INOVA 2020
3ª semana de inovação
ressignificando o futuro

prodemge

Metodologia, Ferramentas de Inovação e Mentalidade Ágil

Experiência do usuário na prática:

Cases de aplicação na transformação de serviços públicos de Minas Gerais

Bem-vindos

Metodologias, ferramentas de *Inovação* e Mentalidade Ágil

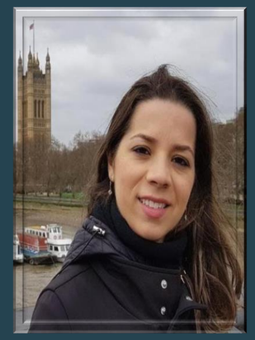
INOVA 2020
3ª semana de inovação
ressignificando o futuro

Regras do evento

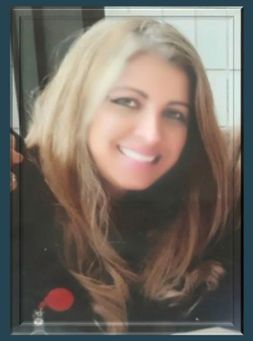
- **Microfone desligado** durante o evento
- **Perguntas podem ser registradas** através da ferramenta do meet, (canto superior direito triangulo, quadrado e círculo – Perguntas e Respostas)
- **O evento será gravado**

Palestrantes

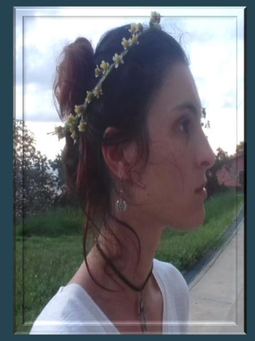
Isabela Gontijo Tolentino
Diretora Central de Inovação da Ação Governamental - SEPLAG/MG | Cofundadora do LAB.mg - Laboratório de Inovação em Governo de Minas Gerais



Débora Miranda (SEPLAG)
Trabalha com projetos inovadores e aplicação de Design Thinking, Gestão Ágil de Projetos e Experiência do Usuário pelo Laboratório de Inovação em Governo.



Lílian Patrícia T Santos
Superintendente de Sistemas Especializados na Prodemge
Responsável pelo processo Onboarding de UX na Companhia



Paula Caetano Guimarães
UX Prodemge atuação em vários projetos da Companhia, desde 2018
Graduanda em Artes plásticas

Nathália Decile
UX Prodemge atuação em vários projetos da Companhia, Graduanda em Design gráfico e formada no curso técnico da computação gráfica na SAGA.

Metodologias, ferramentas de *Inovação* e Mentalidade Ágil

Prodemge
O papel do UX

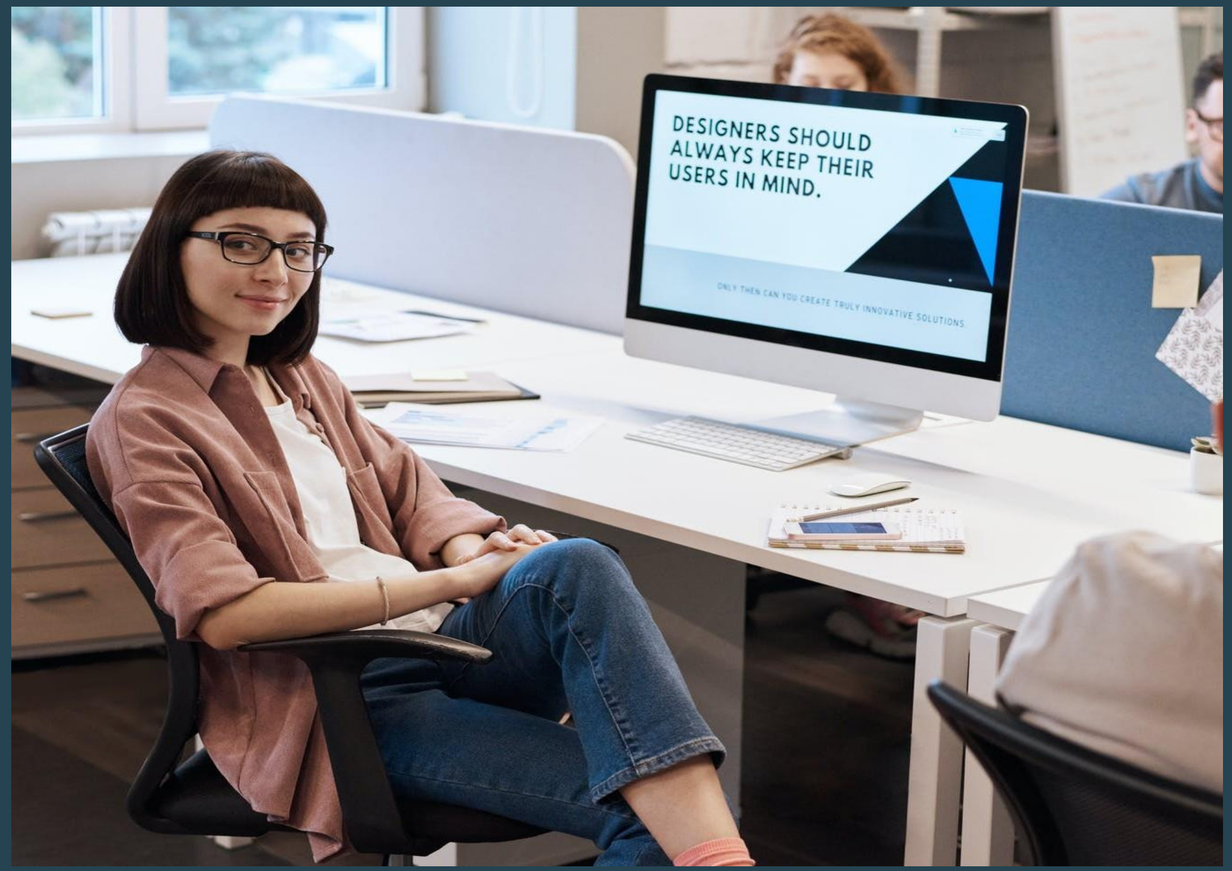
mindset do user experience

Lílian Patrícia T Santos
Superintendente de Sistemas Especializados na Prodemge
Responsável pelo processo Onboarding de UX na Companhia

beleza usabilidade consistências

funcionalidade fluidez na navegação

padrões de uso satisfação do usuário



https://www.pexels.com/pt-br/foto/pessoas-cafe-copo-taca-3184657/

alguém se coloca no lugar do usuário,

entendendo suas dores

UX na PRODEMGE

Como funciona?

Imersão ao produto,

Experiencia do Usuário,

Negócio e Tecnologia

Objetivos de negócio,

Limitações técnicas,

Necessidades do Usuário

Head of Design

(planejamento)

Interface, manual da

marca, logo, ...

https://www.pexels.com/pt-br/foto/escritorio-sentado-comprimido-tablet-3184323/

EM RESUMO

Briefing

entender o problema inicial: pesquisa inicial

Imersão

falar com as pessoas que tem o problema

Ideação

propor hipóteses de soluções para as causas raiz, prototipação/wireframe

Validação

validar as hipóteses com quem tem o problema

Refinamento

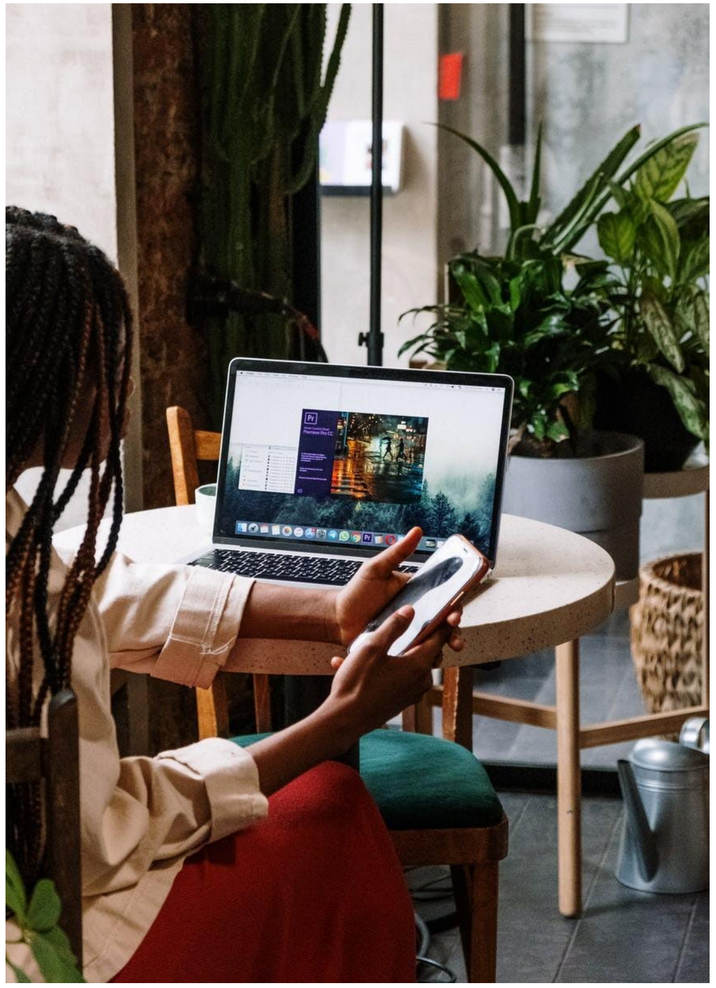
melhorar as hipóteses utilizando aprendizados

