

DESIGN SPRINT

CONECTA-TCU

10/07/2018

Sumário

De onde viemos	3
Resultados	3
Feedbacks	4
Próximos Passos	4
Conclusão	5

De onde viemos

Começamos o Design Sprint com o desafio de criar um sistema de consulta e/ou respostas de comunicações, processos, acórdãos e determinações, entre o TCU e as Unidades Jurisdicionadas (UJs), baseados nos problemas identificados por meio de contatos constantes com essas UJs - e necessidades internas do Tribunal de Contas da União. Nesse cenário, precisávamos entender melhor os perfis dos usuários externos e tínhamos 3 hipóteses de como poderíamos ajudá-los a: 1) Se comunicar com o TCU através de um sistema centralizado, 2) Obter informações pertinentes à UJ sobre processos, determinações e acórdãos emitidos pelo TCU de forma mais rápida e transparente e 3) Obter feedback sobre suas comunicações enviadas ao TCU.

Resultados

No final do Sprint, conseguimos estruturar o sistema e aprofundar nossa compreensão do problema e as necessidades dos usuários. Conseguimos também validar nossas hipóteses e como problema principal para as UJs é que elas não possuem um meio rápido e fácil para encontrar o que o TCU demanda nem para se comunicarem entre si de maneira eficiente.

Nós realizamos entrevistas com os especialistas de algumas UJs, com auditores do TCU e analisamos alguns sistemas que solucionam parcialmente a nossa problemática principal e assim, foi projetada a solução. Com o objetivo de aperfeiçoar o funcionamento da Administração Pública em prol da sociedade por meio da integração dos órgãos de controle e o cidadão, foi desenvolvido um protótipo e validado com alguns usuários.

Feedbacks

- Atenção à acessibilidade, como tamanho de fontes e utilização de cores nos gráficos;
- A tela inicial do sistema facilitou o acesso aos objetos e foi bem aceita pelos usuários;
- O layout foi elogiado por sua clareza e simplicidade;
- As categorizações (tags) devem ser revistas, pois alguns usuários não entenderam seu propósito, embora, após explicação todos perceberam o benefício do seu uso, visto que facilitaria a identificação de alguns objetos;
- As ações de solicitar prazo, informar cumprimento e solicitar esclarecimentos foram assertivas entre todos os usuários;
- A representação de linha do tempo para demonstrar o andamento do processo foi bastante elogiada pelos usuários, pois apresenta de uma maneira rápida e clara as principais fases do processo;
- É necessário evoluir o modo como os alertas de acompanhamento de comunicações são representados.

Próximos passos

- Otimizar o modo de busca por acórdãos, determinações, processos e comunicações, permitindo uma busca textual ampla em todos os campos de metadados e por relevância;
- Evoluir a representação do estado em que se encontra o processo de resposta à determinação;
- Permitir o envio da informação de atendimento em lote e/ou o atendimento parcial da determinação;
- Adequar a tela inicial de acordo com as necessidades de cada perfil do sistema;

Conclusão

Utilizando o Design Sprint foi possível pensar, desenvolver e projetar soluções em um curtíssimo espaço de tempo com esforço mútuo de todos os envolvidos. O contato direto com os usuários externos do sistema foi decisivo para entender suas necessidades, ouvindo as suas dores e projetando o sistema juntos. As perguntas do Sprint, nos ajudaram a nortear o processo de criação de um protótipo bem coerente com a realidade dos órgãos, disponibilizando as informações tão necessárias pelas UJs de forma útil e acessível, tornando possível o envio de solicitações via sistema, além de informar ao usuário de maneira fácil e rápida o andamento de determinações. O processo do Sprint nos permitiu integrar, colaborar e compartilhar ideias de uma maneira ímpar e que foi muito importante para nós participantes.