

# Análise de experiência dos usuários

Maio, 2024

## Mapa Cultural – Versão 7

# Mapa Cultural – Versão 7

Análise de experiência dos usuários

## Equipe envolvida neste trabalho:

Eduardo Derbli  
Mariane Costa Pinto  
Silvanio Bessa

## Revisão realizada por:

Lara Sampaio  
Maria Soledad Maroca de Castro

# Sumário

- Apresentação do relatório
- Dados sobre o serviço
- Principais achados
- Achados de área de cadastro e login
- Achados de inscrição em edital
- Achados de pós-inscrição
- Achados gerais
- Jornada do usuário – principais achados
- Classificação dos achados

## **Apresentação do relatório**

# Apresentação do relatório

Este documento apresenta achados da **pesquisa com usuários** do serviço de inscrição em editais por meio do **sistema Mapas da Cultura, a pedido do Ministério da Cultura (MinC)**. A equipe do LabQ, Laboratório de Qualidade dos Serviços Públicos da Secretaria de Governo Digital/MGI, conduziu a pesquisa.

O **objetivo** principal da pesquisa era identificar dificuldades e oportunidades de melhoria na jornada dos usuários para se inscrever em editais da cultura por meio da **versão 7 do sistema Mapas**. Adotou-se abordagem **qualitativa** para coleta e análise de dados.

A pesquisa foi feita com recorte territorial de **dois estados: Espírito Santo e Pará**, indicados pelo MinC por utilizarem a versão 7 do sistema. Os contatos com usuários foram feitos de forma remota.

Os achados descritos neste relatório foram elaborados a partir da análise dos dados coletados sobre a experiência dos usuários com o sistema. Foram utilizados os seguintes **métodos de pesquisa**:

- **Entrevistas semiestruturadas**, durante as quais os usuários tinham a oportunidade de falar sobre sua experiência ao acessar o serviço;
- **Testes de usabilidade**, em que foi feita observação dos usuários enquanto acessavam a interface para se inscrever em um edital. Durante o teste, os especialistas em UX observaram as dificuldades, hesitações e dúvidas dos usuários.

O serviço de inscrição em editais do Mapas da Cultura utilizado como referência para a pesquisa pode ser acessado pelo em <https://mapacultural.pa.gov.br> (Pará) e <https://mapa.cultura.es.gov.br> (Espírito Santo).

# Apresentação do relatório

Nesta pesquisa, a equipe conversou com **15 usuários**. Os usuários atuavam na cultura de forma diversas: produtores culturais de audiovisual, cultura popular, jogos digitais, moda, músicos, professores, representantes de coletivo, grupo de dança, escritores, atores, arquiteto e advogados.

Boa parte dos usuários relatou que **utiliza o computador para o trabalho, possui conta gov.br** e acessa aplicativos do governo, como **Carteira Digital de Trânsito (CNH), Meu SUS Digital, GOV.BR (para assinatura digital), Carteira de Trabalho Digital**, entre outros.

Os contatos com os usuários ocorreram entre os dias 22 de abril e 3 de maio de 2024

# Apresentação do relatório

A pesquisa contemplou todas as etapas do processo de inscrição em edital. A maioria dos usuários foi capaz de chegar ao final da solicitação.

O mapeamento do perfil destes usuários constatou que eles:

- usam, majoritariamente, a página Mapas da Cultura **apenas para realizar essas inscrições**;
- demonstram **desejo de utilizar melhor o mapa interativo**, entretanto, acreditam que ele **não funciona como deveria**;
- alertam que **pessoas sem fluência digital não conseguem** completar o fluxo e inscrição em editais;
- frequentemente **realizam inscrições** de projetos para diversos **outros grupos culturais**.

Importante mencionar que, durante a análise, os especialistas perceberam que os usuários selecionados pelo Ministério da Cultura possuem experiência no processo de inscrição de editais utilizando os Mapas Culturais. Isso implica que os achados deste relatório podem não representar de forma abrangente a base de usuários da ferramenta, que inclui agentes culturais com pouca ou nenhuma familiaridade com o procedimento de inscrição.

# Apresentação do relatório: **principais achados**

Seguem abaixo os principais achados dos testes de usabilidade e entrevistas:

- 1) Usuários consideram o formulário muito extenso:** durante os testes, os usuários relataram diversas vezes que o formulário apresenta campos demais, por vezes burocráticos, requisitando dados que poderiam ser demandados em uma outra fase do processo, depois de o projeto ser contemplado, como algumas certidões. Para o preenchimento de todos os campos, o usuário precisa rolar a tela múltiplas vezes, o que acarreta em um esgotamento no seu preenchimento, atrapalha o processo e faz com que o usuário acabe por levar alguns dias para completar a inscrição.
- 2) Os editais para inscrição não são facilmente encontrados:** não está claro onde encontrar os editais abertos disponíveis para inscrição. Isso se deve ao fato de que os editais aparecem em duas partes na página inicial, no meio da tela, em tamanho grande, e no final da tela, em uma aba chamada "Destaques". Além disso, durante os testes, usuários também procuraram por editais nas abas "Projetos" e "Oportunidades", no topo da tela. A falta de clareza sobre onde encontrar os editais pode levar o usuário a não ver todas as opções possíveis de inscrição e, conseqüentemente, perder oportunidades.
- 3) A terminologia usada no formulário nem sempre é compreendida pelos usuários:** nos testes, diversos agentes comentaram não ter certeza do que significam alguns documentos, termos e siglas, o que os leva a se sentirem inseguros no preenchimento de alguns campos. Por serem obrigatórios, os campos precisam ser claros para todo tipo de profissional da cultura. Agentes podem acabar desclassificados porque não conseguiram compreender aquilo que lhes era demandado.

## Apresentação do relatório: **principais achados**

Seguem abaixo os principais achados dos testes de usabilidade e entrevistas:

- 4) Preenchimento do formulário é complicado para pessoas menos experientes:** usuários contaram que fazem inscrição para diversos outros grupos, por conta da dificuldade de parte do público em compreender o processo e preencher as informações solicitadas. Esta circunstância traz como consequência a exclusão de importantes grupos culturais.
- 5) A repetição de informações no formulário incomoda os proponentes:** nas entrevistas, os usuários comentam que precisam fornecer a mesma informação mais de uma vez, inclusive aquelas que já constam no perfil do agente. A demanda desnecessária pelo mesmo dado vai contra os princípios de boa usabilidade, além de prejudicar a prestação de informações de maneira fidedigna, uma vez que o usuário pode preenchê-las com desatenção e não conferi-las.

# Apresentação do relatório: **categorização dos achados**

Os slides dos achados trazem dois conjuntos de etiquetas. As etiquetas classificam cada achado em relação à relevância e ao tipo. As etiquetas de relevância indicam a criticidade do achado, levando em consideração o ponto de vista dos usuários. Os achados mais relevantes são aqueles que têm maior potencial de impedir a inscrição no edital.

## Etiquetas de categorização dos achados:

<b>COMUNICAÇÃO</b>	Informações textuais, instruções, feedbacks
<b>NAVEGAÇÃO</b>	Fluxos de uso do sistema
<b>LEIATE/USABILIDADE</b>	Arquitetura da informação, identidade visual
<b>NEGOCIAL</b>	Regras negociais do sistema
<b>ERRO</b>	Mau funcionamento do sistema

## Etiquetas de relevância:

<b>ALTA RELEVÂNCIA</b>
<b>MÉDIA RELEVÂNCIA</b>
<b>BAIXA RELEVÂNCIA</b>

**Achados de área de cadastro e login**

# Achados da área de cadastro e login

## 1. O Mapa Cultural utiliza termos de forma inconsistente, que podem confundir os usuários.

Usuários relataram dificuldade para entender a diferença entre "oportunidades", "projetos" e "editais". Além disso, o sistema por vezes utiliza os termos "regulamento" e "edital" de forma equivalente. Esse tipo de inconsistência pode provocar erros na navegação e frustração dos usuários.

**Sugestão 1:** Simplificar a linguagem para deixar claras as funcionalidades do sistema.

**Sugestão 2:** Padronizar a terminologia em toda a ferramenta.



# Achados da área de cadastro e login

## 2. Não fica claro para os usuários onde podem encontrar novos editais.

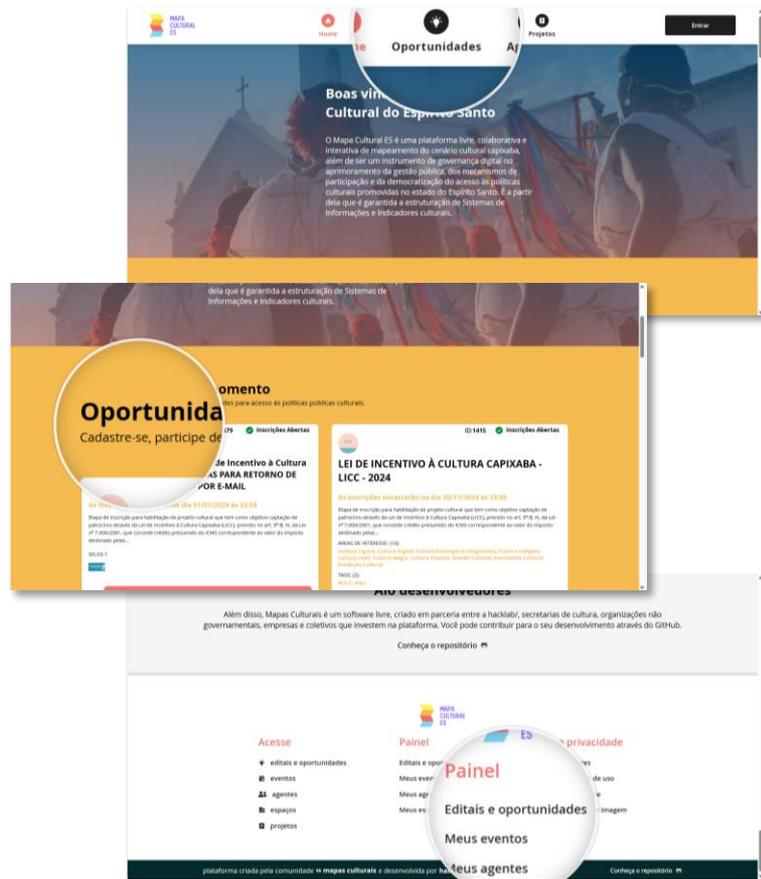
Mesmo com o item de menu “Oportunidades” e uma área de destaques na página principal do site para novos editais, muitos usuários não conseguiram encontrar o edital na primeira tentativa, porque não identificam oportunidades como editais.

Houve casos em que foi preciso indicar o caminho correto, e outros em que o usuário clicou em vários links até conseguir encontrar a página correta onde estavam os editais.

**Sugestão:** Alterar o item do menu superior do site, de “Oportunidades” para “Editais e oportunidades” como está nos links da parte inferior do site. Assim como na área central em vermelho de “Oportunidades do momento” para “Editais e oportunidades do momento”. Assim fica claro que aquele menu é o dos editais,

COMUNICAÇÃO

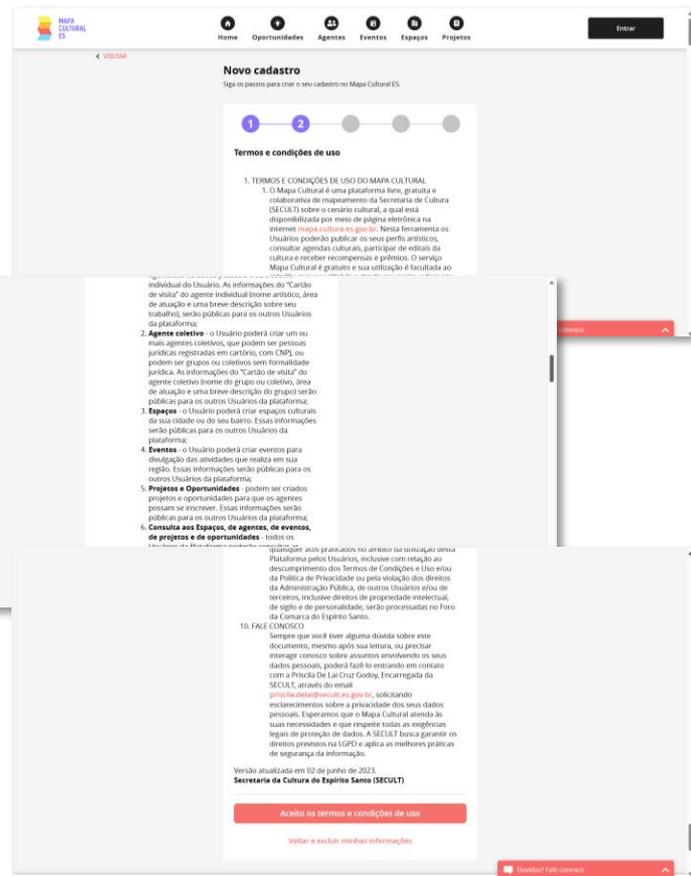
ALTA RELEVÂNCIA



## 3. Os termos e condições de uso, a política de privacidade e a autorização de uso de Imagem são muito extensos.

Ao realizar o cadastro, o usuário precisa aceitar várias condições que aparecem no corpo da página, o que faz necessário que se role a tela múltiplas vezes até concluir esta etapa. Isso pode fazer com que o usuário não leia, rolando a página diretamente para o botão de aceite, perdendo informações importantes para o cadastro.

**Sugestão:** Apresentar uma versão simplificada e resumida, incluindo os principais pontos dos termos e condições de uso, da política de privacidade e da autorização de uso de imagem. Oferecer, também, a possibilidade do usuário visualizar a versão completa, caso queira se aprofundar.



# Achados da área de cadastro e login

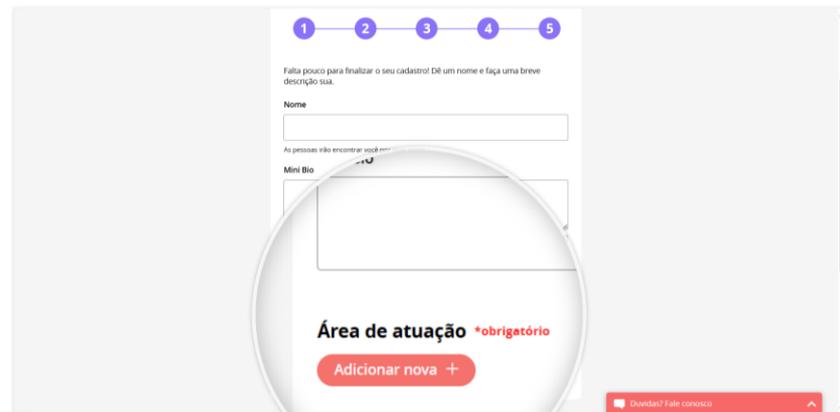
COMUNICAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA

## 4. Campos obrigatórios de cadastro não são identificados como tal.

Ao realizar o cadastro, o usuário precisa preencher "Nome," "Mini Bio" e "Área de atuação". Entretanto, apenas a área de atuação aparece com a identificação de campo obrigatório, mesmo que os demais campos também o sejam. Esta falta de notação faz com que o usuário não entenda que precisa preencher este campo e pode tentar prosseguir no fluxo sem sucesso.

**Sugestão:** Identificar todos os campos obrigatórios do cadastro.



# Achados da área de cadastro e login

## 5. Formulário de login é exibido mesmo que usuário já esteja logado.

Quando um usuário já está logado, consultando os detalhes de um edital, e seleciona o botão “Fazer inscrição”, ele é direcionado novamente à página de login, tendo que refazer esse processo para poder ser direcionado para a página de inscrição.

**Sugestão:** Verificar se é um erro, ou retirar esse novo login ao clicar no botão para se inscrever no edital.

ERRO

NAVEGAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA

A imagem mostra a interface de login do Mapa Cultural ES. No topo, há um menu de navegação com ícones para Home, Oportunidades, Agentes, Eventos, Espaços e Projetos. Um botão "Entrar" está no canto superior direito. O formulário principal, intitulado "Boas vindas!", pede o e-mail ou CPF e a senha. Há um link "Esqueci minha senha" e um campo "Não sou um robô" com um ícone de CAPTCHA. Um botão "Entrar" em vermelho está abaixo do formulário. Abaixo dele, há o texto "Ou entre com" e um botão "Entrar com Google". No rodapé do formulário, há o texto "Ainda não tem cadastro no Mapa Cultural ES? Realize seu cadastro agora". No canto inferior direito, há um botão "Dúvidas? Fale conosco" com uma seta para cima.

# Achados da área de cadastro e login

LEIAUTE/USABILIDADE

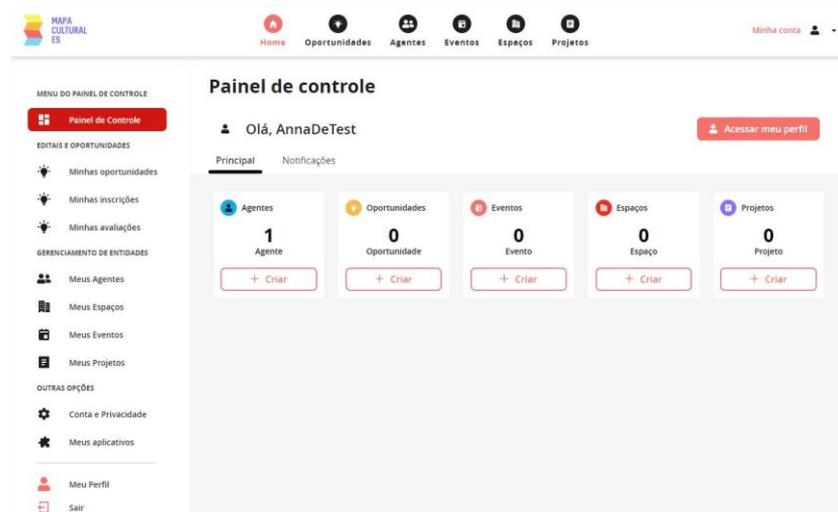
NAVEGAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA

## 6. Quando usuário faz login, ele é remetido para a página do perfil, e precisa encontrar o edital novamente.

Quando o usuário precisa fazer login para acessar a inscrição de um edital, ele não retorna para a página que estava visualizando antes do login, mas é redirecionado para a página do seu perfil. Isso faz com que ele tenha que localizar novamente o edital que estava consultando.

**Sugestão:** Ao fazer o login estando em alguma página do site do Mapas, manter o usuário na página atual sem precisar ser redirecionado para a sua página de perfil.



**Achados de inscrição em edital**

# Achados de inscrição em edital

## 7. Formulário extenso.

O formulário de inscrição é considerado muito grande pelos usuários. Há informações que podem ser dispensadas no primeiro momento da inscrição. Outras são pedidas mais de uma vez. Algumas dessas, inclusive, já constam do cadastro inicial do usuário.

**Sugestão 1:** Excluir do formulário solicitação de informações que não são relevantes para o processo seletivo.

**Sugestão 2:** Excluir do formulário solicitação de informações que já constam no cadastro.

**Sugestão 3:** Dividir o formulário em abas para que a barra de rolagem fique menor e as informações possam ser visualizadas com facilidade.

LEIATE/USABILIDADE

ALTA RELEVÂNCIA

Formulário de inscrição

IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO

Nome completo

CPF

Data de nascimento

Endereço residencial (rua/complemento)

Cidade

Estado

Município

Telefone residencial

E-mail

Assinatura

Assinatura digital

Assinatura eletrônica

Assinatura manuscrita

Assinatura impressa

Assinatura em vídeo

Assinatura em áudio

Assinatura em imagem

Assinatura em texto

Assinatura em vídeo

Assinatura em áudio

Assinatura em imagem

Assinatura em texto

Assinatura em vídeo

Assinatura em áudio

Assinatura em imagem

Assinatura em texto

INFORMAÇÕES GERAIS PESSOA JURÍDICA

Informações gerais para inscrição de grupo ou coletivo de pessoas jurídicas

Tipo de pessoa jurídica

Nome fantasia

Categoria de representação legal da empresa

Razão social

Nome fantasia

CNPJ

Data de fundação/criação

Quantas pessoas fazem parte da empresa

Endereço (logradouro/número/complemento)

CEP

Município

Telefone

E-mail

Tipo de entidade de pessoa jurídica

Há pessoas com deficiência - PCD na PJ

Há pessoas transgênero na PJ

Principal área de atuação no campo artístico-cultural da PJ

INFORMAÇÕES GERAIS GRUPOS E COLETIVOS

Este projeto será administrado por um grupo ou coletivo

Nome do grupo ou coletivo

CNPJ

Endereço de sede (logradouro/número/complemento)

CEP

Bairro

Município

Há pessoas com deficiência - PCD no grupo/coletivo

Há pessoas transgênero no grupo/coletivo

Principal área de atuação do coletivo no campo artístico-cultural

Caso tenha outra principal área de atuação no campo artístico-cultural que não mencionada acima, indique qual

Principal função/profissão do representante do grupo/coletivo no campo artístico e cultural

Caso tenha outra função/profissão no campo artístico e cultural que não mencionada acima, indique qual

O coletivo possui recursos públicos de fomento à cultura nos últimos 5 anos

Declaração de representação de grupo ou coletivo

# Achados de inscrição em edital

## 8. Categoria é um campo obrigatório para inscrição e não aparece com identificação de obrigatoriedade.

Após entrar no edital pretendido, o agente deve obrigatoriamente marcar em que categoria se enquadra para poder fazer a inscrição. Entretanto não há notação de que este campo é obrigatório. Esta falta de notação faz com que o usuário não entenda que precisa preencher este campo para prosseguir no processo até que tenha tentado e recebido uma mensagem de erro.

**Sugestão:** Identificar o campo como obrigatório.



# Achados de inscrição em edital

## 9. A linguagem utilizada nos campos do formulário pode não ser de fácil compreensão.

O formulário de inscrição em editais possui alguns termos que podem não ser compreendidos por todas as pessoas. Uma entrevistada do Pará reforçou, ainda, a importância de usar termos só em português, em substituição a "workshops". Outra usuária explicitou não utilizar o botão de "validação de inscrição" por não compreender o que o termo significa. Palavras como "proveniente" e "logradouro" podem levar o usuário a não compreender a informação que está sendo solicitada. Faz parte das boas práticas da usabilidade que a linguagem das páginas e aplicativos seja o mais simples possível.

**Sugestão:** Substituir "logradouro" por "local", "proveniente de um município com menos de 100 mil habitantes" por "foi criado em um município com menos de 100 mil habitantes", "workshops" por "cursos" e o botão "Validar inscrição" por "Conferir preenchimento".

The image displays three overlapping screenshots of a web-based registration form. At the top, there are two navigation tabs: a teal one labeled 'COMUNICAÇÃO' and a red one labeled 'ALTA RELEVÂNCIA'. The form itself is divided into steps, indicated by a progress bar at the top of each screen. The top screenshot shows step 2, 'IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO'. It contains fields for 'Faixa etária: obrigatório\*' (with a dropdown menu), 'Nacionalidade: obrigatório\*' (with a dropdown menu showing 'Brasileiro(a)'), and 'Endereço (logradouro/ número/ comple...'. A red 'Enviar' button is visible on the right, with a sub-menu containing 'Validar inscrição', 'Salvar', and 'Salvar e sair'. The middle screenshot shows a similar form but with a magnifying glass over the 'Enviar' button, highlighting its sub-menu options. The bottom screenshot shows step 4, 'INFORMAÇÕES GERAIS PESSOA JURÍDICA'. It includes a dropdown for 'Município' and a field for 'Este projeto será desenvolvido por um grupo ou coletivo? obrigatório\*'. A magnifying glass highlights the 'INFORMAÇÕES' section, which also includes a dropdown for 'OBJETO' and a field for 'u projeto é proveniente de município c...'. The interface uses a clean, modern design with a white background and red accents for buttons and headers.

**10. O formulário solicita informações redundantes e repetitivas, que podem levar o usuário a questionar se entendeu corretamente campos anteriores.**

Os campos "Data de nascimento" e "Faixa etária" solicitam a mesma informação, mas de formas diferentes. Isso pode levar o usuário a questionar o motivo ou o seu entendimento dos campos do formulário.

**Sugestão 1:** Retirar campos com informações redundantes e repetitivas.

**Sugestão 2:** Se existir alguma razão específica para solicitar a mesma informação mais de uma vez, informar ao usuário o motivo.

The image shows a screenshot of a web form titled "IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO". A progress bar at the top indicates the current step is 2. A magnifying glass is positioned over the "Data de nascimento" and "Faixa etária" fields. The "Data de nascimento" field is labeled "Data de nascimento: obrigatório\*" and has a tooltip that says "(Este campo será salvo no agente responsável)". The "Faixa etária" field is labeled "Faixa etária: obrigatório\*" and is a dropdown menu. To the right of the form are buttons for "Enviar", "Validar inscrição", "Salvar", and "Salvar e sair".

*“Não tem necessidade de eu colocar todas essas informações de novo, né?”*

## 11. Usuário é obrigado a oferecer Informação sensível.

O campo "É pessoa transgênero?" apresenta somente as alternativas "Sim" e "Não". Isso pode fazer com que um usuário se sinta obrigado a compartilhar uma informação sensível, que não esteja inclinado a compartilhar.

**Sugestão:** Incluir a opção "Não sei / Não quero informar", como presente no campo "Gênero".

A imagem mostra uma interface de usuário para a etapa de identificação de uma pessoa física responsável. No topo, há uma barra de progresso com o número 2 e o texto "IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL". Abaixo, há três campos de formulário obrigatórios, cada um com um ícone de seta para baixo e o rótulo "obrigatório\*":

- Gênero: obrigatório\*
- É pessoa transgênero? obrigatório\*
- Pertence à comunidade LGBTQI\*

À direita dos campos, há uma barra lateral com os seguintes botões:

- Enviar
- Validar inscrição
- Salvar
- Salvar e sair

Na base da interface, há uma barra vermelha com o texto "Dúvidas? Fale conosco" e um ícone de seta para cima.

# Achados de inscrição em edital

LEIAUTE/USABILIDADE

COMUNICAÇÃO

BAIXA RELEVÂNCIA

**12. O formulário pede Informações que já foram inseridas no cadastro, o que obriga o agente a repetir Informações que já constam no sistema toda vez que se candidata a um edital.**

Os usuários reclamaram que dados que já estão na plataforma, dentro do seu cadastro como agente, aparecem novamente para serem preenchidos no formulário, o que os obriga a colocar os mesmos dados todas as vezes que se candidatam a um edital.

**Sugestão:** Deixar as informações de cadastro pré-preenchidas no formulário de inscrição em edital.

### 13. Usuários relatam ter dificuldade em saber como preencher alguns campos do formulário.

Durante os testes, usuários declararam ficar confusos com o que colocar em alguns campos do formulário. Foram citados:

- "caso tenha outra área de atuação...";
- "campo de formação";
- "campo artístico e cultural";
- "contrato social";
- "detalhamento dos eventos incluídos no projeto";
- "público atingido pelo projeto" (seria o público-alvo ou o alcance?).

Além disso, outros campos deixam margem à dúvida no preenchimento, tais como: equipe (se insere a si mesmo ou não), dados do coletivo e o que colocar em eventos, uma vez que o usuário pode entender que aulas, oficinais, workshops são eventos também.

**Sugestão:** Verificar a possibilidade de colocar um texto explicativo de como o campo deve ser preenchido e/ou um texto de exemplo.

*“Mas e se eu tiver várias áreas de atuação, não só uma?”*

## 14. Campo "Mini Bio" não oferece informações sobre como deve ser preenchido.

O campo "Mini Bio" não informa que tipo de informação deve ser incluída, como histórico do agente, formação, portfólio etc.

**Sugestão:** Incluir uma dica com o tipo de informação que deve ser inserida ali.



# Achados de inscrição em edital

## 15. Usuário pode não entender siglas sem definição por extenso.

Ao introduzir uma sigla pela primeira vez no texto, é importante fornecer sua definição por extenso. Essa prática permite que o proponente saiba com clareza qual é o significado da sigla assim que encontrá-la no texto. A utilização excessiva de siglas pode criar uma barreira entre o sistema e o usuário, dificultando a compreensão dos termos utilizados.

**Sugestão:** Escrever a definição por extenso e a sigla entre parênteses.

A imagem mostra uma interface de usuário para inscrição em edital. No topo, há dois botões: "COMUNICAÇÃO" em um botão verde escuro e "BAIXA RELEVÂNCIA" em um botão amarelo. Abaixo, há uma barra de progresso com 10 pontos, o terceiro dos quais está ativo e rotulado "3 INFORMAÇÕES GERAIS MEI". O formulário principal contém um menu suspenso no topo, seguido por um campo de texto rotulado "CNAE principal: obrigatório\*" com um círculo de destaque branco ao seu redor. Abaixo dele há outro campo de texto e um campo rotulado "Outras CNAEs: obrigatório\*". À direita do formulário, há um botão "Enviar" em vermelho e três botões brancos com bordas vermelhas: "Validar inscrição", "Salvar" e "Salvar e sair". No rodapé do formulário, há o texto "Esse projeto será submetido por um grupo ou coletivo? obrigatório\*" e partes visíveis de outros campos rotulados "Pessoa JURÍDICA" e "GRUPOS E COLETIVOS".

## 16. Modelos não estão sempre disponíveis no próprio formulário.

Alguns anexos que o usuário precisa enviar devem seguir o modelo especificado no edital. Mas estes modelos ficam disponíveis ou na página do edital ou mesmo fora do site do Mapas.

**Sugestão:** Permitir que o usuário acesse os modelos de anexos no formulário de cada edital. Se possível, disponibilizar os modelos de anexos relacionados ao edital específico.

The screenshot shows a web interface for a public bidding notice. A magnifying glass is centered over the 'Arquivos para download' section, which lists five annexes with download icons:

- ANEXO 01 - QUADRO DAS CA
- ANEXO 02 - DECLARAÇÃO DE
- ANEXO 03 - AUTORIZAÇÃO F
- ANEXO 04 - DECLARAÇÃO
- ANEXO 05 - AUTORIZ

Other visible elements include:

- Apresentação:** Constitui o objeto deste edital o credenciamento de fazedores de cultura, do seguimento CULTURAS POPULARES JUNINAS do Estado do Pará, que tenham interesse em participar da programação do Arraial de Tr...
- chamamento-publico-**
- Área de Interesse:** Cultura Popular
- Agentes relacionados:** Grupo
- Administrado por:** [User Profile]
- Publicado por:** Celia Pires
- Compartilhar:** [Social media icons]

# Achados de inscrição em edital

COMUNICAÇÃO

LEI AUTE/USABILIDADE

BAIXA RELEVÂNCIA

## 17. Dicas de preenchimento dos campos do formulário são apresentadas de forma inconsistente.

Vários campos do formulário contam com dicas de preenchimento ou detalhamento da natureza do campo.

As dicas não aparecem de forma consistente. Por exemplo, aparecem com cor, peso, tamanho de texto e posição diferentes ao longo do formulário.

**Sugestão 1:** Padronizar a apresentação das dicas, sempre abaixo do campo.

**Sugestão 2:** Aplicar nas dicas tipografia diferente da aplicada no rótulo, e com apresentação consistente em todos os campos do formulário.

1 Informações básicas

### IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE RESPONSÁVEL PELO PROJETO

Nome: **obrigatório\***  
(Este campo será salvo no agente responsável)

Nome social:  
(Este campo será salvo no agente responsável pela inscrição)

Enviar

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

6 INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO

Detalhamento das Atividades e Cronograma\*  
(Este campo será salvo no agente responsável pela inscrição)

Preencha o modelo em anexo informando as atividades agregadas. Em cada atividade...

Enviar

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

## 18. Wizard mostra os passos de forma confusa.

Como o formulário está dividido em partes, o *wizard* mostra todos os passos de acordo com a rolagem do formulário. Mesmo quem não irá preencher algumas dessas partes, como MEI por exemplo, tem o passo indicado. Às vezes o movimento do usuário de ir e voltar a um passo anterior faz com que o *wizard* não funcione corretamente, mostrando mais de um passo, ou o passo incorreto onde o usuário está no formulário.

**Sugestão 1:** Corrigir o passo a passo do preenchimento do formulário para que o usuário tenha a certeza de qual passo está sendo preenchido no momento.

**Sugestão 2:** Dividir o formulário em abas e cada passo indicado pela aba em que o usuário está realmente.

A imagem mostra uma interface de usuário para um formulário de inscrição. No topo, há uma barra de progresso com sete pontos. O segundo ponto, rotulado com o número '2', está selecionado e ampliado em um círculo branco. O texto dentro deste círculo indica: 'IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO'. Abaixo da barra, o formulário contém campos para 'Nome', 'Telefone' e 'E-mail', todos rotulados como 'obrigatório\*'. Há também um campo para 'Endereço eletrônico/virtual/participação em rede social' com um botão 'adicionar' e um campo para 'Gênero' rotulado como 'obrigatório\*'. À direita do formulário, há um botão 'Enviar' em um botão vermelho, e três botões de ação: 'Validar inscrição', 'Salvar' e 'Salvar e sair', todos em botões brancos com bordas vermelhas. No canto inferior direito, há uma barra de status vermelha com o texto 'Exibir este conteúdo' e um ícone de seta para cima.

## 19. Posição, tamanho e fixação do botão “Enviar” podem provocar envio accidental.

O botão de envio do formulário fica fixo na tela, a todo tempo, mantendo a aparência de um botão de ação principal (*call-to-action*). Mesmo com uma caixa de diálogo de confirmação, isso pode levar ao envio accidental.

**Sugestão 1:** Desabilitar o botão de envio até que o formulário tenha sido validado.

**Sugestão 2:** Alterar a posição do botão de envio para o final do formulário.



# Achados de inscrição em edital

COMUNICAÇÃO

NAVEGAÇÃO

BAIXA RELEVÂNCIA

## 20. Rótulos dos botões de envio, validação e salvamento não informam detalhadamente suas ações.

Os rótulos dos botões “Enviar”, “Validar inscrição”, “Salvar” e “Salvar e sair” não informam com precisão ações que são críticas para utilização do sistema. Isso pode levar a erros de preenchimento e a expectativas equivocadas por parte do usuário.

**Sugestão 1:** Alterar o rótulo do botão “Enviar” para “Enviar inscrição”.

**Sugestão 2:** Alterar o rótulo do botão “Validar inscrição” para “Conferir preenchimento”.

**Sugestão 3:** Alterar o rótulo do botão “Salvar” para “Salvar formulário”.

**Sugestão 4:** Alterar o rótulo do botão “Salvar e sair” para “Salvar e fechar formulário”.

6 INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO

**Detalhamento das Atividades e Cronograma de Execução: obrigatório\***  
Preencha o modelo em anexo informando todas as atividades/ações previstas no projeto, incluindo as atividades agregadas. Em cada atividade, citar o local onde pretende realizar e a data prevista

es.319102834\_663d2812842 - detalhamento-das-atividades-e-cronograma-de-execucao.docx

Editar

**Planejamento do projeto obrigatório\***  
Preencha o modelo dividindo o seu projeto nas etapas de pré-produção, produção e pós-produção, descrevendo quais ações serão realizadas em cada etapa

es.319102834\_663d281544b42 - planejamento-do-projeto.docx

Editar

**Equipe do projeto: obrigatório\***  
Escreva o nome das pessoas envolvidas na realização do projeto e as funções que vão desempenhar. Lembre-se de anexar o currículo da equipe principal e que este é também um item de avaliação. Insira quantas linhas quiser. Caso existam funções ainda sem a escolha do profissional até o momento da inscrição, escreva "a definir".

Nome:	Função:
Eduardo Derbili	Coordenador

Enviar

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

# Achados de inscrição em edital

**21. Usuário só consegue acessar os botões de “Enviar”, “Validar inscrição”, “Salvar” e “Salvar e sair” quando chega no fim do formulário (em dispositivos móveis).**

Quando o usuário está preenchendo o formulário em um dispositivo móvel, as funções de envio, validação e salvamento do formulário não ficam visíveis na tela – o usuário só consegue acessar quando chega ao final do formulário. Isso pode fazer com que o usuário não utilize as funcionalidades, ou sequer descubra que elas existem antes de chegar ao final.

**Sugestão:** Implementar um botão flutuante que dê acesso às funcionalidades.

COMUNICAÇÃO

NAVEGAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA

The image displays two mobile app screens from a registration process. The left screen, labeled '4' in the progress bar, is titled 'INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO'. It contains three sections, each with a red 'obrigatório\*' label: 1) 'Esse projeto será desenvolvido por um grupo ou coletivo?' with a dropdown menu. 2) 'Seu projeto é proveniente de município com menos de 100 mil habitantes?' with a dropdown menu. 3) 'Título do projeto:' with a text input field. Below these is a section for 'Objeto:' with a text area and the instruction 'Descreva sua proposta de forma objetiva e em poucas linhas, apresentando a ideia principal.' At the bottom is a red bar with a chat icon and the text 'Dúvidas? Fale conosco'. The right screen, labeled '11' in the progress bar, shows the final step. It contains a text area with the instruction 'no Formulário de Inscrição são verídicas.' followed by two checkboxes: 'DECLARO que estou ciente da concessão das informações por mim declaradas neste formulário para validação em outras bases de dados oficiais' and 'CONCORDO com a inclusão das informações por mim declaradas neste formulário na base de dados da plataforma Mapa Cultural do Espírito Santo'. At the bottom is a red bar with a large red 'Enviar' button, and above it are three white buttons with red borders: 'Validar inscrição', 'Salvar', and 'Salvar e sair'. A red bar at the bottom of this screen also contains a chat icon and the text 'Dúvidas? Fale conosco'.

# Achados de inscrição em edital

## 22. Usuário não sabe que o formulário salva automaticamente os dados inseridos até receber uma notificação.

O sistema não informa ao usuário que o formulário salva automaticamente os dados inseridos, nem com qual periodicidade o faz – o usuário só descobre que a informação está sendo salva quando a notificação é apresentada na tela. Isso pode fazer com que o usuário acredite que cometeu algum erro.

**Sugestão:** Informar aos usuários que o formulário salva os dados automaticamente e o intervalo de tempo em que os dados são salvos.

A imagem mostra uma interface de usuário para um formulário de inscrição. No topo, há três botões de navegação: 'COMUNICAÇÃO' (verde), 'NAVEGAÇÃO' (roxo) e 'MÉDIA RELEVÂNCIA' (amarelo). Abaixo, uma barra de progresso indica o progresso do formulário, com o passo 2 selecionado. Uma notificação verde no topo centraliza o texto 'Modificações salvas' com um ícone de checkmark e um botão de fechar. O formulário principal contém campos para: data (12/01/1982), faixa etária (obrigatório\*), nacionalidade (obrigatório\*), endereço (logradouro/número/complemento: obrigatório\*) com o exemplo 'Avenida Presidente Vargas, 1500', CEP (obrigatório\*) e bairro (obrigatório\*). À direita do formulário, há um botão vermelho 'Enviar' e três botões brancos com borda vermelha: 'Validar inscrição', 'Salvar' e 'Salvar e sair'.

## 23. Usuário não utiliza o botão “Validar Inscrição”.

A função de validação da inscrição é pouco utilizada pelos usuários, que não entendem a função ou não percebem o botão. Isso pode fazer com que o usuário só valide o formulário quando estiver pronto para enviá-lo, o que pode deixá-lo inseguro quanto ao procedimento de inscrição.

**Sugestão:** Explicar a funcionalidade para o usuário na interface e dar mais destaque para o botão.

A imagem mostra uma interface de usuário para a etapa de inscrição. No topo, há uma barra de progresso com o número 2 e o texto "IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA RESPONSÁVEL PELO PROJETO". Abaixo, há um formulário com campos obrigatórios: CEP, Bairro, Município, Telefone e E-mail. À direita do formulário, há um menu de ações com o botão "Enviar" em destaque. Um círculo vermelho realça o botão "Validar inscrição" no menu de ações.

# Achados de inscrição em edital

## 24. Botões de “Enviar”, “Validar inscrição”, “Salvar” e “Salvar e sair” ficam inacessíveis quando validação aponta erros de preenchimento no formulário.

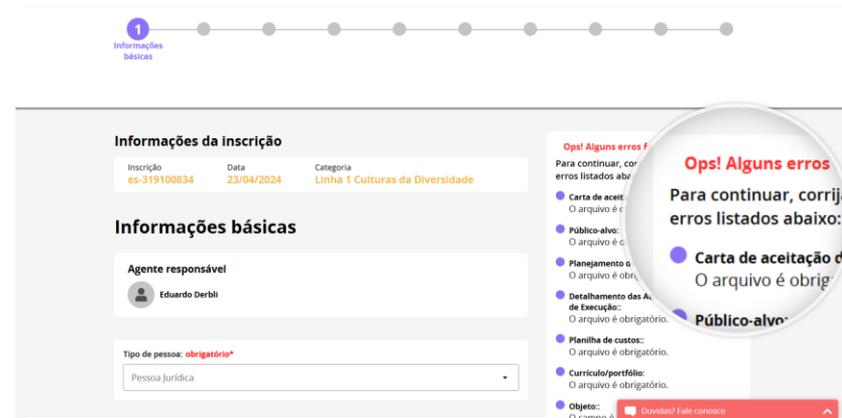
Quando o usuário valida o formulário e a funcionalidade aponta erros de preenchimento, a barra com as funções de envio, validação e salvamento fica inacessível, pois a lista de erros é apresentada sobre ela, e sem função de rolagem ativa. Dependendo do tamanho da tela do usuário, o botão para acionar o atendimento automatizado também bloqueia parte destas funcionalidades. Isso faz com que o usuário tenha que recarregar a página para conseguir salvar e validar o formulário novamente.

**Sugestão:** Permitir que a lista de erros seja fechada ou incluir a barra lateral na rolagem da página.

ERRO

NAVEGAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA



## 25. Envio de anexo sem escolha de arquivo e cancelamento durante envio provocam erro no formulário.

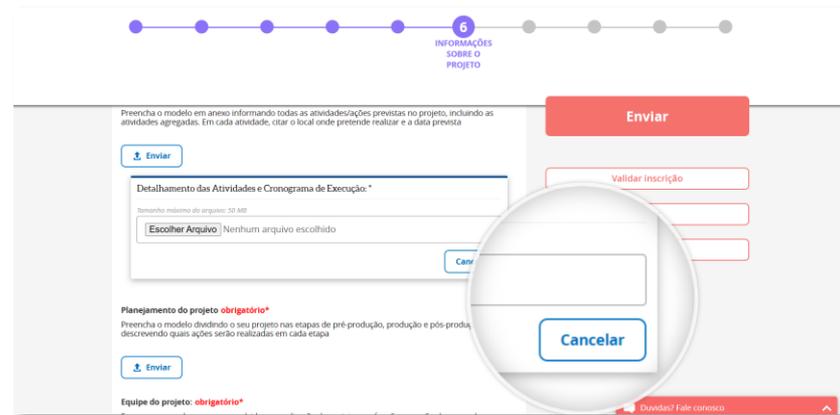
Quando o usuário seleciona “Enviar anexo” sem ter anexado um arquivo, ou quando o usuário cancela o envio antes que este seja completado, o botão “Enviar anexo” desaparece. Isso faz com que o usuário não consiga carregar mais nenhum documento no formulário até que tenha recarregado a página.

**Sugestão:** Manter o botão “Enviar anexo” disponível quando o usuário não tiver anexado nenhum documento.

ERRO

NAVEGAÇÃO

ALTA RELEVÂNCIA



## 26. Anexos obrigatórios não podem ser excluídos.

Documentos obrigatórios não podem ser excluídos. Isso faz com que o usuário não consiga remover um arquivo que tenha anexado de forma equivocada, fazendo com que este permaneça anexado à inscrição. Isso pode fazer, inclusive, com que o usuário seja capaz de validar a inscrição com documentos incorretos.

**Sugestão:** Habilitar no formulário a opção de exclusão para que o usuário tenha a alternativa de excluir e anexar novamente somente quando for conveniente.



## 27. Sistema altera nome do arquivo anexado após envio.

Quando um arquivo anexado é enviado, o sistema renomeia o arquivo, incluindo número da inscrição e o rótulo do campo do anexo. Esse nome é então listado no campo. Isso torna mais difícil para o usuário identificar se anexou o documento correto, tornando necessário baixar o documento novamente.

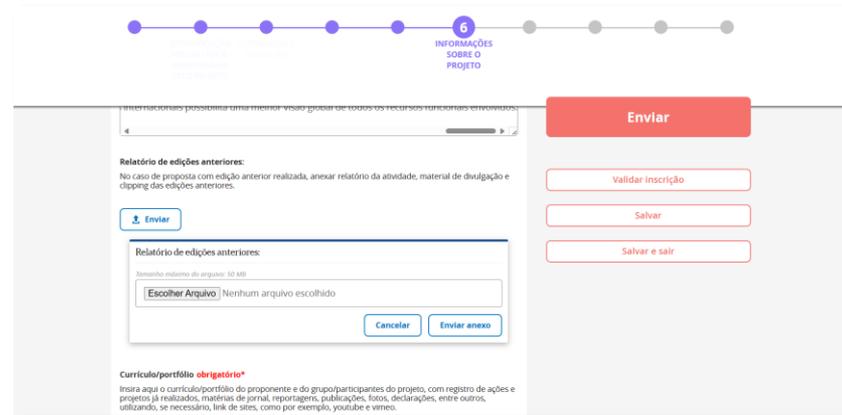
**Sugestão:** Não alterar o nome do arquivo na interface até que a inscrição seja enviada.



## 28. Usuários consideram anexar e enviar currículos uma atividade trabalhosa.

Para anexar um arquivo, o usuário precisa selecionar o botão “Enviar”, selecionar o botão “Escolher Arquivo”, selecionar o arquivo, e então selecionar o botão “Enviar Anexo”. Esse procedimento foi considerado trabalhoso e é propenso a erros, pela quantidade de ações necessárias.

**Sugestão:** Ao selecionar o botão enviar, acionar diretamente a seleção de arquivo que, depois de selecionado, é enviado automaticamente para o formulário, exigindo menos ações.



# Achados de inscrição em edital

COMUNICAÇÃO

MÉDIA RELEVÂNCIA

## 29. Campo de upload não informa formatos e tamanho suportados.

Os campos de upload não trazem a informação sobre formatos suportados (jpg, .pdf etc.) e nem todos trazem informação sobre tamanho máximo do arquivo. Isso pode fazer com que o usuário tente fazer o upload de arquivos em formatos inadequados e tamanhos maiores que os permitidos, gerando uma mensagem de erro.

**Sugestão:** Informar formato e tamanho máximo de arquivo que o usuário pode carregar em todos os campos de upload do formulário.

6 INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO

Relatório de edições anteriores:

No caso de proposta com edição anterior realizada, anexar relatório da atividade, material de divulgação e clipping das edições anteriores.

Enviar

Relatório de edições anteriores

Tamanho máximo do arquivo: 50 MB

Escolher Arquivo | Nenhum arquivo escolhido

Cancelar Enviar anexo

Enviar

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

Currículo/portfólio obrigatório\*

Inserir aqui o currículo/portfólio do proponente e do grupo/participantes do projeto, com registro de ações e projetos já realizados, materiais de jornal, reportagens, publicações, fotos, declarações, entre outros, utilizando, se necessário, link de sites, como por exemplo, youtube e vimeo.

## 30. Campos multilinha não fazem a quebra automática de linha.

Os campos multilinha (input do tipo "textarea") do formulário, aptos a receber volumes maiores de conteúdo, não fazem a quebra de linha automática no limite de largura do campo. Isso faz com que a leitura e revisão por parte dos usuários seja mais difícil.

**Sugestão:** Realizar quebra de linha automática nos campos multilinha (input do tipo "textarea").



*“Aqui eu tenho que ficar apertando  
“enter” pra conseguir ler o texto,  
pra ver se ficou certinho...”*

# Achados de inscrição em edital

COMUNICAÇÃO

LEI AUTE/USABILIDADE

BAIXA RELEVÂNCIA

## 31. Usuários têm dificuldade para informar os códigos da Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE).

Usuários que estão se inscrevendo como Microempreendedores Individuais (MEI) precisam informar os códigos CNAE das suas atividades, informação que eles já têm mas que frequentemente não está à mão. Isso pode fazer com que o usuário precise interromper o preenchimento, além do risco de erro de digitação.

**Sugestão 1:** Avaliar a possibilidade de implementar um *dropdown* com busca textual, incluindo a lista completa de códigos CNAE.

**Sugestão 1:** Colocar os códigos CNAE mais comuns e relevantes para os editais no topo da seleção do *dropdown*.

A imagem mostra uma interface de usuário para a inscrição de Microempreendedores Individuais (MEI). No topo, há uma barra de progresso com o passo 3 selecionado, rotulado "INFORMAÇÕES GERAIS MEI". O formulário contém um campo de seleção para o tipo de atividade, seguido por dois campos obrigatórios para "CNAE principal" e "Outras CNAEs". À direita, há um botão "Enviar" em vermelho e três botões de ação: "Validar inscrição", "Salvar" e "Salvar e sair".

INFORMAÇÕES GERAIS MEI

Enviar

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

CNAE principal: obrigatório\*

Outras CNAEs: obrigatório\*

A JURÍDICA  
ENTE LEGAL DA PESSOA JURÍDICA

GRUPOS E COLETIVOS

Esse projeto será administrado por um grupo ou coletivo? obrigatório\*

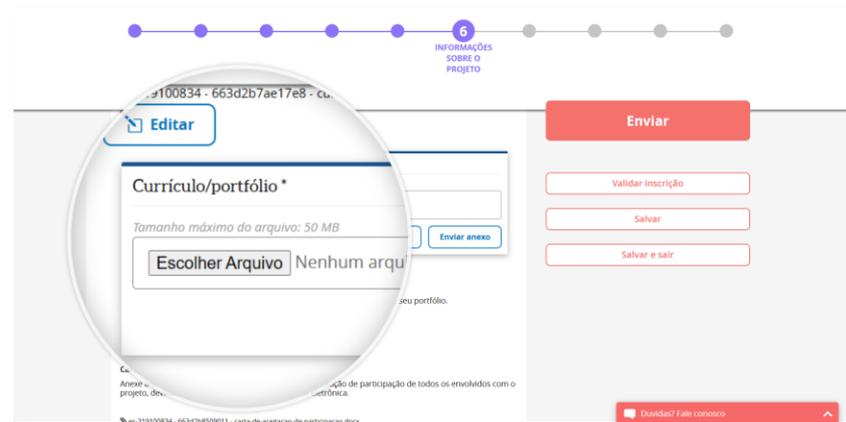
## 32. Usuários entendem que o tamanho máximo dos arquivos de currículo/portfólio é pequeno.

Usuários declararam com frequência precisar anexar arquivos com tamanho maior do que o permitido. Estes arquivos costumam contar com muitas fotos, ocasionalmente fazendo referência a dezenas de membros do coletivo ou projeto. Isso faz com que os usuários tenham que utilizar ferramentas de compressão que podem tornar irreconhecíveis certos detalhes das imagens.

**Sugestão 1:** Aumentar o tamanho máximo dos arquivos.

**Sugestão 2:** Permitir a inclusão de mais de 2 arquivos.

**Sugestão 3:** Permitir carregar informações do Mapa Cultural do agente.



# Achados de inscrição em edital

## 33. Modelos em PDF abrem na mesma janela do navegador.

Quando o usuário seleciona o link para “baixar modelo” e este é um PDF, ele abre na mesma aba ou janela do navegador. Isso faz com que o usuário perca todos os dados do formulário que não tenham sido salvos.

**Sugestão 1:** Abrir modelos sempre em uma nova aba do navegador.

**Sugestão 2:** Perguntar ao usuário se ele deseja salvar o formulário antes de sair da página.

ERRO

LEIATE/USABILIDADE

ALTA RELEVÂNCIA

A imagem mostra uma interface de usuário com uma barra de progresso no topo contendo 10 pontos, o sexto dos quais está ativo e rotulado '6 INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO'. Abaixo, há dois blocos de formulário. O primeiro, 'Detalhamento das Atividades e Cronograma de Execução: obrigatório\*', contém um texto explicativo e um botão 'Enviar' com um ícone de download. O segundo, 'Planejamento do projeto obrigatório\*', também contém um texto explicativo. À direita, há um botão 'Enviar' em um fundo vermelho e três botões brancos com bordas vermelhas: 'Validar inscrição', 'Salvar' e 'Salvar e sair'.

## 34. Usuários tiveram dificuldade para ler os rótulos dos formulários.

Usuários precisaram, múltiplas vezes, se aproximar da tela para serem capazes de ler rótulos do formulários, especialmente as listas para marcação e legendas. Isso provoca desconforto e cansaço visual nos usuários, prejudicando o preenchimento do formulário.

**Sugestão:** Ampliar o tamanho mínimo de fonte para rótulos e legendas para 16px, mantendo o tamanho base do corpo da página em 18px.



## 35. Modelo de planilha de custo não é compatível com versões antigas do Microsoft Excel.

Um dos anexos disponibilizados para download é uma planilha de custos no formato Microsoft Excel. Porém a versão disponibilizada não funciona corretamente em computadores mais antigos.

**Sugestão:** Disponibilização de modelo compatível com versões antigas do Microsoft Excel. Caso não seja possível, informar quais versões são compatíveis.

The screenshot shows a public notice page with the following sections:

- Apresentação:** Constitui o objeto deste edital o credenciamento de fazedores de cultura, do seguimento CULTURAS POPULARES JUNINAS do Estado do Pará, que tenham interesse em participar da programação do Arraiá de Tr...
- chamamento-publico-**
- Arquivos para download:**
  - ANEXO 01 - QUADRO DAS CA
  - ANEXO 02 - DECLARAÇÃO DE
  - ANEXO 03 - AUTORIZAÇÃO F
  - ANEXO 04 - DECLARAÇÃO
  - ANEXO 05 - AUTORIZ
- Área de Interesse:** Cultura Popular
- Agentes relacionados:** Grupo
- Administrado por:** [Avatar]
- Publicado por:** Celia Pires
- Compartilhar:** [Social media icons]

A magnifying glass is positioned over the download links, highlighting the text "Arquivos para download" and the list of annexes.

## 36. Os formulários de Inscrição não possuem máscaras de formatação em seus campos.

Alguns dos campos (CEP, E-mail) dos formulários não possuem máscaras, que são padrões de formatos que permitem garantir que o campo será preenchido corretamente. No caso do CEP, por exemplo, o sistema pode não permitir que o usuário digite letras nem números além do formato padrão XXXXX-XXX. O campo e-mail, por exemplo, garante que foi digitado um endereço de e-mail válido. Assim, o usuário só fica sabendo se houve erro ao clicar no botão validar.

**Sugestão:** Colocar as máscaras nos campos do formulário que as permitem. Assim as informações já ficam formatadas com o padrão correto do campo, diminuindo a ocorrência de erros com relação a dados incompletos e mal formatados.

A imagem mostra uma interface de usuário para um formulário de inscrição. No topo, há uma barra de progresso com o número 2 e o texto "IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO". O formulário contém os seguintes campos obrigatórios:

- CEP: obrigatório\* (campo de texto)
- Bairro: obrigatório\* (campo de texto)
- Município: obrigatório\* (menu suspenso)
- Telefone: obrigatório\* (campo de texto com máscara de telefone)
- E-mail: obrigatório\* (campo de texto)

À direita do formulário, há um botão "Enviar" em vermelho, e abaixo dele, três botões: "Validar inscrição", "Salvar" e "Salvar e sair", todos em um estilo de botão de contorno vermelho. No canto inferior direito, há um ícone de ajuda e o texto "Dúvidas? Fale conosco".

## 37. O campos CEP ao ser preenchido não localiza automaticamente dados do endereço.

O campos CEP do formulário não localiza e preenche os campos relacionados ao endereço automaticamente. Formulários que exigem endereço permitem que o usuário preencha somente o CEP. O sistema faz uma busca e apresenta as demais informações de endereço automaticamente (rua, bairro, cidade, etc.) utilizando a API do Conecta.GOV: <https://www.gov.br/conecta/catalogo/apis/cep-codigo-de-enderecamento-postal>.

**Sugestão:** Ao preencher o campo CEP automatizar o preenchimento dos outros campos do endereço.

A imagem mostra uma interface de usuário para um formulário de inscrição. No topo, há uma barra de progresso com 10 pontos, o quarto dos quais está ativo e rotulado 'INFORMAÇÕES GERAIS PESSOA JURÍDICA'. Abaixo, o formulário contém os seguintes campos obrigatórios:

- Endereço (logradouro/número/complemento): obrigatório\*
- CEP: obrigatório\*
- Bairro: obrigatório\*
- Município: obrigatório\*
- Telefone: obrigatório\*

À direita do formulário, há um botão 'Enviar' em destaque em vermelho, e três botões secundários: 'Validar inscrição', 'Salvar' e 'Salvar e sair'. Na base direita, há uma barra de status vermelha com o texto 'Dúvidas? Fale conosco' e um ícone de seta para cima.

## **Achados gerais**

## 38. Os formulários de inscrição em editais do Espírito Santo e do Pará são muito diferentes entre si, o que prejudica o reconhecimento dos fluxos no sistema Mapas pelos usuários

Os dois formulários têm a mesma finalidade, mas são muito diferentes entre si. Embora a ferramenta Mapa Cultural tenha como uma das suas características a possibilidade de personalização, há uma variabilidade muito grande entre quais informações são solicitadas, quais informações são obrigatórias, quais documentos devem ser anexados e quais declarações finais de ciência são exigidas.

Faz parte das boas práticas de usabilidade haver uma padronização em serviços similares de páginas com o mesmo serviço ou produto, a fim de que o usuário reconheça as funções e não precise “descobrir” um caminho que já foi utilizado em outro momento.

**Sugestão:** Padronizar formulários a fim de que constem apenas as informações imprescindíveis para a candidatura do projeto.

Espírito Santo (ES)

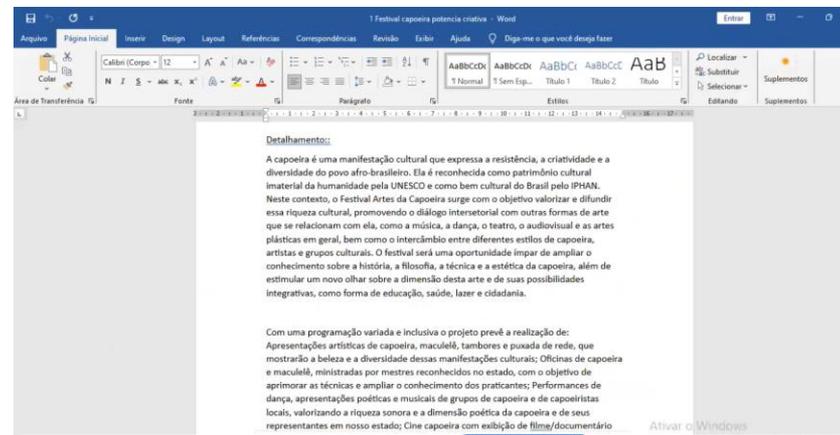
Pará (PA)

### 39. Usuários não se sentem seguros em realizar a inscrição direto no website, recorrendo a outras ferramentas de texto para escrever o projeto e copiar e colar no sistema.

Durante as entrevistas, todos os usuários declararam que preparam as respostas aos itens do formulário em uma outra ferramenta de elaboração de texto e, a partir dali, copiam as informações solicitadas e colam no formulário online. Eles alegam que, em algum momento passado, perderam dados inseridos após o fim da sessão da página e, por isso, deixam tudo salvo em um outro arquivo.

**Sugestão 1:** Informar tempo de sessão durante o preenchimento do formulário.

**Sugestão 2:** Informar de maneira destacada que os dados inseridos estão sendo salvos automaticamente.



## 40. Usuário se depara com partes do formulário que não se aplicam ao seu caso.

Enquanto preenche o formulário, o usuário encontra títulos de seções que não são aplicáveis a ele. Isso pode fazer com que ele acredite ter inserido algum dado errado, ou que acredite que haja um erro no formulário.

**Sugestão:** Desabilitar seções que não são aplicáveis ao agente.

A imagem mostra uma interface de usuário de um formulário. No topo, há uma barra de progresso com sete pontos, o segundo dos quais está ativo e rotulado com o número '2'. Abaixo disso, o título da seção é 'IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO'. O formulário contém um campo de texto e um botão 'Enviar' em vermelho. Abaixo, há uma pergunta: 'Acessou recursos públicos do fomento à cultura nos últimos 5 anos?' seguida de 'obrigatório\*' e um menu suspenso. À direita, há três botões: 'Validar inscrição', 'Salvar' e 'Salvar e sair'. A seção seguinte é 'INFORMAÇÕES GERAIS MEI'. A seção final é 'INFORMAÇÕES GERAIS PESSOA JURÍDICA', com o aviso 'ATENÇÃO: O RESPONSÁVEL PELA INSCRIÇÃO DEVE SER O REPRESENTANTE LEGAL DA PESSOA JURÍDICA'. Ela contém um campo para 'Tipo de pessoa jurídica: obrigatório\*' e um campo para 'Cargo/função do representante legal da empresa: obrigatório\*'. Os campos desabilitados são indicados por uma cor cinza opaca.

## 41. Usuário é obrigado a Informar e-mail para coletivo mesmo quando a inscrição não está sendo realizada para um coletivo.

Quando o usuário realiza a validação da inscrição, o campo de e-mail do coletivo é registrado como obrigatório, mesmo que o usuário tenha informado que o projeto não será realizado por um coletivo. Isso pode fazer com que o usuário não consiga validar o formulário, ou preencha com informação falsa ou incorreta.

**Sugestão:** Remover a obrigatoriedade do campo de e-mail do coletivo caso o usuário informe que o projeto não será realizado por um coletivo.

2 IDENTIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA - RESPONSÁVEL PELO PROJETO

Enviar

Acessou recursos públicos do fomento à cultura nos últimos 5 anos? obrigatório\*

Validar inscrição

Salvar

Salvar e sair

**INFORMAÇÕES GERAIS MEI**

**INFORMAÇÕES GERAIS PESSOA JURÍDICA**  
ATENÇÃO: O RESPONSÁVEL PELA INSCRIÇÃO DEVE SER O REPRESENTANTE LEGAL DA PESSOA JURÍDICA

Tipo de pessoa jurídica: obrigatório\*

Cargo/função do representante legal da empresa: obrigatório\*

## 42. Inconsistência entre modelos de documento no Mapa, no edital e no site da Secretaria de Cultura.

A maioria dos usuários segue a Secretaria de Cultura do Estado, que é bastante ativa na comunicação dos editais, apresentando tanto os editais quanto os anexos e modelos que devem ser preenchidos.

Os usuários se queixaram de encontrar modelos diferentes no site da secretaria e no formulário de inscrição. Isso os deixa confusos. Os usuários podem se perguntar: "qual o modelo correto? Se eu estiver utilizando um modelo incorreto ou desatualizado, minha inscrição pode ser prejudicada?"

Alguns usuários declararam que os modelos oferecidos pela Secretaria estão melhores do que os encontrados nas páginas de inscrição.

**Sugestão:** Avaliar a possibilidade de padronizar os modelos em diferentes fontes de informação.



**Achados de pós-inscrição**

# Achados de pós-inscrição

COMUNICAÇÃO

LEIATE/USABILIDADE

BAIXA RELEVÂNCIA

## 43. Botão de Impressão da ficha de inscrição pode passar despercebido.

Os usuários não perceberam a presença do botão. Isso fez com que usassem a ferramenta de impressão do navegador ou que fizessem captura da página (*print screen*).

**Sugestão:** Tornar o botão mais atraente, alterando posição, cor, tipografia e tamanho.



## 44. Ficha de inscrição apresenta valores diferentes dos preenchidos pelo usuário.

Os campos de Declaração de parentesco e incorrência de impedimentos e Compromisso apresentam o valor “true” na visualização da ficha. Isso pode fazer com que o usuário não entenda se foi preenchido corretamente.

**Sugestão:** Trocar a palavra “true” por “Aceito” ou “Ciente”.

The image shows a screenshot of a registration form with several declaration fields. A magnifying glass is positioned over the first two fields, highlighting the word 'true' in the input area of each. The fields are:

- \* Declaro que NÃO há parentesco e INOCORRÊNCIA DE IMPEDIMENTOS com servidores que se encontram em comissão da Secult (exceção dos servidores que se encontram aposentados - inativos): true
- \* Declaro que NÃO sou servidor público em comissão da Secult (exceção dos servidores que se encontram aposentados - inativos): true

Other visible fields include:

- \* Declaro que NÃO estive envolvido em recursos financeiros por meio de outros mecanismos de fomento à cultura ofertados pelo Estado de São Paulo: true
- \* Declaro que NÃO fui beneficiário de recursos financeiros por meio de outros mecanismos de fomento à cultura ofertados pelo Estado de São Paulo: true
- \* Declaro que NÃO tive rejeitado o relatório final de projeto apoiado com recursos do Funcultura, dentro do prazo da sanção imposta.: true

## **Jornada do usuário – principais achados**

# Jornada do usuário – principais achados

Etapa da jornada



Encontrar o edital



Preencher formulário de inscrição (responsável)



Preencher formulário de inscrição (projeto)



Consultar ficha de inscrição

Principais achados

✓ Os editais para inscrição não são facilmente encontrados.

✓ Usuários consideram o formulário muito extenso.

✓ A terminologia usada no formulário nem sempre é compreendida pelos usuários.

✓ Preenchimento do formulário é complicado para pessoas menos experientes.

✓ A repetição de informações no formulário incomoda os proponentes

## **Classificação dos achados**

# Classificação dos achados conforme a relevância

Os achados da pesquisa foram organizados conforme o grau de relevância, considerando o impacto que podem ter para a experiência dos usuários-alvo.

O número nas caixas corresponde ao número do achado no corpo do relatório.

## BAIXA RELEVÂNCIA

3	10	11	12
13	14	15	17
20	31	32	34
39	43	44	

## MÉDIA RELEVÂNCIA

18	22	23	27
28	29	30	36
37	38	40	

## ALTA RELEVÂNCIA

1	2	4	5
6	7	8	9
16	19	21	24
25	26	33	35
41	42		

Sugere-se que os ajustes priorizem os achados de alta relevância.

# Classificação dos achados conforme o tipo

O número das caixas corresponde ao número do achado no corpo do relatório. A cor da caixa sinaliza o nível de relevância.

## LEIAUTE/USABILIDADE

6	7	12
14	17	19
28	30	31
33	34	38
39	40	43

## NAVEGAÇÃO

5	6	18
19	20	21
22	23	24
25	26	27
28		

## COMUNICAÇÃO

1	2	3	4
8	9	10	11
12	13	14	15
16	17	20	21
22	23	27	29
31	32	36	37
38	40	42	43
44			

## NEGOCIAL

32	41
----	----

## ERRO

5	18	24
25	26	30
33	34	35
41	42	44

# Avaliação do trabalho da SGD

O que você achou deste relatório feito pela Secretaria de Governo Digital?

Ajude-nos a melhorar respondendo a um rápido formulário:

<https://forms.office.com/r/7SfF248LT6>



# Agradecemos a sua atenção!



Marcos  
Ricardo



Lara  
Sampaio



Flávia  
Portela



Cintia  
Dias



Suyanne  
Borges



Jader  
Lima



Mariane  
Costa



Nicolau  
Calado



Silvanio  
Bessa



Soledad  
Castro



Fabiano  
Nascimento



Mathias  
Vargas



Eduardo  
Derbli