

Jornadas Digitais CCTD

Experiência do Usuário

#6





Programação

- Retrospectiva
- Palestra
- Perguntas
- Encerramento e convite para próximo

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a network of white lines and small circles on a dark green background, resembling a circuit board or neural network.

Retrospectiva



CENTRO DE COMPETÊNCIA PARA
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO CEARÁ

Objetivo

O objetivo do CCTD, enquanto programa de coordenação de políticas públicas, é transformar o Ceará em uma referência na adoção da transformação digital para impacto no cidadão, ensino e empreendedorismo.

Pilares do CCTD

Capacidades
Governamentais

Secretaria do
Planejamento e Gestão |
Casa Civil

Startups e
Empreendedorismo

Secretaria da Ciência,
Tecnologia e Educação
Superior (Secitece)

Pesquisa e
Desenvolvimento

Fundação Cearense de
Apoio ao
Desenvolvimento
Científico e Tecnológico
(Funcap)

Formação de Pessoas

Secretaria do
Desenvolvimento
Econômico e Trabalho
(Sedet)



Agenda Jornadas Digitais

12 de agosto - ~~LGPD (Mariana Zonari e Fernando Gebara)~~

26 de agosto - ~~Ciencia de dados (Jairo da Silva Junior)~~

09 de setembro - ~~DevOps~~

23 de setembro - ~~Estratégias de Migração para a nuvem~~

07 de outubro - ~~Modernização de Backup~~

21 de outubro – **Experiencia do Usuário (UX)**

04 de novembro - Nuvem híbrida

18 de novembro - Containers

02 de dezembro – Inteligencia Artificial e aprendizagem de máquina

16 de dezembro - apps serveless



Quem participa das Jornadas Digitais?

O público-alvo é composto por servidores concursados e terceirizados da área de TI das Secretarias, vinculadas e agencias reguladoras do estado do Ceará.

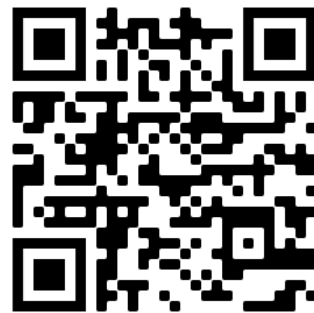
Convide as outras pessoas da sua equipe!

CERTIFICAÇÕES

- A certificação será realizada da seguinte maneira:
 - Ao final das 10 palestras das Jornadas Digitais será disponibilizado na plataforma da Escola de Gestão Pública (ava.egp.ce.gov.br/2019/), para o participante, um certificado contendo a carga horária total das palestras que o mesmo participou;
 - Para tanto é preciso ter no **mínimo 70%** da carga horária de cada encontro;
 - Todos que atenderem os critérios da certificação, receberão um e-mail com o passo a passo de acesso à plataforma.
- Caso o interessado precise comprovar de imediato a sua participação em uma determinada palestra, poderá, também, solicitar a declaração, referente ao respectivo evento, por meio do e-mail **ava@egp.ce.gov.br**. O prazo para a devolutiva será em sete dias úteis após o recebimento do e-mail.
- Para demais esclarecimentos quanto à certificação, encaminhar e-mail para **ava@egp.ce.gov.br**.

ONDE BUSCAR INFORMAÇÕES?

- No hot-site das Jornadas Digitais:
- <http://jornadasdigitais.cctd.ce.gov.br/>



JORNADAS DIGITAIS



CENTRO DE COMPETÊNCIAS
PARA TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL DO CEARÁ



Laboratório de
Inovação e Dados



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

Agenda Jornadas Digitais

12 de agosto - LGPD
26 de agosto - Ciência de dados
09 de setembro - DevOps
23 de setembro - Estratégias de Migração para a nuvem
07 de outubro - modernização de backup
21 de outubro - Experiência do Usuário (UX)
04 de novembro - Nuvem híbrida
18 de novembro - Containers
02 de dezembro - Inteligência Artificial e aprendizagem de máquina
16 de dezembro - apps serverless

O Centro de Competências para a Transformação Digital do Estado do Ceará (CCTD-CE), em parceria com a Amazon Web Services do Brasil (AWS) e a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), oferece as Jornadas Digitais, uma série de eventos de aprimoramento técnico em nuvem.

Quem deve participar: O público-alvo é composto por servidores e empregados públicos e terceirizados da área de TI das secretarias, vinculadas e agências reguladoras do estado do Ceará.

A cada quinze dias temos uma nova palestra para ser ofertada, a próxima será sobre o assunto "DevOps" no dia 09 de setembro, às 15 horas.

Para se inscrever nessa palestra , clique aqui.

Palestras

Veja as palestras e tenha acesso ao conteúdo. Informe o seu nome, sobrenome e e-mail para acessar as palestras.

💡 Clique nos botões abaixo para selecionar a palestra que você queira assistir.

Para se inscrever na palestra, **CLIQUE AQUI**

Sobre

O Centro de Competências para a Transformação Digital do Estado do Ceará (CCTD-CE), em parceria com a Amazon Web Services do Brasil (AWS) e a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), oferece as Jomadas Digitais, uma série de eventos de aprimoramento técnico em nuvem. O sexto evento da série será uma palestra sobre o tema de **Experiência do Usuário**.

Quem deve participar: O público-alvo é composto por servidores e empregados públicos e terceirizados da área de TI das Secretarias, vinculadas e agências reguladoras do estado do Ceará.

Palestrantes

Georgia da Cruz Pereira – Professora adjunta da Universidade Federal do Ceará

Georgia é doutora em Comunicação pela UFPE. Pesquisadora no LabGRIM (Laboratório da Relação Infância, Juventude e Mídia) e da Célula de Design e Multimídia - SMD UFC. Atua no eixo de Experiência do Usuário em projetos de Governo Digital, pelo Insight Data Science Lab (UFC) e Iris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará. Ministra disciplinas da área de comunicação, design e semiótica e realiza estudos nas áreas de Interação Humano-Computador, Comunicação, Tecnologia e Infância, Transformação

PREENCHA A AVALIAÇÃO!

- Ao final do webinar você vai receber um pedido de avaliação dos palestrantes, que será enviado amanhã no email de agradecimento.
- Dê o seu feedback para sabermos que você gostou e para podermos melhorar sempre!

Apresentação



Geórgia da Cruz Pereira

Experiência do Usuário

Profa. Georgia Cruz





Georgia Cruz

Doutora em Comunicação – UFPE

Pesquisadora: Insight, Íris Lab Gov, LabGrim UFC e Célula de Design Multimídia UFC

georgia@virtual.ufc.br



Objetivos da aula

Entender o que é Design Centrado no Humano

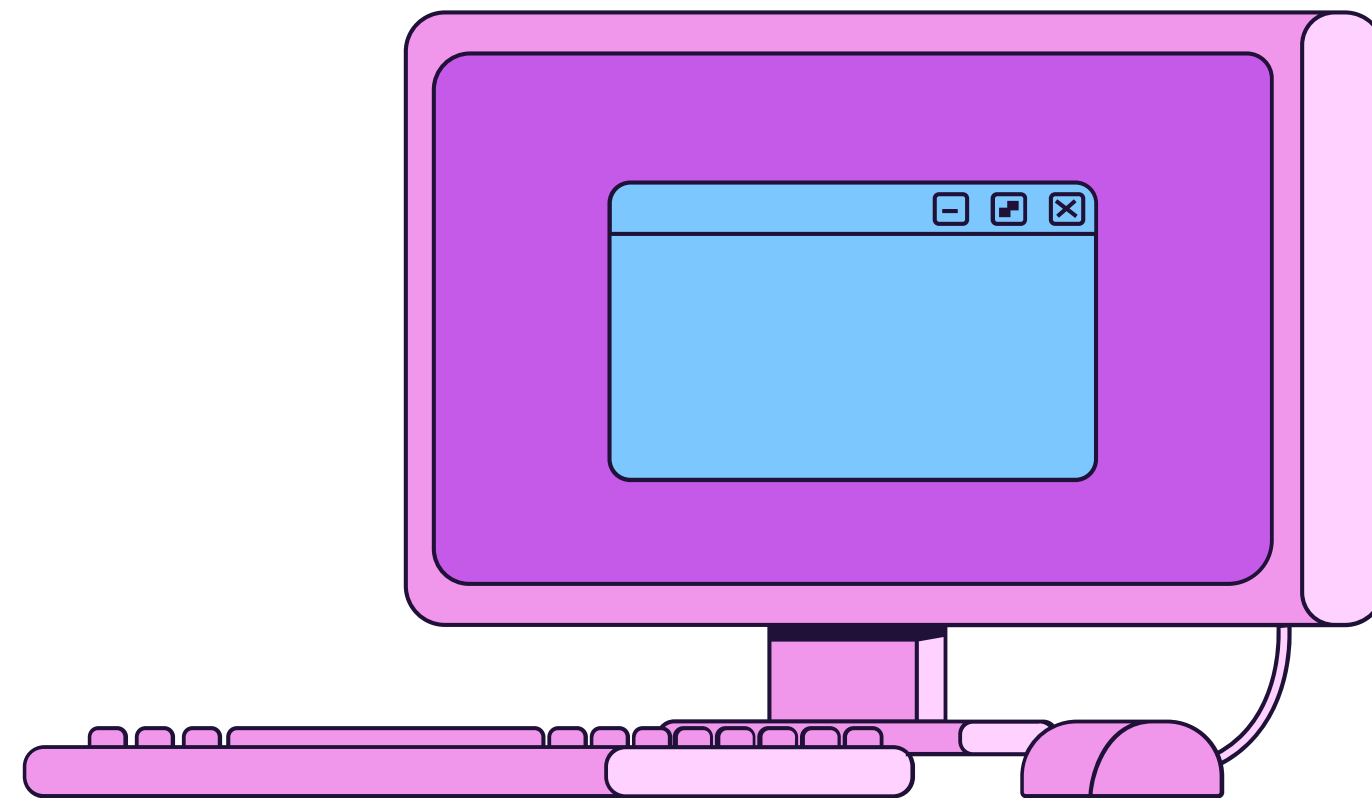
Desmistificar Experiência do Usuário

Discutir ideias sobre UX para serviços públicos digitais

Experiência do Usuário

- {luéquis}
- {Uxis}
- {Úquis}
- O que realmente é experiência do usuário?





NINGUÉM FAZ UX

Esse poderia ser o título dessa palestra, na verdade :)

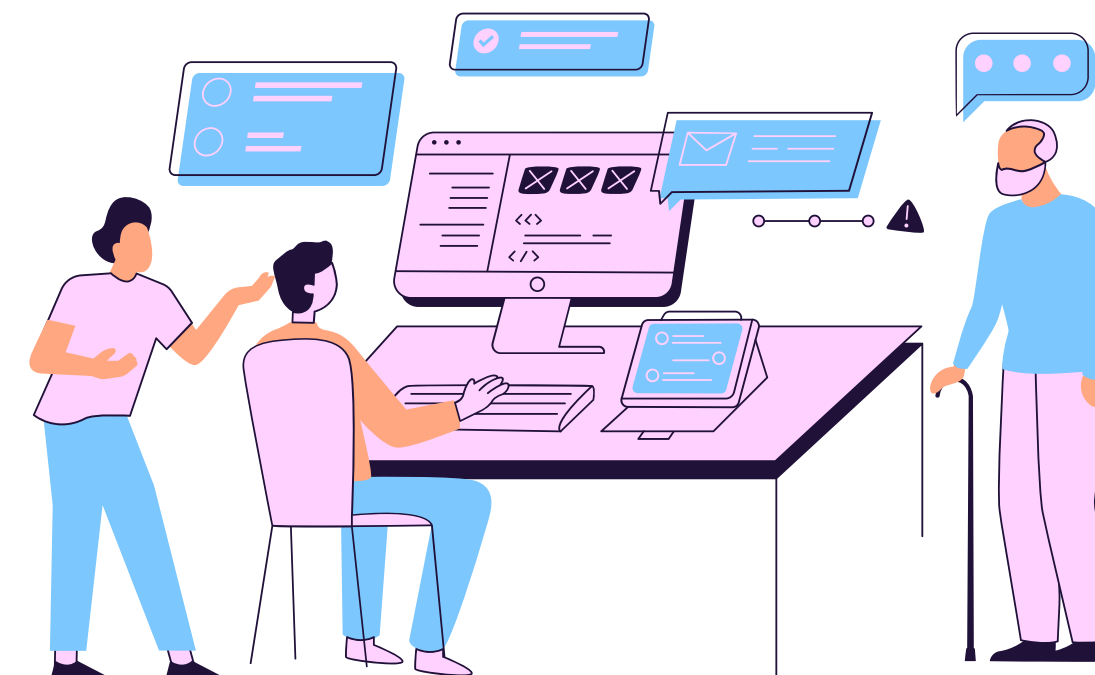
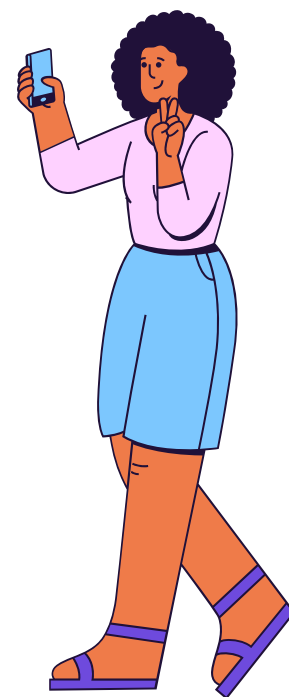


Design Centrado no Usuário

Vamos começar do começo

O que é DCU?

- Engloba uma série de técnicas, processos e procedimentos para projetos.
- O design centrado no usuário surgiu da IHC e consiste em uma metodologia de design de software para desenvolvedores e designers.
- Já em meados dos anos 1980 há trabalhos que se referem a projetos centrados no comportamento

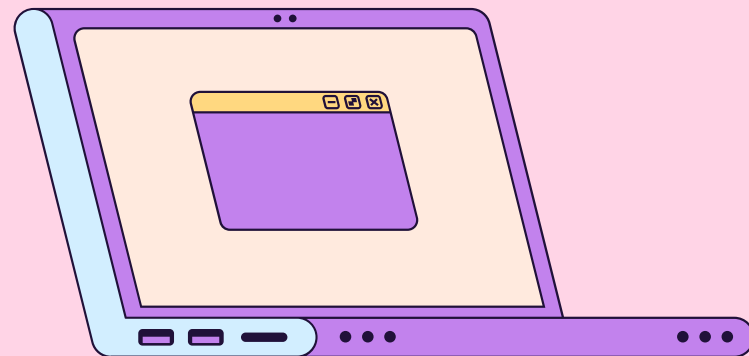
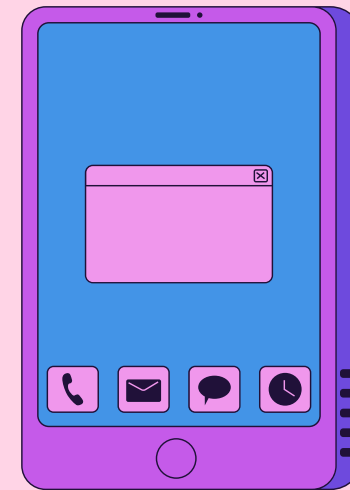


Benefícios do DCU

- Ajuda a criar soluções que atendam às necessidades dos usuários.
- Ao colocar os usuários no centro do processo de desenvolvimento, você tem mais chances de identificar e atender as necessidades dos usuários.

ABNT ISO 9241-210:2011

Essa norma trata dos princípios para projetos de Design Centrado no Usuário



- O projeto se baseia num entendimento explícito dos usuários, tarefas e contextos
- Os usuários participam e estão envolvidos em todo o processo de desenvolvimento
- O projeto é refinado e validado com os usuários
- O processo é ITERATIVO, ou seja, está constantemente sendo melhorado com base nas avaliações e feedbacks dos usuários
- O projeto aborda a totalidade da experiência do usuário
- A equipe deve ser multidisciplinar

Chegamos na UX!

A experiência do usuário ou UX é um termo frequentemente usado para resumir toda a experiência com um produto de software.

Ela não engloba somente as funcionalidades, mas também o quanto aquele produto atende às necessidades e expectativas dos usuários. A UX, portanto, vai além do produto em si.

DCU e UX

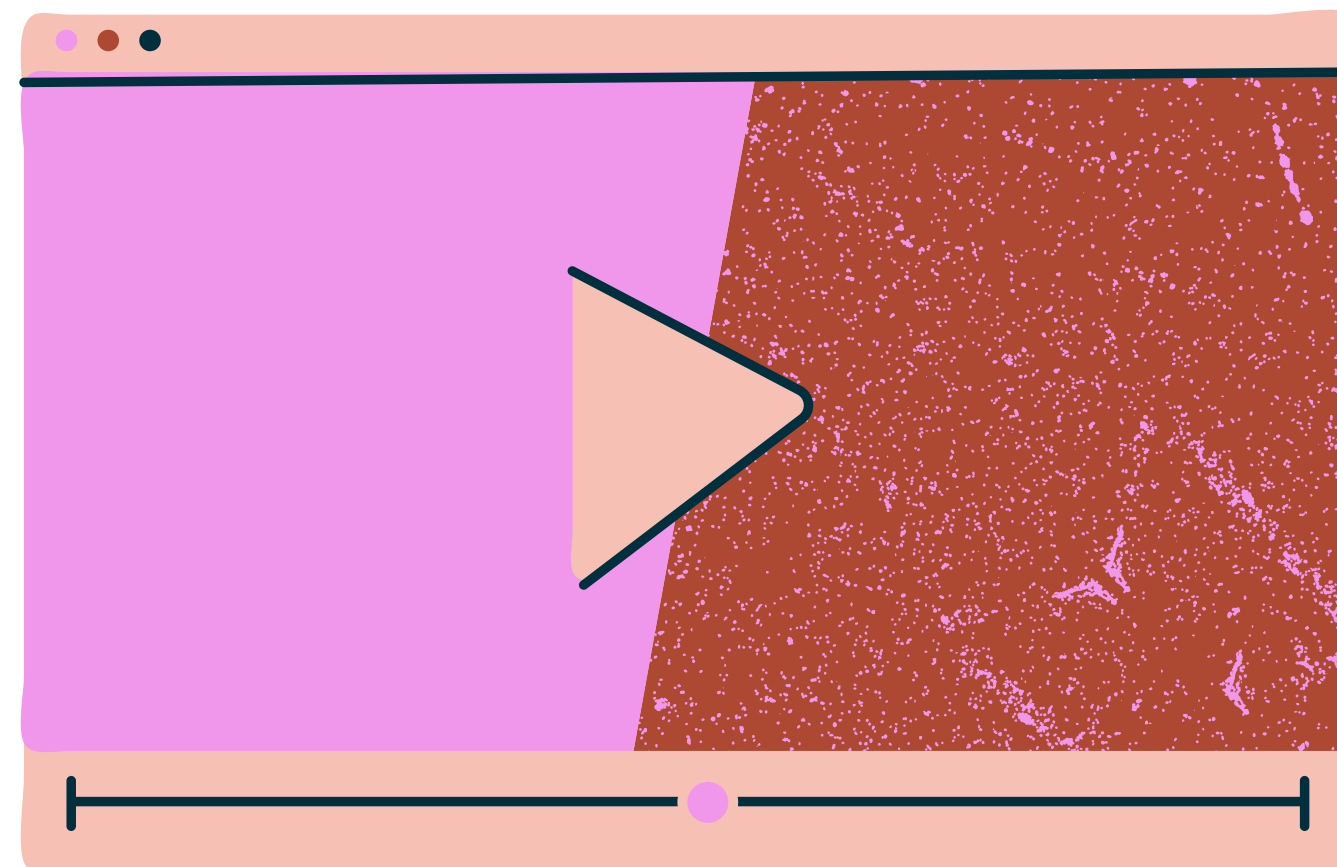
Projetos de design centrados no humano têm mais chances de proporcionar experiências mais satisfatórias para os usuários.

E a UX inclui toda a experiência do usuário com o produto, incluindo reações físicas e emocionais.



O que é, afinal UX?

O termo Experiência do Usuário foi cunhado e popularizado por Donald Norman, quando ele trabalhava na Apple nos idos dos anos 90.



Estudos de Usuário

O primeiro passo é pensar em quem são os usuários
Entender seus comportamentos, necessidades e características

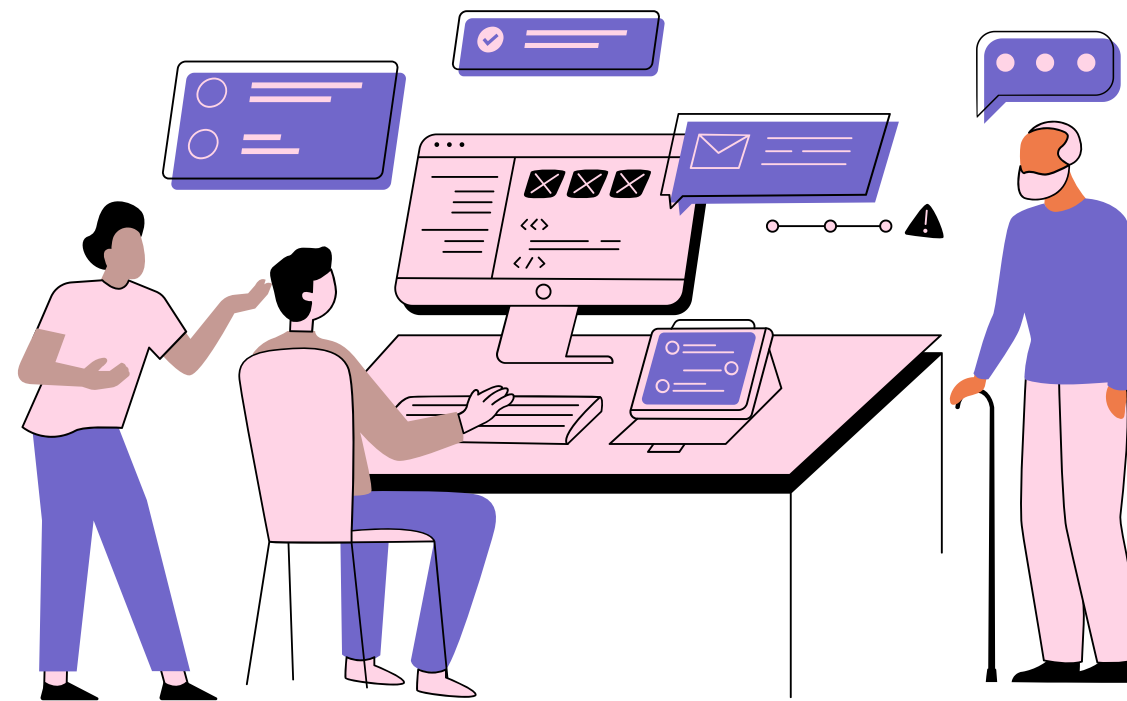
Como são os comportamentos do usuário?

Quais são os fatores que impactam na sua adesão ou repulsa a uma determinada tecnologia/solução?

Como conhecer esses usuários?

Quando fazer estudos com o usuário?

Qual o seu objetivo



Empatia

O primeiro ponto é entender como o usuário pensa e sente.
O projeto não está sendo desenvolvido para mim!

Qual o seu problema?

Qual o objetivo do seu projeto? Que problema você espera solucionar? Qual situação você quer aprimorar?

Usuários e papéis

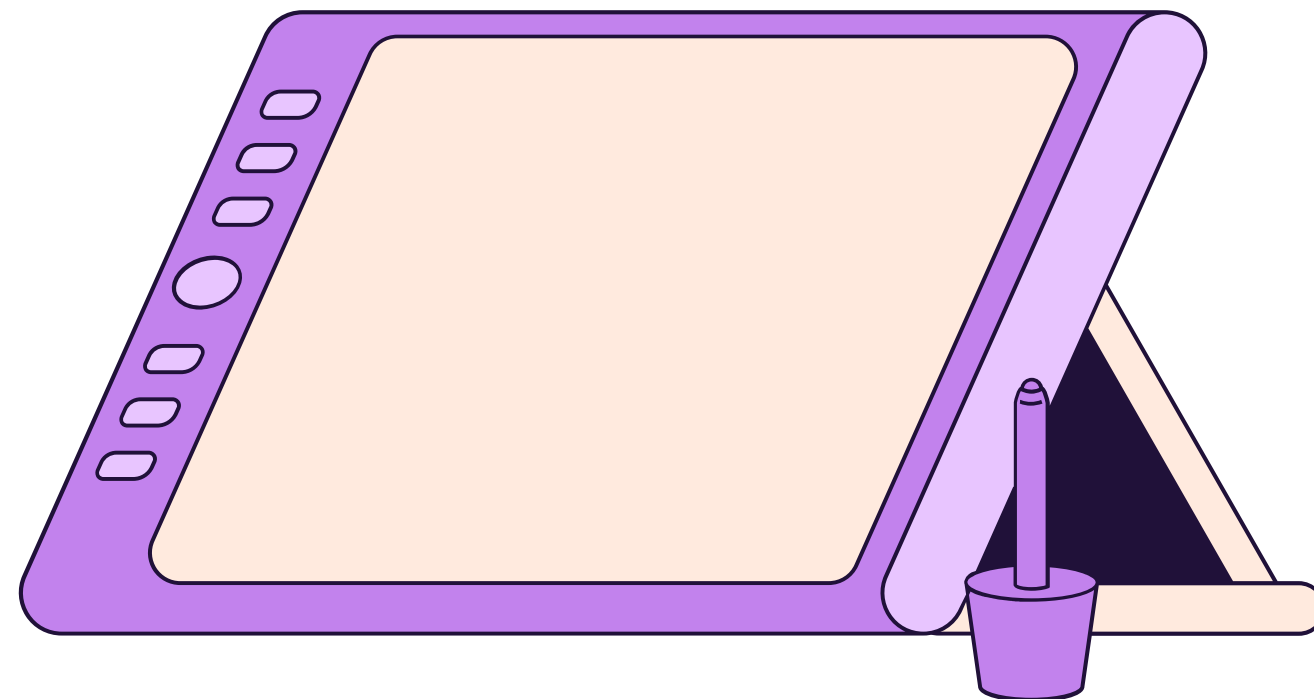
Quem são seus usuários e os papéis que eles desempenham? Quais as necessidades de cada um desses perfis?

Qual o perfil?

O perfil são os conjuntos de características que cada papel concentra.

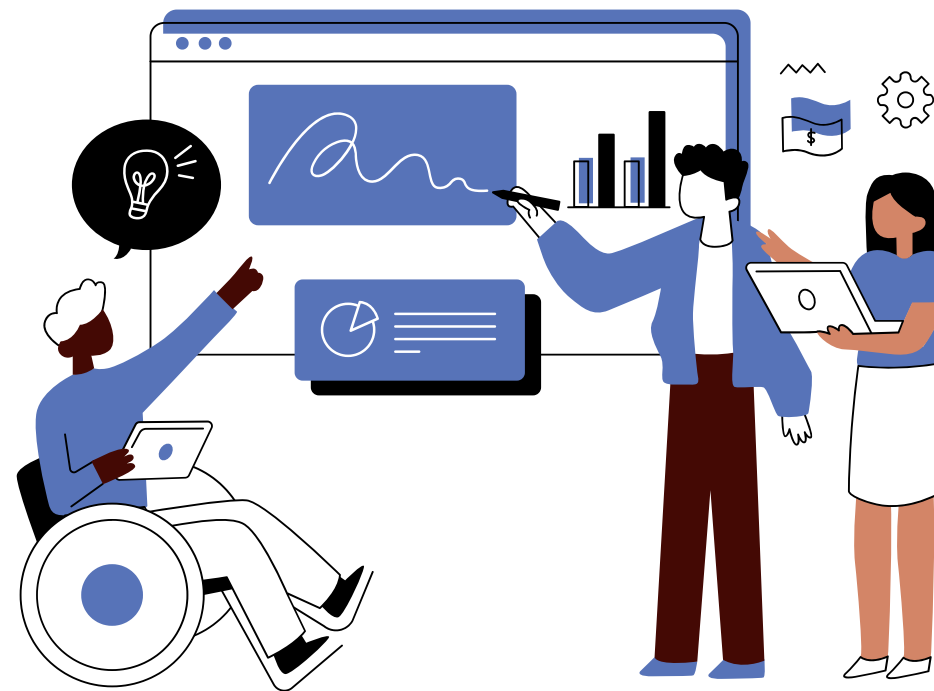
Necessidades

O que querem?
O que os motiva?
Como fazem atualmente?
Quais são suas dores?
Como erram?
Quais são suas capacidades?

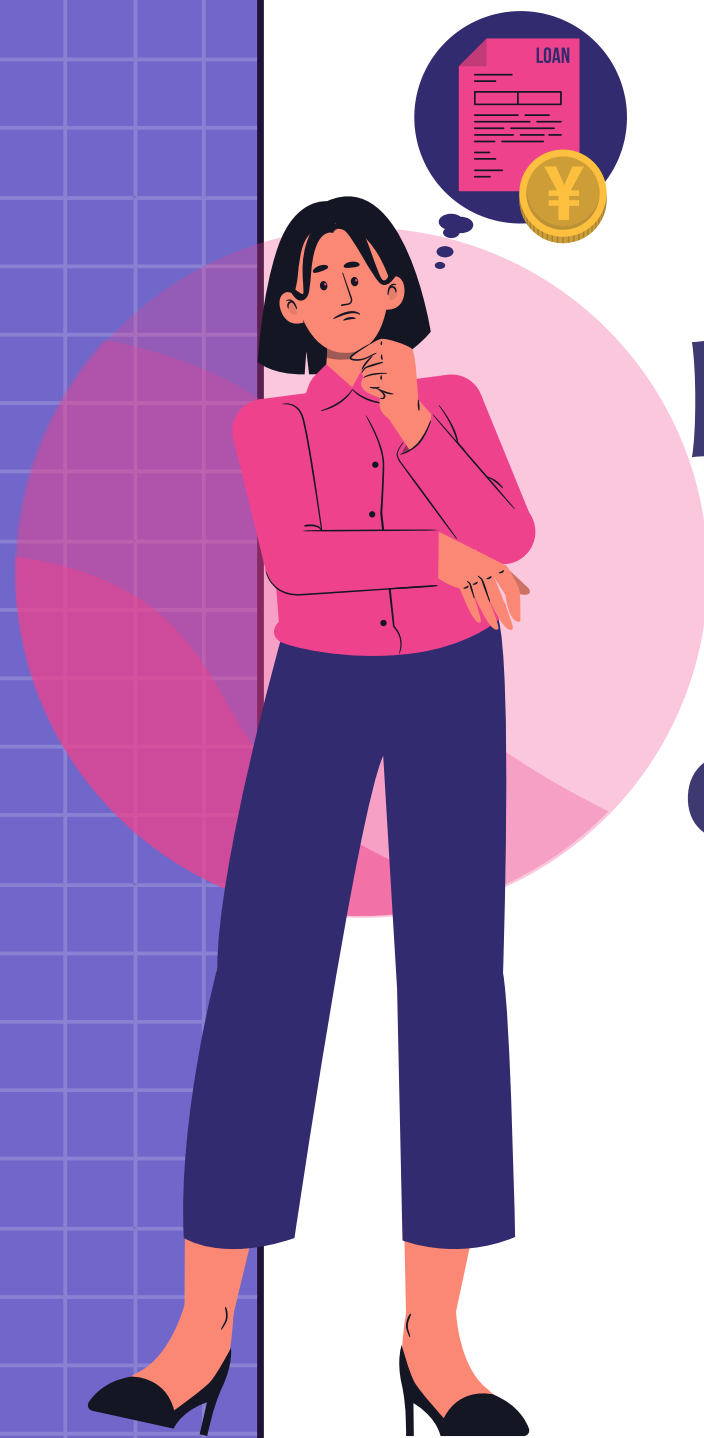


Como fazer essa pesquisa?

- Princípios éticos de realização de pesquisa
- Técnicas e Instrumentos de coleta de dados
 - Qualitativas e quantitativas
 - Observações e relatos
 - Requisitos



**Qual a primeira
palavra que vem à sua
mente quando pensa
em serviços públicos?**





UX e serviços públicos digitais

Será que você pensou em burocracia?
Será que pensou em ineficiência?
Será que pensou em perda de tempo?

UX e serviços públicos digitais

1. Uma área de estudo multidisciplinar que tem como objetivo ajudar as pessoas a resolver seus problemas com um olhar centrado no usuário e suas expectativas.
2. Levando em conta a praticabilidade e viabilidade das soluções.



UX e serviços públicos digitais

1. De que maneira podemos transformar a relação do cidadão com o estado?
2. Como podemos desenvolver projetos que aumentem a percepção de valor dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos ofertados?



UX e serviços públicos digitais

1. De que maneira podemos transformar a relação do cidadão com o estado?
2. Como podemos desenvolver projetos que aumentem a percepção de valor dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos ofertados?



Íris Lab Gov

- 1. Linguagem Simples
- 2. Direito Visual
- 3. Design Participativo



@irislabgov



Obrigada!



E-mail

georgia@virtual.ufc.br

Íris Lab Gov

[@irislabgov](https://twitter.com/irislabgov)

Célula Multimídia UFC

[@celulamultimedia](https://twitter.com/celulamultimedia)

PREENCHA A AVALIAÇÃO!

- Ao final do webinar você vai receber um pedido de avaliação dos palestrantes, que será enviado amanhã no email de agradecimento.
- Dê o seu feedback para sabermos que você gostou e para podermos melhorar sempre!