Implementação

de fato colocar **a solução no ar**

Acompanhamento

entender se **o problema foi resolvido**



https://www.pexels.com/pt-br/foto/blogueiro-trancas-negocio-empresa-5053849/

Ideação

Lean Inception

Sprint Zero

Gestão a vista

A PRODEMGE cuidando da experiência do usuário de ponta a ponta

Necessidades

Backlog de necessidades

Priorização / **gestão periódica**

https://www.pexels.com/pt-br/foto/adulto-negocio-empresa-grafico-1181346/

Features/ Macro Histórias

Jornada de Usuário

Roadmap/MVP

Mapa de Histórias

https://www.pexels.com/pt-br/foto/confuso-desornenado-debate-brainstorm-212286/

SCRUM

Revisão Sprint X

Apresentação do resultado da Sprint para o dono do produto

Construção Sprint X

Construção e testes

Planejamento Sprint X

Time: Definição Sprint

(esforço das atividades)

Refinamento Sprint X (grooming)

PO: Explicação e entendimento das Histórias

Pré-refinamento

Histórias descritas
+ Protótipos

Transição

Incremento Software

RetrospectivaSprint X

Oportunidades de melhorias e

Plano Ação

Times Ágeis Prodemge

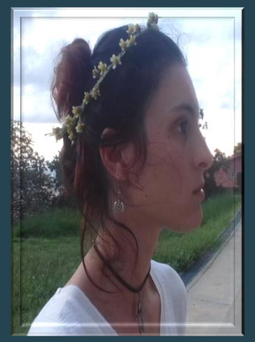
Prodemge
O papel do UX

mindset do user experience

prodemge

Visão prática

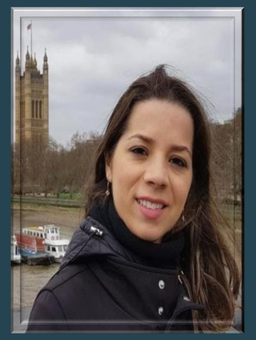
Nathália Decile
UX Prodemge atuação em vários projetos da Companhia, Graduanda em Design gráfico e formada no curso técnico da computação gráfica na SAGA.



Paula Caetano Guimarães
UX Prodemge atuação em vários projetos da Companhia, desde 2018
Graduanda em Artes plásticas

SEPLAG CASES

Isabela Gontijo Tolentino
Diretora Central de Inovação da Ação Governamental - SEPLAG/MG | Cofundadora do LAB.mg - Laboratório de Inovação em Governo de Minas Gerais



Débora Miranda (SEPLAG)
Trabalha com projetos inovadores e aplicação de Design Thinking, Gestão Ágil de Projetos e Experiência do Usuário pelo Laboratório de Inovação em Governo.

PERGUNTAS

Ferramenta do meet:
Canto superior direito, símbolo

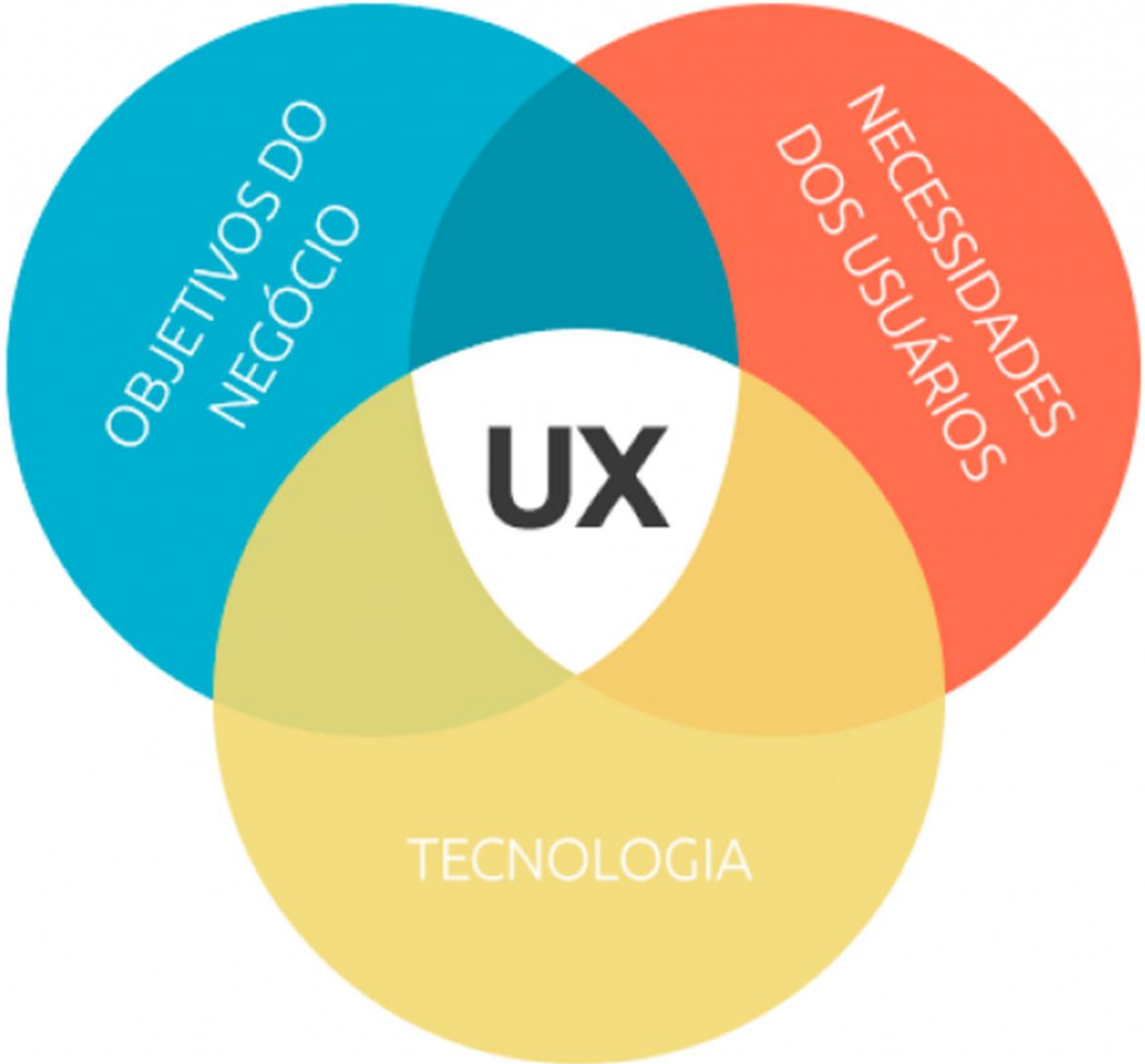
As perguntas, não respondidas em tempo real, serão disponibilizadas juntamente com este conteúdo em nossa plataforma educacional **ead.Prodemge.gov.br** (acesse os cursos / eventos)

Nossos AGRADECIMENTOS

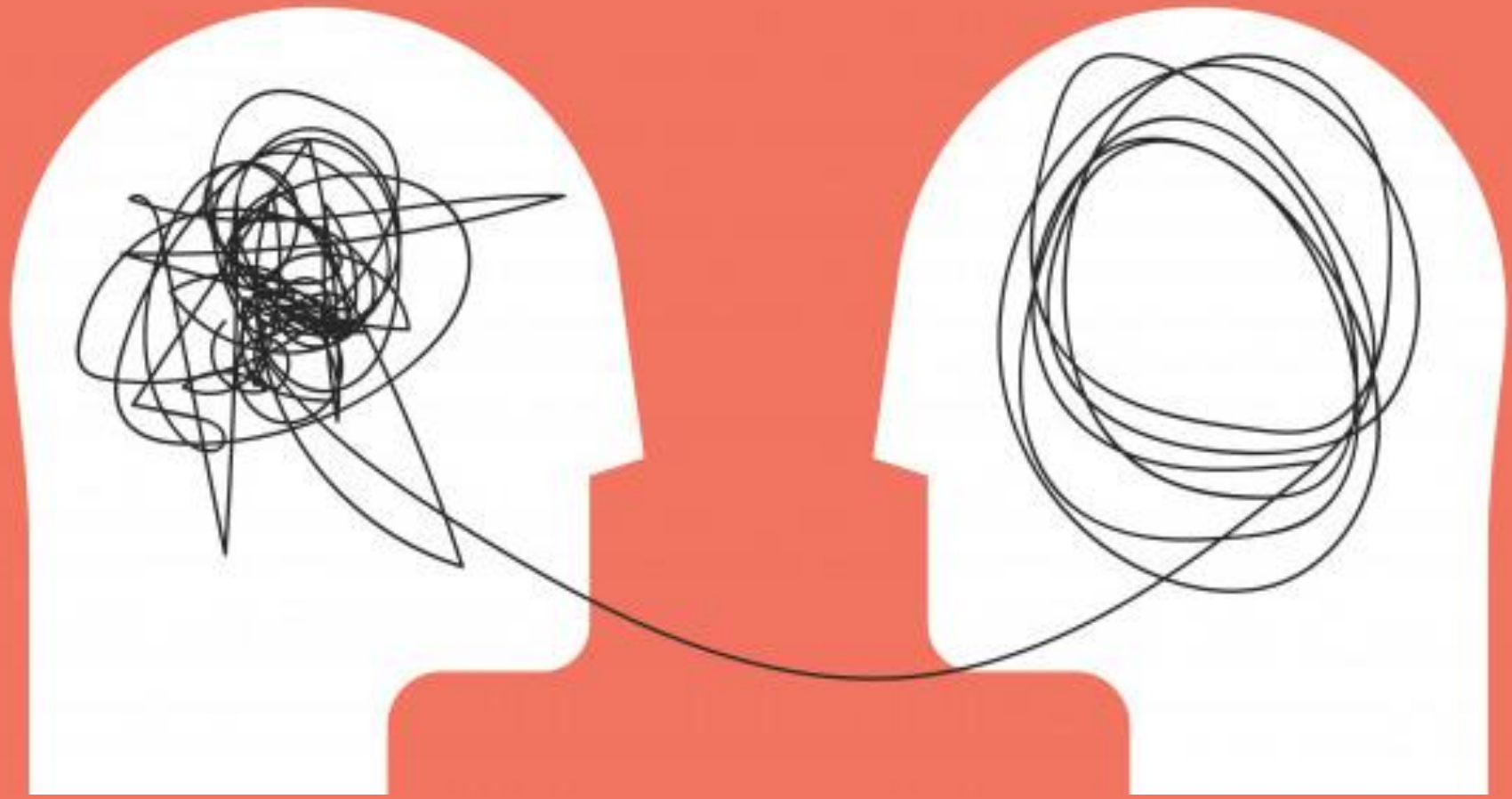
Metodologias, ferramentas de Inovação e Mentalidade Ágil

A proposta é entregar ao cliente um produto **funcional, de fácil utilização e com navegação fluida.**

Didática
Ergonomia a
Pregnância
Conforto
Associação
Identificação
Facilidade
Padrões
Instintividade
Responcividade
Agilidade
Interatividade
Viabilidade


OBJETIVOS DO NEGÓCIO
NECESSIDADES DOS USUÁRIOS
UX
TECNOLOGIA

Só ao **entender quem ele é** e quais são suas necessidades, que você será capaz de gerar uma **boa experiência de usuário para o seu cliente.**



Compilação dos levantamentos iniciais para formação do que chamamos de **PERSONA**

Donatella

Publicitária na AlmapBBDO

> *Não aguento mais chegar cansada em casa todos os dias e ficar na frente do guarda-roupa sem saber o que vestir.*

Dados

- 23 anos
- São Paulo, SP
- Trabalha na AlmapBBDO há 2 anos
- Mora longe do trabalho
- Vaidosa, estilosa e cuida da saúde
- Adora ler literatura e suspense
- Faz doações de roupas frequentemente

Dores & Necessidades

- Precisa sair cedo de casa (5h30)
- Precisa estar sempre arrumada
- Vai a muitos eventos toda semana
- Geralmente escolhe o look ao chegar em casa
- Sente falta de passar mais tempo com amigos
- Não tem tempo, nem sabe quais roupas combinar

Possíveis Soluções

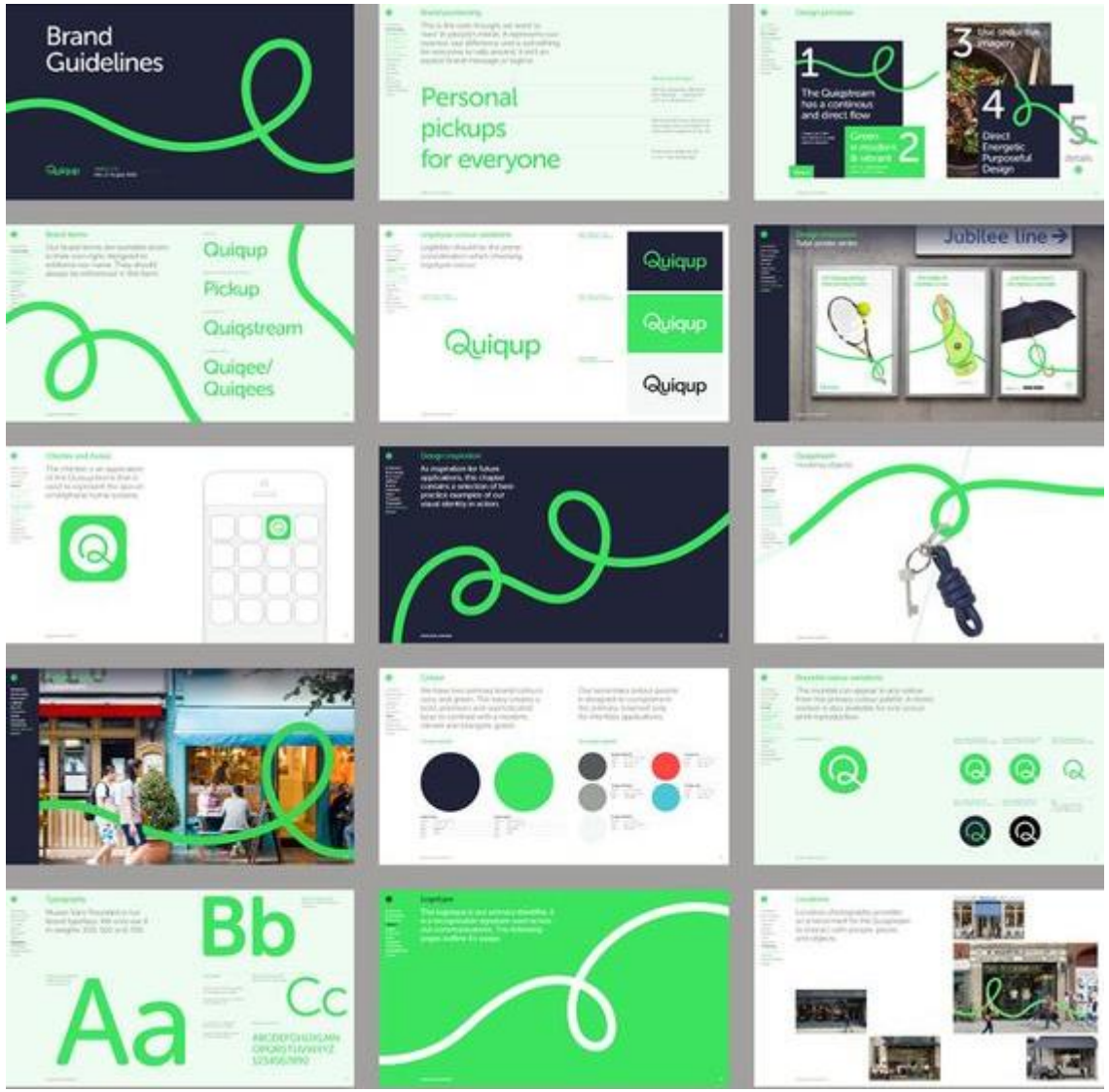
- Ter seu guarda-roupa virtualizado em um app
- Ter uma previsão do clima/tempo
- Poder montar looks em qualquer lugar
- Sugestões de looks baseados nas suas roupas

Jornada do Usuário e a importância da documentação

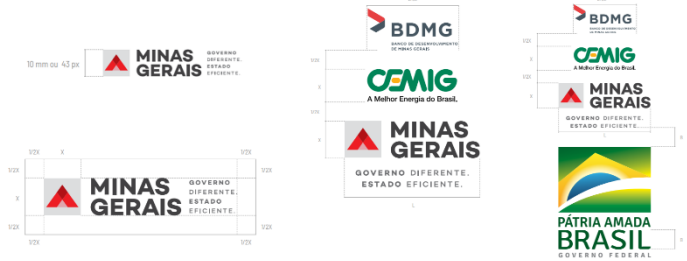
Ao criar uma identidade visual como UX, é importante que você **não se baseie em si mesmo e nos seus próprios gostos.**

O **Guia da Identidade Visual**, além de servir como um **registro do raciocínio** por trás da criação, **serve também como ferramenta para gerir melhor o tempo da equipe e evitar retrabalho.**

Alguns exemplos de documentações



Atenção as regras de aplicação em relação ao tamanho mínimo e espaçamento



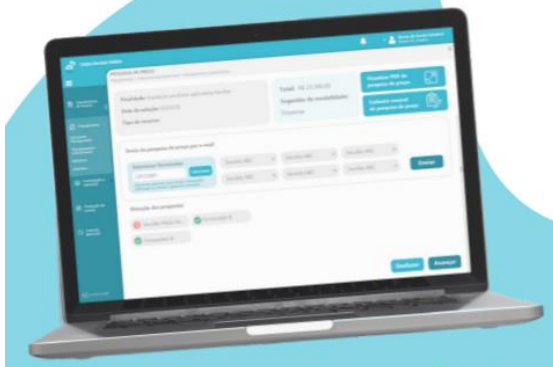
Pauta interna dos dois sistema

Cores da pauta referentes a:

Aviso Erro Suceso

Entendendo mais sobre o Manual da Usabilidade

MANUAL DA USABILIDADE



Pauta de cores

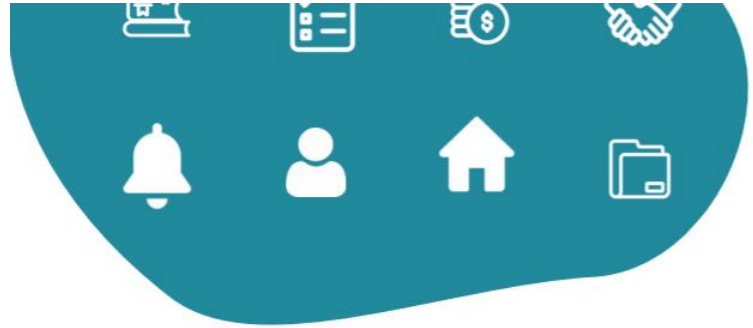
#21899c #2cb6cf #95cfd9 #969696 #f5f5f5

Por que o AZUL?

A escolha da pauta de cor, foi em demanda de um sistema com informações densas, que precisava de um visual mais leve. Visando a preferencia do cliente pelo azul claro, foi escolhido uma pauta de cor que simboliza estabilidade, confiança lealdade e inteligencia.

ICONOGRAFIA

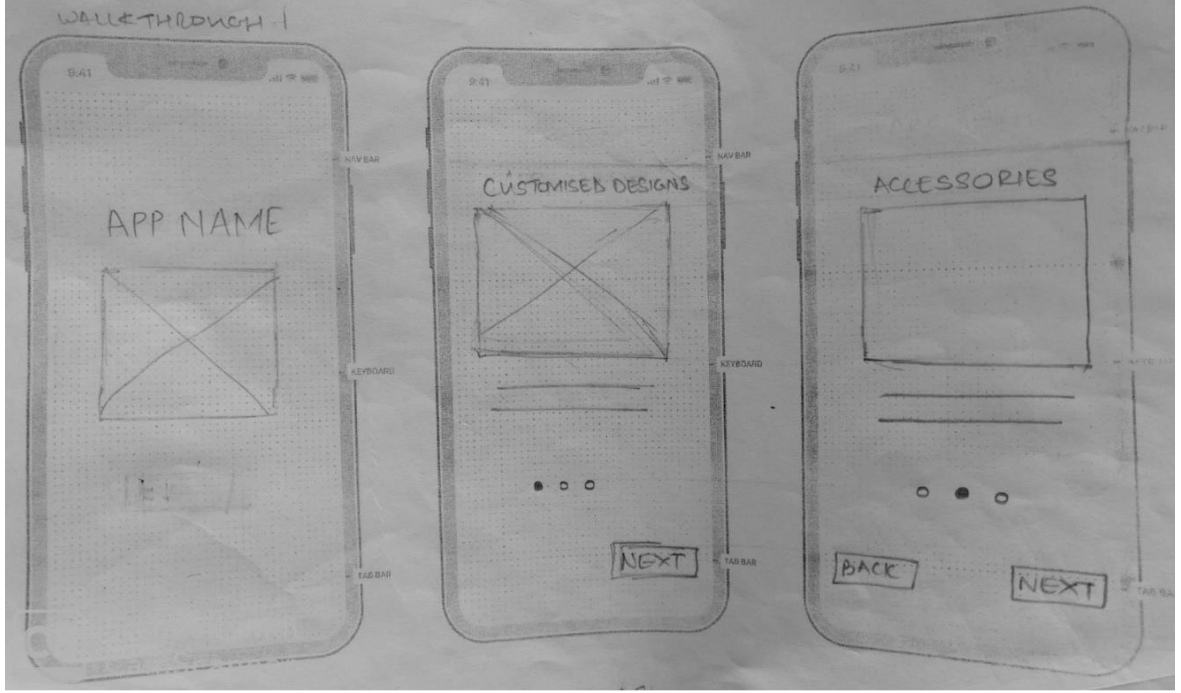
Com o intuito de melhorar a fluidez do trabalho e aumentar o aproveitamento de tela, a iconografia foi uma linguagem escolhida para representar parte das ferramentas, já que os ícones facilitam a associação das pessoas a determinados conceitos. Dessa maneira o menu pode ficar retraído, assim como varias funcionalidade podem ser representadas utilizando um espaço menor. Além disso, o a rápida associação proporcionada por essa linguagem visual, melhora a fluides do trabalho do cidadão e aumenta a amigabilidade pelo sistema.

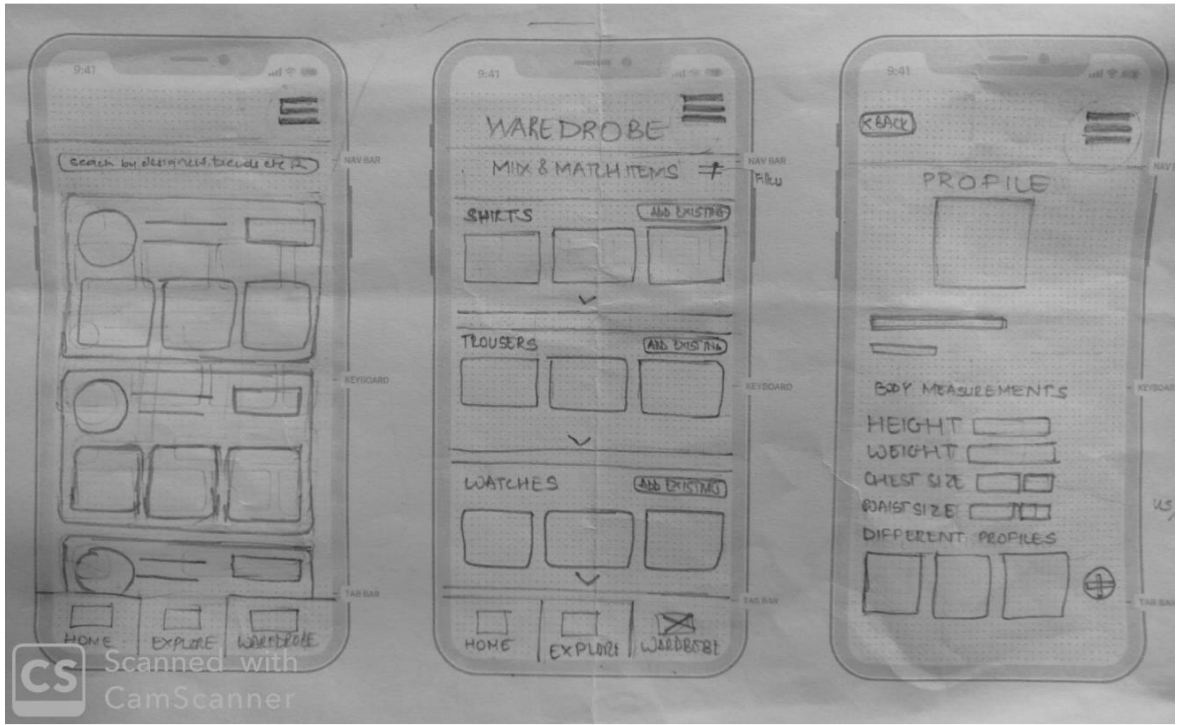


MENU RETRÁTIL

Possui menu retrátil com submenu sanfonado para melhor aproveitamento de tela.

O **rascunho no papel** é um **grande aliado** para o UX, pois ele pode sem muito **esforço conseguir transmitir suas ideias para o restante da equipe e alinhar tudo**





Scanned with CamScanner

O **nosso papel na equipe**, como UX é o de **humanizar** a forma de ver a funcionalidade, ter **empatia** e pensar como deixar tudo o mais **orgânico e confortável** para o humano que for utilizar aquela função.

Referências:

https://www.hostinger.com.br/tutoriais/ux-o-que-e-user-experience/#:~:text=Mas%20ainda%20assim%2C%20a%20primeira,Experi%C3%AAncia%20do%20Usu%C3%A1rio%20na%20Apple.

Pessoas vetor criado por studiogstock - br.freepik.com

https://br.freepik.com/vetores-premium/dois-seres-humanos-dirigem-o-conceito-psicoterapia-de-silhueta_5844705.htm#page=1&query=empatia&position=5

https://brasil.uxdesign.cc/keep-closet-um-estudo-sobre-decidir-o-que-vestir-fd86dd3b5bc

https://www.behance.net/gallery/107018447/Design-Engineering-handbook?tracking_source=search_projects_recommended%7Cux%20design

Negócio vetor criado por rawpixel.com - br.freepik.com

Pessoas vetor criado por stories - br.freepik.com

LAB.mg

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO

FJP FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO

PLANEJAMENTO E GESTÃO

MINAS GERAIS

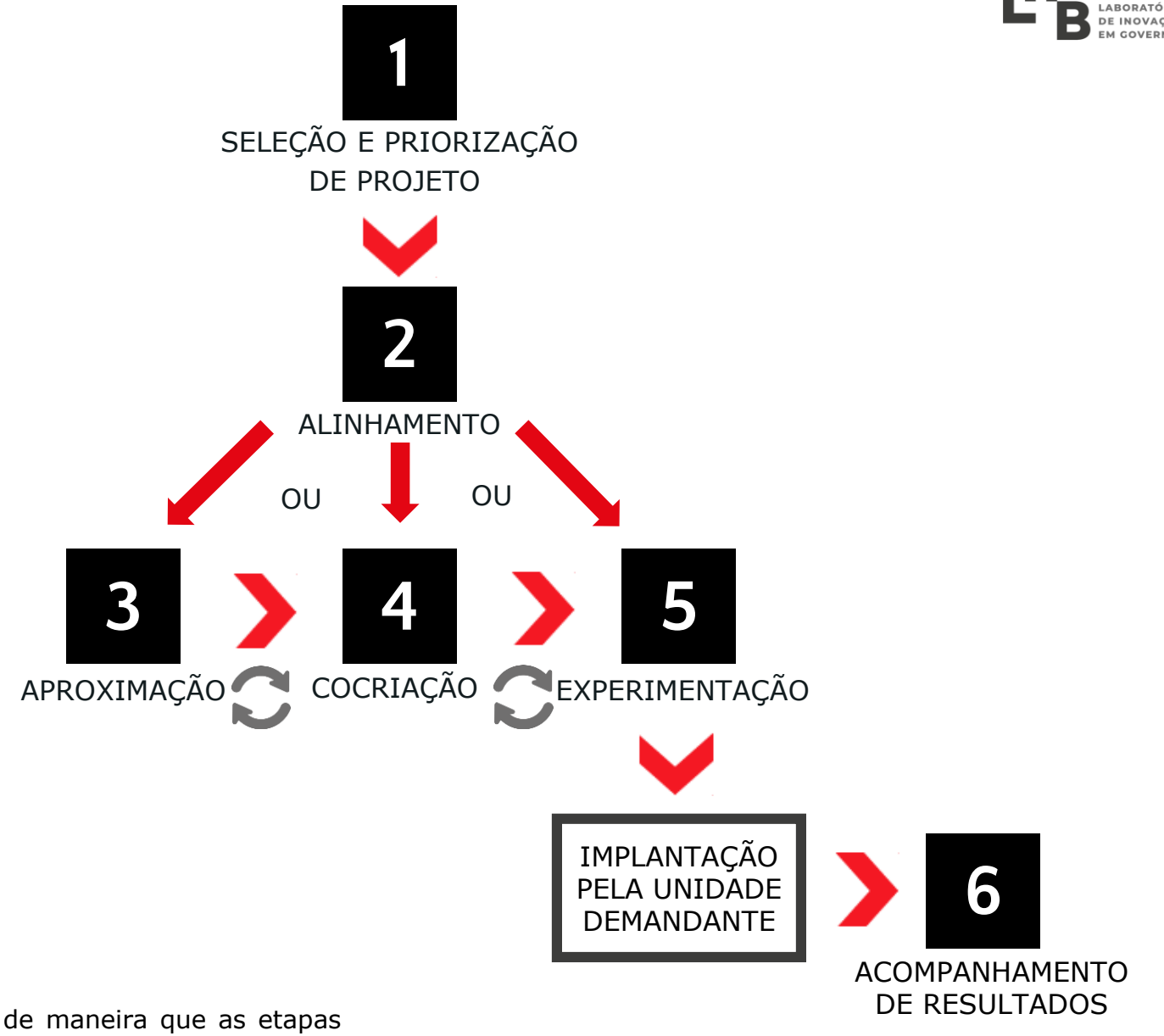
GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

O QUE FAZEMOS

PROJETOS INOVADORES PARA A RESOLUÇÃO DE DESAFIOS PÚBLICOS

DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE INOVAÇÃO

NOSSA METODOLOGIA



A metodologia pressupõe um dinamismo em sua aplicação, de maneira que as etapas não são engessadas e não necessariamente contínuas. É possível iniciar o projeto a partir de diferentes pontos, assim como também voltar em uma etapa, caso necessário.

PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Aplicação na Gestão Pública

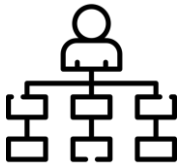
TÉCNICAS DE PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

ENTREVISTA

OBSERVAÇÃO

TESTE DE USABILIDADE

TESTE A/B



CARD SORTING

ABORDAGEM ANALÍTICA

OBRIGADA!

Isabela Gontijo Tolentino

Diretora Central de Inovação da Ação Governamental

Coordenadora - LAB.mg

LAB.mg LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO

labmg@planejamento.mg.gov.br

labmg@fjp.mg.gov.br

Superintendência Central de Inovação e Modernização da Ação Governamental

Subsecretaria de Gestão Estratégica

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Assessoria de Projetos de Inovação

Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho

Fundação João Pinheiro

MINAS GERAIS GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO

REESTRUTURAÇÃO DO PORTAL SEPLAG E PADRONIZAÇÃO DOS SÍTIOS GOVERNAMENTAIS

Card Sorting e Teste de Usabilidade

03 DE DEZEMBRO DE 2020

Secretaria de
PLANEJAMENTO
E GESTÃO

Buscar

Governador recebe representantes dos atingidos pelo rompimento da barragem da Vale em Brumadinho

Foram ouvidas as demandas e definidas medidas concretas para melhoria do atendimento às comunidades em mais uma etapa do processo de escuta dos prejudicados pelo desastre

SAIBA MAIS

Portal de Compra$ MG

UAI Unidade de Atendimento Integrado

SELMG SISTEMA ELETRÔNICO DE LEILÕES

Portal do Servidor

Contextualização

Órgão Demandante do Projeto:

- Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços (Subgoves/Seplag)
- Assessoria de Comunicação (Ascom/Seplag)

Objetivo Geral:

- Reestruturação do Portal Seplag e a padronização do layout dos sítios governamentais nas versões desktop e mobile a partir da experiência do usuário.

Objetivos específicos:

- Identificar quais são as **principais dificuldades encontradas pelos usuários** para acessar os principais serviços e funcionalidades do Portal da Seplag (desktop e mobile);
- Sugerir aprimoramento da **arquitetura da informação**;
- Sugerir alterações para **simplificar a jornada do usuário**;
- Sugerir melhorias para **acessibilidade**.

AGENDA DO PROJETO

Principais etapas

Alinhamento inicial do projeto

Imersão
Estudos Iniciais

Oficinas de Card Sorting
Arquitetura da Informação

Testes de Usabilidade
Site Atual

Recomendações de padronização dos sítios governamentais

Proposta de reestruturação do Portal Seplag

Elaboração e validação do protótipo

IMERSÃO

- Relatório da pesquisa feita pela TOM Comunicação (Agência de Publicidade);
- Relatório survey da Hotjar;
- Dados do Google Analytics;
- Benchmarking com outros sites governamentais nacionais e internacionais;
- Estudos da Resolução nº 29/2016 e da minuta de nova resolução;
- Estudos sobre como garantir acessibilidade nos portais;
- Otimização mecanismos de busca (Search Engine Optimization - SEO).

RECRUTAMENTO DOS PARTICIPANTES

Perfil diversificado de **potenciais usuários** do Portal Seplag em relação à :

- faixa etária;
- gênero;
- local de residência (capital ou interior);
- servidores públicos do Estado de Minas Gerais ou cidadãos;
- pessoas com ou sem deficiência.

29 participantes

- Card Sorting: 16 participantes
- Teste de usabilidade: 13 participantes

19 mulheres e 10 homens

09 Cidadãos e 20 Servidores Públicos

18 Residentes na capital e 11 Residentes no interior

04 Pessoas com deficiência visual e 02 Pessoas com mobilidade reduzida

CARD SORTING

INFORMAÇÕES GERAIS

DATA DA COCRIAÇÃO
22, 23, 24 e 28 de setembro 2020

LOCAL
Zoom + Fun Retro (oficina remota)

EQUIPE TÉCNICA
[LAB.mg] Débora Miranda, Isabela Romancini e Joyce Collares
[Subgoves] Bruno Notini, Carolina Gabarra, Linda Vieira

CARD SORTING
16 participantes (2 oficinas em grupo e 2 individuais)
- 10 Servidores
- 6 Cidadãos

OBJETIVO: entender o **modelo mental dos participantes** sobre:

- organização dos conteúdos dentro dos menus;
- categorização e organização dos menus.

Etapas da oficina

1

CONTEXTUALIZAÇÃO

- Dados do site coletados do Google Analytics
- Coleta de percepções atuais dos usuários sobre o Portal SEPLAG
  - Cidadãos nunca haviam entrado no site
  - Servidores tiveram dificuldade no primeiro acesso

2

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

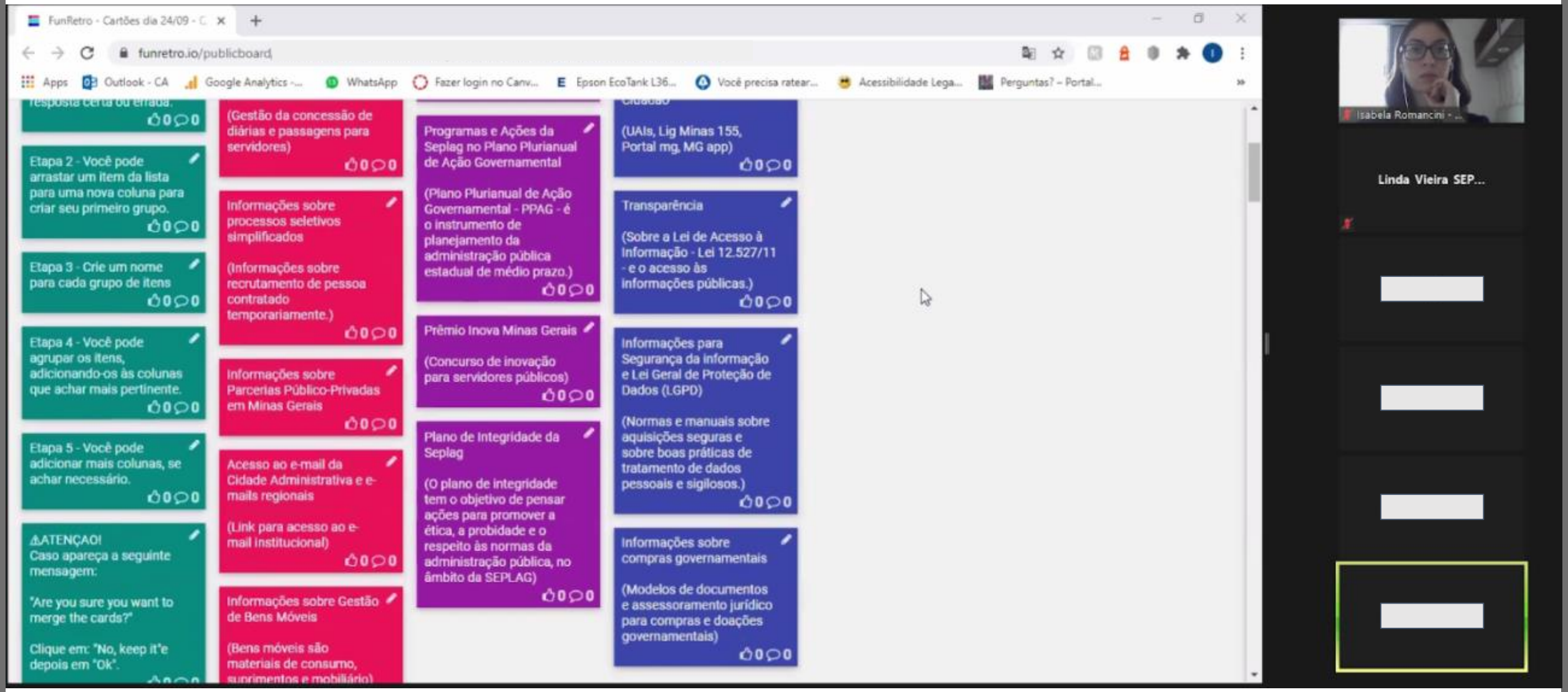
- Conceito de arquitetura da informação
- Exemplos de sites com diferentes modelos de arquitetura da informação

3

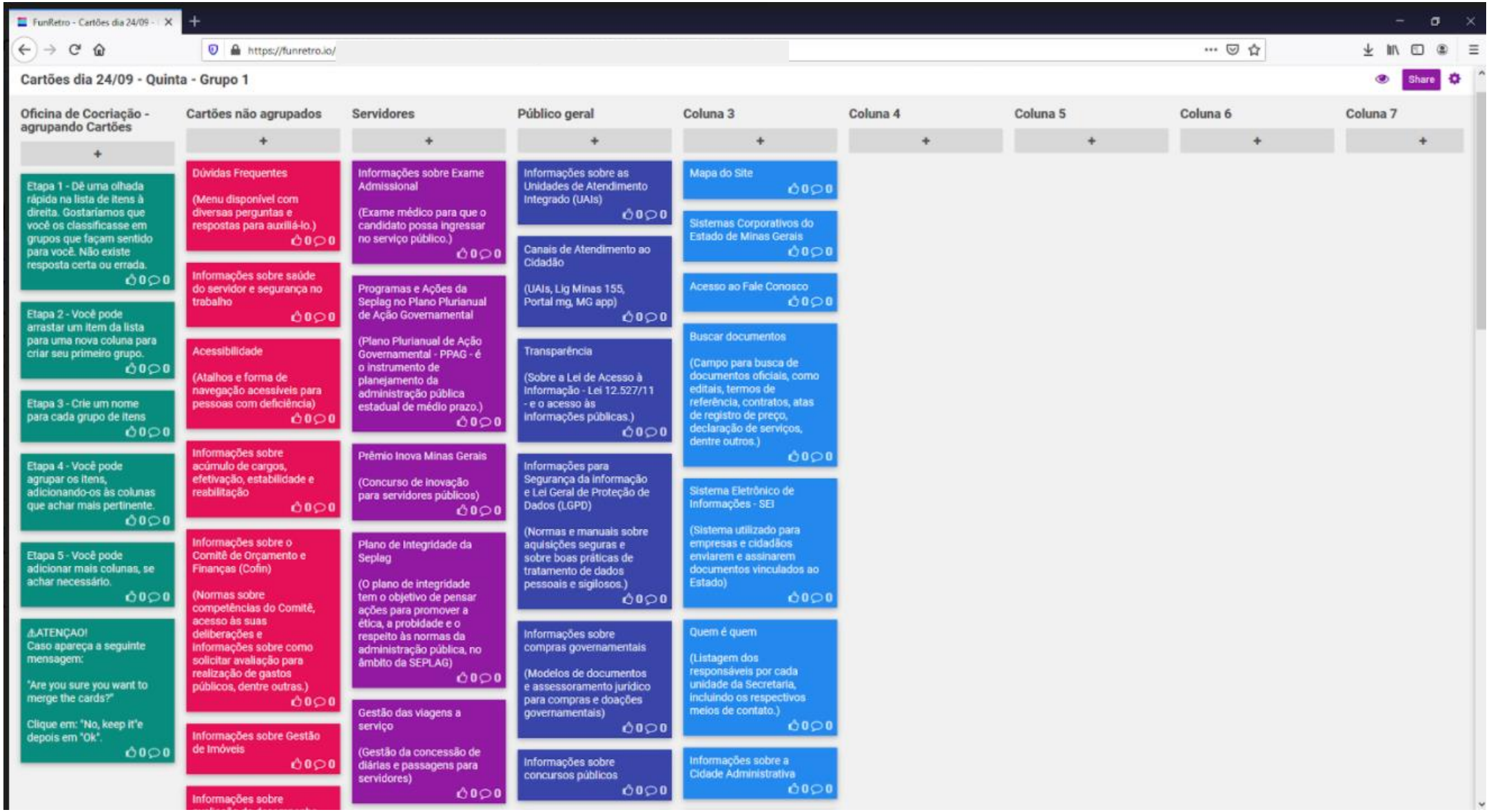
MÃOS À OBRA

- Divisão de grupos
- Reorganização dos cartões no fun retro
  - Cartões entregues embaralhados
- Discussão da lógica da organização entre os grupos e equipe do projeto

CARD SORTING



CARD SORTING



Análise de Resultados

MENUS

Análise dos menus definidos por cada grupo

CARDS X MENU

Análise de quais cards foram colocados em cada menu criado pelos grupos

CARDS X CARDS

Análise de quais cards foram colocados juntos e separados pelos grupos

MATERIAIS ADICIONAIS

Análise dos itens da resolução que implicam na arquitetura da informação e análise de sites modelos para percepção de boas práticas

PROPOSTA

Proposta da arquitetura da informação do Portal SEPLAG, após a reunião de todas as análises e materiais disponíveis

Proposta Arquitetura da Informação

Cabeçalho Acessibilidade

Cabeçalho Governo de Minas

Menu SEPLAG

Ícones Destaque

Rodapé

Legenda:

Ítens padrão para os sítios governamentais

Ítens com conteúdo específico em cada sítio governamental (Portal Seplag).

TESTE DE USABILIDADE

INFORMAÇÕES GERAIS

DATA DA IMERSÃO
13 de outubro a 03 de novembro 2020

LOCAL
Google Meet e Skype

TESTES DE USABILIDADE
13 participantes
- 8 Servidores
- 5 Cidadãos

EQUIPE TÉCNICA
[LAB.mg] Débora Miranda, Isabela Romancini e Joyce Collares
[Subgoves] Bruno Notini, Linda Vieira

OBJETIVO: avaliar junto aos usuários participantes:

Usabilidade: facilidade para realizar ações no site;
Layout: elementos visuais do site (letras, cores, ícones, imagens, botões de ação e contraste);
Comunicação com usuário: linguagem e forma de se comunicar do site.

Roteiro e Missões

Roteiro construído a partir das páginas mais visitadas no site (Google Analytics).

- Perguntas iniciais sobre hábitos e comportamentos.
- Navegação no site cumprindo algumas tarefas, resumidas em:
  - ➔ Busca por informações específicas UAI ou Leilões (12 iniciaram com uma busca de informações no Google).
  - ➔ Análise da **tela inicial** do site Seplag;
  - ➔ **Pesquisa** por informações sobre funcionamento das UAIs e sobre Leilões; notícias; unidades responsáveis; localização e preenchimento do formulário do "**Fale Conosco**" e localização do "**RH Responde**";
  - ➔ Pesquisa pelo Sei!MG, concursos e **documentos**.
- Perguntas finais sobre percepções de uso e experiência do usuário.

Registro e Análise

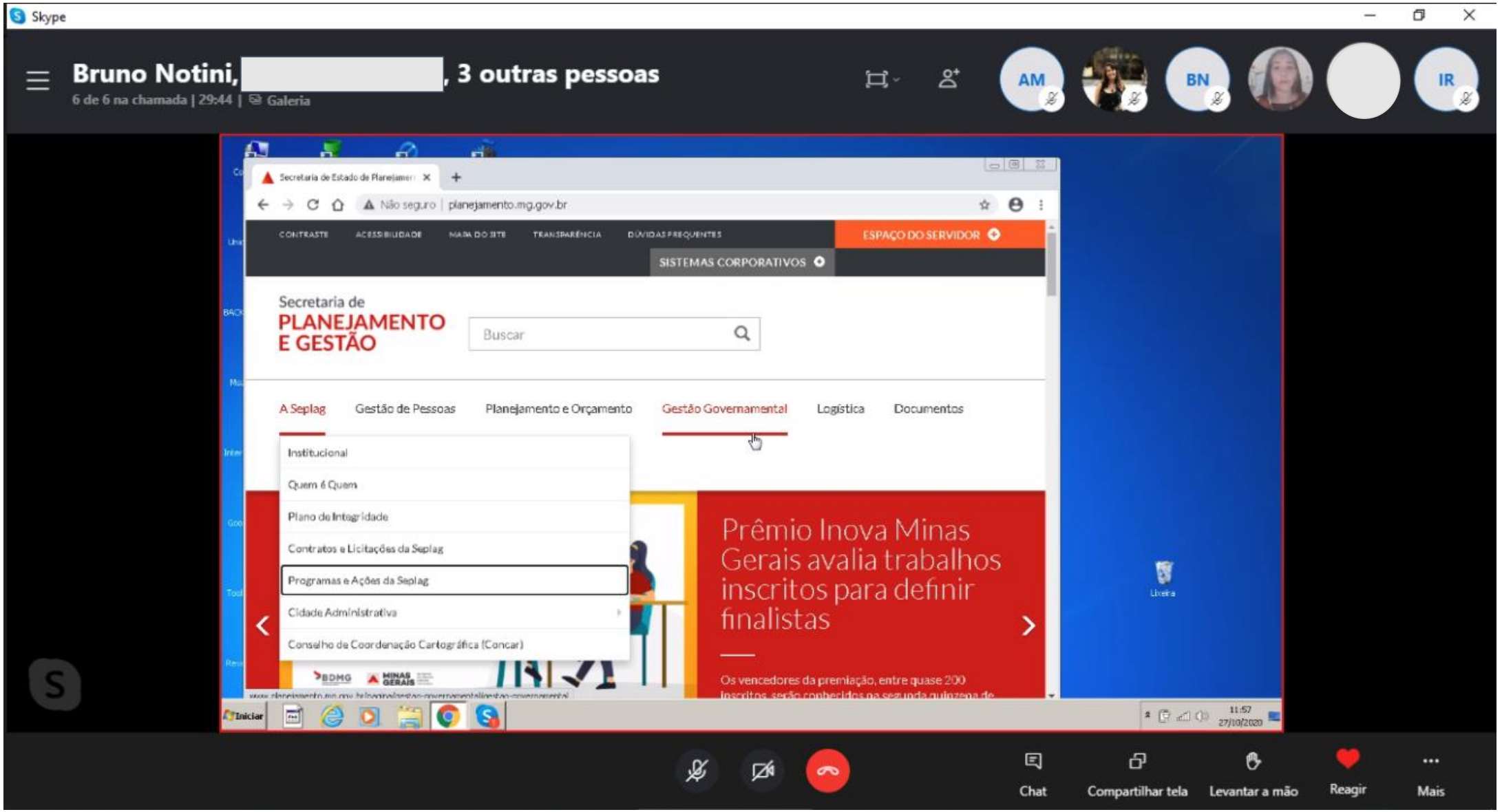
Foram realizados **registros** do comportamento dos testadores durante a utilização do site, atentando-se principalmente para:

Pontos positivos: o que o participante gostou e/ou demonstrou ter facilidade em entender e utilizar na ferramenta.
Pontos negativos: o que o usuário não gostou e/ou demonstrou ter dificuldade em entender ou utilizar na ferramenta.
Citações: frases ditas pelo usuário que retratam algo da sua percepção sobre a ferramenta.
Interação: caminhos percorridos pelo participante (onde clicou) ao executar a tarefa, com atenção especial para o primeiro caminho apontado pelo testador e o seu grau de dificuldade.

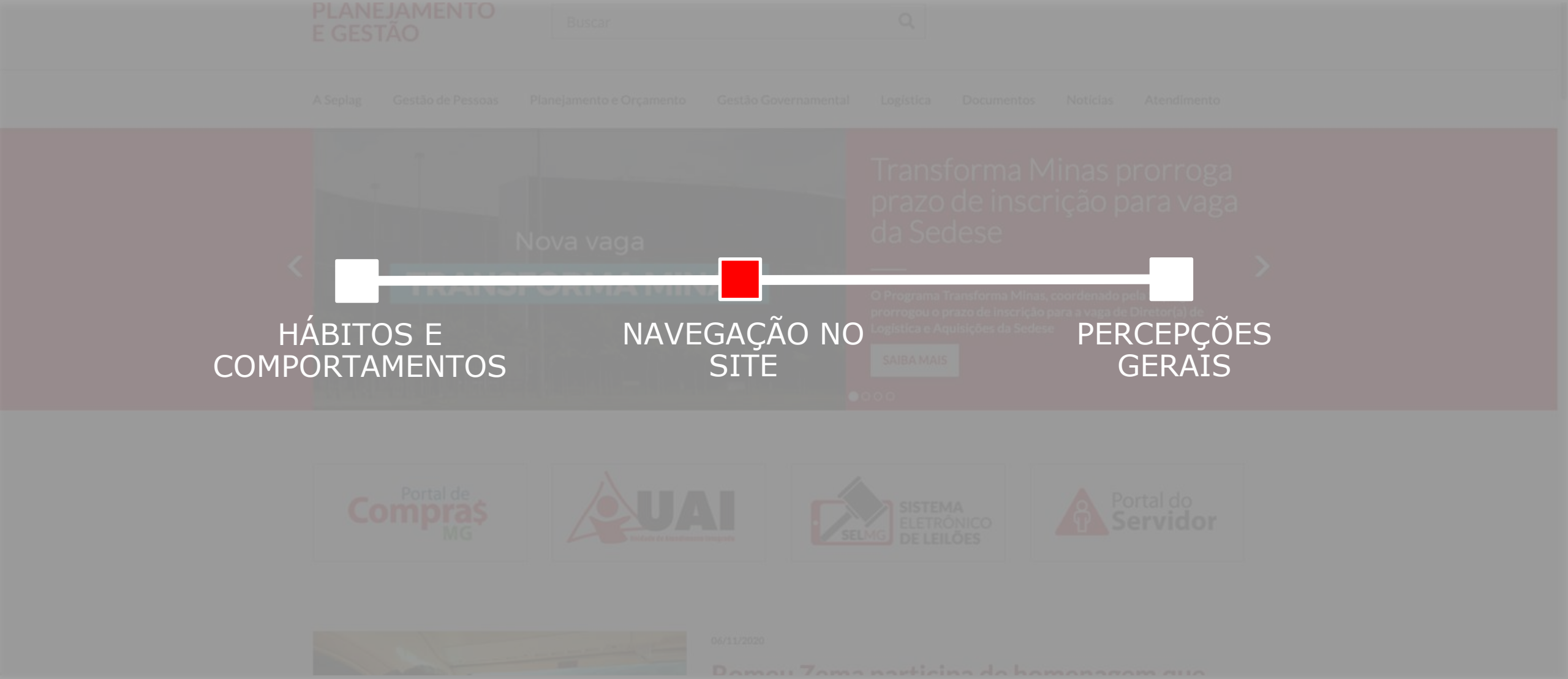
As **observações/citações** dos usuários foram consolidadas juntamente com os **insights** (descobertas, ou seja, aspectos anteriormente desconhecidos) e **oportunidades de melhoria** identificadas pela equipe, em seguida, foi levantada a **taxa de sucesso por atividade,** pautada nos seguintes critérios:

✔ Tarefa realizada intuitivamente: participante demonstrou ter facilidade em completar a tarefa.
⚠ Tarefa realizada com dificuldade: participante demonstrou ter dificuldade em completar a tarefa.
⚠ Tarefa não realizada: participante não conseguiu completar a tarefa.

TESTE DE USABILIDADE



TESTE DE USABILIDADE DO PORTAL DA SEPLAG



HÁBITOS E COMPORTAMENTOS

NAVEGAÇÃO NO SITE

PERCEPÇÕES GERAIS

NAVEGAÇÃO NO SITE

13

testes de usabilidade

93

oportunidades de ação*

68

ideias e sugestões de melhoria

* inclui oportunidades de melhoria e manutenção de elementos do site.

TAXA DE SUCESSO POR ATIVIDADE

TAREFA	PROCURAR RESPONSÁVEIS	FALE CONOSCO		RH RESPONDE
Participante	UAIs/Leilões	ENCONTRAR/ REGISTRAR	CONSULTAR	SANAR DÚVIDA
1 UAI	✓	!	✓	✓
2 UAI	!	!	-	!
3 UAI	!	!	!	-
4 SELMG	!	!	-	!
5 SELMG	✓	✓	✓	-
6 UAI	!	⚠	!	✓
7 SELMG	⚠	⚠	✓	✓
8 UAI	!	⚠	⚠	✓
9 SELMG	⚠	⚠	✓	!
10 SELMG	!	!	-	!
11 UAI	!	-	-	-
12 UAI	!	-	-	-
13 SELMG	✓	✓	-	-

Legenda:

- ✓ Tarefa realizada intuitivamente
- ⚠ Tarefa realizada com dificuldade
- ! Tarefa não realizada

DESTAQUES

Pontos críticos	Oportunidades de ação
Menus extensos, ícones e conteúdos não intuitivos.	Aperfeiçoar a arquitetura das informações, inclusive dos menus e ícones.
A ferramenta de busca não funcionou adequadamente.	Aperfeiçoar a ferramenta de busca. Unificar ferramentas de busca do site, criando a possibilidade de selecionar as categorias que facilitem a busca pelo usuários (notícias, páginas, contatos, documentos).
O usuário considera difícil usar o site pelo celular.	Aperfeiçoar a responsividade do site.
Contato com o Estado via Fale Conosco e RH Responde não é intuitivo.	Destacar a existência e a função destes canais de comunicação.
Usuário gosta de canais de atendimento e dúvidas frequentes em evidência no site. Itens no rodapé da página não chamam a atenção.	Colocar canais de contato com o governo e dúvidas frequentes em evidência/destaque.
O menu 'quem é quem' não apresenta todas as informações necessárias para encontrar o responsável por determinadas temáticas.	Aperfeiçoar o conteúdo da página quem é quem associando cada unidade organizacional às suas competências.
Os ícones e banner chamam a atenção e são intuitivos.	Manter ícones e banner na tela inicial.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- O projeto proporcionou a identificação de diversas oportunidades de melhoria e desafios para a reestruturação do Portal Seplag e para a padronização dos sítios governamentais a partir da experiência do usuário. Entre os principais achados está a relevância de considerar na estrutura do site os aspectos que proporcionam **acessibilidade** na navegação de todo e qualquer usuário e dispositivo.

- Em seguida, foi elaborado o **protótipo** do Portal Seplag em que representamos as oportunidades de melhoria levantadas e as recomendações de padronização dos sítios governamentais.

- Entende-se que é necessário realizar continuamente a **avaliação** dos sítios governamentais do **ponto de vista dos usuários**, com foco nos seguintes pontos:
    - Ícones em destaque;
    - Utilização dos menus;
    - Cabeçalho padrão;
    - Revisão dos textos das páginas, linguagem simples.

Débora Miranda
Isabela Romancini
Joyce Colares

Superintendência Central de Inovação e Modernização da Ação Governamental

Subsecretaria de Gestão Estratégica

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Bruno Notini
Linda Vieira
Carolina Gabarra

Diretoria Central de Atendimento Eletrônico

Superintendência Central de Canais de Atendimento

Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Lucas Silva
Marcelo Gaspar
João Meirelles

Assessoria de Comunicação Social

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

LAB mg LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO

MINAS GERAIS GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.