



RELATÓRIO IMERSIVO

Projeto Sucupira 2.0

Tanyele Rodrigues

Analista de DT

RNP

Abril/2020

SUMÁRIO

OBJETIVO DO RELATÓRIO	4
PROPOSTA DO PROJETO	5
OBJETIVOS DO PROJETO	5
PERFIL DAS UNIVERSIDADES	6
STAKEHOLDERS	7
METODOLOGIA	7
VISITAS: APLICAÇÃO METODOLÓGICA	10
RESULTADO QUANTITATIVO DE DORES	11
MACROS DORES	12
MICROS DORES	13
RESULTADO QUANTITATIVO DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES DESEJÁVEIS	16
MACRO SOLUÇÕES DESEJÁVEIS	17
MICROS SOLUÇÕES DESEJÁVEIS	18
PROPOSTA DE VALOR	20
CONSOLIDADO POR PERSONA	21
DIAGNÓSTICO DA IMERSÃO COM AS IES	24
RECOMENDAÇÕES GERAIS	26
PRÓXIMOS PASSOS	26
CONCLUSÕES	27
ANEXOS:	27

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Proposta de escopo. Fonte: Apresentação de Acompanhamento do projeto.	5
Figura 2: Objetivos SMART	6
Figura 3: Resumo das visitas do projeto (2019 - 2020)	7
Figura 4: Canvas Proposta de Valor. Fonte: Osterwalder, A. et. al. Value Proposition Design – Como Construir Propostas de Valor Inovadoras. HSM Editora, 2014.	8
Figura 5: Adaptação do Duplo Diamante Design Thinking (RODRIGUES, T. C. O., 2020)	9
Figura 6: Base da solução inovadora. Fonte: Coletivo Mola (2016).	10
Figura 7: Framework Persona Pró-reitoria (2020)	22
Figura 8: Framework Persona Coordenador (2020).	23
Figura 9: Framework Persona Secretario (2020).	24
Figura 10: Próximos passos. Fonte: Apresentação para IES (2019)	27

INDICE DE TABELAS

Tabela 1: Resultado quantidade de dores da Pesquisa de Meio-Termo (2019).	12
Tabela 2: Resultado da consolidação dos Canvas de Proposta de Valor (2019).	12
Tabela 3: Resultado da consolidação de Macros dores da pesquisa (2020).	13
Tabela 4: Resultado de quantidade de soluções desejáveis da Pesquisa de Meio-Termo (2019).	16
Tabela 5: Resultado da consolidação de Macros soluções desejáveis da pesquisa (2020)	17
Tabela 6: Comparativo Macro de dores e soluções desejáveis (2020).	21

OBJETIVOS DO RELATÓRIO

Trata-se da transformação de dados obtidos nas interações com as Instituições de Ensino Superior em informações de valor agregado para a tomada de decisão sobre consecução do projeto piloto Sucupira 2.0.

Diante da robusta quantidade de material desenvolvido ao longo do final de 2019 e março/2020 a respeito das percepções e experiências dos usuários da plataforma, a metodologia do Design Thinking e ferramentas ágeis foram utilizadas na consolidação dos dados coletados a fim de demonstrar qualitativa e quantitativamente as dores no uso com o sistema Capes, as necessidades e as co criações de propostas de soluções desejáveis inovadoras e pontuais para tornar-se insumo e direcionamento para os próximos passos do projeto.

O relatório possui contextualização do projeto, proposta de execução, objetivos para alcance, metodologias e aplicações, resultados numéricos e qualitativos com exploração de problemas e melhorias, proposta de valor, consolidação pormenorizada dos perfis e suas contribuições, bem como soluções desejáveis recomendadas, justificativas de cumprimento de desejo e prazos, diagnóstico, recomendações, próximos passos e conclusões a cerca do obtido no processo até aqui desenvolvido.

PROPOSTA DO PROJETO

O projeto Sucupira 2.0 surgiu da empatia da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) com as IES que são usuárias da plataforma e que constantemente possuem dúvidas e indiretamente propõe melhorias no sistema. Logo, a proposta do projeto é tornar o modelo 2.0 em Sistema de Gestão Estratégica da Informação.

Os objetivos macro do escopo de atuação foram decididos em 2019 conforme abaixo:

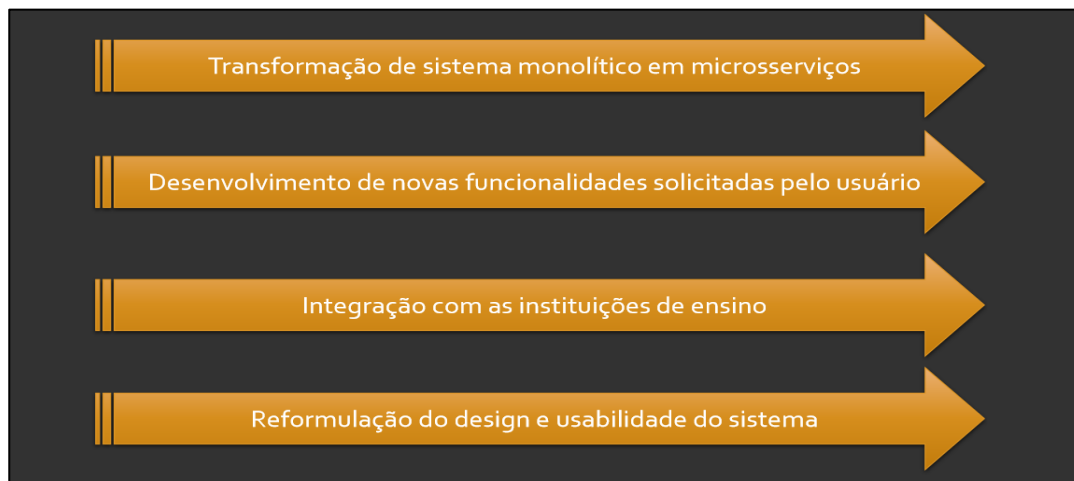


Figura 1: Proposta de escopo. Fonte: Apresentação de Acompanhamento do projeto.

Ao desmembrar o escopo acima, o Sucupira 2.0 quer se tornar um sistema com:

1. Maior interatividade do usuário;
2. Maior usabilidade com novo layout;
3. Maior integração de outros sistemas institucionais;
4. Melhorias contínuas;
5. Arquitetura de desacoplamento das relações entre sistemas;
6. Isolamento de falhas;
7. Micros serviços;
8. Uso de nuvem.

OBJETIVOS DO PROJETO

As metas do projeto devem abranger objetivos específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais para garantir excelência na resolução das demandas dos usuários em detrimento de benefícios futuros para todos os stakeholders envolvidos.

Baseado na Gestão de Projetos, o Sucupira deve atender as seguintes premissas de execução:

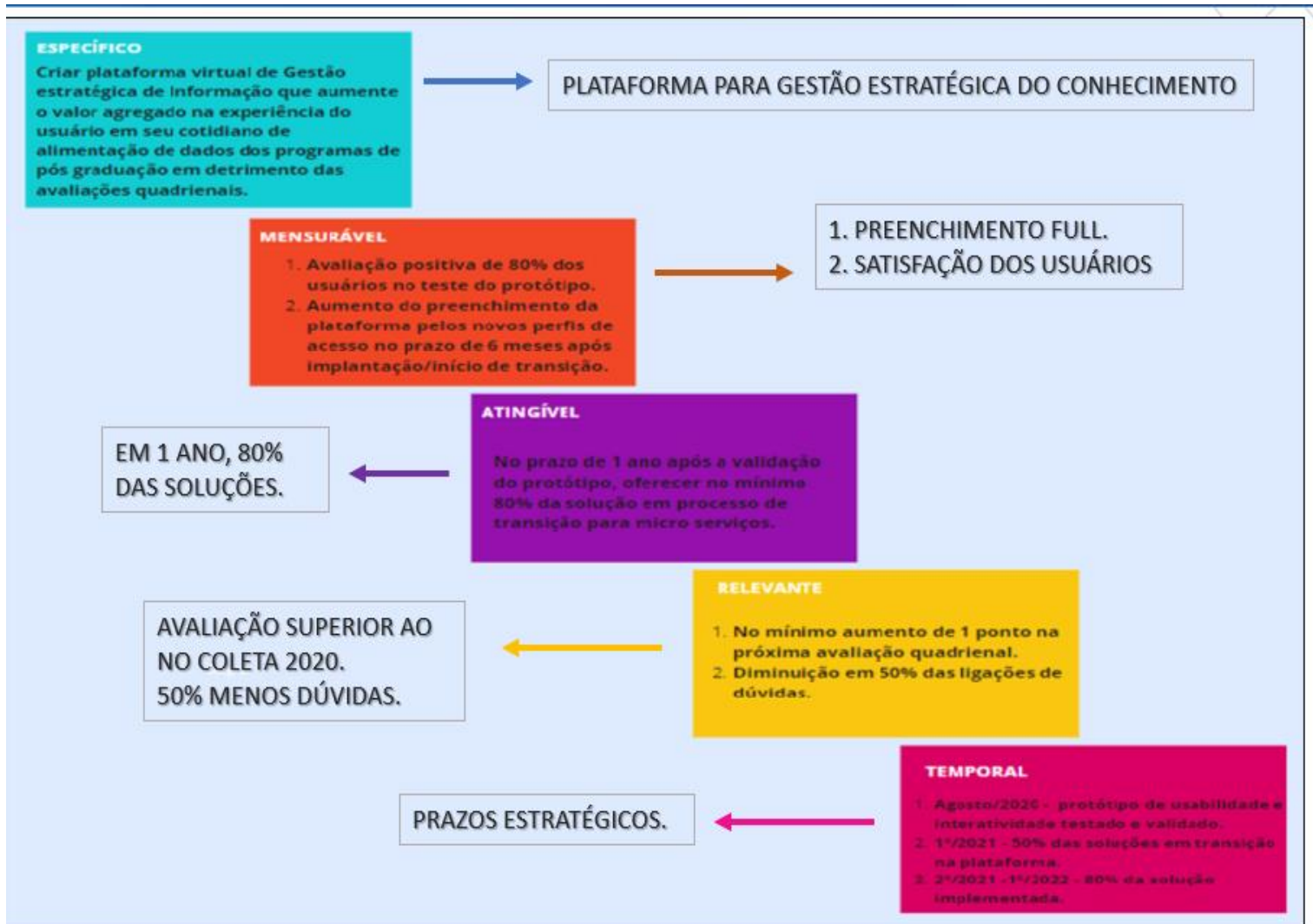


Figura 2: Objetivos SMART.

PERFIL DAS UNIVERSIDADES

Para a realização do projeto piloto da Sucupira 2.0 houve a Pesquisa de Meio-Termo em 2019 que auxiliou na escolha das universidades que, primeiramente se disponibilizaram e que em segundo lugar atendessem alguns critérios da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e Diretoria de Avaliação (DAV) da Capes.

Diante da análise, as universidades escolhidas foram: Universidades Federais de Santa Maria, Pelotas, Goiás, Mato Grosso, São Paulo, Universidade Estadual Paulista e Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

O quadro abaixo é o resumo das visitas especificando estado, data, quantidade de pessoas envolvidas das IES, Capes, Rede Nacional de Pesquisa (RNP) e Ministério da Educação (MEC/Conecti), além de módulos de destaque nas visitas e metodologia de pesquisa.

Desde já, vale acrescentar que outras funcionalidades da plataforma foram levantadas em destaque: Lattes, Relatórios e Acessos, mas esses serão abordados a posteriori.

UFMS	UFPEL	UFG	UNESP	UNIFESP	UNILAB	UFMT
<p>Estado: Rio Grande do Sul Data: 2 e 3/12/2019. Equipe: 7 pessoas. Entrevistados: 10 colaboradores (em média). Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Docente; 3. Turma. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade; 2. Canvas de Proposta de Valor.</p>	<p>Estado: Rio Grande do Sul Data: 5 e 6/12/2019. Equipe: 6 pessoas. Entrevistados: 10 colaboradores (em média). Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Docente; 3. Turma; 4. Projeto de Pesquisa. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade; 2. Canvas de Proposta de Valor.</p>	<p>Estado: Goiás Data: 11 e 12/12/2019. Equipe: 11 pessoas. Entrevistados: 10 colaboradores (em média). Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Docente. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade; 2. Canvas de Proposta de Valor.</p>	<p>Estado: São Paulo Data: 17 e 18/12/2019. Equipe: 8 pessoas. Entrevistados: 10 colaboradores (em média). Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Docente; 3. Turma. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade. 2. Canvas de Proposta de Valor.</p>	<p>Estado: São Paulo Data: 3 a 5/3/2020. Equipe: 7 pessoas. Entrevistados: 17 colaboradores. Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Docente; 3. Turma; 4. Projeto de Pesquisa. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade. 2. Workshop de Design Thinking 2.0.</p>	<p>Estado: Fortaleza Data: 9 a 12/3/2020. Equipe: 7 pessoas. Entrevistados: 10 colaboradores (em média). Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Egresso; 3. Docente; 4. Domínio Público. Metodologia: 1. Entrevista em profundidade; 2. Workshop de Design Thinking 2.0.</p>	<p>Estado: Mato Grosso Data: - Equipe: 3 pessoas. Entrevistados: 15 colaboradores. Módulos de destaque: 1. Discente; 2. Egresso; 3. Docente; 4. Turma. Metodologia: 1. Google Forms; 2. MConf (TI).</p>

Figura 3: Resumo das visitas do projeto (2019 - 2020).

STAKEHOLDERS

A nomenclatura “stakeholder” significa, em livre tradução, “envolvidos”, isto é, agentes ou partes envolvidas no contexto do projeto.

Na proposta da Sucupira 2.0 os agentes são:

1. IES Brasileiras.
2. Capes:
 - a. DAV;
 - b. DTI.
3. RNP:
 - a. Diretoria Adjunta de Gestão de Soluções (DagSol);
 - b. Vuval (empresa terceirizada de Gino Rodrigues).
4. MEC.
5. Outros possíveis envolvidos ou impactados pelo projeto são: CNPq e Agências de Fomento.

Os perfis entrevistados na pesquisa são de usuários da Sucupira em qualquer nível de contato: Reitores, pró-reitores, coordenadores de programa de pós graduação (PPG), secretariado da reitoria e dos PPGs, docentes e área de Tecnologia da Informação (TI).

METODOLOGIA

O propósito da criação da Sucupira 2.0 é atender as necessidades dos usuários, por isso foi adotado o princípio de Inovação Aberta – times multidisciplinares trabalhando juntos aos colaboradores das

IES que estão em contínua interação com a plataforma, possibilitando a co-criação de soluções desejáveis, econômicas e tecnologicamente viáveis, por meio da criatividade, colaboração, empatia e abertura para abordagens inovadoras como Design Thinking e UX.

Para enriquecer a forma de contato com as IES, em 2019 foi realizada a Pesquisa de Meio-Termo com todas as universidades a respeito da experiência com a plataforma, cerca 50% das instituições responderam. O insumo gerado foi parte do processo de decisão em imergir mais no entendimento da interação com a plataforma de uma amostra dos usuários.

Logo, foi decidido a realização de 7 viagens onde a equipe envolvida estivesse inserida no contexto usuários. Diante disso, as metodologias escolhidas para captação de informações a cerca da experiência com a Sucupira foram a entrevista em profundidade, o Canvas de Proposta de Valor, demonstração de uso e Facilitação de Design Thinking.

A entrevista em profundidade baseia-se na escuta ativa ao entrevistado por meio de questionário estruturado com (ou sem) captação escrita e audiovisual do processo de comunicação, tende-se a ser feita individualmente e em ambiente sigiloso. Seu objetivo é a compreensão humanizada da experiência do usuário no uso da plataforma: dores, necessidades, questionamentos, dúvidas, ideias de solução etc.

O Canvas de Proposta de Valor é um *framework*¹ composto por campos em aberto para preenchimento (normalmente com post-its) e tende a ser feito em grupos baseado em discussão e consenso – é focado em solução.

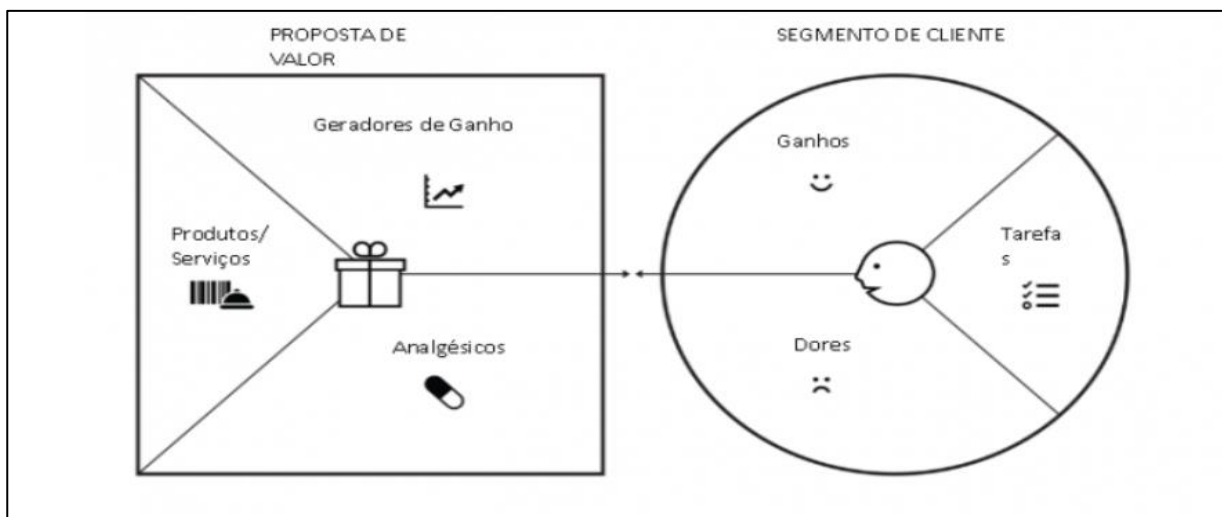


Figura 4: Canvas Proposta de Valor. Fonte: Osterwalder, A. et. al. Value Propostion Design – Como Construir Propostas de Valor Inovadoras. HSM Editora, 2014.

O segmento de cliente é destinado somente aos usuários e é o primeiro foco do preenchimento do canvas, onde ganhos, dores e tarefas devem ser pensados diante do presente e do futuro. No campo de ganhos inserem-se possibilidades de valor agregado às soluções desejáveis propostas diante da

¹ Framework é, em tradução livre, estrutura visual.

lista de dores (problemas/dificuldades) descritas no espaço reservado. Por fim, cabe a parte de tarefas listar as atividades exigidas para implementar as soluções desejáveis.

Do lado esquerdo, a Proposta de Valor é destinado para o stakeholder financiador, cuja a equipe multidisciplinar deve compatibilizar a demanda do cliente com as possibilidades de atuação – observando quais produtos/serviços serão criados, quais ganhos internos serão tidos e na impossibilidade atual de resolução total das dores, quais ações paliativas podem ser oferecidas de imediato. Assim, o cruzamento das informações gerará uma Proposta alinhada entre usuário e financiador, isto é, co-criação.

Ainda no processo de entendimento das dores cotidianas do uso da Sucupira e as soluções desejáveis possíveis que o usuário vislumbra, a abordagem do Design Thinking foi incluída no processo de pesquisa de campo.

Segundo Pinheiro e Alt (2013), o Design Thinking resgata valores essenciais do design e os utiliza em gestão de negócios, fazendo uso da cultura de inovação centrada no usuário. A abordagem se baseia na imersão do problema, ideação da solução e prototipação para alcance do Resultado de Excelência.

O centro da abordagem é a Empatia, Colaboração e Experimentação, premissas que valorizam a divergência de opiniões, escuta ativa e o processo de consenso orgânico e seguro – base da inovação centrada no ser humano.

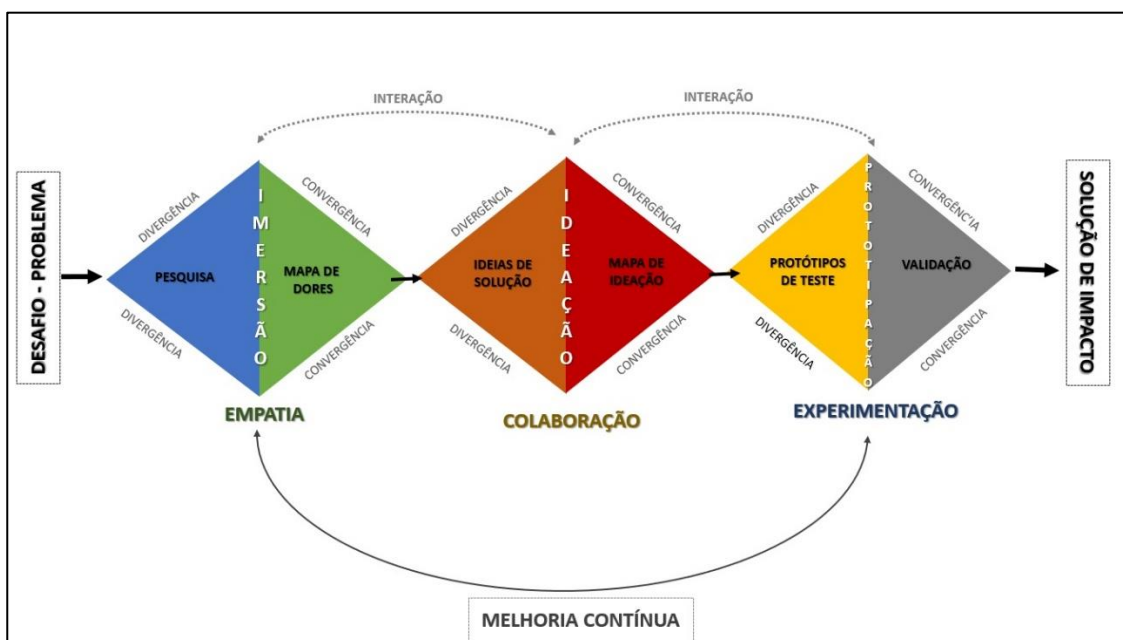


Figura 5: Adaptação do Duplo Diamante Design Thinking (RODRIGUES, T. C. O., 2020).

Sua base é a inovação como serviço/produto que agregue valor na experiência do cliente e altere seu comportamento. E por fim, a solução deve se conectar com três pilares de resultado: o desejável pelo cliente, a tecnologia e economia viáveis.

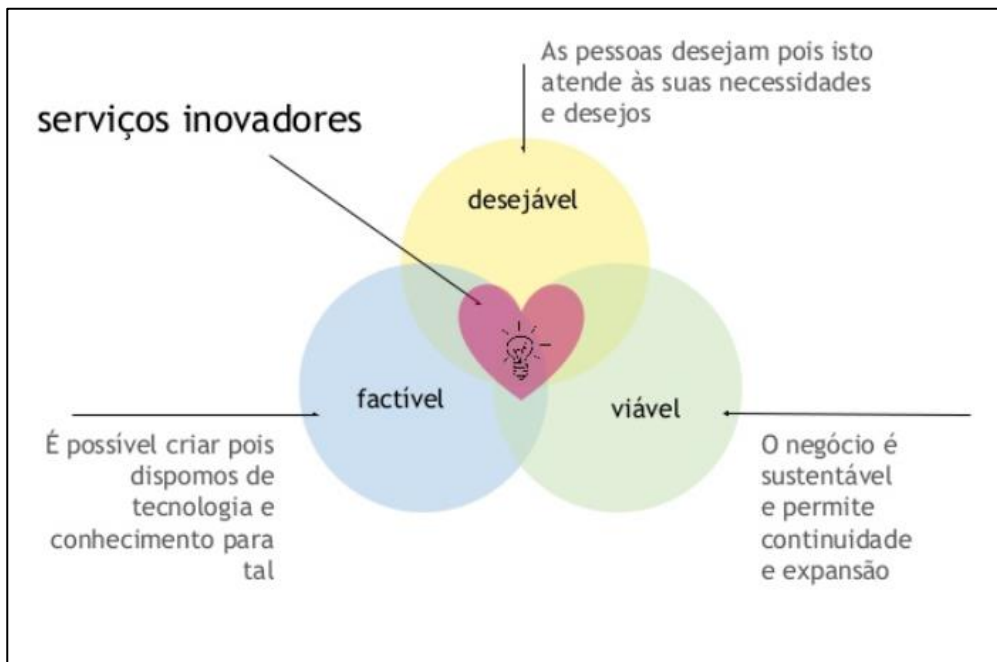


Figura 6: Base da solução inovadora. Fonte: Coletivo Mola (2016).

VISITAS: APLICAÇÃO METODOLÓGICA

Toda a metodologia escolhida foi utilizada de forma cadenciada, dividida e aplicada em dois dias por visita a IES. A agenda do dia iniciava-se com apresentação da proposta da visita pela DAV, divisão de entrevistadores e entrevistados para a entrevistas em profundidade, testes de demonstração de com amostras de usuários junto a DTI, reunião técnica com área de TI da IES com a DTI, aplicação do Canvas Proposta de Valor ou Workshop de Design Thinking 2.0 com todos os participantes envolvidos.

As entrevistas tinham como objetivo captar as seguintes percepções quanto ao uso da Sucupira:

1. Vantagem e desvantagem;
2. Facilidade e dificuldade;
3. Módulo(s) de maior e menor agrado;
4. Experiência geral;
5. Possíveis melhorias.

Os testes de demonstração de uso foram uma dinâmica prática de navegação pela plataforma para compreender a forma como o usuário interage, quais suas dificuldades, facilidades, dúvidas e ideias de solução. Já a reunião técnica com a área de TI teve o objetivo de conhecer a infraestrutura de

informação da universidade e compatibilidade de necessidades no processo de melhorias no projeto Sucupira 2.0.

As interações grupais aconteceram em dois formatos diferentes: nas primeiras quatro visitas (dezembro/2019) utilizou-se o Canvas Proposta de Valor na busca por consolidação de dores e soluções desejáveis dos usuários; nas visitas de março/2020, utilizou-se a Facilitação de Grupos de Design Thinking para vivência de imersão e ideação no problema e possíveis soluções desejáveis – nessa nova abordagem o processo de empatia, colaboração, experimentação e co-criação em inovação aberta foi intensificado pelo roteiro de atividades para pesquisa de dores e soluções desejáveis, priorização e categorização e, criação de mapa de ideação.

Uma nova realidade surgiu no final de março/2020, a disseminação do Covid-19, que exigiu na última IES a ser visitada, uma metodologia de interação diferente: uso de questionário virtual e reunião com TI da IES por meio de conferência virtual. Os resultados colhidos estão inseridos em toda a pesquisa, mesmo no entendimento das limitações da vivência com a UFMT.

RESULTADO QUANTITATIVO DE DORES

Os resultados foram divididos por tipo de interação com os usuários - essa separação é relevante para entendimento das percepções das IES conforme método de pesquisa aplicado. Por isso, iniciando-se com a Meio-Termo, houve 19 dores dentre todos os módulos da plataforma.

Não houve reclamações expressas sobre cadastro de participantes externos, trabalho de conclusão, relatórios de pendências e demais relatórios. É possível notar que quantitativamente, as pontuações de dificuldades não se distanciam, mas há pelo menos uma queixa sobre cada módulo, o que indica que há alguma melhoria que possa resolver o problema.

MÓDULO	Quantidade
Dados cadastrais	3
Discentes	1
Disciplinas e Turmas	1
Docentes	1
Financiadores	2
Linhas de Pesquisa	2
Participante externo	0
Produções	3

Projetos de pesquisa	2
Proposta do PPG	2
Trabalho de Conclusão	0
Relatório de Pendências	0
Relatórios	0
Outros	2
Total	19

Tabela 1: Resultado quantidade de dores da Pesquisa de Meio-Termo (2019).

Das 4 primeiras viagens foi possível consolidar por meio dos Canvas de Proposta de Valor 21 dores distribuídas em 4 macros dores:

MACROS DORES	Quantidade
Falha de usabilidade	9
Baixa colaboração dos docentes/discentes no preenchimento do Lattes	5
Necessidades de interação com a Capes	5
Baixa integração de sistema institucional com Sucupira	2
Total	21

Tabela 2: Resultado da consolidação dos Canvas de Proposta de Valor (2019).

Nessa análise nota-se que quase 50% das dores se encaixam em “Falha de usabilidade”, o que pode ser entendido como dificuldades de interação com a plataforma devido falhas na sua estrutura – corroborando com a análise da pesquisa de Meio-Termo.

MACROS DORES

Das facilitações de Design Thinking foram consolidadas 6 macros dores – categorias de problemas - que abrangem todo o processo de imersão nas dores criadas entre os usuários em suas experiências com a Sucupira - pesquisa de Meio-Termo, Canvas de Proposta de Valor, rodadas do Workshop 2.0, questionário e cerca de 70 entrevistas de profundidade.

Resultante das grandes categorias foram alocadas 64 dores específicas, já consolidando todas as interações com as IES (dores específicas dentro das categorias), de acordo com a tabela abaixo:

MACROS DORES	Quantidade
Deficiência estrutural da plataforma	38
Sobrecarga de trabalho (em especial coordenador e secretaria)	9
Cultura da IES	7
Ausência de integração dos sistemas institucionais com a Sucupira	4
Baixa acessibilidade ao Domínio Público	4

Perfis de usuários restritos	2
Total	64

Tabela 3: Resultado da consolidação de Macros dores da pesquisa (2020).

Observa-se que mais de 50% das dores apontadas estão ligadas a estrutura da plataforma – acessos, módulos, abas, ícones, relatórios, cadastros. Diante disso, mesmo que haja dispersão entre outros problemas como sobrecarga, ausência de interação, acesso ao domínio público, perfis de acesso e até mesmo debilidades na cultura da IES, pode-se concluir que essas são, em sua maioria, decorrentes do macro problema “Deficiência estrutural da plataforma”.

O gráfico abaixo apresenta o grau de dificuldade de uso dos módulos operacionais da Sucupira e deve-se salientar: 42% com Produções Intelectuais, 23% com Propostas de Programa e 22% em Correção de Pendências – módulos considerados mais onerosos de compreensão e preenchimento. Por se tratar de atividades operacionais, pode-se concluir que os demais *gaps*² da plataforma são devidos sua estrutura atual.

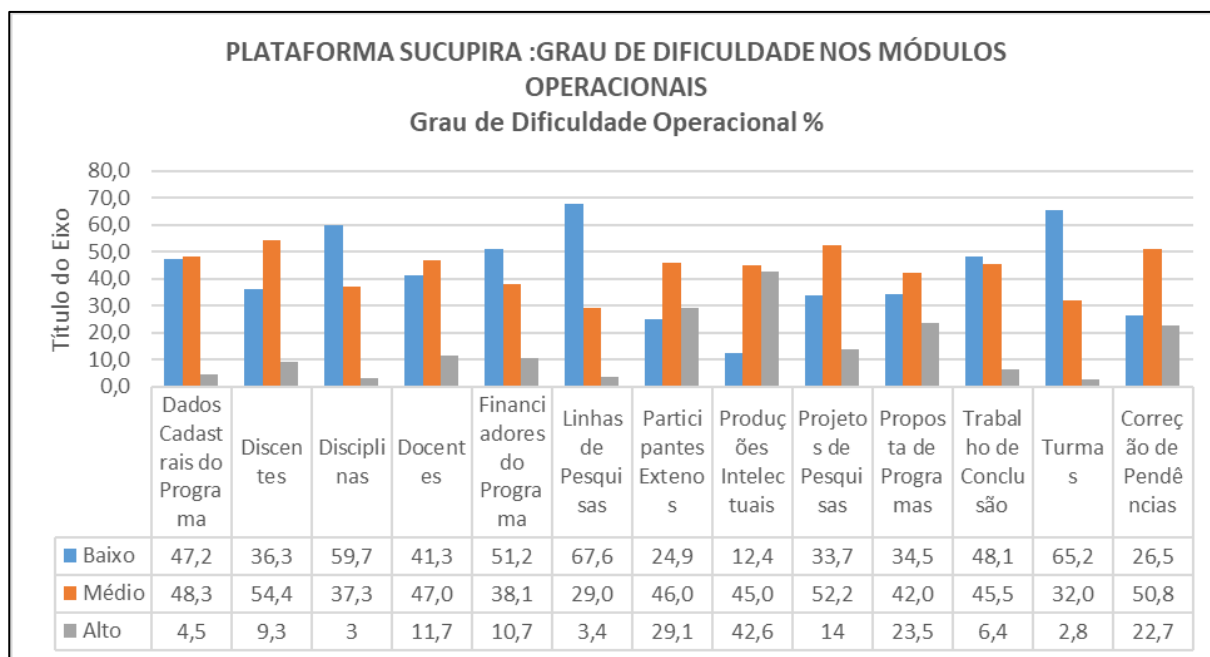


Gráfico: 1: Grau de dificuldade de uso dos módulos operacionais da Sucupira. Fonte: Apresentação de acompanhamento de projeto.

MICROS DORES

Nas categorias estabelecidas, cada macro dor foi priorizada de acordo com a quantidade de afirmações em comum e abarca uma sequência de dores pontuais, conforme abaixo:

² Gap em tradução livre é falha.

1. Deficiências estruturais da plataforma

- 1.1. Terminologia difícil de compreensão.
- 1.2. Não é didática, autoexplicativa e intuitiva.
- 1.3. Possui abas em excesso.
- 1.4. Não tem eficiência na importação do Lattes.
- 1.5. Atualização em horário inconveniente.
- 1.6. Não tem função “salvamento automático” durante o processo de preenchimento.
- 1.7. Disponibilidade de dados somente a partir de 2013.
- 1.8. Ao confirmar ações dentro das abas a plataforma retoma para a página inicial.
- 1.9. Não aceita salvar cadastro parcial.
- 1.10. Exigência de muitas informações para associação de coautores externos.
- 1.11. Dificuldade de vinculação de participante externo estrangeiro.
- 1.12. Dificuldade de acompanhamento de egresso por 5 anos.
- 1.13. Não há relatórios macro para gestão.
- 1.14. Não há relatórios comparativos para gestão.
- 1.15. Não há relatórios detalhados para gestão.
- 1.16. Não há relatórios com informações consolidadas por anos, projetos, coordenadores, pesquisas.
- 1.17. Não há relatórios formato XLS (e demais formatos necessários: doc., jpeg, .pdf).
- 1.18. Não tem gráficos nos relatórios (informações desestruturadas).
- 1.19. Preenchimento anual de dados repetidos.
- 1.20. Sem opção de cadastramento de discente em situação de trancamento.
- 1.21. Não tem aviso de inconsistência de dados ou ausência de preenchimento de campos.
- 1.22. Dificuldade de achar os financiadores no buscador.
- 1.23. Dificuldade de vincular projetos a financiadores.
- 1.24. A relação entre linha e área de concentração não é unilateral.
- 1.25. Não é claro se as linhas pesquisa são do programa ou dos docentes do programa.
- 1.26. As vinculações exigem grande repetição de ações e buscas auxiliares para preenchimento.
- 1.27. Não há mais inclusão do termo de publicação do trabalho (parcial, total, resumo, não publicar).
- 1.28. Obrigatoriedade de cadastramento do mesmo participante em cada atuação na IES observando datas de início e fim de vínculo, novo número de matrícula, novo curso, projeto, linha de pesquisa, orientador e nível de ensino.
- 1.29. No preenchimento da Proposta do PPG há necessidade de rolagem da tela e das caixas de diálogos não enxergando holisticamente o texto.
- 1.30. Proposta de PPG extensa e campos de preenchimento não são autoexplicativos.
- 1.31. Dificuldade de conferir dados inseridos por abas não didáticas e relacionadas.
- 1.32. Dificuldade de preenchimento das Disciplinas e Turmas.
- 1.33. Ausência de campo “produção técnica”.
- 1.34. O ícone da tela inicial não fala por si próprio.
- 1.35. O sistema não reconhece disciplinas compartilhadas entre docentes.

- 1.36. Ausência de campo destinado a internacionalização de discentes e suas produções.
- 1.37. Sistema limita a 3 programas de pós graduação por linha de pesquisa, mas se inserir o 4º ele não trava.
- 1.38. A senha compartilhada pode ser usada por diversos usuários simultaneamente.
- 1.39. Cursos com associação entre outras IES não conseguem ser inseridas.

2. Sobrecarga de Trabalho e Trabalho Braçal (em especial Coordenador e Secretária)

- 2.1 Dispêndio de tempo para associação dos autores com discentes/ docentes/ participantes externos.
- 2.2 Excesso de tempo gasto para preencher as informações.
- 2.3 Compartilhamento de senha por usuários de níveis de atividade diferentes.
- 2.4 Busca complexa de informações (inclusive no domínio público).
- 2.5 Queda de sistema/ expiração de tempo de uso leva a perda de modificações realizadas.
- 2.6 Informações em demasia leva a criação de dados fake para terminar o preenchimento.
- 2.7 As vinculações exigem grande repetição de ações e buscas auxiliares para preenchimento.
- 2.8 Trabalho acadêmico e administrativo sobrecarrega coordenador.
- 2.9 Retrabalho por incompletude, inconsistência de dados de terceiros.

3. Ausência de Integração dos sistemas institucionais com a Sucupira

- 3.1. Baixa gestão do conhecimento por ausência de informações em um só lugar.
- 3.2. Baixa vinculação/autopreenchimento do Lattes com a plataforma.
- 3.3. Retrabalho por inserção repetida de informações em vários campos e plataformas.
- 3.4. Não tem integração parcial/total de outras plataformas de ensino com o Sucupira para cadastro, consulta, complementação de informações.

4. Cultura da IES

- 4.1. Preencher tardiamente a plataforma (próximo a data do Coleta).
- 4.2. Baixa colaboração dos docentes e demais participantes na disponibilização de suas informações em tempo hábil.
- 4.3. Docentes não alimentam o sistema institucional.
- 4.4. Informações incompletas no Lattes.
- 4.5. Informações de "baixa" qualidade, confiabilidade e conformidade.
- 4.6. Solicitação a reitoria do DOI da revista para publicação – demora.
- 4.7. Dificuldade de acompanhamento de egresso por 5 anos.

5. Acessos Públicos

- 5.1 Consultas com informações limitadas.
- 5.2 Linguagem tecnicista.
- 5.3 Dificuldade de encontrar domínio público.
- 5.4 Necessidade de contato com a Capes para tirar dúvidas e demora na resposta.

6. Perfis de usuários restritos

- 6.1 Compartilhamento de senha por usuários de níveis de atividade diferentes.
- 6.2 A senha compartilhada pode ser usada por diversos colaboradores simultaneamente.

RESULTADO QUANTITATIVO SOLUÇÕES DESEJÁVEIS

Os resultados foram divididos por tipo de interação com os usuários - essa separação é relevante para entendimento das percepções das IES conforme método de pesquisa aplicado. Por isso, iniciando-se com a Meio-Termo houve 43 soluções desejáveis dentre todos os módulos da plataforma.

MÓDULO	QTD. SOLUÇÃO
Dados cadastrais	3
Discentes	3
Disciplinas e Turmas	1
Docentes	3
Financiadores	1
Linhas de Pesquisa	2
Participante externo	3
Produções	6
Projetos de pesquisa	3
Proposta do PPG	5
Trabalho de Conclusão	4
Relatório de Pendências	2
Relatórios	4
Outros	3
TOTAL	43

Tabela 4: Resultado de quantidade de soluções desejáveis da Pesquisa de Meio-Termo (2019).

Diferente do resultado de dores obtido da mesma pesquisa, tem-se o dobro de propostas de soluções desejáveis aos problemas pontuados – a maioria dos módulos tem pelo menos 2 proposições – sendo que as abas “Disciplinas e Turmas” foi indicado pela DTI/DAV como foco de total reestrutura, então foi avaliação desse módulo.

Das 4 primeiras viagens foi possível consolidar por meio dos Canvas de Proposta de Valor, 8 soluções desejáveis:

1. Perfis diferenciados para ações (Clareza de atribuição e responsabilidades dos usuários).
2. Relatórios gerais comparativos.
3. Relatórios em formato gráfico.
4. Ter dados consolidados na palma da mão.
5. Histórico de dados com data.
6. Relatórios analíticos de métricas usadas na avaliação e relatórios gerais.
7. Simplificação dos formulários, reunir alguns formulários.
8. Dilatar prazo entre o envio do relatório pelo PPG e a homologação pela PRPG (30 dias).

Não foi possível categorizar e desmembrar as soluções desejáveis apontadas (como feito com as dores), visto que a repetição de ideias facilitou o entendimento de que essas são as soluções desejáveis mais proeminentes.

MACRO SOLUÇÕES DESEJÁVEIS

Das facilitações de Design Thinking foram consolidadas 7 macros soluções desejáveis que abrangem todo o processo de imersão nas propostas de soluções desejáveis co criadas entre os usuários em suas experiências com a Sucupira - pesquisa de Meio-Termo, Canvas de Proposta de Valor, rodadas do Workshop 2.0, um questionário virtual e cerca de 70 entrevistas de profundidade.

Resultante das grandes categorias foram alocadas 63 propostas de específicas, já consolidando todas as interações com as IES de acordo com a tabela abaixo:

MACROS SOLUÇÕES DESEJÁVEIS	Quantidade
Estrutura baseada alta usabilidade/ Nova Interface	29
Sucupira para de gestão estratégica de conhecimento	8
Acessos estratégicos	8
Padronização e compatibilização de informações para vínculo automático entre plataformas	2
Domínio público mais evidentes	2
Suporte Capes	2
Mudança de Cultura IES	2
Total	63

Tabela 5: Resultado da consolidação de Macros soluções desejáveis da pesquisa (2020)

A tabela corrobora com os resultados de macros dores com o retorno de quase 50% de propostas de soluções desejáveis para os problemas ligados a estrutura da plataforma. Além disso, o desejo de que a Sucupira 2.0 seja usada para a gestão estratégica do conhecimento advém da necessidade de perfis estratégicos de acesso, por isso 26% das resoluções das dores são nesses dois vieses – plataforma gerencial e novos perfis de acesso.

MICROS SOLUÇÕES DESEJÁVEIS

Nas categorias estabelecidas, cada macro solução foi priorizada de acordo com a quantidade de afirmações em comum e abarca uma sequência de soluções desejáveis propostas, conforme observado abaixo:

1. Nova Interface (“layout”) e Estrutura baseada em maior usabilidade

Ambas as resoluções são interdependentes, a reestrutura da plataforma é provida pelo desenvolvimento da arquitetura de dados que possibilitará interface e layout com uma usabilidade eficiente e de alto valor agregado à experiência do usuário.

- 1.1. plataforma mobile.
- 1.2. Algoritmos que detectem automaticamente erros de preenchimento.
- 1.3. Função buscar e importar dados de outros anos.
- 1.4. Criação de histórico de vinculações/ níveis de atuações do discente sem encerramento e criação de novo vínculo a cada mudança.
- 1.5. Campo específico para registrar afastamento discentes/docentes com mais opções de motivos (saúde, maternidade, entre outros).
- 1.6. Possibilidade de inserção fotos nos perfis.
- 1.7. Preenchimento optativo de informações pessoais como: data de nascimento, sexo, endereço, nome dos pais.
- 1.8. Ação de filtrar, auto complete e busca por termos, projetos e anos na aba de financiadores.
- 1.9. Linha de pesquisa com possibilidade de inserção de linhas de pesquisas paralelas.
- 1.10. Aba própria no módulo correspondente para linhas de pesquisa finalizadas.
- 1.11. As alterações de cadastro por um comando.
- 1.12. Marca d’água para projetos encerrados de forma a facilitar a visualização da tela e o processo de vinculação das produções aos projetos.
- 1.13. Campo em Trabalho de Conclusão para informar publicação ou produção (sem que o TCC tenha sido apresentado em banca ainda).
- 1.14. Ação de inserção dos artigos/ produtos/produções vinculados ao trabalho de conclusão.
- 1.15. Aba para inserção de produções artísticas.
- 1.16. Filtro de busca de pesquisa por intervalos de anos.
- 1.17. Ampliação das caixas de texto na aba de Linhas/Projeto de Pesquisa para visualização total do texto escrito.
- 1.18. Informações/orientações suspensas em cada aba e ação para auxiliar no entendimento da informação a ser inserida.
- 1.19. Ação de salvar as informações parciais.
- 1.20. Salvamento automático a cada 15 minutos.
- 1.21. Campo de palavras-chave com permissão de colagem de texto.
- 1.22. No repositório institucional inserir menção ao trabalho de conclusão de curso (dissertação ou tese) com link ou PDF.

- 1.23. Inserção dos dados da finalização do trabalho pós aprovação com possibilidade de deixar pendente o anexo do trabalho (caso haja modificações em andamento).
- 1.24. Registro do resumo do trabalho em outros idiomas.
- 1.25. Acesso de participante (permanente) dos programas de pós-graduação a Sucupira - com a sua própria senha – para preenchimento (dados de produção, orientações, carga horária e disciplinas que ministra).
- 1.26. Coordenador com perfil de validação, cobrança de informações e inserção de dados do coletivo.
- 1.27. Simplificação dos formulários (com junção de informações em formulários semelhantes ou interdependentes).
- 1.28. Enxugar dados em excesso que não são utilizados para avaliação e não são necessários para IES.
- 1.29. Tornar cadenciado e intuitivo a ordem de preenchimento dos módulos.

2. Padronização e compatibilização de informações para vínculo automático entre plataformas

- 2.1. Padronização de informações entre as plataformas mais utilizadas para preenchimento automático de campos entre a Sucupira e os sistemas institucionais.
- 2.2. Integração com SIGAA, Lattes e Agências de Fomento.

3. Sucupira para de Gestão de Conhecimento e Gestão Estratégica

- 3.1. Gerar os relatórios consolidados com um único comando.
- 3.2. Relatórios em diversos formatos (.xls, .doc, .pdf, jpeg).
- 3.3. Relatórios com informações exclusivas de acordo com o perfil do usuário da Sucupira.
- 3.4. Relatórios analíticos com métricas para avaliação dos programas.
- 3.5. Relatório gerais.
- 3.6. Opção de baixar relatórios para consulta e edição.
- 3.7. Relatórios conclusivos, comparativos, de anos anteriores e do ano vigente para construção de perspectivas futuras de atuação e melhoria de nota avaliativa.
- 3.8. Histórico de avaliações do quadriênio no Sucupira da IES de acesso da Pró-reitoria.

4. Acessos estratégicos

Perfis diferenciados para ações na Sucupira (Clareza de atribuição e responsabilidades dos usuários).

- 4.1. Perfil para secretário (a).
- 4.2. Perfil para docentes.
- 4.3. Perfil para discentes.
- 4.4. Perfil para pró reitoria.
- 4.5. Cargos de gestão com aba exclusiva que dê acesso ao que os perfis subordinados estão preenchendo.

- 4.6. Cargos de gestão com autonomia para mudança de informações inseridas pelos perfis subordinados.
- 4.7. Cargos de gestão com opções de limite de acesso e atividades nos perfis subordinados.
- 4.8. Coordenadores, pró reitores responsáveis por inserção de dados coletivos, verificação, validação e aceite das informações do Coleta.

5. Domínio Público mais evidente na plataforma

- 5.1. Canais alternativos de suporte: manual atualizado, boletins e tutoriais mais acessíveis, e chat para tirar dúvidas.
- 5.2. Domínio Público em um só lugar com todas as informações do Sucupira.

Parâmetros que foram acrescentados em detrimento das soluções desejáveis sugeridas são:

6. Suporte Capes

- 6.1. Oferta de treinamento no ano anterior ao quadriênio (via MConf).
- 6.2. Dilatar prazo entre o envio do relatório pelo PPG e a homologação pela PRPG (30 dias).

7. Cultura IES

- 7.1. Maior nível de colaboração entre os usuários no preenchimento do Sucupira
- 7.2. Na admissão ou antes da admissão (pré-requisito) de discentes, ser obrigatório a criação do currículo Lattes e inserir link no formulário de inscrição. Na mudança de curso/nível/saída/semestre fazer parte das entregas finais a atualização do lattes, informações pessoais.

PROPOSTA DE VALOR

Após identificação, categorização, priorização e desmembramento de dores e soluções desejáveis, foi possível estipular qual resolução sana qual problema, criando entendimento de valor agregado entre proposições dos usuários bem como espaço para progredir na construção da Sucupira 2.0 em termos de serviços remodelados e/ou ajustes pontuais e/ou paliativos a serem realizados.

MACROS DORES	MACROS SOLUÇÕES DESEJÁVEIS
Deficiência estrutural da plataforma	Nova interface (“layout”)
	Estrutura baseada alta usabilidade
Ausência de integração dos sistemas institucionais com a Sucupira	Padronização e compatibilização de informações para vínculo automático entre plataformas
Sobrecarga de trabalho (em especial coordenador e secretaria)	Sucupira para de gestão de conhecimento e gestão estratégica
Trabalho braçal	
Baixa administração das informações	
Baixa consolidação dos dados em relatórios estratégicos	
Perfis de usuários restritos	Acessos estratégicos
Baixa acessibilidade ao Domínio Público	Interatividade

	Domínio público mais evidente na plataforma
--	---

Tabela 6: Comparativo Macro de dores e soluções desejáveis (2020).

Na disponibilidade quantitativa temos o seguinte depara:

MACRO DORES	Total	MACRO SOLUÇÕES	Total
Deficiência estrutural da plataforma	38	Nova interface (“layout”)	29
		Estrutura baseada alta usabilidade	
Ausência de integração dos sistemas institucionais com a Sucupira	4	Padronização e compatibilização de informações para vínculo automático entre plataformas	2
Sobrecarga de trabalho (em especial coordenador e secretaria)	9	Sucupira para de gestão de conhecimento e gestão estratégica	8
Trabalho braçal			
Baixa administração das informações			
Baixa consolidação dos dados em relatórios estratégicos			
Perfis de usuários restritos	2	Acessos estratégicos	8
Baixa acessibilidade ao Domínio Público	4	Interatividade	2
		Domínio público mais evidente na plataforma	
Cultura da IE	7	Suporte Capes	2
		Mudança de Cultura IE	2

Figura 6: Comparativo Micro de dores e soluções desejáveis (2020).

CONSOLIDADO POR PERSONA

O consolidado por persona explora os perfis que participaram da etapa de visitas do projeto. É um *framework*³ dividido em: Mapa de Empatia de usuário, suas dores e soluções desejáveis, além de Ponto de Vista, resoluções recomendadas, justificativas e objetivos SMART.

³ Framework em tradução livre é quadro de trabalho, tabela de trabalho.

Pró-reitoria

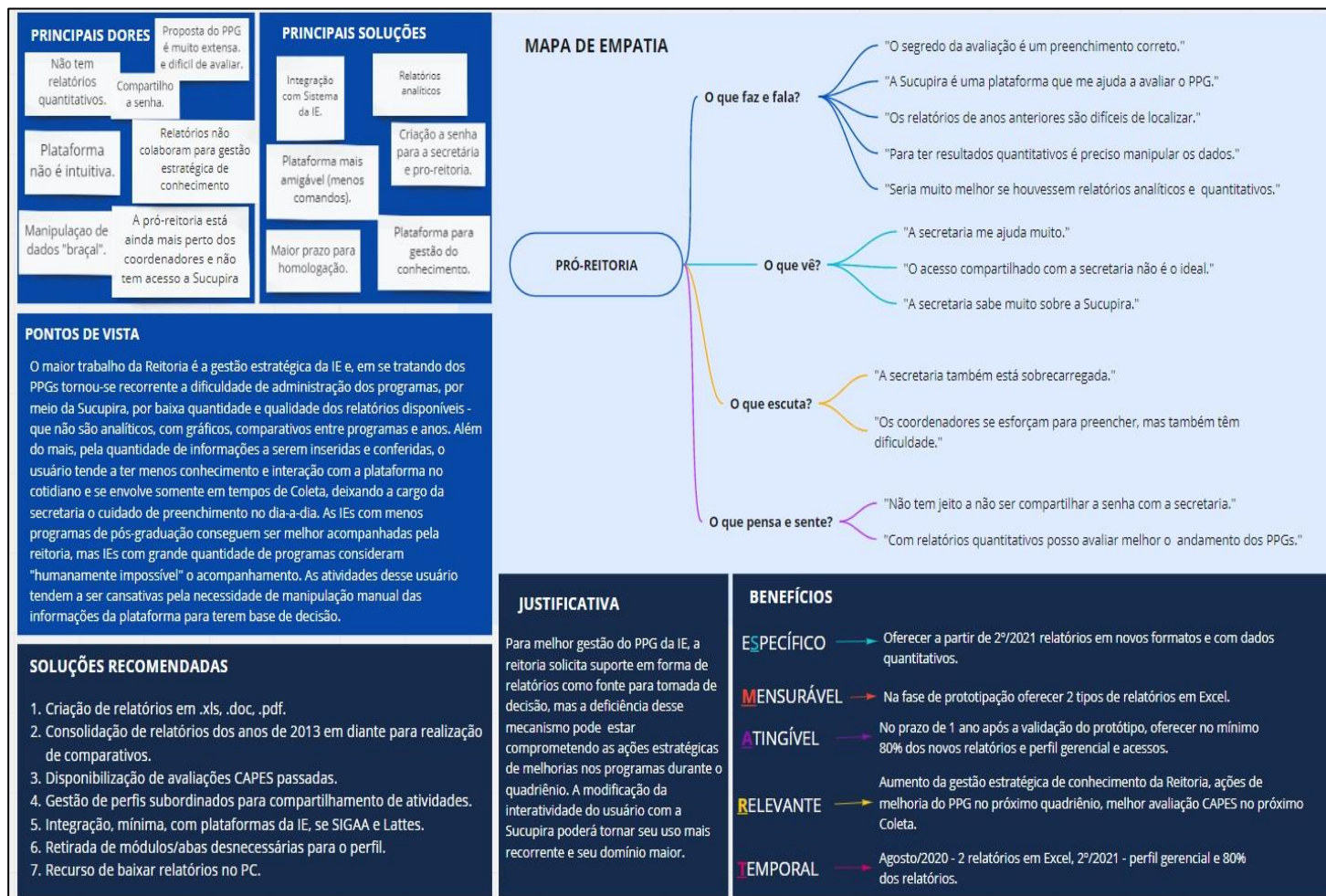


Figura 7: Framework Persona Pró-reitoria (2020)

O Framework da pró-reitoria é centrado na necessidade da Sucupira 2.0 ser uma plataforma de gestão estratégica de conhecimento de interface mais amigável e didática. O entendimento da importância do recurso de avaliação é claro, mas gaps do sistema dificultam a gestão dos programas. Os três pontos de maior atenção na imagem são: soluções desejáveis recomendadas para alcance da nova experiência de cada usuário.

Coordenador

Já o framework do perfil coordenador está centrado em delegação de tarefas entre secretariado e docentes, uma vez que a dor mais latente é a sobrecarga de atividades acadêmicas e administrativas (preenchimento da Sucupira), cuja frase de maior representatividade é: "O programa não pode ser penalizado por dificuldade de preenchimento [da plataforma]."

Logo, o perfil gerencial que possibilite a distribuição de atividades para acessos estrategicamente limitados é a solução que mais gera valor agregado a sua experiência com o sistema.

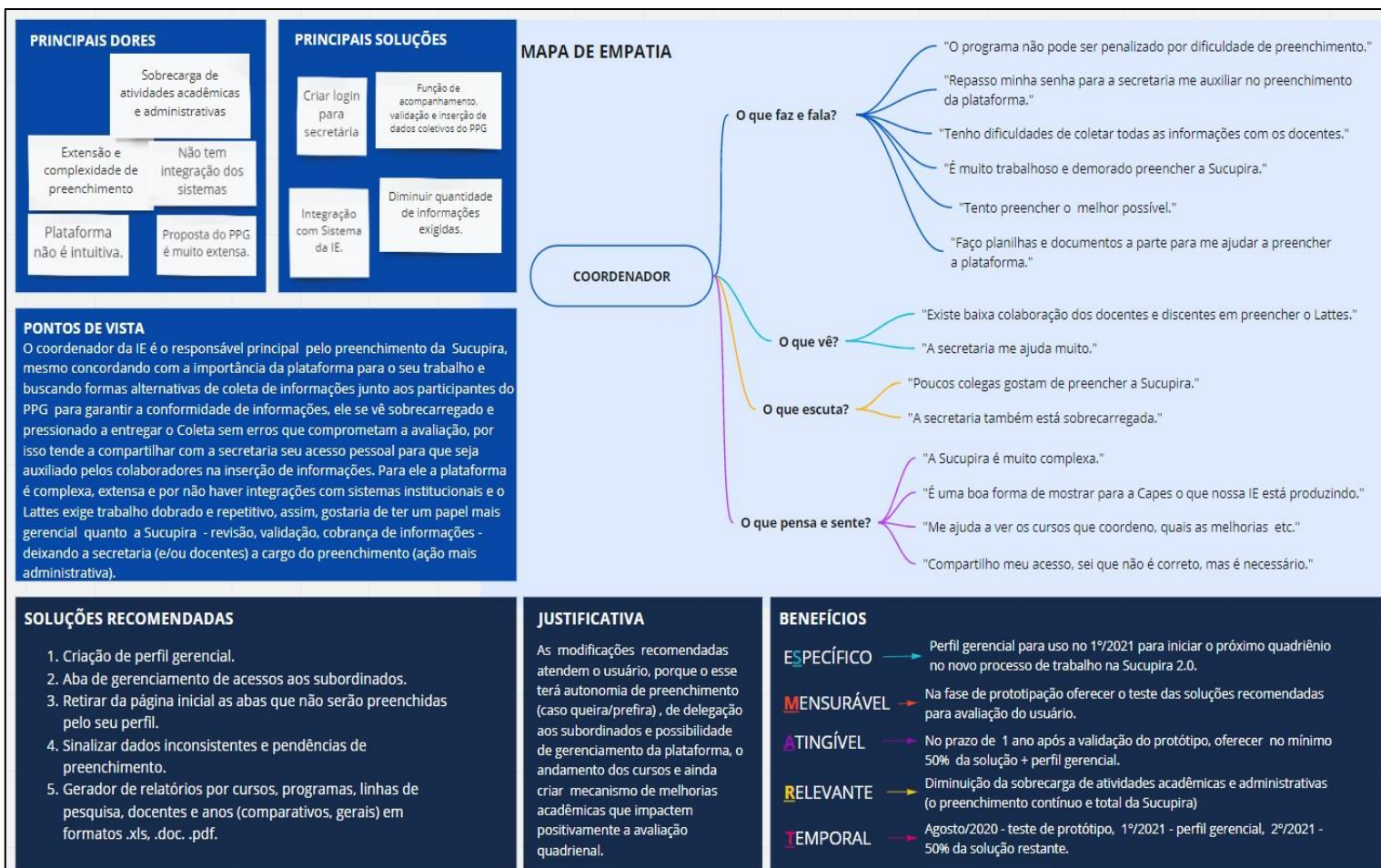


Figura 8: Framework Persona Coordenador (2020).

Secretário

A persona Secretário foi um perfil alarmante em termos de dores, visto a interação direta e constante com a plataforma, logo ofereceram grande parte das dores pontuais sofridas no cotidiano e soluções desejáveis que facilitariam sua experiência. Duas frases que elucidam a preocupação que a Capes deve ter com o perfil são: "Tiro férias para preencher [a Sucupira]" e "O preenchimento é doloroso."

Existe o recorrente incomodo no compartilhamento de senha, na percepção de baixa colaboração dos docentes, discentes e participantes externos, bem como dificuldade de acessibilidade as informações exigidas pela plataforma e percepção de retrabalho pela somatória de dados que outros sistemas institucionais necessitam. Logo, a quantidade de soluções desejáveis recomendadas atenda não somente as dores pontuais de usabilidade da plataforma como o contexto de trabalho.

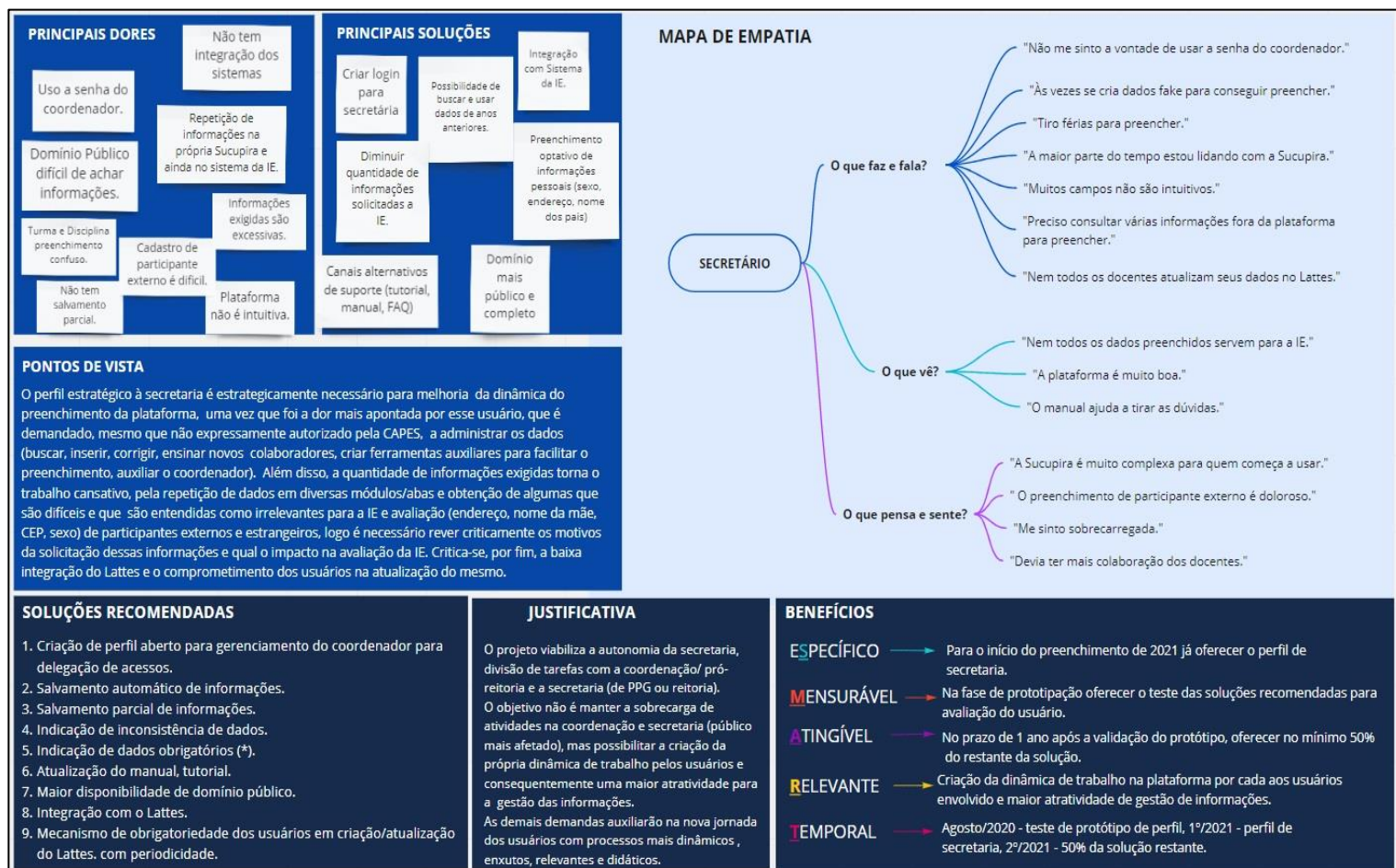


Figura 9: Framework Persona Secretário (2020).

Por fim, para a análise para consolidado por persona, o perfil docente foi descartado, pois suas contribuições tiveram menos valor agregado em termos de dores e soluções desejáveis pela inexperiência com a plataforma e até mesmo desuso dela, sendo mais bem aproveitado suas percepções nas entrevistas e teste de demonstração.

DIAGNÓSTICO DA IMERSÃO COM AS IES

A proposta de pesquisa se esgota a partir da análise realizada, não sendo necessário maior número de informações ou interações no atual momento com as IES participantes.

O formato das primeiras quatro visitas rapidamente obteve informações saturadas já concretizando o panorama de atuação da Capes no projeto, mas sem solidez suficiente para prototipar uma solução pelo baixo direcionamento que os dados trouxeram. Porventura, as contribuições das facilitações em Design Thinking enriqueceram as informações trazendo categorias, priorizações, validações das visitas anteriores, proposta de valor e a presente análise.

Assim, o diagnóstico do andamento do projeto piloto da Sucupira 2.0 é embasado na abertura das IES para participar da iniciativa, o processo de condução das interações e resultados alcançados:

1. O fator “surpresa” da motivação da visita mesmo que temido pelo agente financiador, foi uma estratégia ousada.
 - a. Gerou abertura das IES em participar, em sua maioria, ativamente.
 - b. Gerou nos participantes expectativa de auxílio no preenchimento da plataforma em vias de entrega do Coleta.
2. A proposta de escuta ativa foi fundamental para obtenção de informações relevantes.
3. A entrevista em profundidade teve ganhos:
 - a. Ambiente controlado.
 - b. Escuta ativa.
 - c. Interação segura.
 - d. Aprofundamento das percepções.
4. A entrevista em profundidade teve limitações:
 - a. Individualidade de percepção.
 - b. Tempo de execução.
 - c. Absorção das informações.
 - d. Consulta ao material produzido.
5. O nível de saturação de percepções a cerca da experiência do usuário com a plataforma, reforça que o número de IES e participantes foi o suficiente para obtenção de dados estratégicos.
6. Pela mudança de contexto de saúde mundial, houve prejuízo na participação da UFMT na pesquisa. As contribuições foram utilizadas, mas em detrimento da dinâmica das visitas anteriores é sabido que foi em nível inferior.
7. O Canvas Proposta de Valor não foi utilizado corretamente dentro do que se propõe em Gestão de Projetos, mas gerou resultados de valor agregado no formato utilizado, essencialmente no Segmento de Cliente (dores, ganhos, tarefas).
8. A inserção do Workshop de Design Thinking em substituição do Canvas, foi uma facilitação roteirizada e estratégica que oportunamente transpôs a saturação de informações.
9. O workshop 2.0 teve ganhos:
 - a. Nível de inovação na participação dos usuários.
 - b. Ambiente inovador.
 - c. co-criação.
 - d. Interação entre perfis.
 - e. Nível de entrega de informações.
 - f. Novo direcionamento de pesquisa de dores e soluções desejáveis.

10. O workshop 2.0 teve limitações:
 - a. Infraestrutura da IES.
 - b. Utilização somente em duas ocasiões.
 - c. O número de participantes afeta a qualidade da facilitação.
11. As dores categorizadas auxiliarão o entendimento de qual parte do problema percebido pelo usuário será resolvido.
12. As soluções desejáveis categorizadas deixam claro quais são as propostas de melhorias que os usuários enxergam maior valor agregado.
13. As micros dores e soluções desejáveis são pontos de atenção para as melhorias específicas solicitadas pelos usuários e que devem ser discutidas quanto a viabilidade (econômica e tecnológica).
14. Os consolidados de persona são retratos pormenorizados por perfil onde é possível verificar as dores e soluções desejáveis latentes que cada usuário, logo a consulta constante para foco específico em cada usuário é importante.

RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. A partir da entrega deste relatório é essencial a criação de proposta de trabalho, cronograma de atividades, grupos de entrega e seus responsáveis.
2. Diante da situação do país, deve-se rever proposições de andamento do projeto para que não seja afetado negativamente (já sendo considerado um risco em pleno acontecimento).
3. Para melhor acompanhamento do processo de prototipação, aconselha-se reuniões quinzenais com equipe DAV, DTI e RNP para discussões e alinhamento dentro da proposta de trabalho em formato de Sprint.
4. Riscos, restrições e custos devem fazer parte deste relatório, mas por meio de determinações em reunião gerencial da Capes.
5. Os objetivos SMART devem ser continuamente revisados.
6. As IES demandam transparência do processo do projeto da Sucupira 2.0, logo o hotsite é o próximo passo para manter a interação com os usuários.

PRÓXIMOS PASSOS

Baseado nos próximos passos estipulados no início do projeto, a etapa de entrevistas se encerrou, por isso, os encaminhamentos a seguir podem ser:

1. Reunião de apresentação do relatório de Diagnóstico de Design Thinking.
2. Reunião de apresentação do relatório de Pesquisa UX.
3. Alinhamentos e validações dos relatórios e seus resultados.
4. Estipulação estratégica de riscos, recursos, restrições.
5. Alinhamento de proposta de trabalho.
6. Definição de grupos de entregas e equipes responsáveis.

7. Definição de cronograma.
8. Finalização da proposta de projeto para disponibilização pública.
9. Hotsite em pleno funcionamento.

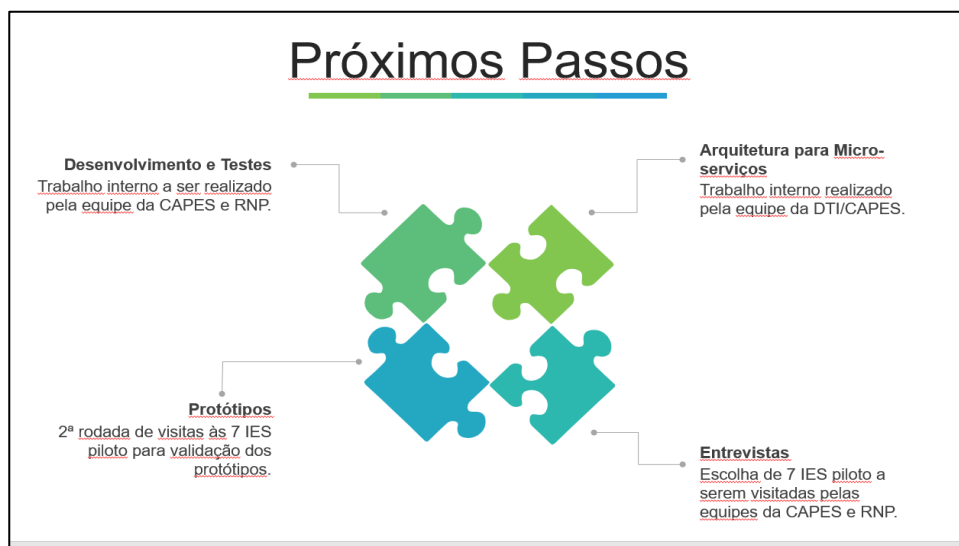


Figura 10: Próximos passos. Fonte: Apresentação para IES (2019).

CONCLUSÕES

O objetivo do relatório se cumpriu a medida de que o escopo do projeto está alinhado com os resultados obtidos com os usuários em plena contribuição para a Sucupira 2.0. Os insumos aqui criados serão de uso estratégico da abordagem UX e dos desenvolvedores da Capes bem como frontend de Web Design (e demais envolvidos).

As propostas de soluções disruptivas é parte do Design Thinking quando seu processo de facilitação com os usuários chega no último diamante da abordagem - proposta conceito. Logo, como essa etapa não aconteceu ao longo das visitas, o mapa de ideação desenvolvido com os perfis participantes forçou soluções desejáveis diferenciadas, mas será na etapa de Teste com as IES que poderão haver novas contribuições para criação de melhorias disruptivas fora do apresentado nessa etapa de pesquisa, que visou por excelência a consolidação e apresentação estratégica de informações.

ANEXOS:

Todos estão disponíveis no EduDrive.