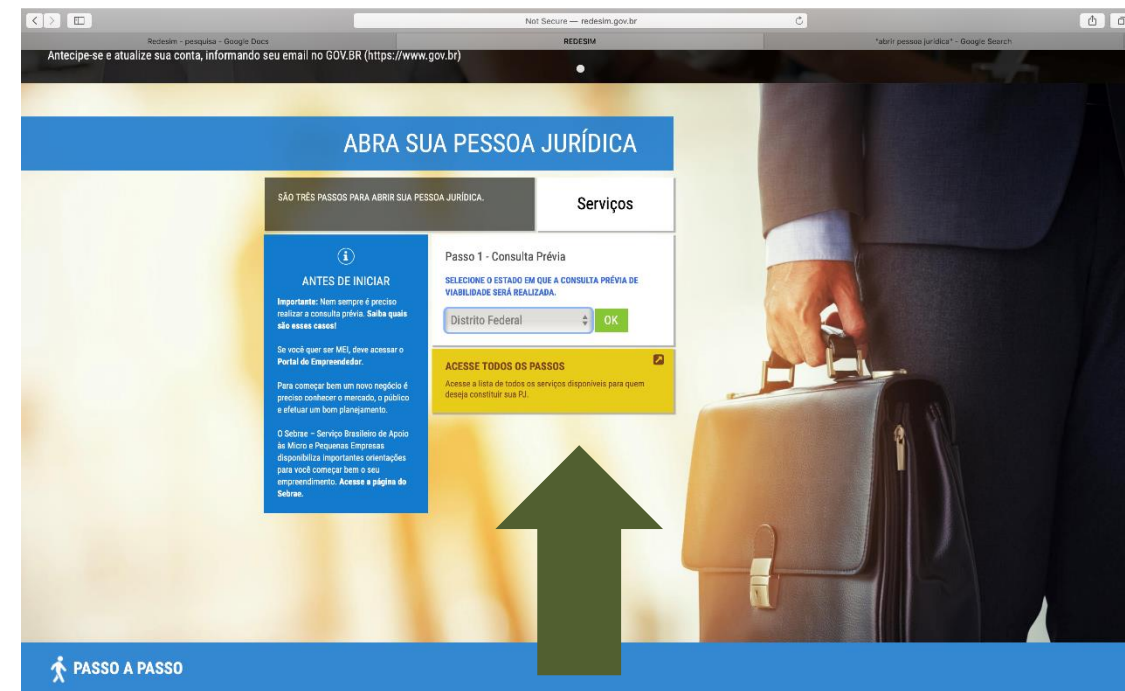
PROBLEMA I.7:

Quadro amarelo que convida usuário a acessar "todos os passos", direciona para página em que informações estão incompletas.

SUGESTÃO:

Refazer fluxo de modo que corresponda à realidade do processo de abertura de uma empresa. Fazer fluxo detalhado, apresentando cada etapa como botão clicável. Ao clicar, usuário visualizaria:

- Descrição minuciosa da etapa;
- Lista de documentos e informações necessárias para concluir aquela etapa;
- Lista de documentos e/ou protocolos gerados pela etapa;
- Link para página onde etapa pode ser realizada;
- Telefone ou email de contato para sanar dúvidas sobre a etapa.



PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA I.8:

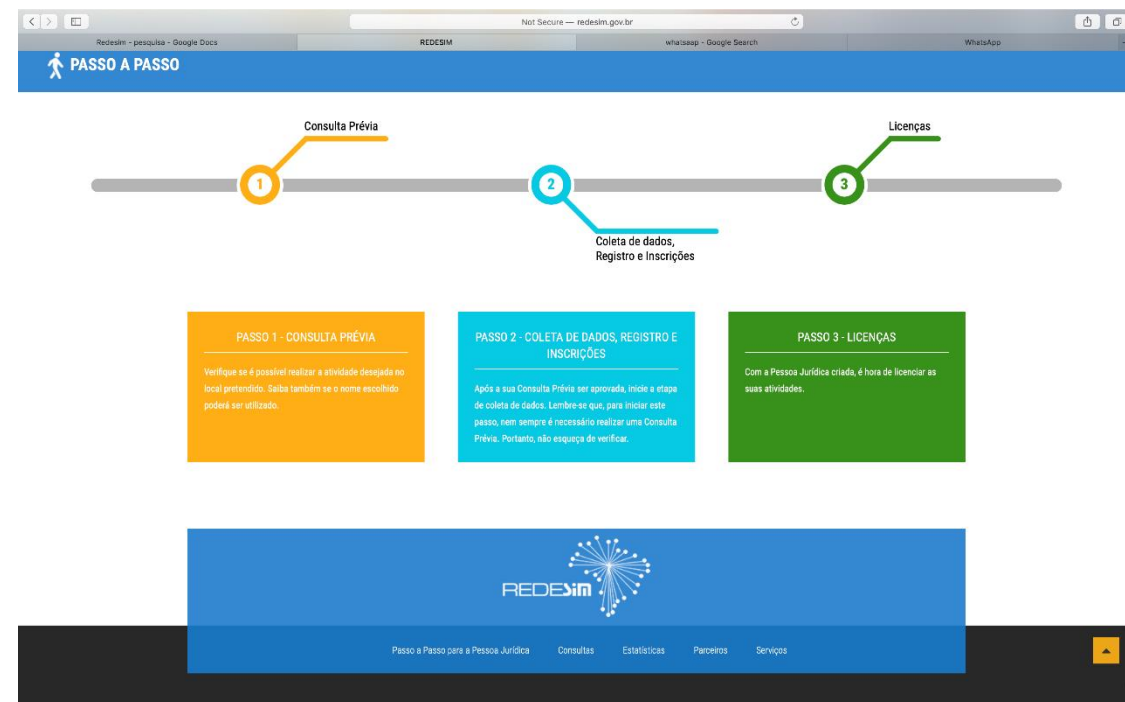
Fluxo descrito no passo a passo não corresponde à realidade do processo e não oferece ajuda.

SUGESTÃO:

Manter o botão "Acesse aqui todos os serviços", mas direcionar empreendedor para página que oferece informações mais alinhadas às suas necessidades.

O empreendedor poderia ser direcionado para uma página que lhe informasse:

- Descrição minuciosa de cada etapa do processo;
- Lista de documentos e informações demandadas em cada etapa
- Lista de documentos gerada em cada etapa;
- Links para páginas onde pode realizar cada etapa do processo.



