



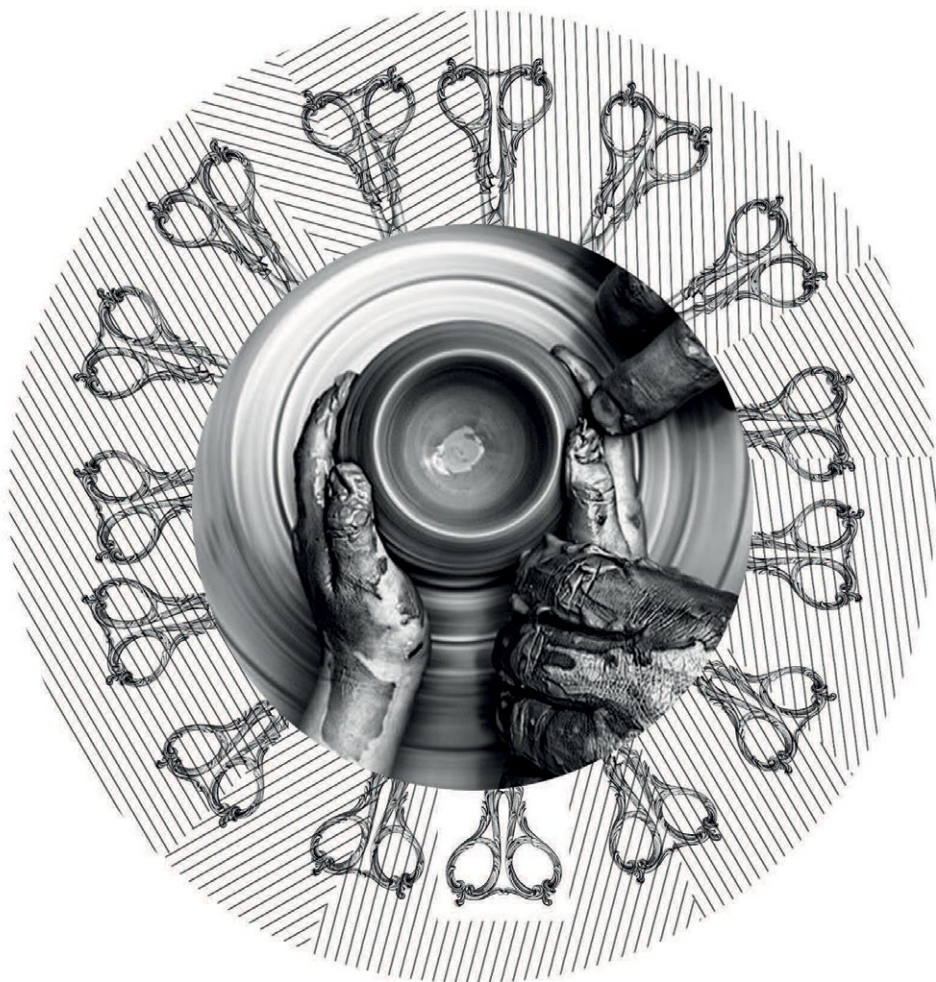
INVISTA EM CONTATOS PESSOAIS

Às vezes nem a melhor solução de TI pode ser traduzida em leis, regulações e processos que afetam a vida do cidadão de maneira tão efetiva quanto um contato ou reunião pessoalmente. O contato pessoal pode ser visto como um investimento no longo prazo.



O SERVIÇO VAI ATÉ ONDE O CIDADÃO ESTÁ

Portas de entrada acessíveis facilitam a navegação rápida por um serviço. E se você tivesse diferentes portas de entrada para um mesmo conteúdo, especialmente entradas baseadas em situações que os cidadãos já conhecem?



CUSTOMIZE O SEU SERVIÇO

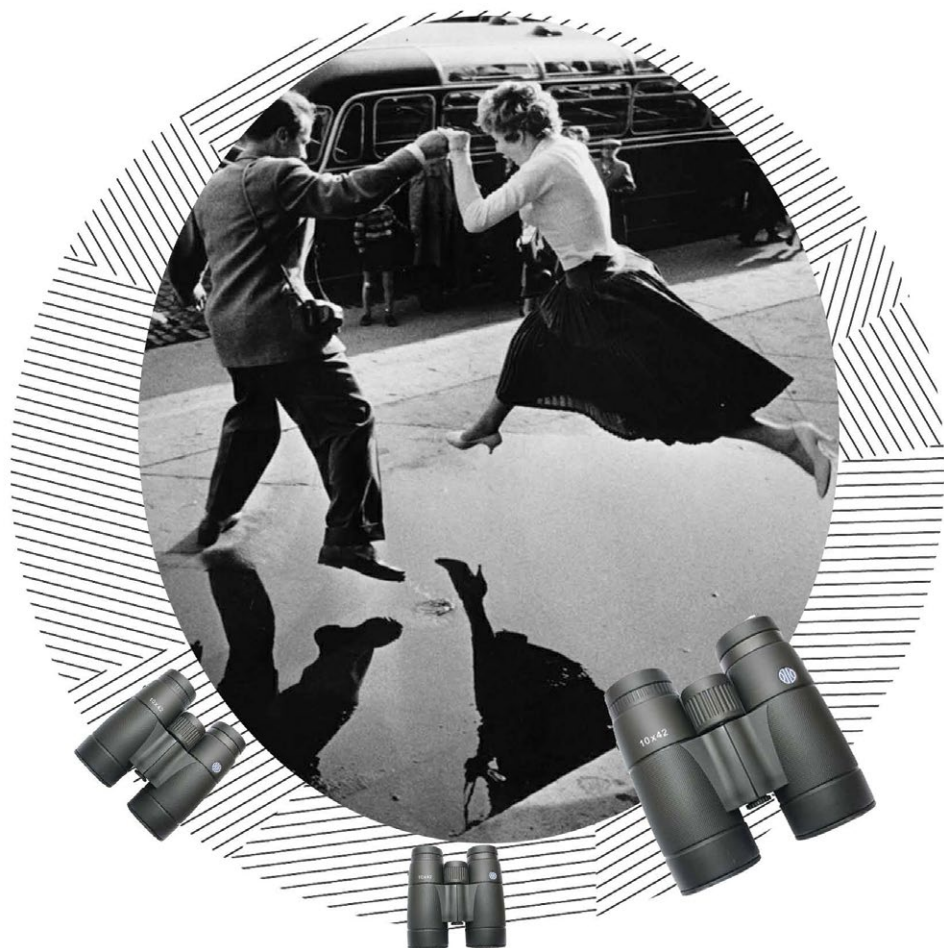
Que tal um cartão fidelidade multi-uso, para ajudar o usuário a customizar um serviço com base nas suas necessidades?

O cartão pode apresentar algumas partes pré-definidas, a partir das quais o usuário pode criar seu próprio serviço.



LIGUE PARA A LINHA DIRETA

Uma linha direta oferece ajudas rápidas e orientações de uso. Uma pessoa de contato pode tornar a relação com um serviço mais pessoal, e pode ser uma forma rápida e direta de auxiliar o usuário a seguir para as próximas etapas de um serviço.



OFEREÇA UMA VISÃO GERAL

Uma visão geral do processo ajuda o usuário a entender as fases de um serviço e as atividades que ele deve realizar, além de ajudar a entender quem faz o que e quando, eliminando falhas de comunicação. Um processo transparente também pode determinar se as decisões e experiências atuais fazem sentido.

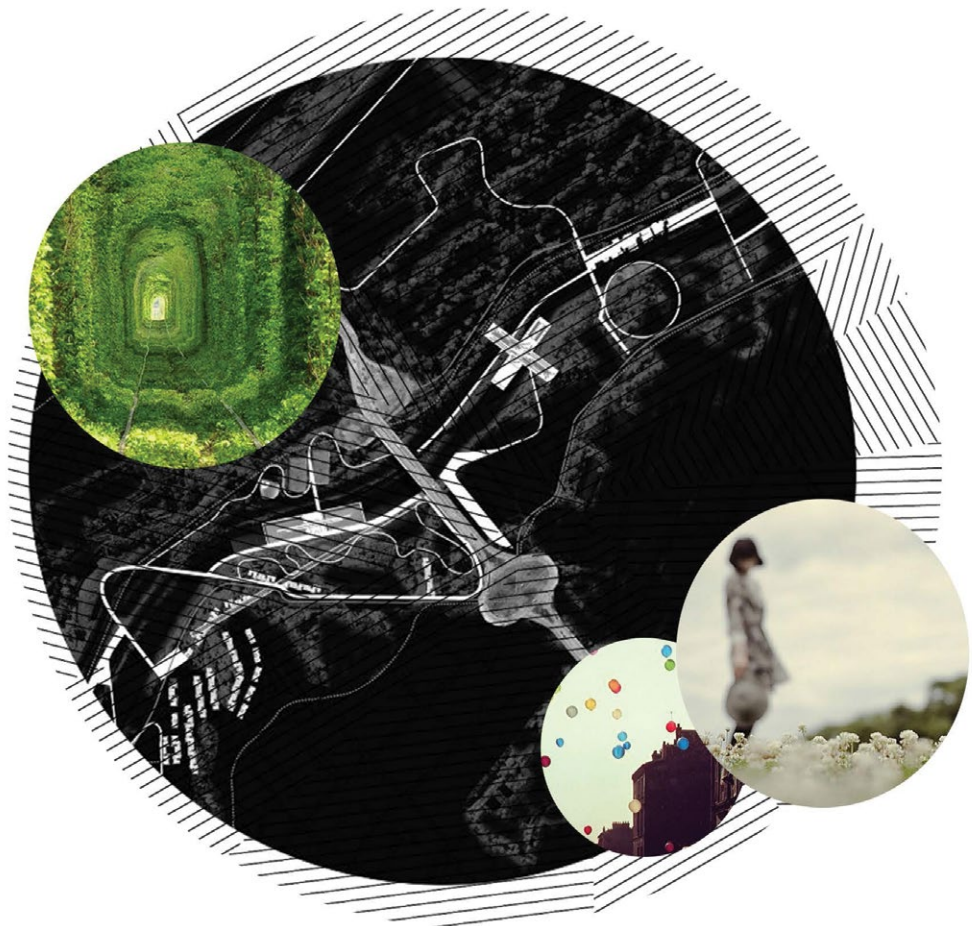
MINDLAB



ESTABELEÇA PARCERIAS ESTRATÉGICAS

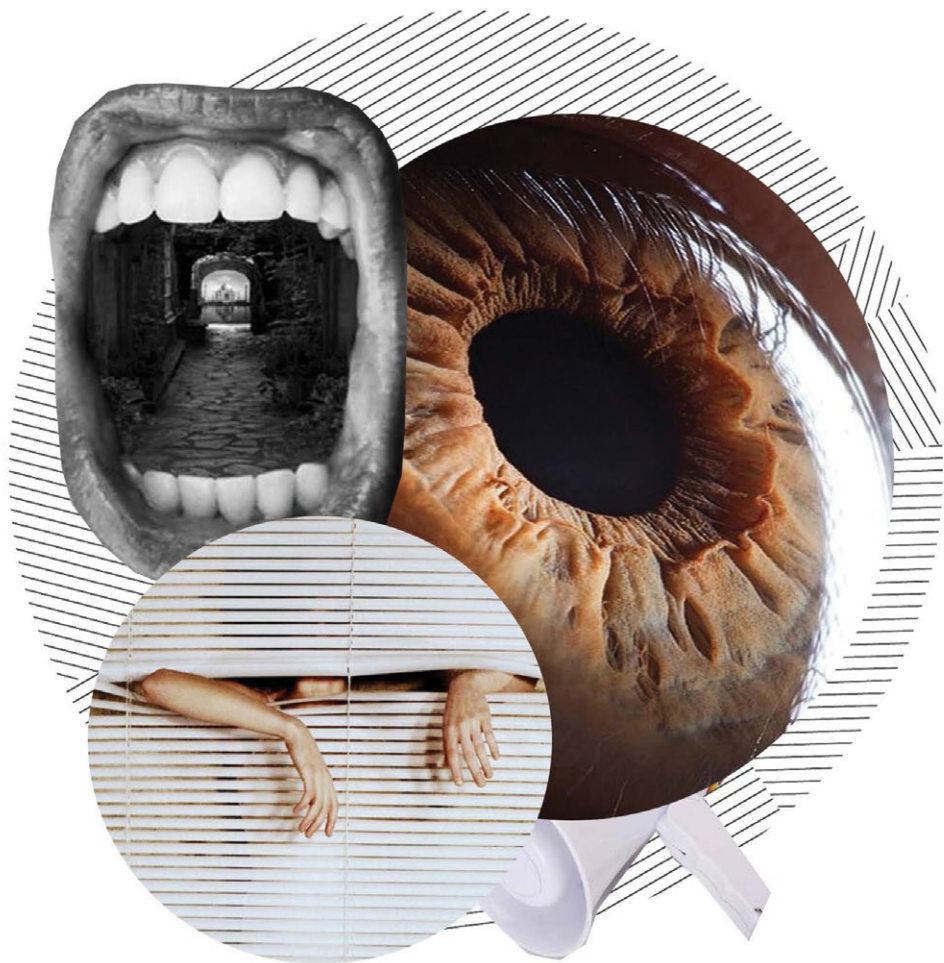
Um serviço cria relações com muitos atores, alguns do setor públicos e outros não. O estabelecimento de parcerias estratégicas assegura que atores entreguem informações na hora certa no decorrer do fluxo de um serviço.

MINDLAB



NOVOS PONTOS DE ENCONTRO

Você veria alguma vantagem para o seu serviço se ele estivesse localizado em diferentes pontos? É preciso mesmo que ele seja oferecido nos locais atuais? Como o efeito pode ser atingido da melhor forma?



INFORME O USUÁRIO SOBRE SEU SERVIÇO

Como o usuário fica sabendo da existência do seu serviço?

O primeiro passo é despertar atenção para o serviço.

Você escolheu o canal de comunicação adequado?

Novos públicos podem aparecer, além de os canais de comunicação se desenvolverem muito com o tempo.



CRIE EMBAIXADORES

Um serviço bem oferecido pode ser um primeiro passo para que os usuários comecem a recomendá-lo a outros.

Como você pode cultivar usuários muito satisfeitos, que divulguem a existência e a qualidade do serviço para outros?



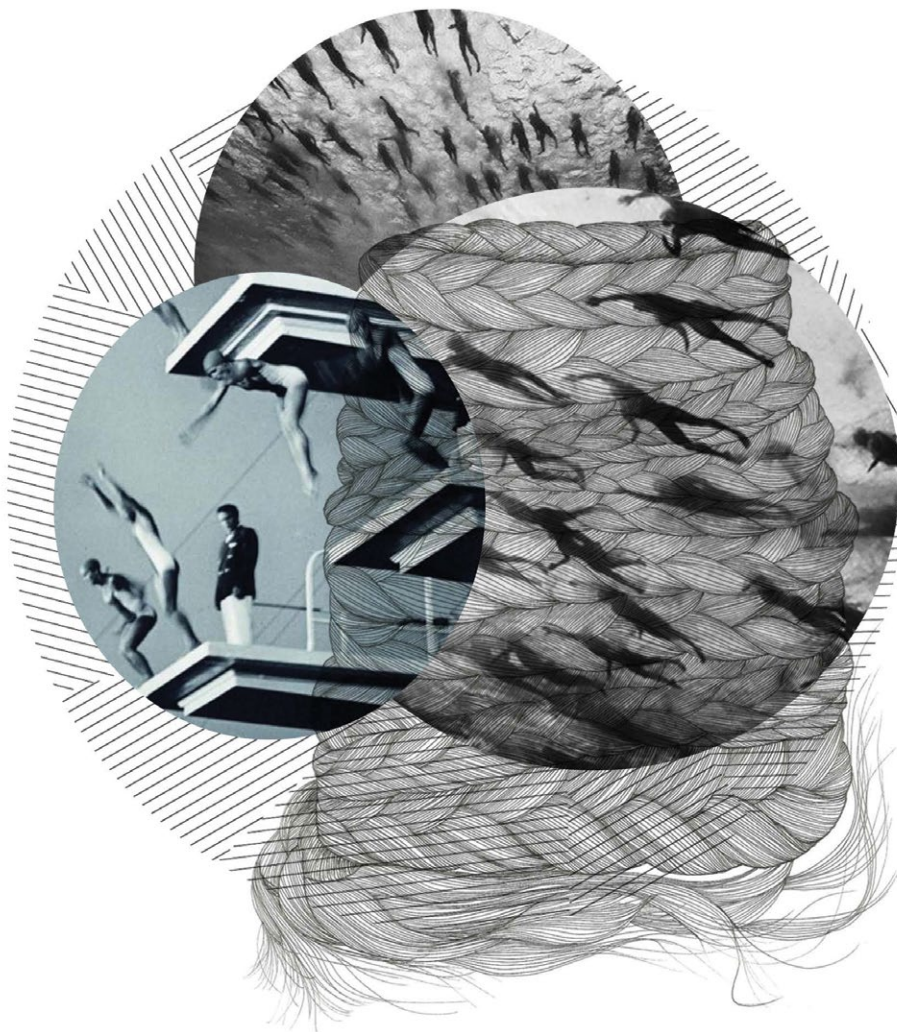
USE EXEMPLOS DE OUTROS

Como exemplos de outros podem ajudar a tornar o valor do serviço visível aos usuários? Poderia, por exemplo, ser com casos de como usuários conseguiram orientação ou com divulgações de vantagens proporcionadas pelo serviço aos seus usuários.



RECONHEÇA QUE USUÁRIOS NÃO QUEREM TOMAR DECISÕES SOBRE TUDO

Usuários costumam gostar de participar ativamente ao receber um serviço. Esteja ciente, no entanto, do tempo que isso consome e que pode ser difícil tomar decisões. Você está pedindo ao cidadão para fazer escolhas em muitos estágios do processo? Você consegue reduzir esses momentos, ajudando o cidadão a tomar a decisão mais adequada?



NORMAS SOCIAIS

Seres humanos são animais sociais, e nossos padrões de comportamento podem ser influenciados por aquilo que os outros fazem ou pensam. Você pode usar esse fato para influenciar ações dos cidadãos em direções recomendadas? Por exemplo, usando estatísticas ou outras formas de dados?