

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

É isso aí, não faça nada sozinho nesta etapa. Se fizer algo sozinho é porque não está dando certo. Volte e recomece. Mas lembre-se que para envolver as partes você precisa trazê-las para fazer junto. Não apresente soluções prontas pensadas apenas pela Ouvidoria para demonstrar proatividade ou por qualquer outro motivo. Esse projeto piloto é da instituição e não da Ouvidoria. Você precisa engajar pessoas.

Com base no Design Thinking, nesta etapa você está no momento de ideação. Chegou a hora de envolver efetivamente os stakeholders mapeados e priorizados e colocar a mão na massa. Compartilhamos sugestão de atividade prática para aplicar com os stakeholders. É importante que esse momento de troca seja guiado por uma atividade onde os papéis e objetivos estejam claros, assim permitirá que todos contribuam, inclusive os mais tímidos e retraídos. Dê uma olhada na dinâmica VivenciaDOR e faça as adequações à sua realidade. Ela vai te ajudar a construir um momento colaborativo e propício a estimular a criatividade.

Depois de aplicar essa dinâmica em grupo e mergulharem no problema, discutirem realidades e pontos de vistas, já podem começar a pensar em soluções. E se precisar, alterem o Painel PROPOR, depois de envolver os stakeholders há grandes chances de perceber outros problemas e mudar a priorização. Tudo bem! Isso faz parte do processo.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

Após obterem uma versão final do Painel PROPOR, concluída com a aplicação da dinâmica VivenciaDOR, chegou a hora de pensar em soluções. Vamos partir para elaboração do Painel **TRANSFORMAR**. Para construção desse Painel de soluções sugerimos a dinâmica “Embarcando na Jornada do Usuário”.

Como agora já existe uma ideia de solução elaborada por todas as partes interessadas, avance para o desenho do mínimo produto viável. Chegou a hora de desenhar o protótipo. Vai com tudo para etapa 6!

*DINÂMICA
VIVENCIADOR*

*EMBARCANDO NA
JORNADA DO USUÁRIO*

PAINEL TRANSFORMAR

Dinâmica VivenciaDOR

Esta dinâmica tem o objetivo de auxiliar a identificar problemas pelos diversos pontos de vista e juntos chegarem em um consenso sobre o principal problema a ser trabalhado. Esse problema escolhido será o desafio relacionado ao redesenho do serviço.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

- Tempo máximo total: 120 minutos (2 horas)
- Participantes: Ouvidoria, área gestora do serviço e usuário (podem ser personagens fictícios, mas quando aplicada com atores reais, o feedback é mais consistente)
- É fundamental sempre ter a figura do facilitador da dinâmica. O perfil dessa pessoa deve ser uma pessoa não envolvida diretamente no problema, preferencialmente, com experiência em aplicação de dinâmicas em grupos.
- 10 minutos – devem ser formados 3 grupos distintos: CIDADÃOS, OUVIDORES E SERVIDORES PÚBLICOS. As personas CIDADÃO deverão ficar afastadas do grupo maior e as personas “OUVIDOR” deverão se colocar entre o CIDADÃO e o SERVIDOR PÚBLICO.
- 30 minutos – DINÂMICA VIVENCIADOR - simulação de um rito normal -
 - Cidadão registra um pedido na ouvidoria, com base no problema escolhido
 - ouvidor analisa e encaminha para servidor público,
 - servidor público responde de acordo com a conformidade,
 - ouvidor responde ao cidadão,
 - cidadão avalia a resposta com percepções e sentimentos.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

OBS: O processo deverá ocorrer no POST-IT e ser colocado passo a passo em uma folha de papel tipo craft formando a jornada do usuário

- 15 minutos - Os grupos de pessoas deverão se preparar para um “debate” sobre o problema.
- 35 minutos - Apresentação Geral - 7 minutos de exposição para cada grupo separado – CIDADÃOS, OUVIDOR, SERVIDORES - (trabalhar com no máximo 5 grupos), com finalização (réplica) do grupo dos cidadãos.
- 30 minutos - grupos misturados com as três pessoas irão discutir e construir consensos sobre o problema.
- A atividade deve ser concluída com o consenso entre os grupos. Caso não cheguem em um consenso, permanece o posicionamento da maioria.
- Devem concluir com o desafio definido em relação a qual problema irão atuar no redesenho do serviço.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

EMBARCANDO NA JORNADA DO USUÁRIO

Embarcando na jornada do usuário

- Tempo máximo total: 120 minutos (2 horas)
- É fundamental sempre ter a figura do facilitador da dinâmica. O perfil dessa persona deve ser uma pessoa não envolvida diretamente no problema, preferencialmente, com experiência em aplicação de dinâmicas em grupos.
- 30 minutos – etapa estimulando a criatividade e quebrando barreiras:

-10 minutos – cada pessoa alocada em seu grupo de similares, considerando as três personas trabalhadas na dinâmica VivenciaDOR: CIDADÃOS, OUVIDORES E SERVIDORES PÚBLICOS, deverá pensar em soluções. Mas não começarão pensando nas melhores opções, mas sim nas piores. Isso mesmo! Deverão pensar na pior solução possível.

-10 minutos – Cada pessoa terá 2 minutos para vender sua ideia ao seu grupo de similares.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

-10 minutos – Depois de feitas as apresentações com as argumentações de convencimento, o grupo de similares deverá escolher qual a pior solução.

- 90 minutos – desenvolvendo soluções:

-20 minutos – Agora em grupos misturados com as três personas: CIDADÃOS, OUVIDORES E SERVIDORES PÚBLICOS começarão a construção de possíveis soluções para o desafio estabelecido pelo grupo maior.

-20 minutos - os grupos começarão a esboçar um “protótipo” de soluções para o problema, contemplando as três realidades (usuário, ouvidor e área técnica). A solução precisa ser benéfica aos 3 tipos de persona. Se não apresentar um benefício direto a cada uma delas, deverá, pelo menos, não apresentar prejuízos. O principal beneficiado deverá ser o cidadão. Lembre-se da linguagem simples! Ela deve fazer parte de todo o processo, desde o início.

-10 minutos - agora cada grupo deverá desenhar o protótipo em formato de Painel TRANSFORMAR, em formato de jornada do usuário.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

-40 minutos – Após conclusão do Painel TRANSFORMAR, cada grupo deverá apresentar a proposta de solução em formato de encenação, assim como fizeram no início da dinâmica VivenciaDOR. Mas, agora, com o problema solucionado. No momento da encenação se o problema não tiver sido solucionado ou outros problemas aparecerem, é melhor pensar em outra solução. (máximo de 5 grupos, sendo 8 minutos por grupo)

-Devem terminar essa atividade encorajados e confiantes para passarem para a prototipação e validação por meio de testes.

ETAPA 5



Fazendo coisas juntos.

PAINEL TRANSFORMAR



GABRIELA

Cenário: Gabriela precisa trocar o seu plano de celular atual. Ela quer um plano que economize dinheiro sem perder uso de dados.

Expectativas:

- + Informações claras online
- + Possibilidade de comparar planos
- + Suporte ao cliente bom e amigável

DEFINIR:

- 1 Revisar plano atual
- 2 Definir parâmetros para o novo plano

"Será que consigo pagar menos?"

COMPARAR:

- 3 Vê comercial na TV
- 4 Pesquisa empresas e ofertas online
- 5 Compara opções no website da operadora atual

"Essa oferta me parece melhor"

NEGOCIAR

- 6 Liga para operadora atual dizendo que está pesquisando concorrentes
- 7 Liga para concorrentes e cive suas propostas

"Cansei, vou trocar de operadora"

SELECIONAR:

- 8 Escolhe um novo plano e liga para o atendimento ao cliente para realizar a troca

"Acredito que valeu a pena"

Oportunidades:

- + Comparar ofertas de outras empresas
- + Analisar o plano atual em quantidade de \$
- + Suporte ao cliente via mensagem de texto/chat

Métricas + Propriedade Interna

- + Time de Suporte: reduzir o tempo de ligação em 2 min
- + Time Web: criar funcionalidade para comparar planos no site
- + Time de Marketing: analisar ofertas dos concorrentes para criar base de dados

FONTE: <https://aelaschool.com/pt/designdeinteracao/jornada-do-usuario-e-sua-importancia/>, acesso 17/09/2023.