



Enap

Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços

Módulo

1

A pesquisa com usuários
de serviços públicos:
conceitos fundamentais



Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Presidente

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretor de Educação Continuada

Paulo Marques

Coordenador-Geral de Educação a Distância

Carlos Eduardo dos Santos

Conteudista/s

Ana Julieta Teodoro Cleaver (Conteudista, 2020)

Izabel da Silva Rodrigues Garcia (Conteudista, 2020)

Lara Menezes Bezerra Sampaio (Conteudista, 2020)

Luanna Sant'Anna Roncaratti (Conteudista, 2020)

Maria Soledad Maroca de Castro (Conteudista, 2020)

Equipe multimídia

Haruo Silva Takeda (Coordenação Web, 2020)

Ludmila Bravim da Silva (Revisão de texto, 2020)

Fabricia Kelly Alves Ramos da Silva (Implementação Articulate, 2020)

Karen Evelyn Scaff (Direção e produção gráfica, 2020)

Yan Almeida Garcia (Implementação Moodle, 2020)

Vanessa Mubarak Albim (Diagramação, 2020)

Curso produzido em Brasília 2020.

Desenvolvimento do curso realizado no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB / CDT / Laboratório Latitude e Enap.



Enap, 2020

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Educação Continuada

SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF



Sumário

Introdução: Por que fazer pesquisa com usuários?..... 5

Unidade 1: A Experiência do usuário 6

1.1. O que é a experiência do usuário? 6

1.2. Benefícios da experiência do usuário para o setor privado..... 7

1.3. Design de experiência do usuário..... 8

Unidade 2: A experiência do usuário no contexto de transformação digital do Governo Federal 11

2.1. A transformação digital no governo federal 11

2.2. O que é serviço público? 12

2.3. Quem são os usuários?..... 13

2.4. Desburocratização dos serviços públicos 14

Unidade 3. A experiência dos usuários com os serviços públicos..... 16

3.1. Sentimentos dos usuários 16

3.2. Como é a experiência do usuário que utiliza o serviço oferecido pelo seu órgão? 18

3.3. Características de uma experiência ótima com os serviços públicos 19

3.4. Como desenhar uma boa experiência aos usuários de serviços públicos? ... 20

Unidade 4. A experiência do usuário no contexto do Design

Thinking 21

4.1. O que é o Design Thinking? 21

4.2. A pesquisa de experiência do usuário como parte do processo de Design Thinking..... 25

4.3. A pesquisa de experiência do usuário no contexto das fases do Design Thinking..... 25

Glossário 31



Referências..... 35

Material complementar..... 36



Módulo

1

A pesquisa com usuários de serviços públicos: conceitos fundamentais

Introdução: Por que fazer pesquisa com usuários?

A pesquisa com usuários é a melhor maneira de descobrir qual é a experiência e a expectativa das pessoas que realmente utilizam (ou utilizarão) determinado produto ou serviço, de forma a obter insights para projetá-lo ou aprimorá-lo.

Vendo o *meme* ao lado, você pode se sentir tentado a pensar: “Que gatos bobos! Estão fazendo tudo errado!”

Bem, você já ouviu aquela máxima “O cliente sempre tem razão”? Então, da mesma forma, o usuário sempre tem razão. E se ele não está utilizando um produto/serviço da forma como você imaginou ou gostaria que ele utilizasse, então isso é uma falha de design. Nesse caso, o ideal é realizar uma pesquisa com os usuários para descobrir porque eles o utilizam dessa maneira e como é possível melhorar sua experiência.

No governo federal, a pesquisa sobre a experiência dos usuários se intensifica no contexto de transformação digital de serviços públicos e, além de melhorar a experiência do cidadão com os serviços, ela contribui para diminuir custos e aumentar eficiência de serviços públicos.



meme de autor desconhecido

IMPORTANTE



A pesquisa com usuários pode ser realizada antes, durante, ou depois do desenho ou implementação do serviço, mas o ideal é que seja realizada em todos esses momentos.

O objetivo deste curso é apresentar conceitos e procedimentos sobre pesquisa com usuários, por meio da experiência acumulada pelo Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (DEUXS/SGD/ME). Queremos mostrar que a pesquisa com usuários é algo simples e que acrescenta enorme valor ao serviço.



Neste curso você irá conhecer:

- o que é a experiência do usuário;
- as etapas da pesquisa com usuários;
- métodos e ferramentas de pesquisa;
- e muito mais!

Unidade 1: A Experiência do usuário

Objetivo de aprendizagem

Ao final da unidade você será capaz de:

- Reconhecer a importância da experiência do usuário na prestação dos serviços públicos.

1.1. O que é a experiência do usuário?

A Experiência do Usuário (em inglês, *User Experience* - UX) é o que uma pessoa sente ao interagir com uma organização, seus produtos ou serviços. Isso vai muito além do produto ou serviço em si, abrangendo desde o momento em que a pessoa pensa em adquiri-lo/solicitá-lo, quando procura informações a respeito, até o atendimento pós-compra/pós-serviço.



A experiência do usuário abrange todos os aspectos da interação do usuário com a organização, seus serviços e seus produtos. (NIELSEN & NORMAN)



O interesse pela experiência do usuário explodiu nas últimas três décadas por vários motivos, entre eles: avanços recentes em tecnologias de computação mudaram a interação homem-computador em praticamente todas as áreas da atividade humana. Isso levou a uma mudança da engenharia de usabilidade para um escopo muito mais rico de experiência do usuário, em que os sentimentos, motivações e valores dos usuários recebem tanta atenção quanto eficiência, eficácia e satisfação do serviço ou do produto.



Ao mesmo tempo, quando o mercado de tecnologia se torna cada vez mais competitivo, em um ambiente em que milhares de produtos e aplicativos são lançados e extintos de forma frenética, ganhar confiança, admiração e fidelidade dos usuários é uma maneira de garantir não apenas os resultados, mas também a sustentabilidade das companhias.

1.2. Benefícios da experiência do usuário para o setor privado

- Produtos que atendem às necessidades do usuário.
- Produtos que exigem menos ajustes após o lançamento - é mais barato e fácil ajustar esboços e protótipos do que ajustar um produto após o seu lançamento. A experiência do usuário permite que uma organização calcule o que não funciona e, em seguida, faça os ajustes necessários antes da fase de desenvolvimento do produto/serviço.
- Produtos menos arriscados para a reputação da organização - a experiência do usuário é uma medida de qualidade. Quando você lança produtos que os usuários gostam de usar e que atendem às necessidades deles, sua reputação cresce.
- Maior facilidade para definir o orçamento do projeto e cronograma de entrega, pois as necessidades do usuário já estão mapeadas.
- Custos mais baixos para os negócios de desenvolvimento de produtos.
- Maior satisfação e fidelização do cliente.

No setor privado, consumidores escolhem serviços que mais atendem às suas necessidades e isso faz com que empresas inovem e concorram para captar e reter seus clientes.

Todos os produtos devem ter um alto nível de usabilidade, e testes com usuários podem ser uma grande ajuda para se alcançar isso. As pessoas esperam que os produtos e serviços sejam fáceis de usar. Se a experiência do usuário não for boa, é provável que as pessoas deixem de usar o serviço.

Analise a seguir as imagens ilustrativas:

Qual das embalagens melhor considera a experiência do usuário?



Embalagem 1:



Usuário depende da física do produto na garrafa para sair.
Baixo controle.
O produto é guardado no sentido inverso do uso, criando novo obstáculo na próxima utilização.

Note, no entanto, que a visualização da quantidade do produto também é importante para o controle.

Embalagem 2:



Ergonomia projetada para espremer.
O usuário **tem controle** sobre a interface.
O produto fica na mesma posição após o uso, facilitando a física do produto para a seguinte utilização.

Se a embalagem 2 fosse opaca, isso poderia ser uma desvantagem em relação à embalagem 1.

Fonte: Produção Enap, 2020.

1.3. Design de experiência do usuário

1. O design de experiência do usuário diz respeito à criação de produtos ou serviços que têm como objetivo atender aos desejos, anseios e necessidades dos usuários. Pensem bem: você já foi surpreendido com produtos ou serviços que respondem a uma necessidade sua da qual você sequer havia se dado conta? Em caso afirmativo, certamente você se lembra, de forma bastante positiva, do produto/serviço e da marca/empresa/organização responsável e, principalmente, da sua experiência com esse produto/serviço.



O design da experiência do usuário é a criação de produtos e serviços levando em conta todos os pontos de contato que o usuário precisa percorrer para acessá-los. É mais do que a interação com a tela e o design gráfico. Envolve também as correspondências eletrônicas, a forma como as pessoas respondem o telefone, as mensagens de marketing, as políticas de devolução, as notas de imprensa, entre outros. (PORTER, 2019)





2. O design de experiência dos usuários considera todos os pontos de contato do usuário ao acessar o produto ou serviço: pontos de contato presenciais (balcões), pontos de contato por telefone, ou pontos de contato digitais (sites ou aplicativos). Você se lembra quando, depois de procurar um número de telefone no navegador do seu celular (ou receber esse número por mensagem), você precisava encontrar um papel para anotar o número e, depois, digitá-lo no discador do telefone? E de quando procurava no navegador do seu celular o endereço do lugar onde pretendia ir e depois precisava digitar esse endereço no aplicativo de mapas?

Uma pesquisa investigou a experiência dos usuários ao executar essas tarefas e mostrou aos desenvolvedores como seria infinitas vezes mais cômodo se o usuário já fosse automaticamente direcionado ao discador ou ao aplicativo de mapas depois de clicar em um número de telefone ou endereço que aparecem no navegador.



Design de experiência do usuário é a arte e a ciência de gerar emoções positivas nas pessoas que interagem com um produto ou serviço. (SHARON, 2019)



3. O design de experiência considera as necessidades e as emoções dos usuários em cada um dos pontos de contato entre o usuário e o serviço.

Como se sente uma pessoa quando precisa instalar em casa um serviço de internet e televisão cabo? E quando precisa cancelá-lo? O que lhe vem em mente? Quais emoções acompanham as pessoas na jornada de solicitar a instalação ou o cancelamento de um serviço de tevê a cabo?



Design de experiência dos usuários é um compromisso com a criação de produtos [e serviços] considerando o usuário. Começa com o estudo sobre quem é o usuário e sobre quais são suas necessidades, conhecimento que permite a criação de produtos e serviços que melhoram a qualidade de vida das pessoas. Ideias do design de produtos e serviços devem ser validadas pelo feedback dos usuários e depois iteradas, garantindo que o resultado final funcione conforme necessidade daqueles que o utilizarão. (McCLOSEKEY, 2019)





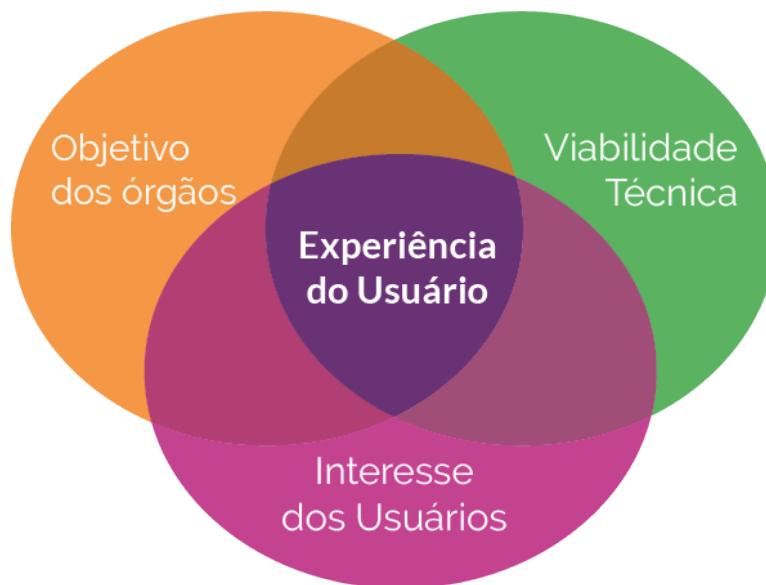
4. O design de experiência do usuário visa melhorar as experiências ruins e aprimorar as boas, ou seja, de um lado, tem como objetivo mitigar as dores e dificuldades dos usuários, de outro, busca surpreender o usuário positivamente.

Você consome algum produto ou serviço que lhe oferece mais do que você espera e está constantemente lhe surpreendendo positivamente?

Você já foi surpreendido por um e-mail do seu aplicativo de música lhe informando sobre o calendário de shows de artistas que você escuta frequentemente? Já foi surpreendido pelo aplicativo de redes sociais que lhe informa sobre os eventos que estão acontecendo na sua cidade e sobre quais amigos estão pensando em ir?

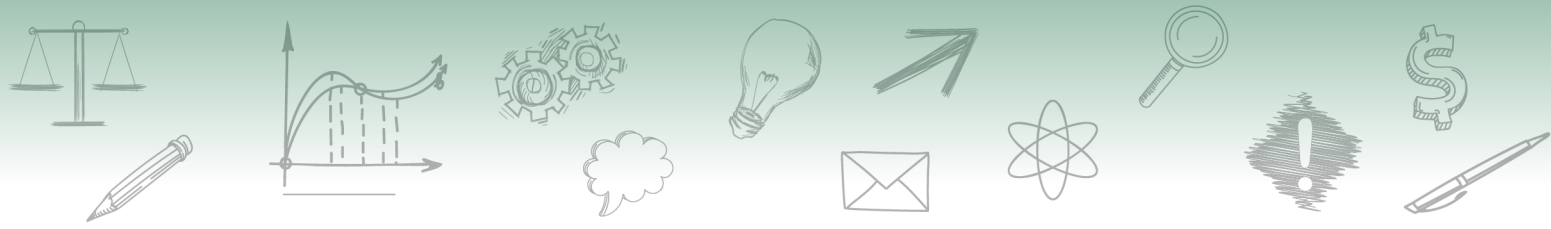
DESTAQUE

O design de experiência do usuário não diz respeito apenas às necessidades dos usuários; ele também busca responder aos interesses das organizações.



Recapitulando: o design de experiência o usuário consiste em:

1. Ter empatia pelo usuário e colocá-lo no centro do serviço, buscando conhecer suas necessidades e anseios.
2. Considerar todos os aspectos da interação, os pontos de contato entre o usuário e a organização que lhe oferece o serviço.
3. Considerar as emoções dos usuários em cada um dos pontos de contato.
4. Melhorar as experiências ruins, mitigando as “dores” dos usuários e aprimorando as boas experiências.



