*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

Regras do evento

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

Metodologias, ferramentas de *Inovação* e Mentalidade Ágil

Pailestrantes

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

padrões de uso satisfação do usuário

funcionalidade fluidez na navegação

alguém se coloca no lugar do usuário,
entendendo suas dores

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

UX na
PRODEMGGE

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, ...

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

EM RESUMO

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

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-desordenado-debate-brainstorm-212286/>

Ideação
Lean Inception

Sprint Zero

RetrospectivaS print X

Oportunidades de melhorias e
Plano Ação

Transição

Incremento Software

Pré-refinamento

Histórias descritas + Protótipos

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

Times Ágeis Prodemge

Prodemge

O papel do UX

mindset do user experience

Visão prática

Nathália Decile

UX Prodemge atuação em vários projetos da Companhia, Graduada 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
Graduada 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)

INOVA 2020
3ª semana de inovação

redefinindo o futuro

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

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. ”

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

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

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

Jornada do Usuário

Perfil 01: mulheres jovens acompanhadas fazendo compras.

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**.

Entendendo mais sobre o Manual da Usabilidade

MANUAL DA USABILIDADE

Pauta de cores

#71899c

#72b6cf

#95f1f9

#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 preferência do cliente pelo azul claro, foi escolhido uma pauta de cor que simboliza estabilidade, confiança lealdade e inteligência.

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 fluidez 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

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/pessoas)

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.uxdesignn.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](https://br.freepik.com/vetores/negocio)

[Pessoas vetor criado por stories - br.freepik.com](https://br.freepik.com/vetores/pessoas)

LAB mg

LABORATÓRIO
DE INOVAÇÃO
EM GOVERNO

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.

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

A Seplag

Gestão de Pessoas

Planejamento e Orçamento

Gestão Governamental

Logística

Documentos

Notícias

Atendimento

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
Compras
MG

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**

**Elaboração e
validação do
protótipo**

**Proposta de
reestruturação
do Portal
Seplag**

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

FunRetro - Cartões da 24/09 - C. X

funretro.io/publicboard

Apps Outlook - CA Google Analytics -... WhatsApp Fazer login no Canv... Epson EcoTank L36... Você precisa ratear... Acessibilidade Lega... Perguntas? - Portal...

Resposta certa ou errada.

Etapa 2 - Você pode arrastar um item da lista para uma nova coluna para criar seu primeiro grupo.

Etapa 3 - Crie um nome para cada grupo de itens

Etapa 4 - Você pode agrupar os itens, adicionando-os às colunas que achar mais pertinente.

Etapa 5 - Você pode adicionar mais colunas, se achar necessário.

⚠ATENÇÃO!
Caso apareça a seguinte mensagem:
"Are you sure you want to merge the cards?"
Clique em: "No, keep it" e depois em "Ok".

(Gestão da concessão de diárias e passagens para servidores)

Programas e Ações da Seplag no Plano Plurianual de Ação Governamental

(UAIs, Lig Minas 155, Portal mg, MG app)

Informações sobre processos seletivos simplificados

(Plano Plurianual de Ação Governamental - PPAG - é o instrumento de planejamento da administração pública estadual de médio prazo.)

Transparência

(Sobre a Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/11 - e o acesso às informações públicas.)

Informações sobre recrutamento de pessoa contratado temporariamente.)

Prêmio Inova Minas Gerais

Informações para Segurança da informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Informações sobre Parcerias Público-Privadas em Minas Gerais

(Concurso de inovação para servidores públicos)

Plano de Integridade da Seplag

(Normas e manuais sobre aquisições seguras e sobre boas práticas de tratamento de dados pessoais e sigilosos.)

Acesso ao e-mail da Cidade Administrativa e e-mails regionais

Informações sobre compras governamentais

(Link para acesso ao e-mail Institucional)

Informações sobre Gestão de Bens Móveis

(Modelos de documentos e assessoramento jurídico para compras e doações governamentais)

(Bens móveis são materiais de consumo, suprimentos e mobiliário)

Linda Vieira SEP...

Four empty rectangular boxes stacked vertically, likely representing a list of items or a queue.

CARD SORTING

FunRetiro - Cartões dia 24/09 - X

https://funretiro.io/

Cartões dia 24/09 - Quinta - Grupo 1

Oficina de Cocriação - agrupando Cartões

Cartões não agrupados	Servidores	Público geral	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5	Coluna 6	Coluna 7
<p>Dúvidas Frequentes (Menu disponível com diversas perguntas e respostas para auxiliá-lo.)</p> <p>Informações sobre saúde do servidor e segurança no trabalho</p> <p>Acessibilidade (Atalhos e forma de navegação acessíveis para pessoas com deficiência)</p> <p>Informações sobre acúmulo de cargos, efetivação, estabilidade e reabilitação</p> <p>Informações sobre o Comitê de Orçamento e Finanças (Cofin) (Normas sobre competências do Comitê, acesso às suas deliberações e informações sobre como solicitar avaliação para realização de gastos públicos, dentre outras.)</p> <p>Informações sobre Gestão de Imóveis</p> <p>Informações sobre</p>	<p>Informações sobre Exame Admissional (Exame médico para que o candidato possa ingressar no serviço público.)</p> <p>Programas e Ações da Seplag no Plano Plurianual de Ação Governamental (Plano Plurianual de Ação Governamental - PPAG - é o instrumento de planejamento da administração pública estadual de médio prazo.)</p> <p>Prêmio Inova Minas Gerais (Concurso de Inovação para servidores públicos)</p> <p>Plano de Integridade da Seplag (O plano de integridade tem o objetivo de pensar ações para promover a ética, a probidade e o respeito às normas da administração pública, no âmbito da SEPLAG)</p> <p>Gestão das viagens a serviço (Gestão da concessão de diárias e passagens para servidores)</p>	<p>Informações sobre as Unidades de Atendimento Integrado (UAIs)</p> <p>Canais de Atendimento ao Cidadão (UAIs, Lig Minas 155, Portal mg, MG app)</p> <p>Transparência (Sobre a Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/11 - e o acesso às informações públicas.)</p> <p>Informações para Segurança da Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Normas e manuais sobre aquisições seguras e sobre boas práticas de tratamento de dados pessoais e sigilosos.)</p> <p>Informações sobre compras governamentais (Modelos de documentos e assessoramento jurídico para compras e doações governamentais)</p> <p>Informações sobre concursos públicos</p>	<p>Mapa do Site</p> <p>Sistemas Corporativos do Estado de Minas Gerais</p> <p>Acesso ao Fale Conosco</p> <p>Buscar documentos (Campo para busca de documentos oficiais, como editais, termos de referência, contratos, atas de registro de preço, declaração de serviços, dentre outros.)</p> <p>Sistema Eletrônico de Informações - SEI (Sistema utilizado para empresas e cidadãos enviarem e assinarem documentos vinculados ao Estado)</p> <p>Quem é quem (Listagem dos responsáveis por cada unidade da Secretaria, incluindo os respectivos meios de contato.)</p> <p>Informações sobre a Cidade Administrativa</p>				

Etapa 1 - Dê uma olhada rápida na lista de itens à direita. Gostaríamos que você os classificasse em grupos que façam sentido para você. Não existe resposta certa ou errada.
Etapa 2 - Você pode arrastar um item da lista para uma nova coluna para criar seu primeiro grupo.
Etapa 3 - Crie um nome para cada grupo de itens
Etapa 4 - Você pode agrupar os itens, adicionando-os às colunas que achar mais pertinente.
Etapa 5 - Você pode adicionar mais colunas, se achar necessário.
⚠ATENÇÃO! Caso apareça a seguinte mensagem:
 "Are you sure you want to merge the cards?"
 Clique em: "No, keep it" e depois em "Ok".

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

The image shows a Skype window with a video call in progress. The call participants are listed as "Bruno Notini, [redacted], 3 outras pessoas". The video feed shows a Windows desktop with a web browser open to the website "planejamento.mg.gov.br". The website is the portal for the "Secretaria de Planejamento e Gestão" (SEPLAG). The browser's address bar shows "planejamento.mg.gov.br" and a "Não seguro" (Not secure) warning. The website's navigation menu includes "CONTRASTE", "ACESSIBILIDADE", "MAPA DO SITE", "TRANSPARÊNCIA", "DÚVIDAS FREQUENTES", "ESPAÇO DO SERVIDOR", and "SISTEMAS CORPORATIVOS". The main content area features the SEPLAG logo, a search bar, and a menu with items like "A Seplog", "Gestão de Pessoas", "Planejamento e Orçamento", "Gestão Governamental", "Logística", and "Documentos". A dropdown menu is open under "Gestão Governamental", listing options such as "Institucional", "Quem é Quem", "Plano de Integridade", "Contratos e Licitações da Seplog", "Programas e Ações da Seplog", "Cidade Administrativa", and "Conselho de Coordenação Cartográfica (Concar)". A large red banner on the right side of the website reads "Prêmio Inova Minas Gerais avalia trabalhos inscritos para definir finalistas". The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, taskbar icons for various applications, and the system tray with the date "27/10/2020" and time "11:57". The Skype interface at the bottom of the window includes icons for mute, video off, end call, chat, share screen, raise hand, react, and more options.

TESTE DE USABILIDADE DO PORTAL DA SEPLAG

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	✓	⚠	✓	✓
2	⚠	⚠	-	⚠
3	⚠	⚠	⚠	-
4	⚠	⚠	-	⚠
5	✓	✓	✓	-
6	⚠	⚠	⚠	✓
7	⚠	⚠	✓	✓
8	⚠	⚠	⚠	✓
9	⚠	⚠	✓	⚠
10	⚠	⚠	-	⚠
11	⚠	-	-	-
12	⚠	-	-	-
13	✓	✓	-	-

Legenda:

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

DESTAQUES

Pontos críticos

Menus extensos, ícones e conteúdos não intuitivos.

A ferramenta de busca não funcionou adequadamente.

O usuário considera difícil usar o site pelo celular.

Contato com o Estado via Fale Conosco e RH Responde não é intuitivo.

Usuário gosta de canais de atendimento e dúvidas frequentes em evidência no site. Itens no rodapé da página não chamam a atenção.

O menu 'quem é quem' não apresenta todas as informações necessárias para encontrar o responsável por determinadas temáticas.

Os ícones e banner chamam a atenção e são intuitivos.

Oportunidades de ação

Aperfeiçoar a arquitetura das informações, inclusive dos menus e ícones.

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).

Aperfeiçoar a responsividade do site.

Destacar a existência e a função destes canais de comunicação.

Colocar canais de contato com o governo e dúvidas frequentes em evidência/destaque.

Aperfeiçoar o conteúdo da página quem é quem associando cada unidade organizacional às suas competências.

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