

Experiência do Usuário na implantação de políticas públicas emergenciais desenvolvidas pela Dataprev: Relato de experiência no Auxílio Reconstrução do Governo Federal

Rafael F. Cordeiro, Danilo S. Ferreira, Robson Ytallo S. de Oliveira, Filipe T. Marques, Felipe M. Fonseca

Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) – Brasil

{rafael.cordeiro,danilo.sousa,robson.oliveira,filipe.marques,
felipe.fonseca}@dataprev.gov.br

***Abstract.** This report describes the process of creating Dataprev's user experience (UX) team, for the Auxílio Reconstrução portals, financial support aimed at the population of Rio Grande do Sul. This initiative was established by the Ministry of Integration and Regional Development in response to the rains and floods of May 2024. The report also addresses monitoring and lessons learned.*

***Resumo.** Este relato descreve o processo de criação do time de experiência do usuário (UX - User Experience) da Dataprev, nos portais do Auxílio Reconstrução, apoio financeiro destinado à população do Rio Grande do Sul, instituído pelo Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional em resposta às chuvas e enchentes de maio de 2024. O relato também aborda o monitoramento e as lições aprendidas.*

1. Calamidade no Rio Grande do Sul e o Auxílio Reconstrução

Devido às chuvas e enchentes que ocorreram em maio de 2024 no Rio Grande do Sul, o Governo Federal decretou estado de calamidade no estado [Agência Gov 2024]. Após isso, o Ministério de Integração e Desenvolvimento Regional (MIDR), através da Medida Provisória n.º 1.219/2024, publicou o apoio financeiro com pagamento de uma parcela única no valor de R\$ 5.100,00 (cinco mil e cem reais) para famílias desalojadas ou desabrigadas, chamado Auxílio Reconstrução [Brasil 2024a]. Este relato descreve como o time de experiência do usuário (UX - *User Experience*) da Dataprev, alocado no projeto, utilizou os conceitos de Interação Humano-Computador (IHC) no processo de criação dos portais envolvidos no auxílio.

Um dos desafios encontrados para implementar o Auxílio Reconstrução foi verificar quais endereços e famílias se enquadrariam nos critérios de aprovação. Foi definido que as prefeituras seriam responsáveis por esse cadastro. A Dataprev realizaria o processamento dos dados verificando se os critérios para recebimento do Auxílio estavam sendo atendidos. E, os cidadãos confirmariam as informações, após o período de cinco dias dado às prefeituras para iniciarem os cadastros.

2. Solução adotada

Dada à situação emergencial, o portal onde as prefeituras realizariam os cadastros precisaria ser disponibilizado em 22/05/2024, totalizando um prazo de desenvolvimento

de 5 dias corridos. Por isso, foram selecionados dois sistemas-base previamente utilizados em benefícios emergenciais. A escolha permitiu reduzir o período de desenvolvimento, e utilizar jornadas de usuário que o público-alvo já havia utilizado anteriormente: i) o portal do benefício TAC-Taxista¹ (desenvolvido no segundo semestre de 2022), para o portal a ser utilizado pelas prefeituras; ii) a última versão da plataforma do Bolsa Verde² (desenvolvida em 2023), a ser utilizado pelos cidadãos.

2.1. Mínimo Produto Viável

O Mínimo Produto Viável (*Minimum Viable Product* – MVP) definido consistia em:

- Portal da Prefeitura: O representante da prefeitura (público-alvo), cadastra 2 tipos de arquivos, um com as áreas afetadas e outro com as famílias desalojadas ou desabrigadas;
- Portal para o Cidadão: O representante da família visualiza os dados da sua família, cadastrada pela prefeitura, e confirma a solicitação.

2.2. Método adotado

No desenvolvimento de sistemas complexos e únicos, De Oliveira e De Sousa (2023) envolvem o designer de experiência do usuário em todas as etapas para facilitar a sua compreensão dos requisitos, das regras de negócio e a criação dos protótipos alinhados com as necessidades do usuário. Os times de requisitos, desenvolvimento e experiência do usuário envolvidos no projeto realizaram alinhamento sobre as regras descritas na Medida Provisória n.º 1.219/2024, fluxos do usuário e restrições dos sistemas-base.

O processo de criação adotado pelo time de UX foi adaptado de Council (2014) e Oliveira e Palhanos (2023) consistia em quatro macro-etapas: i) definição; ii) ideação, iii) prototipação; e iv) validação. Na definição foram estabelecidas proto-personas para compreender o contexto dos usuários e realizada uma Matriz de Certezas, Dúvidas e Suposições (Matriz CSD). Na ideação foram gerados fluxos dos usuários e refinadas as informações a serem exibidas. Para manter a identidade visual do governo federal e permitir agilidade foi adotado o *design system*³ do gov.br. Além dos protótipos dos portais, foi elaborada proposta para o hotsite do Auxílio Reconstrução, após 8 horas do início do projeto, os protótipos foram validados com a equipe da Dataprev e do MIDR.

3. Refinamento e entrega

Com os protótipos aprovados, o time de desenvolvimento iniciou a codificação, e o time de design o refinamento dos protótipos. Foram revisadas terminologias baseando-se na Linguagem Simples [Oliveira e Cappelli 2024]. No Portal da Prefeitura, foram disponibilizados arquivos-modelo e orientações sobre como corrigir eventuais erros.

No Portal do Cidadão as famílias verificavam a solicitação cadastrada pela prefeitura e eram orientados, de acordo com cada situação, o que deveria ser realizado. Para que os usuários soubessem diferenciar os estados de uma solicitação, foi definida

¹<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2022/julho/publicada-a-regulamentacao-do-beneficio-taxista>

² <https://www.gov.br/mma/pt-br/composicao/snpt/dpct/bolsa-verde>

³ <https://www.gov.br/ds>

uma arquitetura da informação padrão, que variava de acordo com cada resultado (não cadastrado, aprovado, reprovado, cancelado). Na Figura 1 apresenta-se a estrutura com cores, título com ícones, descrição, imagens e texto de apoio. No fluxo de solicitações não cadastradas os cidadãos verificavam o passo a passo para realizar o cadastro. No fluxo de solicitações reprovadas visualizavam quais critérios não foram obedecidos.



Figura 1. Exemplo do padrão adotado nos resultados das solicitações

Quando habilitados para receber o auxílio, os cidadãos clicavam que desejavam confirmar a solicitação (Figura 2). Conferiam se as informações do cadastro realizado pela prefeitura estavam corretas. Caso estivesse incorreto, informava o erro e cancelava a solicitação. Com o cadastro correto, o usuário avançava para a segunda e última etapa, onde marcava o termo de declaração.

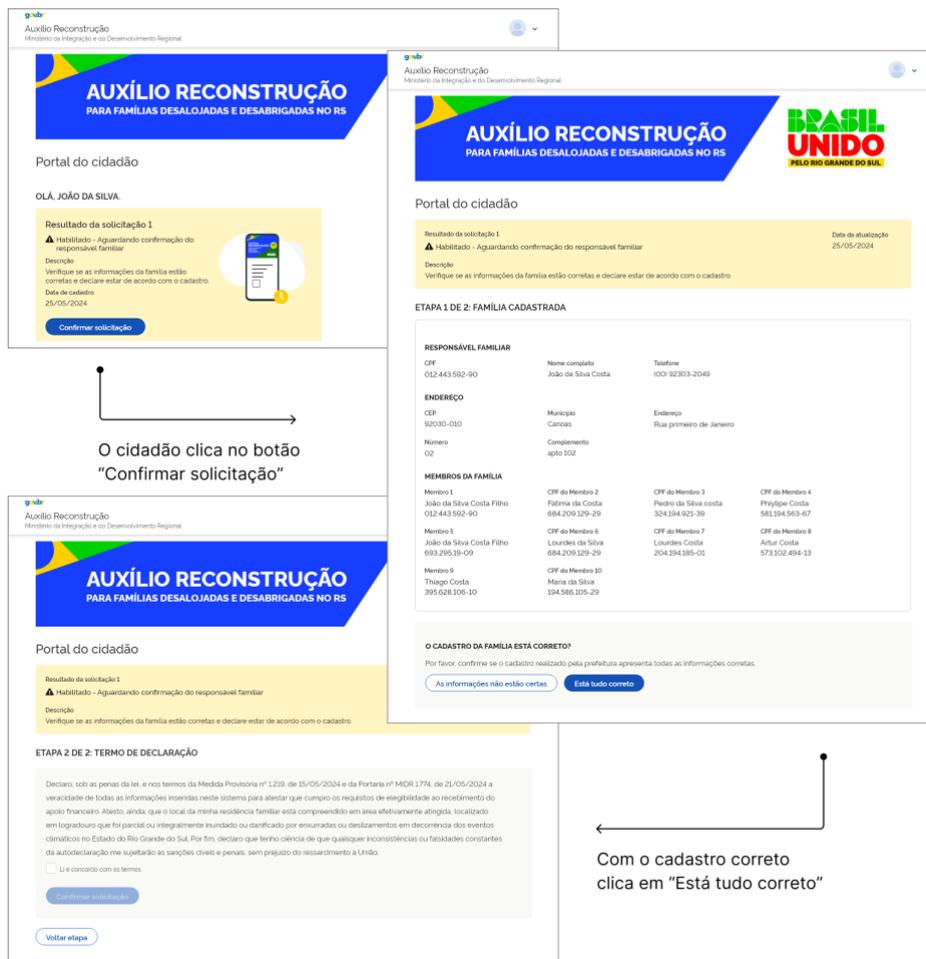


Figura 2. Fluxo de confirmação da solicitação

Em paralelo ao refinamento dos portais, a proposta do hotsite foi repassada para a equipe de comunicação do MIDR, que adotou o design proposto, tornando-o o meio de divulgação e disponibilização das áreas de login dos portais⁴. Para não comprometer a entrega final, o time de UX realizou alinhamentos com a área de requisitos e o time de desenvolvimento para avaliar a viabilidade de cada modificação.

O Portal do Cidadão foi disponibilizado para população dia 27 de maio de 2024, o time de UX monitorou as postagens sobre o Auxílio Reconstrução no Instagram do MIDR. Nas primeiras horas após a publicação os comentários estavam relacionados à falta de cadastro das famílias. No entanto, ao passar das horas, os próprios cidadãos começaram a orientar mutuamente sobre o que deveriam realizar para terem seus cadastros na plataforma. O movimento de reclamação, compreensão e orientação deixou o time satisfeito, visto que as explicações dadas na plataforma estavam permitindo que a população compreendesse e disseminasse as informações de forma orgânica. No dia 30 de maio de 2024, três dias após a disponibilização do Portal do Cidadão, o primeiro lote de pagamento do Auxílio Reconstrução foi repassado para 34.196 famílias afetadas pelas enchentes [Brasil 2024b].

4. Lições aprendidas

Os desafios estavam relacionados ao curto período para realizar pesquisas com os usuários, definir a estrutura dos fluxos e proporcionar a melhor experiência com os recursos disponíveis. No entanto, esses desafios foram vencidos com a experiência adquirida em benefícios anteriores, como o Auxílio TAC-Taxista e o Bolsa Verde (que serviram como sistema-base), e o Auxílio Emergencial da pandemia de COVID-19⁵. A comunicação e as reuniões entre os times permitiram que tudo fluísse dentro do tempo estipulado. Todo o processo se mostrou um grande aprendizado sobre a importância de manter a comunicação aberta com os desenvolvedores e aprender a reutilizar sistemas similares para economizar tempo no desenvolvimento.

5. Minibiografia dos autores

Rafael Farias Cordeiro é mestre em Informática pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com especialização em Desenvolvimento Web (Cruzeiro do Sul) e em Design de Interação (XP Educação). Atualmente é UX Designer na Dataprev. **Danilo de Sousa Ferreira** é mestre em Informática pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Atualmente é UX Designer na Dataprev. **Robson Ytallo Silveira de Oliveira** é mestre em Engenharia de Software pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Atualmente é gerente na Divisão de Produtos de Atendimento Digital do Trabalhador na Dataprev. **Filipe Teixeira Marques** é mestre em Informática pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Atualmente é Gerente Executivo no Departamento de Produtos de Atendimento Digital do Trabalho e Fazenda na Dataprev. **Felipe Madureira Fonseca** é mestre em Engenharia de Dados e Conhecimento pelo Programa de Engenharia de Sistemas e Computação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (PESC/UFRJ). Atualmente é líder de equipe de produtos na área de Cobrança e Recuperação de Créditos na Dataprev.

⁴ <https://www.gov.br/mdr/pt-br/auxilioreconstrucao/>

⁵ <https://portal3.dataprev.gov.br/auxilio-emergencial-2021>

Referências

- Agência Gov. (2024). “Governo Federal reconhece estado de calamidade no RS e instala Sala de Situação”. Disponível em: <<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202405/governo-federal-instala-sala-de-situacao-e-preve-retorno-ao-rio-grande-do-sul-na-proxima-semana>>. Acesso em: 17 de jul. 2024.
- Brasil. Presidência da República (2024a). Medida Provisória. Medida Provisória n. 1.1219, de 14 de maio de 2024. Institui Apoio Financeiro destinado às famílias desalojadas ou desabrigadas nos Municípios do Estado do Rio Grande do Sul com estado de calamidade pública ou situação de emergência reconhecida pelo Poder Executivo federal. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/mpv/mpv1219.htm> Acesso em: 17 de jul. 2024.
- Brasil. (2024b) Brasil Participativo. (2024) “Auxílio Reconstrução: mais de 34 mil famílias gaúchas recebem o benefício na quinta-feira (30)”. Disponível em: <<https://brasilparticipativo.presidencia.gov.br/processes/unidospelors/f/99/posts/335?>>. Acesso em: 18 de jul. 2024.
- Council, Design. (2014). “Double diamond model”.
- De Oliveira, E. R. e De Sousa C. B. (2023) “Design System: um estudo de caso na Enacom”. Em: *Anais Estendidos do XXII Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*. SBC, 2023. p. 31-34.
- Marques, A. B. et al. (2022) “Integrando técnicas de IHC e Engenharia de Software na especificação de requisitos de uma ferramenta de modelagem”. Em: *Anais Estendidos do XXI Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*. SBC, 2022. p. 40-47.
- Oliveira, R. e Cappelli, C. (2024) UX e Linguagem Simples na Web: Práticas para um Design de Interação mais compreensível. In: Claro, D. B. et al. (org.). Minicursos do SBSI 2024. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, p. 31 a 60. Disponível em: <<https://books-sol.sbc.org.br/index.php/sbc/catalog/view/138/614/1008>>. Acesso em: 28 ago. 2024.
- Oliveira, R. e Palhanos, L. (2023). “Lili: Um aplicativo de Aprendizagem e Aperfeiçoamento de Idiomas com Imersão para Pessoas com Dislexia”. Em: *Anais Estendidos do XXII Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*. SBC, 2023. p. 43-46.