Unidade 2: A experiência do usuário no contexto de transformação digital do Governo Federal

Objetivo de aprendizagem

Ao final da unidade você será capaz de:

- Identificar a experiência do usuário no contexto de transformação digital do governo federal.

2.1. A transformação digital no governo federal

Desde o final da década de 1990, muitos países vêm investindo em projetos de governo eletrônico com o objetivo de oferecer, virtualmente, informações e serviços para cidadãos e empresas. Esse movimento é impulsionado por uma transformação na lógica que orienta a oferta e a prestação de serviços públicos, cada vez mais focada na melhoria dos serviços e na satisfação dos seus usuários. A transformação digital no Brasil vem desenvolvendo processos incrementais desde o ano 2000, no sentido de estabelecer marcos normativos e práticas que a viabilizem.

DESTAQUE

Transformação digital no governo significa usar a tecnologia para oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte das pessoas que utilizam o serviço.

A transformação digital não se refere apenas à digitalização de serviços públicos, mas também ao redesenho do serviço, de forma que ele faça sentido para seu usuário; e isso ocorre quando aquilo que o órgão público entrega está alinhado com o que os usuários esperam.

Quando não existem métricas como “fatias de mercado”, “crescimento das vendas”, “fidelização dos clientes”, **por que criar experiências que superam a expectativa das pessoas?**

DESTAQUE

Qual o incentivo para que os governos ofereçam experiências fluidas e intuitivas a seus cidadãos, quando estes não têm a opção de procurar por outros serviços?

Quando a experiência dos usuários com os serviços públicos é frustrante, o governo transmite a mensagem de que não se importa com seus cidadãos, aumentando o pessimismo para com o futuro e a atitude de descrença das pessoas para com o país.



Vantagens de melhorar a experiência das pessoas usuárias de serviços públicos:

- Diminui custos e aumenta eficiência.
- Aumenta efetividade das leis.
- Dá sentido ao trabalho e aumenta engajamento dos servidores, criando cultura que valoriza servir o cidadão.
- Ajuda agências e órgãos do governo a realizar suas missões.
- Melhora a percepção de futuro e aumenta a confiança dos cidadãos no governo e no país.

2.2. O que é serviço público?

Serviços públicos, em geral, podem ser compreendidos como ações da administração pública para atender às demandas da sociedade, relativas ao exercício de direitos ou ao cumprimento de deveres. Entre os serviços em geral, é importante diferenciar especificamente os serviços públicos de atendimento, que são processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um usuário, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre poder público e as pessoas que utilizam o serviço.

A partir desse conceito, sete atributos foram destacados na Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal:

1. **Padronização e governança:** obediência a um processo normativo para atendimento ao usuário; definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.
2. **Individualização:** atendimento a um usuário final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.
3. **Impacto:** mudança entre a situação do usuário anterior e posterior à prestação do serviço.
4. **Competência:** relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.
5. **Interação:** envolvimento da instituição pública com o usuário, ou seu representante, por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.
6. **Suficiência:** a atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao usuário, não requerendo a complementação por processos posteriores.
7. **Finalidade:** garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário.



SAIBA MAIS

Em termos práticos, o processo de prestação do serviço público decorre de ao menos uma interação, presencial ou não, entre a pessoa que utiliza o serviço e a instituição pública (ou seus representantes), com vistas ao processamento de uma demanda e uma entrega específica ao usuário, que vá alterar a sua situação após o atendimento (exemplos: concessão aposentadoria, emissão de passaporte, emissão de certificado de vacinação, etc.).

2.3. Quem são os usuários?

Usuários são pessoas físicas e jurídicas diretamente atendidas por um serviço público, tais como cidadãos, empresas, associações, ou mesmo entes públicos.



Lei nº 13.460, de 2017: Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

- Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Alguns pontos importantes da Lei:

Avaliação continuada dos serviços públicos

Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado.
- Qualidade do atendimento prestado ao usuário.
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.
- Quantidade de manifestações de usuários.
- Medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Conselhos de usuários

Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, dotados das seguintes atribuições:

- Acompanhar a prestação dos serviços.
- Participar na avaliação dos serviços.



- Propor melhorias na prestação dos serviços.
- Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.
- Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Carta de Serviços

- Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Direitos e deveres do usuário

• Direitos

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.
- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação.
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, caput do artigo 5º da Constituição Federal, e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

• Deveres

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé.
- Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas.
- Colaborar para a adequada prestação do serviço.
- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

2.4. Desburocratização dos serviços públicos

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O Decreto institui diversos preceitos importantes para melhorar a experiência do usuário com serviços públicos:



- Foco no usuário, e não nos processos administrativos.
- Boa-fé na relação com o cidadão - proteção e valorização da cidadania.
- Utilização dos meios de informação para construção da segurança jurídica e operacional "nos bastidores" dos serviços.
- Tratamento dos riscos de fraude sem contaminar a boa prestação dos serviços (ou seja, é melhor controlar as fraudes depois que elas ocorrem a dificultar a prestação do serviço para quem precisa dele e acaba não conseguindo acessá-lo).
- Estabelecimento e negociação pública de uma "política de riscos" que registre e construa um ambiente favorável à segurança, inovação e simplificação dos serviços.

SAIBA MAIS

Qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação administrativa do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Para isso, basta usar o Simplifique!, ferramenta promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e da Economia. Trata-se de um canal de sugestões de simplificação administrativa e, além disso, significa um novo olhar sobre a simplificação e a desburocratização de serviços públicos. É uma nova forma de design de serviços públicos mais adaptada às modernas técnicas de tecnologia da informação e de telecomunicações.

Que informações serão EFETIVAMENTE usadas na prestação do serviço?

IMPORTANTE

Informação ≠ Documento – Documentos são veículos de informação que creditam informações.

- O pedido de informações deve ser, por regra, autodeclaratório.
- O documento ou a consulta a base de dados é necessário somente se a informação precisar ser verificada.
- Não pedir informações que possam ser deduzidas umas das outras por meio de bancos de dados.
- Informações não críticas não devem obstar a prestação do serviço público.



- Nos casos de informações raramente usadas, avaliar se vale a pena pedir depois a informação complementar, somente para aquela nos casos em que sejam realmente necessárias.
- Não pedir informações que "talvez se use".
- Avaliar criteriosamente a utilidade de se coletar informações apenas para fins estatísticos.

SAIBA MAIS

No caso dos serviços de médio ou alto risco, devemos nos atentar particularmente para as informações críticas, pois a autodeclaração nem sempre é recomendável.

- Posso obtê-las a partir de bancos de dados públicos ou consultas diretas na internet?
- Se sim, vá em frente e obtenha você mesmo.
- Se não, cogite pedir algum comprovante do usuário, mas coloque no radar alguma forma de melhoria para não fazê-lo no futuro.
- A mesma informação pode ser comprovada de várias formas. Deve-se aceitar qualquer forma hábil para tal.

Unidade 3. A experiência dos usuários com os serviços públicos

Objetivo de aprendizagem

Ao final da unidade você será capaz de:

- Citar a experiência dos usuários com os serviços públicos.

3.1. Sentimentos dos usuários

Como você se sente quando precisa cumprir uma obrigação ou acessar um serviço provido pelo governo? A seguir, acompanhe exemplos de usuários e o sentimento em relação à sua experiência:



- O senhor Luís completou 65 anos e decidiu dar entrada a seu pedido de aposentadoria. Seu primeiro pensamento foi: “Vai demorar tanto! Quantas vezes terei de ir até a agência até conseguir?”
- Gina resolveu abrir uma empresa, mas quase desistiu quando a vizinha comentou: “Amiga, vão te exigir documentos que você nem sabe que existem, você vai ter que pagar um contador e isso vai demorar anos.”
- Fernanda decidiu acessar o aplicativo do governo para conseguir o seguro-desemprego, mas depois de passar horas tentando, desistiu e foi até a agência do trabalhador.
- Marília estava diante do gerente do seu banco, precisava dos dados de seus rendimentos e pensou: “Sem problemas! Tenho aqui o aplicativo do Sigepe, onde consigo consultar com facilidade essas informações.”

Agora, imagine qualquer serviço oferecido por um órgão público. Da solicitação à entrega, qual o caminho percorrido pelo usuário para acessá-lo?

Para acessar o serviço, é importante refletir e levar em conta os seguintes aspectos:

- Como o usuário descobre por onde começar?
- Em quantos balcões ele precisa se apresentar?
- Existe um canal digital para solicitação do serviço?
- Quantos documentos ele precisa reunir e levar?
- Quanto custa para o usuário obter o serviço?
- Por quantas etapas ele precisa passar até conseguir o que precisa?
- Quanto tempo ele deve esperar para que o serviço seja entregue?
- O tempo entre a solicitação e a entrega é informado no momento em que o serviço é requerido?
- O usuário consegue monitorar o andamento do processo?
- O usuário sabe a quem recorrer caso tenha dúvidas?
- A quem ele recorre se não tiver seus direitos garantidos e precisar reclamar?



Frequentemente, pessoas que desejam acessar serviços públicos têm experiências nas quais:

- Sentem-se confusas ou perdidas, porque muitas vezes não sabem por onde começar.
- Sentem-se impotentes, porque o processo é lento e permeado por exigências e barreiras.
- Sentem-se desassistidas, porque não sabem a quem recorrer.
- Sentem-se frustradas, porque necessitam despende muito esforço para conseguir acessar o serviço - esforços financeiros, emocionais, organização de tempo, entre outros.

DESTAQUE

O que desejam os cidadãos que precisam prestar uma obrigação ou solicitar um serviço do governo?

Antes de tudo, desejam completar a tarefa, ou seja, desejam que o serviço seja realizado. Mais que isso, desejam que o processo seja rápido, barato, simples, sem mal-entendidos, sem idas e vindas, que não dependa da boa-vontade do servidor que o atende. Quando não existe concorrência, os usuários não têm escolha e não podem acessar o serviço em outra organização, como é o caso dos serviços providos pelo setor público.

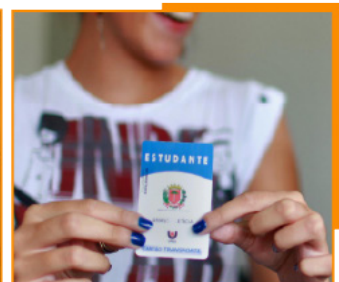
3.2. Como é a experiência do usuário que utiliza o serviço oferecido pelo seu órgão?



fonte: Ascorm <<http://www.wilabuna.ba.gov.br>>



fonte: Odair Leal/Secom, Acre <<http://agencia.ac.gov.br>>



fonte: <curitiba.pr.gov.br>



fonte: Projeto Lean <<http://saude.gov.br>>



fonte: 'Rede de atendimento' <<http://inss.gov.br>>



fonte: Atendimento ao cidadão <<http://www.maceio.al.gov.br>>



fonte: <https://www.social.gov.br/>

3.3. Características de uma experiência ótima com os serviços públicos

IMPORTANTE !

Em uma experiência ótima com os serviços públicos, os usuários:

- (1) Sabem por onde requisitar o serviço e são comunicados com clareza sobre o passo a passo do processo, desde a solicitação até o recebimento.
- (2) Não precisam percorrer um número excessivo de balcões, filas ou plataformas digitais. Documentos e processos que podem tramitar sem a intermediação do usuário são tramitados entre órgãos ou entre sistemas que interoperam. O usuário não precisa atuar como “mensageiro do governo”.
- (3) Encontram disponíveis canais digitais que facilitam a solicitação dos serviços.
- (4) Apresentam somente o número de documentos estritamente necessários para requisição dos serviços, ou seja, não precisam apresentar informações ou documentos que já estão em posse do governo.



- (5) Compreendem bem a linguagem por meio da qual o órgão prestador dos serviços públicos se comunica.
- (6) Pagam valor adequado/apropriado para acessar o serviço.
- (7) Não precisam despender muito tempo ou esforço emocional para conseguir o serviço.
- (8) São informados com clareza e precisão sobre o tempo de espera entre a solicitação e a entrega do serviço.
- (9) Conseguem monitorar o andamento do processo.
- (10) Encontram canais de comunicação disponíveis para tirar dúvidas ou reclamar sobre a atuação do órgão no processo.

3.4. Como desenhar uma boa experiência aos usuários de serviços públicos?

DESTAQUE

A pesquisa com cidadãos-usuários de serviços públicos serve justamente para que seu órgão conheça as pessoas que utilizam os serviços públicos, buscando oferecer e estando atento às necessidades do público-alvo dos serviços prestados.

A pesquisa de experiência do usuário vai até os cidadãos-usuários para compreender suas perspectivas: quais seus valores, o que desejam, de que precisam?

Quais os pontos de contato entre o órgão e os usuários que solicitam um serviço público? Os pontos de contato são presenciais ou digitais? A solicitação envolve muitas etapas e, conseqüentemente, interação reiterada com os pontos de contato?

A pesquisa de experiência dos usuários investiga todos os pontos de contato percorridos por um usuário a fim de acessar um serviço público, além disso, desenha o que se chama **jornada do usuário**. O objetivo de conhecer os pontos de contato é identificar se as etapas podem ser diminuídas, e se a interação pode ser simplificada e melhorada.

Como o usuário se sente em cada um dos pontos de contato com o órgão que oferece o serviço? O telefone é respondido? O site é de fácil navegação? O aplicativo funciona? Os atendentes do balcão exigem somente a documentação estritamente necessária? O cidadão entende a linguagem na qual o órgão se comunica com ele presencial e digitalmente? O usuário sente medo? Sente-se frustrado? Sente-se satisfeito? Como ele se sente ao final dos atendimentos?



Ao investigar os pontos de contato entre o órgão e o usuário dos serviços públicos, a pesquisa visa compreender as emoções e as dificuldades que os usuários experimentam em cada um deles.

Após a realização da pesquisa, você poderá refletir sobre as seguintes questões: o seu órgão tem um plano para mitigar as dificuldades, dores e angústias dos usuários que acessam seus serviços públicos? O seu órgão tem alguma diretriz que visa surpreender positivamente o cidadão-usuário de seus serviços?

Como a qualidade dos serviços públicos é um elemento fundamental do processo de transformação digital, é preciso garantir que os serviços digitais resultantes dessa transformação atendam às necessidades dos seus usuários. A pesquisa de experiência de usuários busca tal objetivo. Da mesma forma, o Departamento de Experiência dos Usuários dos Serviços Públicos da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia desenvolveu o Modelo de Qualidade de Serviços Digitais. O Modelo de Qualidade agrega componentes que envolvem tanto a avaliação quanto a melhoria realizada nos serviços. O Modelo de Qualidade é objeto de um curso a distância sobre avaliação de serviços, cujo conteúdo está diretamente relacionado a ele. Vale muito a pena fazer os dois cursos de forma casada!

Unidade 4. A experiência do usuário no contexto do Design Thinking

Objetivo de aprendizagem

Ao final da unidade você será capaz de:

- Especificar as fases do Design Thinking utilizadas na construção da experiência do usuário.

4.1. O que é o Design Thinking?

As pesquisas de experiência do usuário baseiam-se nos princípios e práticas do Design Thinking.

DESTAQUE

O Design Thinking é uma metodologia colaborativa de solução de problemas que coloca no centro a perspectiva do usuário.

Sendo assim, o Design Thinking baseia-se em três fundamentos:

- a. perspectiva do usuário ou empatia;



b. metodologia colaborativa;

c. experimentação para solução de problemas.

Observe que empatia significa:



Empatia significa a capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente outro indivíduo.

Fonte: <https://www.significados.com.br/empatia/>



Como metodologia, o Design Thinking busca melhorar produtos e serviços visando adequá-los às necessidades humanas. Para tanto, a metodologia valoriza a compreensão das dificuldades e dos desejos das pessoas para as quais produtos e serviços são projetados.

Como se aproximar dos usuários e conhecer suas perspectivas?

DESTAQUE

Para colocar-se no lugar dos usuários, é preciso observar a maneira como interagem com produtos e serviços. Por isso, a abordagem do Design Thinking é sensível ao contexto em que os usuários operam e aos problemas e obstáculos que podem encontrar ao interagir com um produto ou serviço.



A empatia está no coração do design. Sem a compreensão do que os outros vêem, sentem e experimentam, o design é uma tarefa sem sentido. (BROWN, 2018)

Fonte: <https://www.significados.com.br/empatia/>





IMPORTANTE

Para compreender, de forma clara e direta, o conceito de empatia, assista ao vídeo disponível na plataforma do curso

Agora, observe o que significa colaboração:

O Design Thinking estimula a colaboração e a criação de equipes multidisciplinares, fundamental para lidar com contextos complexos, reenquadrar problemas e questionar pressupostos, colocando as necessidades humanas no centro das soluções propostas.

DESTAQUE

A colaboração entre profissionais de diversas áreas propicia abordagens capazes de enxergar o problema sob diversos pontos de vista. A combinação de perspectivas e de lógicas variadas favorece a emergência de soluções criativas e inovadoras. O processo de colaboração alavanca a expertise coletiva, estabelece linguagem compartilhada, fazendo com que diferentes setores consigam se comunicar melhor, e promove o engajamento das equipes.

Em sequência, observe o que significa experimentação:

Einstein dizia que não se pode resolver problemas usando o mesmo tipo de pensamento que contribuiu para a criação do problema.

DESTAQUE

O Design Thinking promove a criação de ambientes para fazer perguntas desafiadoras, capazes de colocar em cheque pressupostos já consolidados.

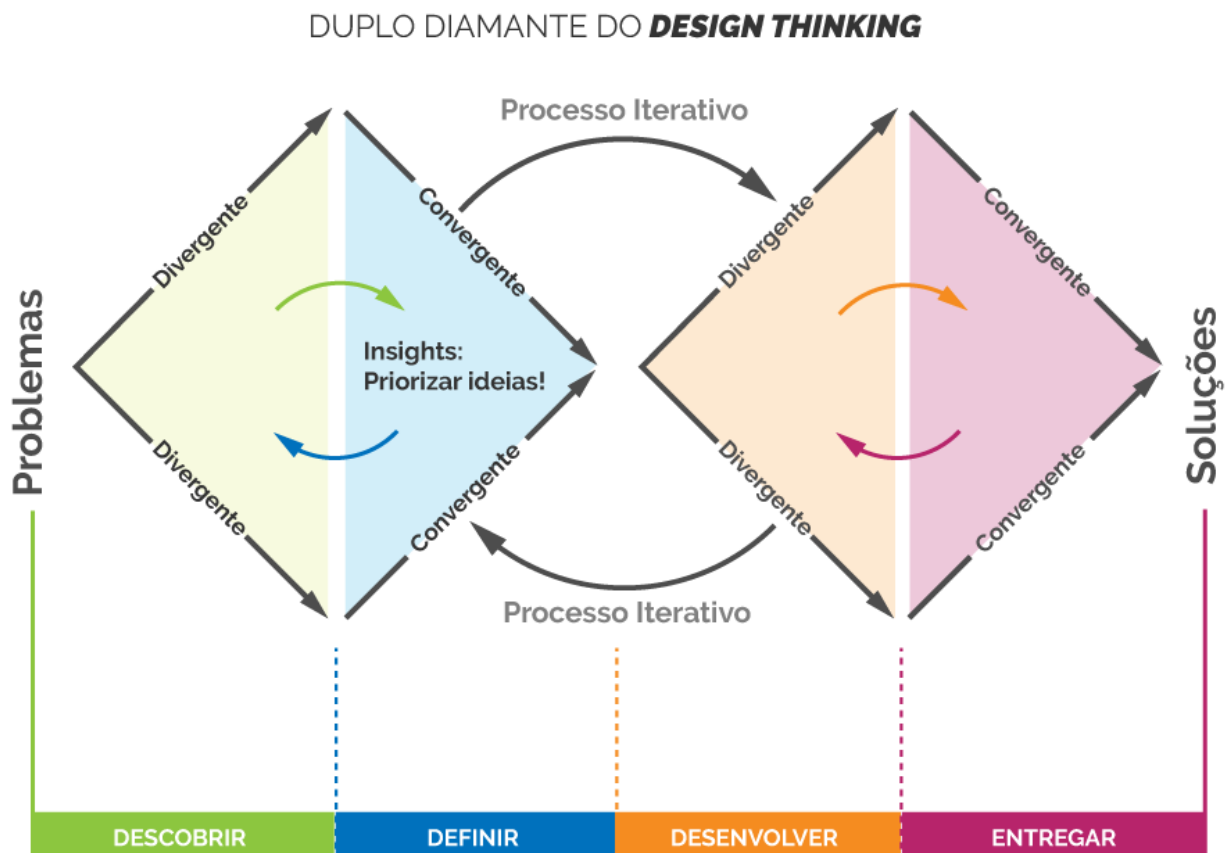
Trata-se, então, de uma metodologia que valoriza a experimentação. Como consequência, cria dinâmicas de resolução de problemas que propiciam a emergência de soluções inovadoras.

Veja as diferenças entre perspectivas mais tradicionais de solução de problemas e a perspectiva do Design Thinking:



Perspectivas tradicionais de solução de problemas:	Perspectiva do Design Thinking para solução de problemas:
Soluções são geradas de dentro para fora, ou seja, são pensadas do ponto de vista da organização e, posteriormente, ofertadas aos usuários.	Soluções são pensadas a partir da perspectiva de quem utiliza os produtos e serviços ofertados pela organização.
Soluções tendem a ser orientadas por dados quantitativos.	Identificação de problemas pode ser informada por dados quantitativos, mas a solução tende a ser pensada a partir de pesquisa e dados qualitativos.
Processos de identificação de problemas e de construção de soluções tendem a ser lineares e altamente estruturados.	A abordagem não é linear; a metodologia distingue diferentes fases através das quais, por iteração, o processo pode ir e voltar.
Soluções propostas normalmente dizem respeito à otimização de soluções já existentes.	O processo é experimental e propicia emergência de soluções inovadoras.

O diagrama Duplo Diamante é uma representação gráfica que resume os princípios do Design Thinking.



Fonte: Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital/Ministério da Economia.



4.2. A pesquisa de experiência do usuário como parte do processo de Design Thinking

O Design Thinking é um marco metodológico amplo que aglutina diferentes práticas, técnicas e ferramentas de resolução de problemas. A pesquisa de experiência do usuário é uma dessas práticas. Tal como o Design Thinking, a pesquisa de experiência do usuário também utiliza metodologias de resolução de problemas baseadas na empatia.

IMPORTANTE

Aplicada ao setor público, a pesquisa de experiência do usuário objetiva identificar problemas de acesso e de obtenção de serviços ofertados pelo governo. Os pesquisadores vão a campo para conhecer o contexto no qual os cidadãos acessam os serviços, a fim de conversar com as pessoas, compreender o caminho percorrido e as dificuldades encontradas ao longo da jornada do usuário ao procurar, solicitar e obter um serviço.

No contexto da transformação digital, as pesquisas de experiência do usuário focam nos serviços que utilizam tecnologias digitais. Nesse sentido, observa **como usuários interagem com sistemas, websites e aplicativos de governo**, buscando compreender as dificuldades dos usuários nessa interação para poder melhorá-las continuamente.

4.3. A pesquisa de experiência do usuário no contexto das fases do Design Thinking

No Design Thinking, empatia, colaboração e experimentação são a base de uma metodologia de identificação de problemas e de proposição de soluções que se desenvolve em 6 fases:

- **Etapa 1:** Compreensão empática do problema.
- **Etapa 2:** Definição de problemas.
- **Etapa 3:** Ideação.
- **Etapa 4:** Prototipação.
- **Etapa 5:** Teste.
- **Etapa 6:** Implementação.

A seguir, apresentaremos uma breve descrição das 6 fases do Design Thinking e como elas se relacionam com a pesquisa de experiência de usuários.



- **Etapa 1: Compreensão empática do problema**

O objetivo é mergulhar a fundo no ambiente dos cidadãos-usuários para construir uma compreensão empática de seu problema. A empatia permite que as pessoas envolvidas na realização da pesquisa se esforcem para compreender o ponto de vista dos usuários de serviços digitais oferecidos pelo setor público.

Como essas pessoas se sentem ao interagir com os serviços digitais disponibilizados pelo governo? O que pensam esses cidadãos? Que jornada percorrem para acessar os serviços? Como se sentem em cada etapa percorrida? Que emoções experimentam ao longo da jornada de acesso, solicitação, preenchimento de formulários, envio de documentos, espera e obtenção do serviço?

DESTAQUE

Ao colocar a pessoa no centro de suas reflexões, o design thinking e a pesquisa de experiência dos usuários buscam observar e compreender não apenas comportamentos, mas também, e principalmente, emoções. Por isso, a abordagem lança mão de conceitos subjetivos, como emoções, dores, necessidades, motivações, valores, etc.

"Como entender melhor as motivações e as necessidades humanas? A resposta é pesquisa. A pesquisa permite que as equipes saiam de suas próprias cabeças, vejam o mundo como ele é e proponham um design a partir deste entendimento." (NUNNALLY & FARKAS, 2016).

Na pesquisa de experiência do usuário, em qualquer fase do Design Thinking, os **dados quantitativos** (inclusive analytics de navegação em websites e aplicativos) são importantes para identificar problemas. No entanto, por enfatizar **comportamentos e emoções**, a pesquisa de experiência do usuário é uma **pesquisa eminentemente qualitativa**: o objetivo da pesquisa é compreender **o como e o porquê**.

- **Etapa 2: Definição de problemas**

O objetivo desta etapa é identificar o problema a partir da combinação e análise das informações reunidas no momento da geração de empatia. A ideia é que, após conhecer a perspectiva do usuário, a equipe seja capaz de começar a desenhar os problemas com os quais ele se encontra e a imaginar quais seriam suas causas.

Nesse momento, a equipe envolvida organiza as anotações acerca de cada usuário e começa a traçar paralelo entre elas. Há um ponto em comum entre os usuários abordados? Os usuários têm necessidades não satisfeitas? Quando observados, demonstram dificuldade para utilizar o produto ou serviço? Que dores e angústias manifestam? Ao acessar serviços, concluem a tarefa com facilidade? Cometem muitos erros ao longo da jornada?



No marco do Design Thinking, **necessidades não atendidas, dificuldades para concluir tarefas, erros cometidos, dúvidas, insatisfações e angústias sentidas ao longo do processo** são, todos eles, **problemas a serem investigados e solucionados**.

A mesma ideia se aplica à pesquisa de experiência do usuário.

DESTAQUE

Ao investigar um serviço e desenhar a jornada percorrida pelo usuário para acessá-lo, a pesquisa de experiência do usuário identifica uma série de problemas. A identificação do problema é uma fase fundamental da pesquisa de experiência do usuário, pois ela é, ao mesmo tempo, a identificação de oportunidades de melhoria e inovação dos serviços.

- **Etapa 3: Ideação**

A etapa da ideação consiste no levantamento de ideias que contribuam para solucionar os problemas identificados, sempre em atitude empática com os usuários. Na prática, trata-se de reunir a equipe (e outros atores, por exemplo, especialistas) e provocar a geração de ideias.

No primeiro momento da fase de ideação, a quantidade é mais importante que a qualidade. O **brainstorm** é um bom instrumento para isso, e é sempre mais interessante se o exercício puder ser realizado em grupo, de forma colaborativa. Todas as ideias devem ser anotadas.

Em um segundo momento da fase de ideação, é preciso identificar as ideias potencialmente mais inovadoras e transformadoras. Para tanto, as ideias anotadas devem ser categorizadas e refinadas. Sugere-se agrupar as ideias parecidas e, para cada grupo, procurar responder, entre outras, às seguintes perguntas:

- As soluções propostas resolvem o problema?
- As soluções propostas atendem às necessidades dos usuários?
- As soluções são politicamente viáveis?
- São tecnicamente viáveis?
- São financeiramente viáveis?
- Há tempo hábil para a implementação da ideia?



DESTAQUE

Em uma pesquisa de experiência do usuário, o acompanhamento da jornada do cidadão permite ao pesquisador identificar uma lista de problemas. É essa lista que dará origem ao processo de ideação, que visa encontrar as soluções possíveis para sanar os problemas.

Quando a pesquisa de experiência do usuário é realizada pelo mesmo órgão que oferece o serviço, é interessante que o processo de ideação já reúna a equipe multidisciplinar que ficará responsável por prototipar, testar e implementar as soluções propostas – gestores, técnicos, designers e desenvolvedores. Nesses casos, a etapa da ideação já poderá gerar um plano de ações para sanar os problemas.

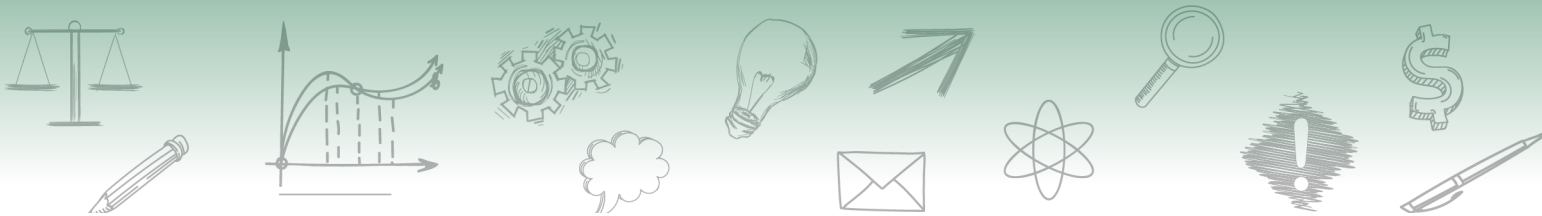
Quando a pesquisa de experiência do usuário é realizada por uma equipe externa, o processo de ideação consiste em levantar sugestões que possam sanar os problemas identificados, sempre considerando necessidades e dificuldades dos usuários. É interessante classificar as sugestões propostas quanto ao seu potencial impacto e complexidade para implementação. Nesse caso, problemas e sugestões são consolidados em um relatório que será apresentado e entregue ao órgão responsável pelo serviço.

- **Etapa 4: Prototipação**

O objetivo desta fase é produzir versões de baixo custo para testar as ideias previamente selecionadas. Ao permitir que ideias sejam visualizadas como reais e tangíveis, os protótipos ajudam a observar na realidade a maneira como as pessoas poderão interagir com as soluções propostas. Quando se trata de produtos digitais, por exemplo, a equipe pode produzir uma versão em papel, um *wireframe*, um “rascunho digital”, um aplicativo ou website em versão de homologação.

O protótipo precisa responder, entre outras, às seguintes perguntas, sempre considerando a empatia para com o usuário:

- A solução é desejável?
- É útil?
- É fácil de usar?
- É viável?



Há uma ideia fundamental por trás do valor atribuído pelo Design Thinking à etapa da prototipação: os custos de ajuste são sempre menores no início de um projeto. Por essa razão, a metodologia do Design Thinking cria oportunidades para que “se erre muito”, de preferência, no começo. A oportunidade de testar e de errar levará ao refinamento das ideias inicialmente propostas como soluções.

Desse modo, a prototipação é também um processo de identificação de problemas. Como o Design Thinking não é um processo linear, não raro a prototipação acabará desencadeando um processo de iteração: as equipes envolvidas no projeto passarão por uma nova etapa de refinamento do problema e levantamento de soluções (ideação).

DESTAQUE

A pesquisa com usuários é fundamental para o teste de protótipos, pois permite observar usuários reais ou em potencial interagindo com o protótipo. Além de documentar dúvidas, hesitações e dificuldades na interação com o website ou aplicativo, a pesquisa também pode testar a aceitação conceitual daquela solução: é interessante? Resolve um problema? Será usada?

É importante que o teste ofereça insumos para a modificação da solução tecnológica. No caso de teste de protótipos, os resultados devem ser entregues a tempo de serem incorporados ao desenvolvimento efetivo do website ou do aplicativo.

- **Etapa 5: Teste**

O objetivo desta etapa é testar a solução final junto aos usuários. Seguindo o princípio de acordo com o qual é melhor e mais barato errar muito no começo, é recomendado que se inicie o teste da solução com um produto mínimo viável, ou MVP (minimum viable product).

“O produto mínimo viável é a versão mais simples de um produto que pode ser lançada com uma quantidade mínima de esforço e desenvolvimento” (RIES, 2011).

A finalidade do MVP é evitar gastar recursos financeiros, de tempo e de expertise, elaborando uma solução tecnológica bem acabada que ainda não se sabe se terá aceitação. Assim, elaborase uma versão simplificada que já seja capaz de oferecer valor aos usuários e gerar feedbacks.

Do ponto de vista da transformação digital, o MVP é uma versão inicial de um website ou aplicativo que já pode ser colocada em produção e ofertada para o público.



DESTAQUE

Tal como acontece na etapa de prototipação, a pesquisa de experiência com usuários pode ser mobilizada para testar a solução final e motivar um novo ciclo do Design Thinking: definição e refinamento dos problemas, ideação, prototipação e teste; tendo presente, em todas as etapas, a empatia com o usuário.

- **Etapa 6: Implementação**

A sexta etapa consiste em implementar as ideias selecionadas e testadas. Comumente, a fase da implementação funcionará como gatilho para recomeçar as fases anteriores, ajustando, aprimorando, validando e melhorando o serviço continuamente.



Glossário

Verbetes	Palavra associada	Definição / Significado
<i>Analytics</i>		Identificação, interpretação e comunicação de padrões significativos nos dados. São inúmeras as informações que se consegue utilizando ferramenta de analytics, mas alguns exemplos seriam o número de pessoas que entra no seu site ou quanto tempo em média elas passam nele.
Aplicativo		Programa eletrônico desenvolvido para ser instalado em um dispositivo móvel, como um telefone celular ou tablet, por meio do qual se acessa um serviço.
Balcão		Local de um determinado serviço para o atendimento presencial aos usuários.
Brainstorm		Momento completamente livre para a proposição de ideias, deixando de lado a censura e a crítica, deixando com que as ideias se misturem e se influenciem umas às outras, em um processo de livre associação.
Navegador	<i>Browser</i>	Programa que torna possível o acesso a sites da internet.
Canal digital	Solução tecnológica, solução digital	Ferramenta digital desenvolvida para que um determinado serviço esteja também disponível digitalmente, além do balcão que faz o atendimento presencial aos usuários.
Cronograma		Previsão da execução de um trabalho, na qual se indicam os prazos em que se deverão executar as tarefas e suas diversas fases.
Dados qualitativos		Resultados de uma pesquisa que busca compreender o como e o porquê de uma determinada questão a partir dos sentimentos e dos pensamentos das pessoas participantes.
Dados quantitativos		Resultados de uma pesquisa que podem ser quantificados, medidos e contados, permitindo quantificar numérica ou estatisticamente opiniões, comportamentos ou qualquer outro aspecto que tenha sido definido como objeto de estudo.
Desenho do serviço		Elaboração teórica do fluxo, práticas e procedimentos que regem um determinado serviço.
<i>Design</i>		Concepção, idealização, criação e desenvolvimento de produtos ou serviços.
<i>Design thinking</i>		Metodologia colaborativa de experimentação para a solução de problemas fundamentada na empatia e na perspectiva do usuário.



Dono do serviço	Equipe gestora do serviço, gestor do serviço	Equipe responsável por um determinado serviço ou política pública.
Dores	Angústias, incômodos	Dificuldades que os usuários experimentam ao acessar ou ao solicitar determinado serviço.
Efetividade		Capacidade de produzir e manter um efeito real.
Eficácia		Relação entre o efeito da ação e os objetivos pretendidos.
Eficiência		Relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados.
Empatia	Compreensão empática	Capacidade psicológica para compreender o que sente uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela.
Equipes multidisciplinares		Colaboração entre profissionais de diversas áreas permitindo enxergar uma questão sob diversos pontos de vista.
Experiência dos usuários	<i>User experience, UX</i>	Aquilo que uma pessoa vivencia ao interagir com uma organização, seus produtos ou serviços, abrangendo desde o momento em que a pessoa pensa em adquirir o produto ou solicitar o serviço, quando procura informações a respeito, até o atendimento pós-serviço ou compra. A experiência dos usuários inclui o tempo, os custos, as emoções, as habilidades, entre outros recursos, necessários para obter o produto ou acessar o serviço.
Experimentação		Realização de testes que propiciam o surgimento de soluções inovadoras.
Fidelização		Estratégia de marketing que visa conquistar a fidelidade do cliente ao uso de determinados produtos ou serviços.
Governo digital	Governo eletrônico, e-gov	Modalidade de oferta de políticas públicas e serviços públicos à população por meio digital.
Ideação		Levantamento de ideias que contribuam para solucionar os problemas identificados.
Implementação do serviço		Etapa que transforma o desenho do serviço em uma realidade, com ações efetivas e resultados concretos.
Informações críticas		Dados fundamentais para a prestação de um serviço.
<i>Insights</i>		Compreensão espontânea e intuitiva a respeito de uma questão ou de uma situação.
Interação		Ação entre uma instituição pública e a população que utiliza os seus serviços, por meio de um canal de atendimento presencial ou digital.



Interoperabilidade entre sistemas		Capacidade de dois ou mais sistemas de informações se comunicarem de forma estruturada.
Iteração		Repetição de uma ou mais ações ou etapas da metodologia do <i>design thinking</i> , fazendo com que o processo possa ir e voltar continuamente.
Jornada do usuário		Representação gráfica das interações do usuário necessárias para a obtenção de um produto ou o acesso a um serviço, indicando todas as suas etapas, pontos de dores, emoções, desde antes da compra do produto ou do acesso ao serviço até depois de sua obtenção.
Métricas		Estatísticas e medidas para avaliar os dados relacionados aos visitantes de um site.
MVP	Produto mínimo viável, <i>minimum viable product</i> .	Versão mais simples de um produto que pode ser lançado com uma quantidade mínima de esforço e desenvolvimento.
Pesquisa de experiência do usuário		Processo que busca identificar problemas de acesso e de obtenção de serviços, indicando as emoções, dores, necessidades, motivações, valores vivenciadas pelos usuários e mapeando oportunidades de melhoria e inovação dos serviços.
Plataforma digital		Tecnologia que permite a conexão entre os usuários e os prestadores de serviço, por meio da internet.
Plano de ação		Metodologia utilizada para identificar, priorizar e monitorar as ações necessárias para se alcançar um objetivo específico.
Pontos de contato		Canais disponíveis para que o usuário interaja com um serviço.
Processo normatizado		Processo definido e estruturado por normas e regulações.
Protótipo	Prototipação, prototipar.	Versões de baixo custo de um produto ou serviço para testar as ideias previamente selecionadas que, ao serem visualizadas como reais e tangíveis, ajudam a observar na realidade a maneira como as pessoas poderão interagir com as soluções propostas.
Público-alvo		Quem é, será ou poderá ser afetado, direta ou indiretamente, pelo serviço ou política pública.
Serviços públicos		Ações da administração pública para atender às demandas da sociedade, relativas ao exercício de direitos ou ao cumprimento de deveres.
Sistema		Programa eletrônico que fornece uma interface acesso a um serviço ao usuário por meio de um computador, telefone celular ou <i>tablet</i> .



Sustentabilidade		Conjunto de características de uma atividade que permite a sua permanência no tempo.
Transformação digital	Digitalização dos serviços.	Uso da tecnologia para oferecer um serviço, resultando no redesenho e na digitalização de serviços públicos.
Usabilidade		Facilidade com que os usuários utilizam uma ferramenta a fim de realizar uma tarefa específica.
Usuários		Indivíduos (pessoas físicas) ou empresas (pessoas jurídicas) que utilizam determinado produto ou serviço.
<i>Website</i>	Site	Conjunto de páginas disponíveis na internet.
<i>Wireframe</i>	Rascunho digital, Protótipo de média fidelidade	Protótipo sem preocupação estética, utilizado quando o foco é validar a arquitetura da informação e a interatividade com os elementos da interface.



Referências

ARAZ, Caglar. **Why you should ditch your UX definition, and use this one instead.** UX Collective, 2018. Disponível em: <https://uxdesign.cc/we-have-lost-track-of-what-ux-actually-means-8d55259dacb0>. Acesso em: 10 fev. 2020.

BROWN, Tim. **Design Thinking - Uma Metodologia Poderosa Para Deletar o Fim Das Velhas Ideias.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2018.

D'EMIDIO, T. et al. **Improving the customer experience to achieve government-agency goals.** Mckinsey & Company, 2017. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/improving-the-customer-experience-to-achieve-government-agency-goals#>. Acesso em: 12 mar. 2020.

ENAP. **Pesquisa sobre serviços públicos de atendimento do governo federal.** Brasília: Enap, 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3217>. Acesso em: 24 fev. 2020.

GIBBONS, Sarah. **Design Thinking 101.** Nielsen Norman Group, 2016. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>. Acesso em: 24 fev. 2020.

GIBBONS, Sarah. **What is design thinking, really? (What practioners say).** Nielsen Norman Group, 2018. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking-practitioners-say/>. Acesso em: 24 fev. 2020.

KOLKO, Jon: **Do design thinking ao design doing - como usar a empatia para criar produtos que as pessoas amam.** São Paulo: M.BOOKS, 2018.

NORMAN, D; NIELSEN, J. **The Definition of User Experience (UX).** Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 24 fev. 2020.

NUNNALLY, B; FARKAS, D. UX Research: **Practical Techniques for Designing Better Products (English Edition).** O'Reilly Media, Inc, 2016.

PINHEIRO, T.; ALT, L. **Design Thinking Brasil.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

RIES, Eric. **The Lean Startup.** United States of America: Crown Publishing Group, 2011.

SCHNEIDER, J.; STICKDORN, M. **Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos.** Tradução de Clarissa Biolchini. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SIGNIFICADOS. **O que é empatia?** Disponível em: <https://www.significados.com.br/empatia/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

WHAT IS UX DESIGN? 15 user experience design experts weigh in. User Testing, 2019. Disponível em: <https://www.usertesting.com/blog/what-is-ux-design-15-user-experience-experts-weigh-in/>. Acesso em: 25 fev. 2020.



Material complementar

- BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm. Acesso em: 10 fev. 2020.
- BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm. Acesso em: 11 fev. 2020.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 19 maio 2020.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 19 maio 2020.
- DESIGN thinking: Toolkit para Governo. Tribunal de Contas da União. 2017. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/inovaTCU/toolkitTellus/index.html>. Acesso em: 16 mar. 2020.
- DESIGN for Europe. Designing for Public Service: a practical guide by Nesta & IDEO. 2017. Disponível em: http://designforeurope.eu/sites/default/files/asset/document/Nesta_Ideo_Guide_Jan2017.pdf. Acesso em: 19 maio 2020.
- GOVERNO Federal. Simplifique! Ferramenta que permite aos usuários de serviços públicos sugerir propostas para simplificar a Administração Pública Federal. Disponível em: <http://www.simplifique.gov.br/>. Acesso em: 16 março 2020.
- O PORTAL do Brasil. Governo do Brasil. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br>. Acesso em: 19 maio 2020.
- SÍTIO eletrônico oficial de governo digital dos Estados Unidos da América. Disponível em: <https://digital.gov/>. Acesso em: 10 março 2020.