

[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Marcos Almeida · [Follow](#)

Oct 4, 2019 · 7 min read



# Melhorando a eficiência do acompanhamento legislativo — um estudo de caso de UX



Parlamentares reunidos no Congresso Nacional

## Contextualização

É muito comum ouvir que os parlamentares brasileiros pouco trabalham, vivem viajando ou em recessos intermináveis, porém, somente no ano de 2018 produziram mais de 13 mil proposições legislativas.

Acompanhar o andamento de cada uma dessas matérias e suas movimentações entre as comissões e votações, parece ser algo muito complicado para qualquer órgão público ou empresa privada. No mesmo ano, por exemplo, o Tribunal de Contas da União — TCU, começou a acompanhar 600 dessas matérias, que impactam de forma direta ou indireta os seus interesses.

## Desafio

O desafio é entender como os usuários realizam a busca e triagem dessas matérias,



[Open in app](#)[Get started](#)

que serão acompanhadas pelo tribunal. Além da quantidade de matérias que são publicadas diariamente, os seguintes fatores agravam o processo:

- A busca manual pode ocasionar a não captura de proposições que deveriam ser acompanhadas.
- A análise e identificação das proposições de interesse são processos que demandam muito tempo do usuário, que busca por termos ou palavras chave no texto da ementa ou no seu inteiro teor.
- Em alguns momentos as casas (Câmara e Senado) "ocultam" proposições de suas bases, dificultando a identificação daquelas de interesse.

## Objetivo

1. Garantir a captura das proposições de maneira mais rápida e completa.
2. Facilitar a identificação de matérias que possivelmente sejam de interesse.
3. Alertar quando da ausência, falha ou não captura de proposições.

## Proposta

Entender o processo de busca e triagem realizado pelo usuário de forma detalhada, buscando uma forma de automatizar tais ações.

Isto fará com que o usuário dedique seu tempo para analisar o conteúdo das proposições de interesse, aumentando sua produtividade e minimizando o risco de não capturar alguma matéria.

## Meu papel

Eu trabalhei neste projeto como designer de UX. O restante do time era composto por 3 desenvolvedores e um P.O. (Product Owner).

## Processo

Comecei o processo com uma pesquisa de campo. Queria ver na prática como era a rotina e as dores que o usuário sentia ao realizar as atividades. Durante as fases



[Open in app](#)[Get started](#)

PESQUISA

PRIORIZAÇÃO

IDEAÇÃO

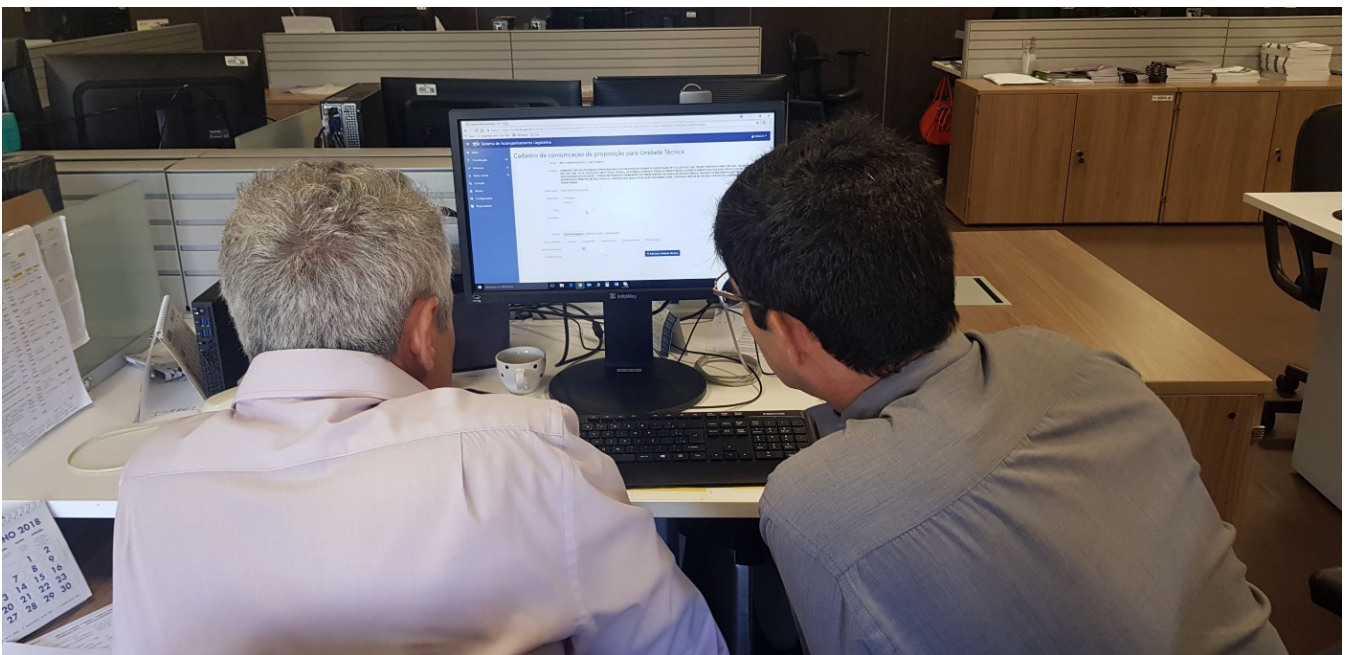
PROTOTIPAÇÃO

VALIDAÇÃO

## Pesquisa

### Sombra do usuário

Para entender o processo de trabalho do usuário e conhecer suas dores, eu resolvi acompanhar todos os passos e interações do usuário no seu dia-a-dia. Separei um dia inteiro e como uma verdadeira sombra, me sentei logo atrás do usuário e anotava todos os insights possíveis.



Usuários fazendo a análise e seleção das proposições de interesse

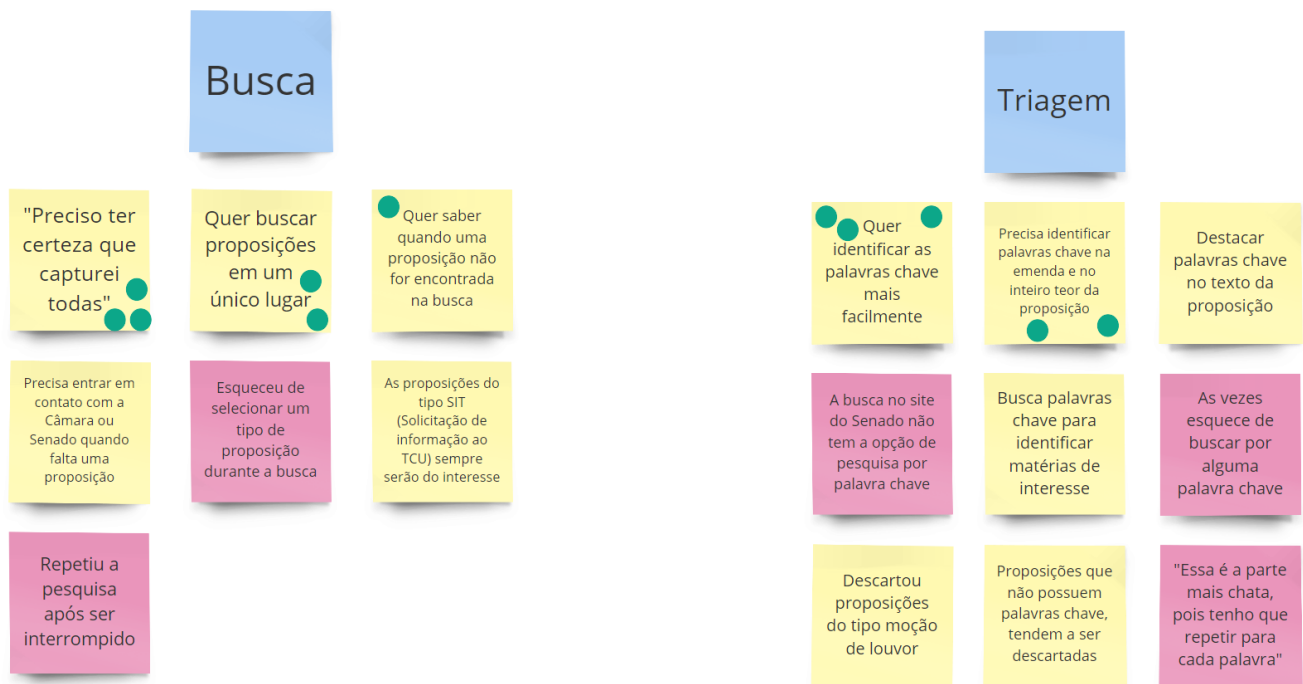
Durante cada clique em tela, com o objetivo de buscar e filtrar as proposições mais relevantes, pude entender melhor as dores vividas pelo usuário. Percebi que distrações causadas pelo telefone ou colegas de sala, comprometiam este processo, que teve que ser reiniciado algumas vezes.

Após um dia de observações, muitos insights e problemas foram obtidos.



[Open in app](#)[Get started](#)

Os achados foram agrupados em 2 categorias baseadas no objetivo do projeto: Busca e Triagem. Ao serem organizados no mapa de afinidade, tive um melhor entendimento dos reais problemas e necessidades em cada etapa destes processos.



Insight e problemas agrupados no Mapa de Afinidade

Este estudo me abriu os olhos para os 5 problemas que eu deveria focar:

- O usuário não quer ter que realizar a busca em mais de um site.
- Precisa ter certeza que conseguiu capturar TODAS as proposições.
- Tem dificuldade em saber se está faltando alguma proposição.
- Não quer repetir a busca a cada palavra chave.
- Tem dificuldade em encontrar as palavras chave no texto.

## Ideação

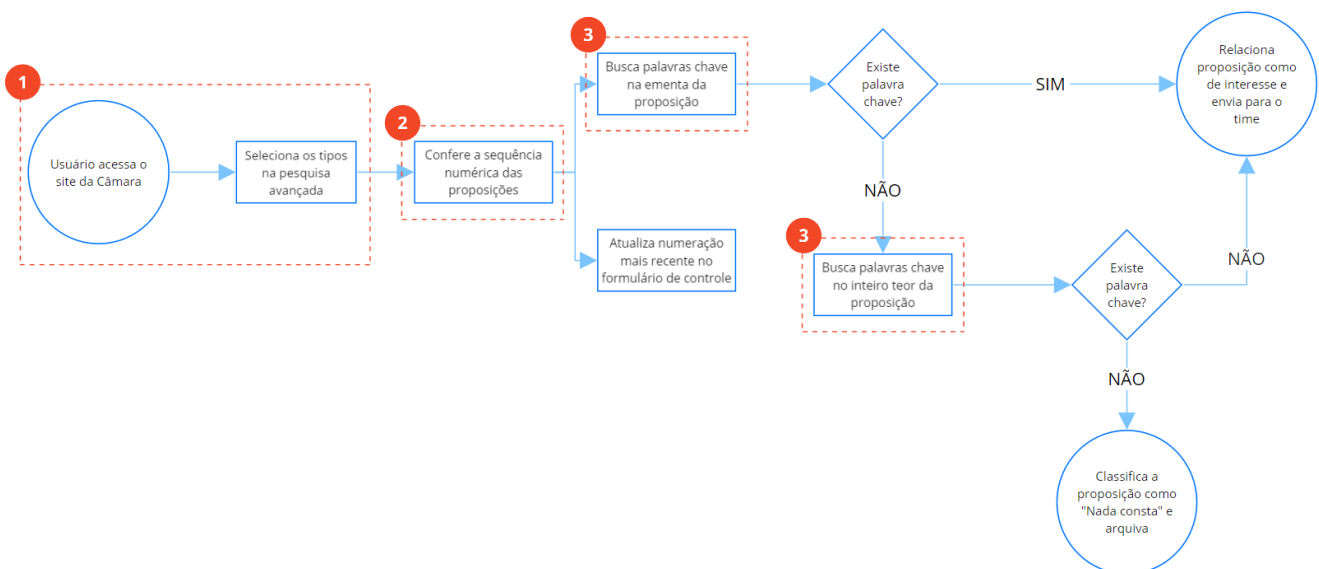
### Fluxo da tarefa




[Open in app](#)
[Get started](#)

foquei os esforços para propor uma solução.

1. Quando o usuário inicia a busca, ele precisa selecionar apenas os tipos de proposições relevantes para o tribunal, tendo que repetir esse processo nos dois sites (Câmara e Senado), diariamente. Eventualmente, o usuário esquece de selecionar um tipo, deixando de capturar alguma proposição.
2. Quando o site apresenta a lista de proposições, baseada na seleção de tipos, o usuário analisa se a sequência numérica das proposições é obedecida, seguindo a última numeração obtida na última pesquisa. Todo esse controle é realizado em uma planilha onde são lançados os últimos números.
3. Com todas as proposições capturadas, o usuário realiza buscas de palavras chave na ementa da proposição e no seu inteiro teor. São várias as palavras que, se encontradas no texto, ajudam o usuário a triar aquelas que poderão ser do interesse do tribunal. Ele precisa repetir a busca a cada nova palavra, correndo o risco de esquecer de procurar por alguma, impedindo a identificação de proposições importantes.



## Ideias no papel

Com base nas dores estabelecidas, eu desenhei uma solução que ofereceria mais facilidade e tempo para o usuário analisar o conteúdo das proposições. Olhei para cada um dos problemas e tentei desenhar uma solução que encaixasse nos objetivos

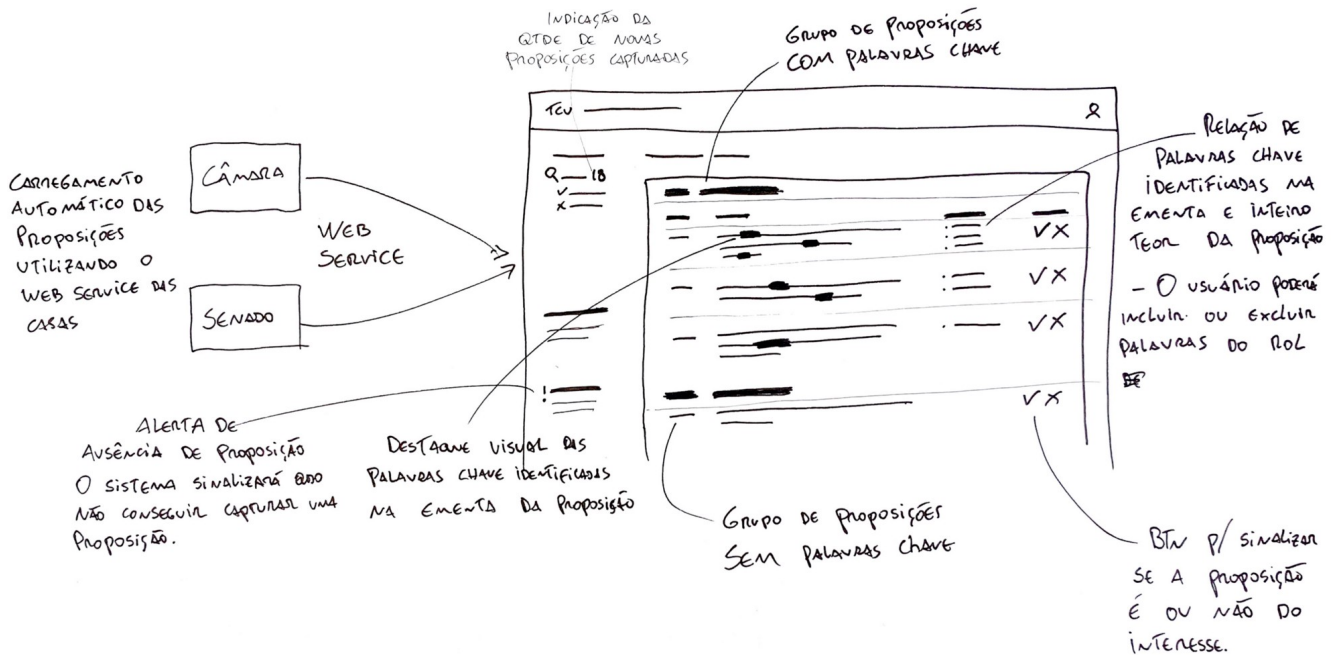






Open in app

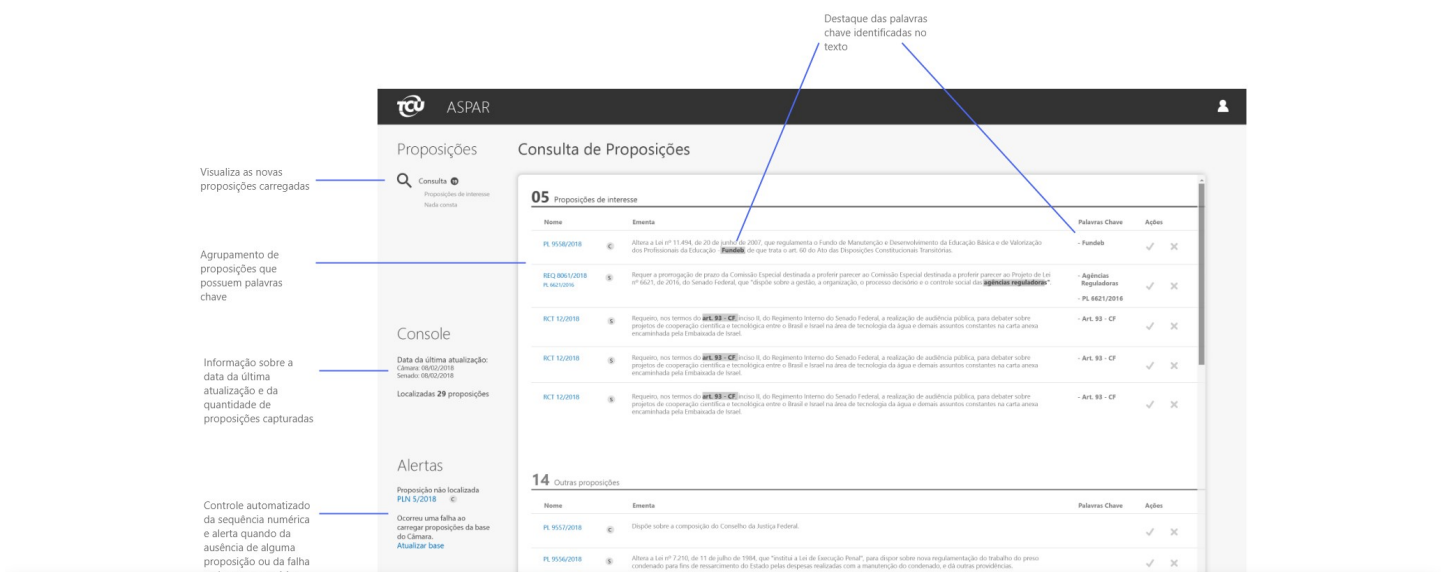
Get started



## Prototipação

### Protótipo

Depois de algumas iterações com o modelo rascunhado, precisava validar se as idéias realmente trariam valor para o usuário e se facilitariam sua vida no dia-a-dia. Para isso desenhei um protótipo em baixa fidelidade, que seria validado na sequência.



[Open in app](#)[Get started](#)

## Teste de usabilidade

Para validar a ideia resolvi aplicar um teste de usabilidade com os usuários. Criei o roteiro de teste e selecionei as tarefas que o usuário deveria realizar.

Com o teste queria entender se o usuário seria capaz de identificar mais facilmente as proposições de interesse e se a solução conseguiria diminuir o tempo necessário para concluir as tarefas ligadas ao processo.

O resultado do teste nos trouxe alguns feedbacks importantes com pontos que preocupavam o usuário e que merecem atenção.

- Todos os usuários conseguiram concluir as tarefas, sem confusão ou erros.
- Buscar as proposições de forma automática trouxe um ganho em eficiência e produtividade, pois o tempo gasto para buscar as proposições manualmente, agora pode ser dedicado à análise e triagem.
- O usuário mostrou preocupação quanto a garantia de que a busca conseguiu capturar TODAS as proposições protocoladas no dia anterior, embora o sistema sinalizasse eventuais falhas no carregamento.
- O destaque das palavras chave foi claro e ajudou o usuário na seleção das proposições de interesse, porém, não ficou claro se o sistema também estava destacando no inteiro teor.

## Conclusão

Após a pesquisa com o usuário, análise e teste do desenho da solução, pude validar as ideias que surgiram e perceber que o sistema trará ganhos significantes para o usuário, atingindo os objetivos traçados no início do projeto.

### Garantir a captura das proposições de maneira mais rápida e completa

Embora o desejo do usuário fosse buscar as proposições em apenas um lugar, a necessidade identificada demonstrou que a busca automática pelo sistema, ofereceria maiores vantagens.



[Open in app](#)[Get started](#)

solução pensada para facilitar a identificação, foi separar as proposições que possuem palavras chave destacadas daquelas que não possuem.

### **Alertar quando da ausência, falha ou não captura de proposições**

Para garantir que TODAS as proposições disponibilizadas pelas casas foram capturadas pelo sistema, o sistema fará a busca automática pelas proposições e controlará a numeração, alertando o usuário quando houver falha de conexão com o web service das casas ou quando faltar alguma numeração na sequência de proposições.

### **O que aprendi**

Este foi um dos primeiros projetos que assumi no TCU e talvez por isso, tenha sido um dos mais desafiadores até o momento. O maior dos desafios foi convencer que o processo daria resultado e que seria benéfico a todo o time. A cada etapa, consegui mostrar para o time os achados e com isso dar a segurança que estávamos no caminho correto.

Também consegui perceber que o usuário nem sempre sabe o que ele quer, ou melhor dizendo, o que ele PRECISA. Isso me fez lembrar daquela frase de Henry Ford:

*“If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses.” Henry Ford.*

Os usuários pediram que a busca fosse realizada em apenas um lugar. Isso resolveria uma de suas dores, mas será que essa seria a melhor forma de resolvê-la? Quando apresentamos a solução de busca automática eles se apaixonaram. Viram que conseguimos captar a real necessidade do usuário.

Olhar para o usuário e conseguir superar suas expectativas, rendeu a este projeto o prêmio Reconhe-ser 2018, que valoriza as melhores ideias inovadoras dentro do tribunal.





[Open in app](#)[Get started](#)

Time e clientes recebendo o prêmio Reconhe-ser 2018 das mãos do Presidente do TCU, Raimundo Carreiro

## Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter



