

Análise UX

Análise da **experiência** do usuário nas interações com os serviços públicos

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



A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

“A experiência do usuário abrange todos os aspectos da interação do usuário com a organização, seus serviços e seus produtos.”

(Nielsen & Norman)

“Design de experiência do usuário é a arte e a ciência de gerar emoções positivas nas pessoas que interagem com um produto ou serviço”.

(Tomer Sharon)

EM UMA EXPERIÊNCIA ÓTIMA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS, O USUÁRIO:

1.

Sabe como requisitar o serviço e é comunicado sobre o passo a passo, o tempo de espera e o andamento do processo.

2.

Encontra canais de comunicação disponíveis para tirar dúvidas ou fazer reclamações.

EM UMA EXPERIÊNCIA ÓTIMA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS, O USUÁRIO:

- 3.**
Não precisa percorrer um número excessivo de balcões, filas ou de plataformas digitais;
- 4.**
Apresenta somente o número de documentos necessários para requisição dos serviços;

EM UMA EXPERIÊNCIA ÓTIMA COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS, O USUÁRIO:

5.

Compreende bem a linguagem usada pelo órgão prestador do serviço e sabe quais expectativas podem ser geradas;

6.

Paga, quando for o caso, valor conveniente para acessar o serviço.

O QUE FAZ A PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO?

PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS

COMO FUNCIONA A PESQUISA:



Levantamento de dados

Conhecer como se dá o serviço atualmente.



Desenho da pesquisa

Definir técnicas e ferramentas a serem utilizadas:

- entrevista,
- grupo focal,
- teste de protótipo,
- imersão etnográfica,
- Shadowing, etc.



Pesquisa de campo

Garantir público adequado e número de participantes suficiente.



Relatório

3 meses

Comunicar os resultados da melhor forma possível.



Acompanhamento

a definir

Auxiliar, em nível estratégico, na implementação das melhorias.

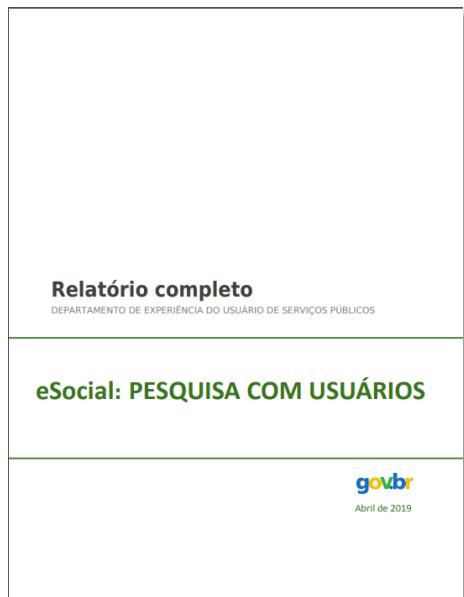
PRINCIPAIS ENTREGAS

1. Relatório / apresentação

contendo :

- 
- Identificação dos problemas;
 - Descrição com ilustração dos problemas;
 - Sugestões para resolução;
 - Classificação quanto à relevância do problema e complexidade da solução;
 - Proposta de priorização.

Relatórios



Página de Relatório

COLETA E INCLUSÃO DOS DADOS NA SALA DE VACINAÇÃO

1.4. Outros problemas vivenciados na sala de vacinação

1.4.1. Problema: O tempo para logoff automático é muito curto.

Impacto: Perda de tempo dos atendentes; maior tempo de espera na fila; resistência em utilizar o sistema durante o atendimento dos pacientes.

Web **Alta relevância** **Baixa complexidade**

Se o usuário do sistema passa mais de 10 minutos sem mexer na tela, o sistema faz logoff automático. Esse tempo foi considerado muito curto por alguns entrevistados. Isso é particularmente problemático quando uma única pessoa está responsável pelo registro de informações no sistema e pela aplicação da vacina, situação em que o usuário precisa fazer novo login a cada atendimento.

Sugestão: aumentar tempo sem uso do sistema antes de se solicitar novo login.

Vídeo X: Profissional fala o problema do tempo de logoff.
(<https://www.youtube.com/watch?v=BsDN3b38n1k&feature=youtu.be>)



Proposta de priorização



2. JORNADA DO USUÁRIO (ATUAL E IDEAL)

- 
- Mapeia todos os pontos de contato entre o usuário e o serviço;
 - Identifica lacunas e dificuldades dos usuários em cada ponto;
 - Identifica oportunidades de simplificação do serviço;
 - Apoia a priorização das ações de melhoria do serviço.

JORNADA DO USUÁRIO PARA ABRIR EMPRESA



3. PERSONA E MAPA DE EMPATIA

- 
- Ajuda a conhecer o usuário, suas necessidades e expectativas em relação ao serviço;
 - Identifica diferentes perfis de usuário e suas necessidades específicas.

Márcia Santana



Idade: 40 anos
Casada, 2 filhos
Mora em Taguatinga, Brasília

“Quero conseguir um emprego logo. Estou desempregada há dois anos e tenho dois filhos para criar”.

