

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.

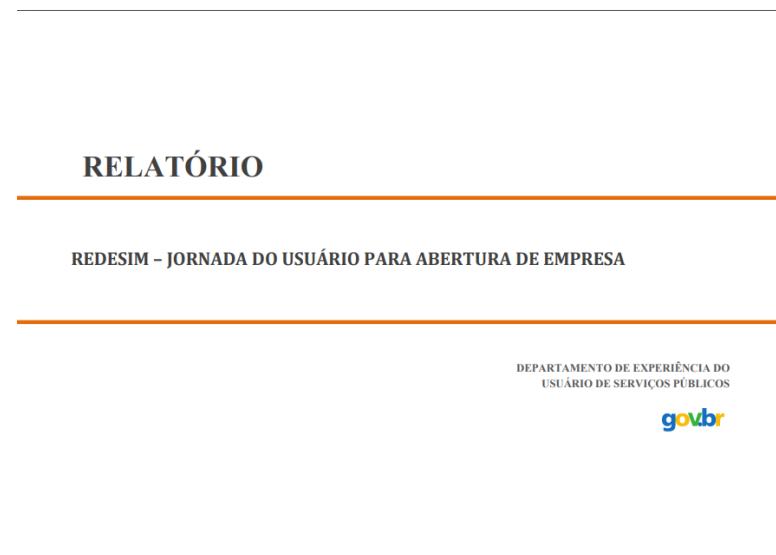
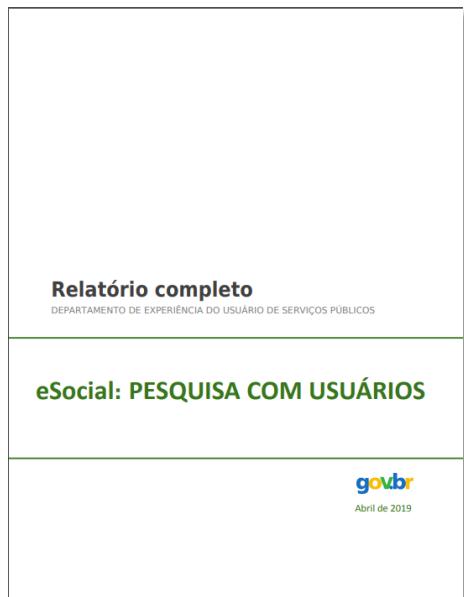
PRINCIPAIS ENTREGAS

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.



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