

UX - EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM AMBIENTES DIGITAIS

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | AVALIAÇÃO INICIAL PARA DEFINIÇÃO DO ESCOPO

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | MAPEAMENTO E IMERSÃO NO PROBLEMA

Esta etapa consiste em realizar o mapeamento atual da solução e aprofundamento dos potenciais pontos de melhoria de usabilidade da solução atual. Realizando as seguintes ações, quando aplicáveis:

- Definição da Persona;
- Levantamento dos principais pontos de contato com a tecnologia;
- Identificação do fluxo atual do processo e jornada do cliente;
- Entrevista guiada com potenciais usuários da tecnologia com a finalidade de obtenção de reações durante o uso;
- *Bechmarking*;
- Levantamento dos principais pontos de melhoria ou problemas de usabilidade;
- Definição das métricas de avaliação da experiência do usuário;

ENTREGA ETAPA 02: Relatório contendo o conteúdo dos itens aplicáveis como definição da persona, fluxo atual do processo e pontos de melhoria na usabilidade baseados nas reações de usuários reais da tecnologia a ser aperfeiçoada, pesquisa de *benchmarking*, etc. (quando houver).

ETAPA 03 | DESIGN DE INTERFACE DO AMBIENTE DIGITAL - EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Realizar consultoria para desenvolvimento da interface de plataforma digital, portais *web*, *hotsites* ou ambiente on-line para interação com clientes observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Prototipação
 - Definição da técnica/nível de fidelidade (*Sketches*, *Mockups*, *Wireframes* estáticos ou Protótipos Navegáveis)
 - Estratégia de interface
- Avaliação de Interface/ testes de usabilidade
- Programação Visual
 - Levantamento de referências com os empreendedores / Pesquisa conceitual/estética
 - Produção dos layouts (PNG, JPG, PDF ou outra ferramenta)
 - Elementos visuais para o desenvolvimento (ícones, especificação de cores, fontes, *assets*)

ENTREGA ETAPA 03: Documentação para desenvolvedores contendo todas as informações necessárias para aplicação das alterações nas plataformas digitais bem como as imagens em arquivos tanto editáveis quanto prontos para inclusão nos

ambientes digitais (*Wireframes* e layouts) e/ou Relatório Final com os aspectos técnicos do projeto desenvolvido (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); e evidências das melhorias na experiência do usuários, de acordo com as métricas estabelecidas. Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

O estudo da experiência do usuário (UX) por meio do design da interface com os usuários de plataformas digitais visa melhorar a usabilidade, interação com produtos e serviços, o relacionamento das empresas e os artefatos interativos que elas utilizam no ambiente digital.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Design Front-End e UX

15. Pré-diagnóstico

DIAGNÓSTICO DE MATURIDADE DIGITAL

1. Empreendedor:
 - a) É da geração de “nativos digitais”?
 - b) A formação é em tecnologia digital ou área fim?
 - c) Realizou algum curso sobre e-commerce ou redes sociais?
 - d) Faz reuniões via Skype ou Google Hangouts?
2. Empresa:
 - a) Utiliza computadores, tablets e smartphones na operação?
 - b) Sua empresa usa software de gestão? Utiliza adequadamente?
 - c) Tem conexão internet? Wi-Fi? Banda larga?
 - d) Tem hábito de realizar backups?
 - e) Utiliza Nota Fiscal Eletrônica (NFE)?
3. Negócio/objetivos:
 - a) O negócio é de base tecnológica?
 - b) Produto: bem ou serviço?
 - c) Trata-se de uma venda consultiva ou transacional (por impulso)?
 - d) Como mede (ou vai medir) os resultados dos canais digitais?
 - e) Quais os meios de pagamento que utiliza?
4. Relacionamento:
 - a) Tem o cadastro de todos os clientes (CRM)? Incluindo e-mail? Com histórico de vendas?
 - b) Costuma enviar newsletter para seu cliente?
 - c) Recebe pedidos por e-mail frequentemente?
5. Institucional:
 - a) Empresa possui site?
 - b) Você acompanha a quantidade de visitas do seu site?
 - c) Quem desenvolveu o site – um terceiro ou a própria empresa?
 - d) Quem cuida da hospedagem – Tecnologia da Informação (TI) da empresa, terceiro ou o empreendedor?
6. Mídias sociais:
 - a) Em quais mídias sociais sua empresa está presente (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest)?
 - b) Está no Facebook como (fanpage ou perfil)?
 - c) Possui blog?
 - d) Qual a frequência de publicação nesses canais?
 - e) Qual o tamanho da audiência (quantidade de fãs, seguidores, visitas ao blog)?
 - f) Quem cuida? Sua empresa mesmo é responsável pelas fotos e produção dos textos (profissional da empresa, terceiro ou o empreendedor)?
7. Publicidade on-line:
 - a) A empresa tem verba destinada para marketing digital?
 - b) Investe em anúncios em mecanismos de busca (Google e outros)?
 - c) Investe em anúncios/post em redes sociais (Facebook Ads, Instagram ou blog)?
 - d) Investe em anúncios em sites ou portais (UOL, UAI etc.)?
 - e) Quem cuida (profissional da empresa, terceiro ou o empreendedor)?
8. Pré-venda e venda on-line:

- a) Divulgou algum produto (portais ou serviços) em portais (marketplace) – Mercado Livre, GetNinjas?
- b) Atende via WhatsApp? Já fechou negócio por esse canal?
- c) Atende via fanpage do Facebook? Já fechou negócio por esse canal?
- d) Tem loja virtual?

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais;
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

VEDAÇÕES

- Aquisições ou pagamentos de material promocional, fotografias profissionais de produtos, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas / sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (ads);
- Integração com serviços de terceiros (ex: integração da área de cliente com softwares de gestão);
- Desenvolvimento de sistemas web ou customização avançada de ferramentas;
- Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc);
- Desenvolvimento de intranets e extranets;

- Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;
- Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;
- Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais;
- Manutenção do site posteriormente ao seu desenvolvimento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	26/02/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Experiência-do-Usuário-em-Ambientes-Digitais-DS24002-1.pdf	
2	13/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Experiência-do-Usuário-em-Ambientes-Digitais-DS24002-2.pdf	Coordenação Sebraetec
3	31/08/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/09/UX-Experiência-do-Usuário-em-Ambientes-Digitais-DS24002-3.pdf	Maíra Santana Marijara Leal