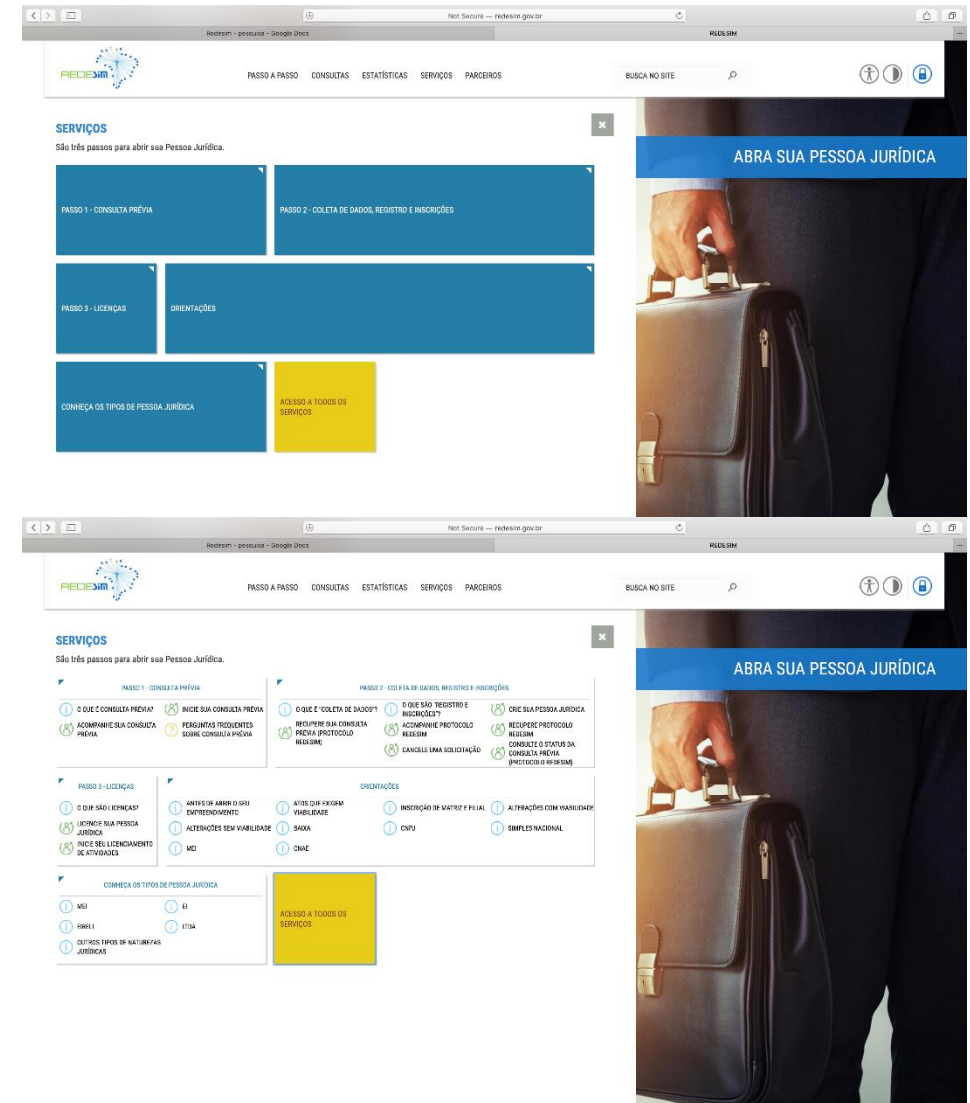
PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA I.9:

Fichas sobre abertura de empresa apresentam a mesma informação de outra área do site, mas com outro layout, gerando confusão.

SUGESTÃO:

Excluir forma alternativa de apresentação das informações e direcionar usuário que clica em "Acessar todos os passos" para página que detalha o fluxo das etapas do processo (jornada do usuário) tal com descrito nos itens anteriores.



PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA K.1:

O portal não traz informação sobre o que é a Redesim

SUGESTÃO:

Incluir na página inicial do Portal informações sobre a Redesim, sua finalidade, quem compõe a rede ou outras informações que possam contextualizar o usuário.

PROBLEMA A.3:

Portal da Redesim não é imediatamente identificado como confiável ou como um site de governo.

SUGESTÃO:

Alinhar a identidade visual do site ao design system do portal gov.br. (Ver aqui: <http://dsgov.estaleiro.serpro.gov.br>)

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA K.2:

O Portal da Redesim não traz legislação.

SUGESTÃO:

Incluir a legislação sobre abertura de empresas como um dos links da barra superior de navegação.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E BAIXA COMPLEXIDADE

PROBLEMA K.3:

Linguagem pouco consistente.

SUGESTÃO:

Uniformizar termos utilizados para fazer referência a documentos e etapas do processo.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E ALTA COMPLEXIDADE

PROBLEMA E.2:

Quase todas as informações demandadas na etapa do Integrador já foram informadas anteriormente ou já se encontram de posse de algum órgão competente.

SUGESTÃO:

Simplificar essa etapa da seguinte maneira:

- Utilizar Protocolo Redesim como chave de acesso;
- Integrar informações no "back office", poupando usuário de preencher campos com informações que já forneceu (inclusive números do DBE);
- Transformar esta etapa no momento em que usuário revisa o contrato, alterando-o ou validando-o, conforme o caso.

PROBLEMAS COM ALTA RELEVÂNCIA E ALTA COMPLEXIDADE

PROBLEMA G.6:

Em alguns casos, inscrição estadual deve ser realizada presencialmente.

SUGESTÃO:

Verificar porque em alguns casos inscrição não pode ser realizada pelo Site da Secretaria da Fazenda.

Análise UX



Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
Tel. (61) 2020-2380

Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia