



Como reformular serviços a partir da experiência do usuário?

Caso 19
Melhoria da experiência do MEI

COPI COLA

O que podemos copiar e colar deste projeto?

Realização de:



(011)lab



O que é?

O projeto Melhoria da Experiência do MEI, desenvolvido pela Secretaria da Fazenda (SF) e pelo (011).lab, investiu em compreender a experiência de interação dos MEIs com os serviços da prefeitura para propor uma melhoria de serviços.

Que problemas busca resolver?

- ▶ A SF tinha dificuldade de comunicar e informar o público sobre os procedimentos técnicos para cadastramento e emissão de maneira simples e acessível.
- ▶ Os erros no cadastramento e na emissão de notas pelos MEIs acarretavam prejuízos desnecessários para o cidadão.

Responsáveis pelo caso



CIDADE DE SÃO PAULO

Por que é inovador?



Métodos mistos: a combinação de diferentes métodos de pesquisa entendendo o usuário como peça-chave, qualificou e trouxe eficiência para o projeto.



Jornada do usuário: o mapeamento da jornada do usuário sistematizou as etapas de acesso dos MEIs ao serviço público e as dores comuns desta experiência.



Prototipação em ciclos ágeis: testar desta forma reduziu os erros e permitiu desenhar uma solução aderente aos problemas enfrentados pelos usuários de maneira ágil.

Pontos centrais



Cidadão participa da construção da solução: busca entender como melhorar um serviço público a partir da perspectiva como usuário.



Centralidade do usuário: faz uso da abordagem de Design de serviços a partir de diferentes métodos para imersão de problema e construção da solução centrados na experiência do usuário.



Eficiência de processos: busca reduzir a alocação tempo de servidores para correção de pequenos erros das notas fiscais, além de melhorar os fluxos de operação dos MEIs.

Como reformular serviços partindo do usuário?



Entender o problema: identificar as dores da SF; conhecer o sistema utilizado pelo usuário; entender os MEIs a partir de informações existentes; pesquisa quantitativa com o usuário; entrevistas em profundidade com os MEIs e testes de usabilidade com usuários.



Definir o foco: enquadrar e sintetizar as informações; construir personas; mapear a jornada do usuário e priorizar os problemas.



Idear e prototipar: idear as melhorias e prototipar em ciclos ágeis.



Entregar a solução: desenvolvimento de um Plano de Implementação aderente a realidade dos atores e à estratégia do projeto.

Fatores de sucesso

- ▶ Engajamento
- ▶ Consultoria técnica
- ▶ Equipe multidisciplinar
- ▶ Articulação entre atores
- ▶ Parceria com ator-chave

Desafios e riscos

- ▶ Atividades remotas
- ▶ Equipe reduzida
- ▶ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- ▶ Priorização das dores de usuário

Resultados



Análise aprofundada da experiência dos MEIs a partir de evidências qualitativas e quantitativas, que resultaram no mapeamento da jornada do usuário e suas dores, e na construção de personas que ressaltavam as principais características identificadas nas pesquisas.



Duas soluções desenhadas a partir dos problemas dos MEIs:

- ▶ 1 site com o passo a passo dos processos de abertura e manutenção do MEI e emissão de notas fiscais.
- ▶ 1 aplicativo para emissão de notas fiscais para MEI em desenvolvimento.