

ETAPA 6



Desenhar para entender!

Conhece a velha frase: “entendeu ou quer que eu desene”? Pois é, no primeiro momento pode parecer difícil, mas desenhar ajuda muito a todas as partes a entenderem o que exatamente está sendo proposto. Se ficar no mundo das ideias e teorias, as interpretações podem ser diversas. Assim, você terá que elaborar um desenho da solução proposta junto com todas as partes. Lembre-se: Ouvidoria não faz nada sozinha. Essa regra continua valendo.

A depender da solução você pode desenhar um fluxo, um infográfico, um novo produto, uma solução de TI.

Agora você precisa testar se a solução proposta funciona mesmo. Disponha um tempo para isso. Escolha o público-alvo que irá participar, o período de teste e tenha indicadores precisos para medir os resultados.

Se após o teste, a solução tiver sido aprovada, deu certo! Mas o trabalho não acabou, porque você precisará atualizar a Carta de Serviços e manter o serviço redesenhado constantemente em avaliação. Lembre-se que lidamos com pessoas, por isso necessidades e percepções podem mudar ao longo do tempo.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

Se o teste não tiver dado certo, tudo bem. Volte e faça uma nova dinâmica VivenciaDOR, envolvendo outras partes e outras informações. E refaça todas as etapas seguintes a essa dinâmica até achar a solução ideal para aquele momento.

Lembre-se que não há solução PERFEITA! Existe a melhor solução para aquela pessoa naquele momento. E tudo bem, mudar novamente.

*DESENHODA
JORNADA DO
USUÁRIO*

TESTE ITERAÇÃO

Desenho da Jornada do usuário

*DESENHODA
JORNADA DO
USUÁRIO*

A Jornada do Usuário ajudará a entender qual o caminho percorrido pelas pessoas que buscam interação com o serviço em estudo. Mas durante esse processo de mapeamento e reflexão não se restrinja apenas a descrever e observar as etapas previstas nas Cartas de Serviços atual. Amplie a análise para enxergar a forma como o usuário se comporta de forma real. Inclusive quando entender do seu ponto de vista que ele seguiu pelo “caminho errado”.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

Talvez o que seja “erro” para a administração pública, pode ser o melhor caminho do ponto de vista do usuário. E o que está faltando pode ser apenas um entendimento do que é melhor para o usuário, considerando suas necessidades, características e soluções.

E lembre-se: não precisamos pensar apenas em um caminho, porque temos milhares de usuários e nesse universo existem personas com características completamente diferentes, que podem requerer atenção específica (idosos, crianças, mulheres, pessoas com deficiência etc). E por termos a tendência de criar “padrões” de comportamento, podemos deixar de enxergar algum segmento que pode estar tendo alguma barreira de acesso àquele serviço. Aqui trabalhamos a metodologia de Jornada do Usuário adaptada do Toolkit do TCU.

1. Momentos da Verdade - Anote todos os momentos possíveis que definem o serviço. Não se restrinja apenas às etapas previstas na Carta de Serviços. Extrapole usando informações de Ouvidoria ou outras fontes sobre o serviço em estudo (ex: avaliação de serviços e Conselhos de Defesa do Usuário) para entender quais caminhos o usuário tem percorrido para requerer e receber determinado serviço.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

Talvez o problema esteja justamente na forma que o serviço foi pensado pela administração pública, talvez não contemple necessidades reais. Se preferir, pode até desenhar duas jornadas: uma com base apenas no que a instituição prestadora do serviço oferece e outra descrevendo o “caminho real” que os usuários têm percorrido. Assim poderá enxergar com clareza a diferença entre elas e identificará oportunidades de melhoria com base nas necessidades e percepções dos usuários. Mas não se limite apenas àquilo que está nos normativos e ao desenho feito inicialmente para aquele serviço. Se fizer isso, não conseguirá enxergar as melhorias e vai sempre achar que o usuário que deve se adequar e não o serviço que deve ser redesenhado. Importante passar por todo o ciclo do serviço. Veja alguns exemplos de ciclo de serviços da iniciativa privada para inspirar. Usamos exemplos da vida privada porque, nesse contexto, todos nós somos usuários e facilita o exercício da empatia

Você sabe o que significa “Momento da Verdade”? É um conceito elaborado por Jan Carlzon, empresário sueco, conhecido por ter sido diretor executivo do SAS Group de 1981 a 1994. Ele afirma que são todos os episódios de contato do usuário com um serviço/empresa/marca que gere experiência e percepção.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

EXEMPLO: Jornada do usuário “Ida ao mercado”



FONTE: Imagem adaptada do arquivo: Momentos da Verdade e Ciclo do Serviço – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo – Departamento de Engenharia de Produção – Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto. Link: EXEMPLO: Jornada do usuário “Ida ao mercado”, acesso em 17/09/2023

ETAPA 6



Desenhar para entender!

2. Foco no “O quê” -

Defina as intenções, o que se espera, para cada momento do serviço. Ou seja, escolha os pontos principais que o usuário possa desejar ao interagir com o serviço.

3. Foco no “Como” -

Defina os facilitadores para cada intenção do usuário. Podem ser pessoas, processos, canais, manifestações digitais ou objetos.

4. Interação -

Quando uma intenção se encontra com um facilitador, uma interação acontece.

5. Cadeia de valor -

Cada interação gera um valor para o usuário. Mapeie qual valor principal é gerado em cada etapa da Jornada.

6-DICA: Faça uma Jornada geral, mas depois faça uma Jornada para cada persona (ex: crianças, jovens, adultos, pessoas com deficiência), considerando suas características, dentre os usuários do serviço em estudo. Assim você analisará necessidades e não apenas processos.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

EXEMPLO: Cadeia de Valor de uma Jornada do usuário “Ida ao mercado”



ETAPA 6



Desenhar para entender!

Teste iteração

TESTE ITERAÇÃO

A realização do teste é necessária para verificar a funcionalidade do protótipo, por isso são etapas que caminham quase juntas. Depois de criar o protótipo, por meio do redesenho da nova Jornada do Usuário, aplique a dinâmica de feedback para promover a iteração. Iterar significa ter a oportunidade de aprimorar o que foi pensado e desenhado, incorporando várias novas ideias, com diversos pontos de vista.

É importante trabalhar a ideia de divergente e convergente, que é a essência da metodologia do Duplo Diamante, criada pelo Design Council, do reino Unido, no início dos anos 2000. O pensamento divergente gera muitas ideias e possibilidades, já o convergente, reduz o número de ideias e refina as que ficam. Nesse momento de teste vale a pena aplicar essa lógica.

A proposta é realizar uma encenação com atores representando pessoas das diversas áreas, além da Ouvidoria. Preferencialmente durante a encenação troque os papéis em relação ao que realizam na via real. Exemplo: Se você é Ouvidor, na encenação, represente a unidade gestora do serviço ou o tomador de decisões e vice-versa.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

A dinâmica da encenação deve contemplar 2 grupos: os que encenam e os que avaliam e comentam. Funciona assim:

Tempo total da dinâmica de Teste iteração: 90 minutos (1hora e 30 minutos)

1. 10 minutos - Organize os participantes em dois grupos de 4 a 8 pessoas e apresente as regras.
2. 15 minutos - O grupo 1 fará a dramatização da nova jornada do usuário, conforme protótipo elaborado. O tempo de encenação será de 10 minutos.
3. 15 minutos - Quando terminar o tempo, o Grupo 2, que deve ser composto por personas com características diversas, deverá dar o feedback sobre o que foi apresentado. Precisa ter uma pessoa para registrar as novas ideias e comentários. Pode envolver servidores das diversas unidades e convidar usuários reais. Neste momento pode deixar divergir, ou seja, surgir diversas ideias, até aquelas que podem parecer doidas em um primeiro momento. Não pode haver juízo de valor e nem críticas, precisa deixar fluir. Após 15 minutos de divergência, precisa ser aplicada a convergência.
4. 20 minutos - Divida em 4 grupos menores, misturando todos os participantes. Agora cada grupo deverá agrupar as ideias por temas e aplicar a regra dos 5 porquês para cada grupo de ideia escolhida.

ETAPA 6



Desenhar para entender!

5. 20 minutos (5' por grupo) – Agora cada grupo deverá fazer uma breve apresentação para defender as suas ideias de ajustes no protótipo.

6. 10 minutos – consenso do grupo maior ou escolha da maioria.

7. Ao final poderão ser implementadas uma ou até todas as ideias propostas de ajuste. Mas pode acontecer de não haver ajustes também.

8. A dinâmica de teste iteração deve ser concluída e o protótipo com os ajustes incorporados se tornará o Mínimo Produto Viável (MPV).

OBS: É necessário ter a figura do facilitador da dinâmica, que precisa ser uma pessoa não envolvida no problema e que não tenha participado da construção do protótipo. Ao longo da dinâmica, ela deverá ir avisando quanto falta para terminar o tempo.