Objetivos:

- Conseguir um emprego
- Terminar o curso de técnica de enfermagem
- Dar uma vida melhor aos filhos

Frustrações:

- A concorrência para conseguir uma vaga
- Dificuldade de mexer com tecnologia

Experiência no SINE:

Márcia é Gerente de Vendas. Já trabalhou como auxiliar de limpeza e empregada doméstica. Está fazendo um curso de técnica de enfermagem. Procurou a agência do trabalhador por indicação de uma amiga. Vem aqui todo dia para ver se acha alguma vaga. Queria trabalhar na área de vendas até terminar o curso, mas aceita qualquer emprego porque está precisando muito.

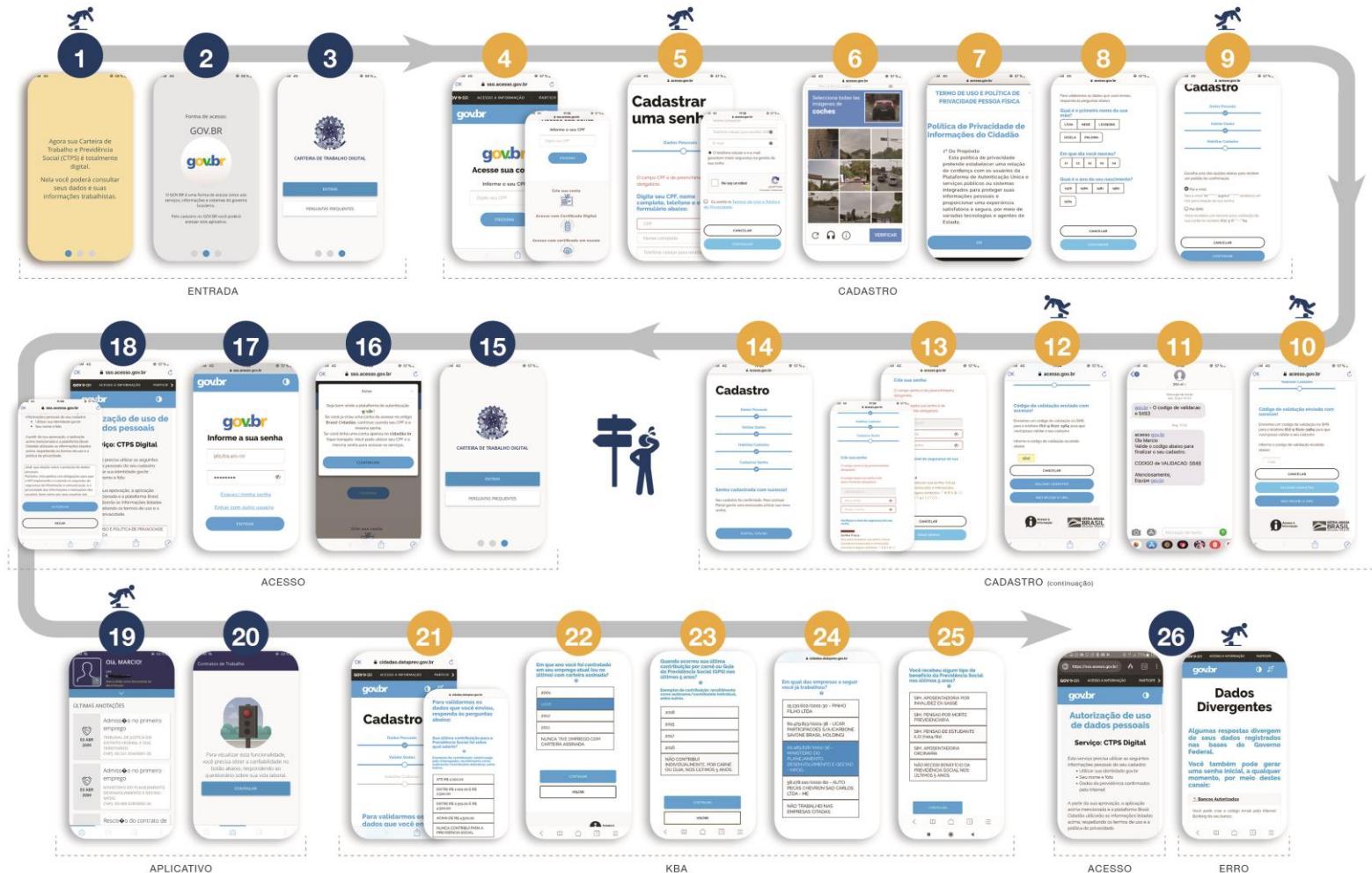
A atendente falou do aplicativo uma vez, ela testou com ajuda do filho mas não deu certo: “Nunca tem vaga lá. Acho que aqui na agência tem mais vagas”.

4. ANÁLISE DE USABILIDADE DE SITES E APLICATIVOS:

- 
- Identifica problemas de navegação e possíveis soluções;
 - Apoia o processo de construção e priorização de backlog de desenvolvimento.

Análise UX

Análise da experiência do usuários nas interações com os serviços públicos



Dentro do aplicativo

 Fora do aplicativo

 Usuários não conseguem prosseguir

Análise UX



Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
Tel. (61) 2020-2255

Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia