

Pesquisa UX

Carteira Digital de Trânsito

Experiência do usuário na emissão e utilização da CDT

Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia
Dezembro de 2019



APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO E RESUMO DA PESQUISA

APRESENTAÇÃO DA PESQUISA:

O presente documento consolida os resultados de **pesquisa de campo** realizada, em Brasília - DF, no posto do Detran/veículos do Shopping Popular nos dias **2, 3 e 4 de dezembro de 2019**.

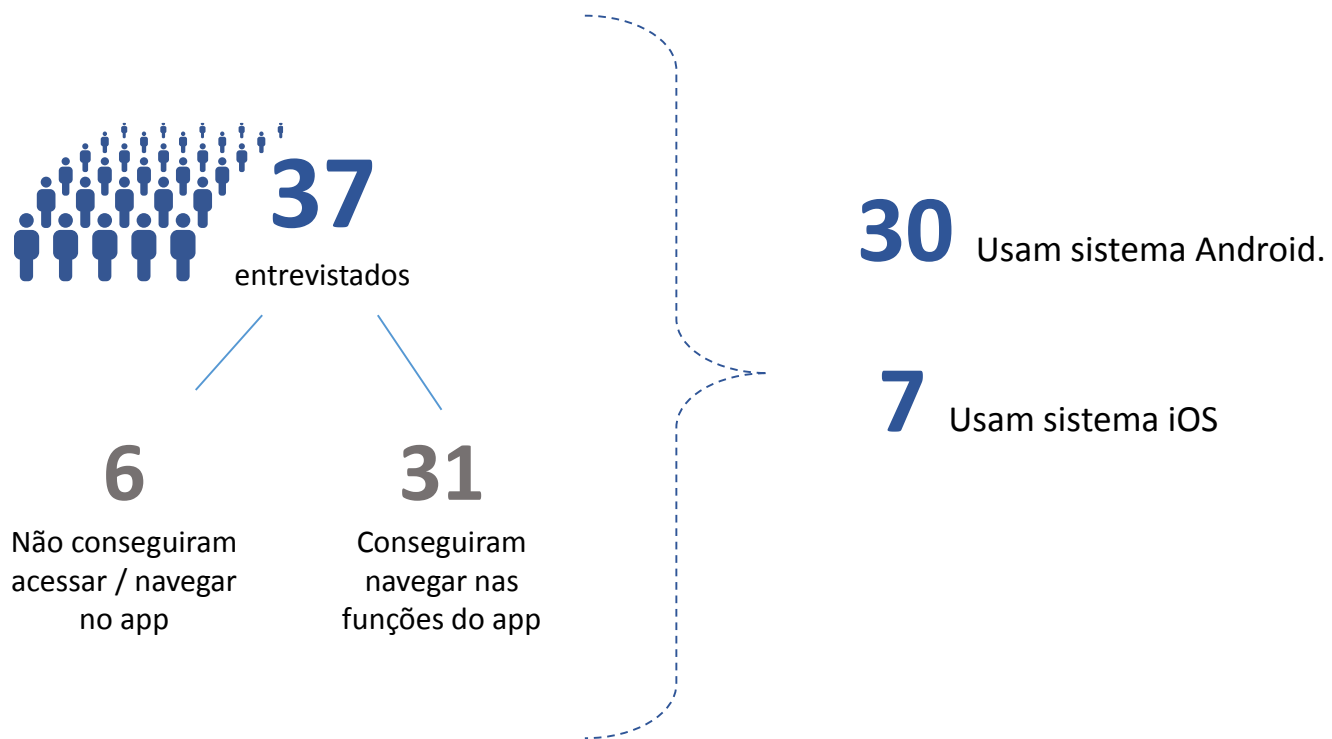
Objetivo Geral:

- Realizar teste de usabilidade da **última versão** do **aplicativo CDT** para sistema operacional **Android**.

Objetivos Específicos:

- Identificar dificuldades e oportunidades de melhoria do aplicativo, considerando:
 - Navegação;
 - Funcionalidades;
 - Linguagem.

APRESENTAÇÃO DA PESQUISA > SÍNTESE DOS USUÁRIOS PESQUISADOS:



APRESENTAÇÃO DA PESQUISA > PALAVRAS POSITIVAS ASSOCIADAS AO APLICATIVO:

FACILIDADE

PRÁTICO

IMPRESCINDÍVEL

SURPREENDENTE

EXCELENTE

SENSACIONAL

SATISFAÇÃO

ÓTIMO

INTUITIVO

ÚTIL

FANTÁSTICO

BOM

APRESENTAÇÃO DA PESQUISA > PRINCIPAIS ACHADOS:



O aplicativo, funcionando, tem alta aceitação.

9,11 Nota média da avaliação de 26 respondentes

“Eu daria nota 11 para a Carteira Digital de Trânsito”.

“Para usar carteira e documento do carro não precisa de internet!”



Dificuldade para instalação, cadastro e autenticação são as principais barreiras para uma boa experiência.

“Tenho de fazer muitos processos antes de usar”

APRESENTAÇÃO DA PESQUISA > PRINCIPAIS ACHADOS:

Aprovação do aplicativo:

- Novo layout aprovado;
- Satisfação do usuário com funções básicas (carteira e CRLV)

Sugestão de novas funcionalidades:

- Pagamento de multas;
- Transferência de pontos da carteira;
- Comunicado de venda do carro.

Erros do aplicativo e dúvidas dos usuários:

- **Autenticação:** dificuldade para voltar do cadastro do login único para o aplicativo;
- **Instalação:** mensagens de erro do sistema e dificuldade para validação facial;
- **Navegação:** mensagens de erro e pedido recorrente de autenticação;
- **Base de dados:** dificuldades com cpf cadastrado; informações erradas sobre transferência de veículo;
- **Dúvidas sobre funcionalidades:** exportar, compartilhar, remover e notificações.
- **Preocupações:** com aceitação do app pelos agentes de trânsito, com tamanho do aplicativo.

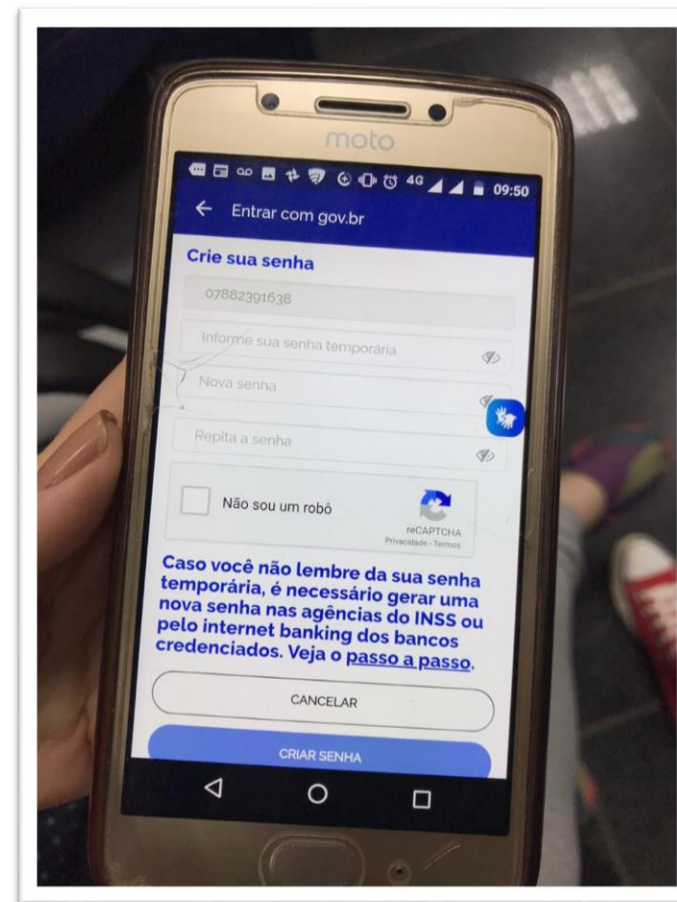
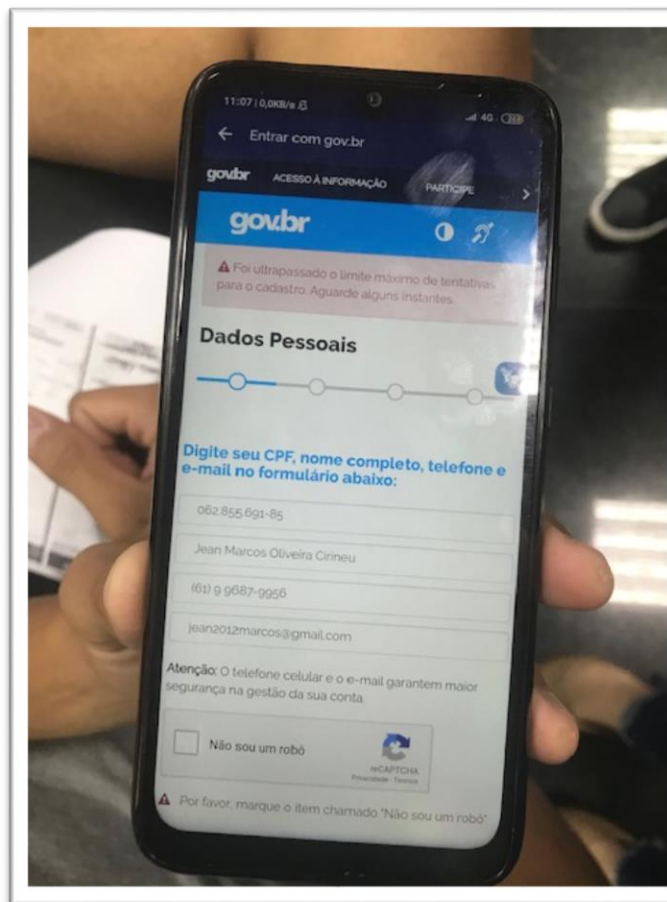
ACHADOS DA PESQUISA

ACHADOS DA PESQUISA > INSTALAÇÃO, CADASTRO E AUTENTICAÇÃO:

Achado 1:

O login único foi uma **barreira de acesso dos usuários** à Carteira Digital de Trânsito.

Alguns usuários não conseguiram acessar o aplicativo porque não conseguiram cadastrar-se ou recuperar senha já cadastrada.



ACHADOS DA PESQUISA > INSTALAÇÃO, CADASTRO E AUTENTICAÇÃO:

Achado 2:

Usuário que realiza cadastro no login único ou recupera senha tem dificuldade de voltar para o aplicativo. Para realizar essas tarefas, usuário é direcionado para fora do CDT: primeiro para seu email, depois para navegador. Ao concluir o processo, não é redirecionado para o aplicativo e acaba perdido na página do gov.br., muitas vezes sem se dar conta de que está fora do aplicativo.

Sugestão 1:

Página do gov.br sinalizar aos usuários que é preciso voltar ao aplicativo de origem.

Sugestão 2:

Página de autenticação do gov.br rodar dentro do aplicativo.



ACHADOS DA PESQUISA > INSTALAÇÃO, CADASTRO E AUTENTICAÇÃO:

Achado 3:

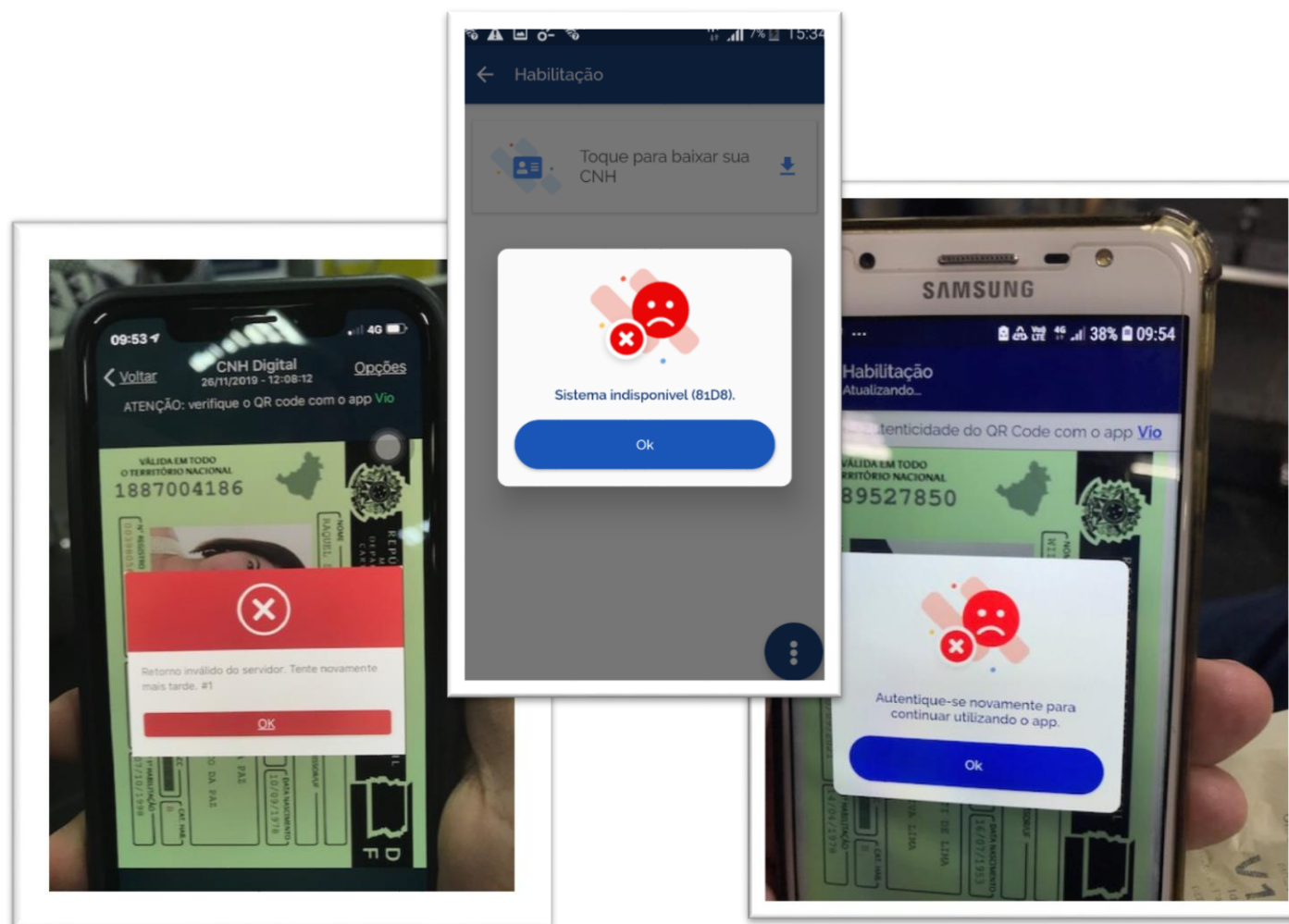
Recorrência de erros de instalação e de uso cujas mensagens não indicam ao usuário como proceder para solucioná-los.

Sugestão 1:

Identificar causa dos erros e saná-los.

Sugestão 2:

Redigir mensagens de erro que indiquem ao usuário como deve proceder para resolvê-los.



ACHADOS DA PESQUISA > INSTALAÇÃO, CADASTRO E AUTENTICAÇÃO:

Achado 4:

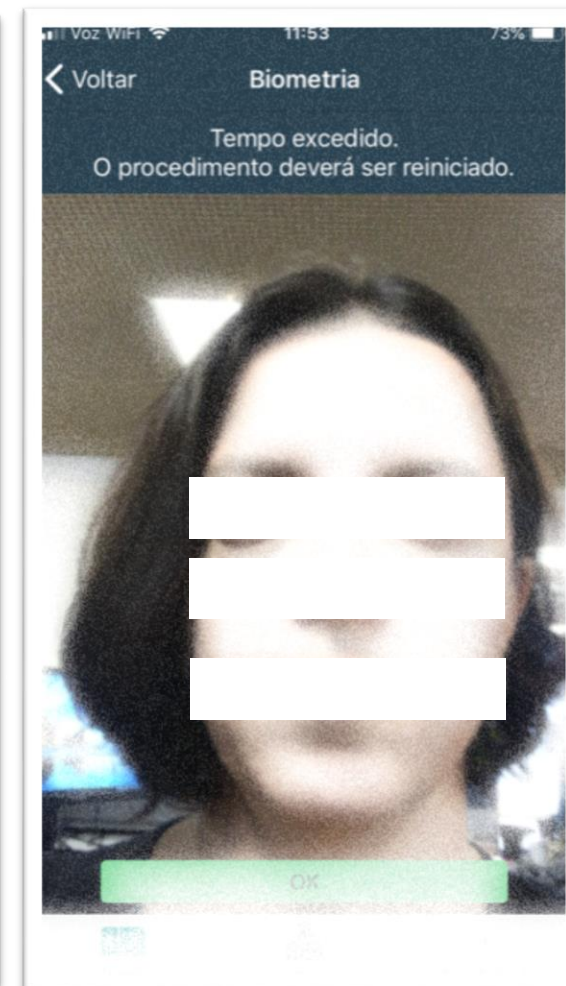
Usuários não conseguem acessar o aplicativo devido a problemas de **validação facial**.

Principais problemas identificados:

- Usuário não vê comando para piscar, sorrir, etc.;
- Tempo do reconhecimento facial é excedido;
- Aplicativo não reconhece o usuário.

Sugestão 1:

Aumentar destaque dos comandos necessários à identificação facial – piscar, sorrir, etc.



ACHADOS DA PESQUISA > **INSTALAÇÃO, CADASTRO E AUTENTICAÇÃO:**

Achado 5:

Há circunstâncias em que aplicativo não solicita validação biométrica facial para baixar CNH. Para alguns usuários, foi apresentada a opção de baixar a CNH utilizando apenas o número de registro da carteira e o número de 11 dígitos que consta no verso do documento em papel.

Equipe de pesquisa não conseguiu identificar critério para que essa alternativa fosse acionada.

Sugestão:

Se a funcionalidade existe, deixar claro no aplicativo como proceder para utilizá-la.

ACHADOS DA PESQUISA > TELA PRINCIPAL DO APLICATIVO

Achado 6:

Ícones que correspondem aos conteúdos “habilitação” e “veículo” estão trocados.

Sugestão:

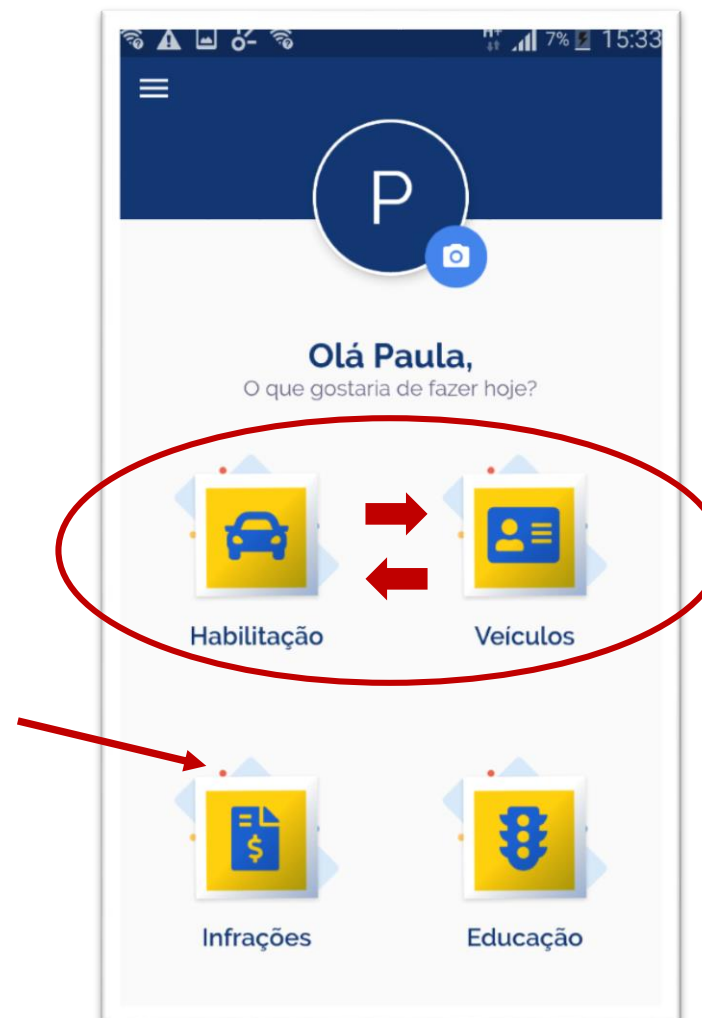
Inverter os ícones.

Achado 7:

Pontos vermelhos associados aos ícones são elementos do design que podem causar enganos: passam a ideia de que há mensagens não lidas a serem consultadas.

Sugestão:

Rever elementos do design gráfico dos ícones.



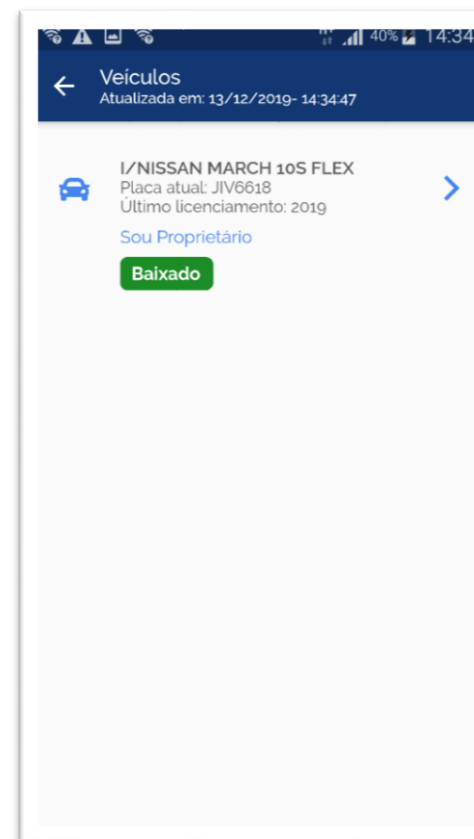
ACHADOS DA PESQUISA > ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO

Achado 8:

Não está claro para usuários quais informações e documentos necessitam na hora de baixar o CRLV no aplicativo. Usuários afirmam que, no meio do processo, se dão conta de que não possuem o DUT do veículo em mãos.

Sugestão:

Na tela em que o usuário clica pra dar início ao processo de baixar o CRLV, Informar os dados e documentos necessários para concluir a tarefa.



ACHADOS DA PESQUISA > ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO

Achado 9:

Usuários têm dúvidas sobre informações apresentadas na página do Documento CRLV.

Sugestão 1:

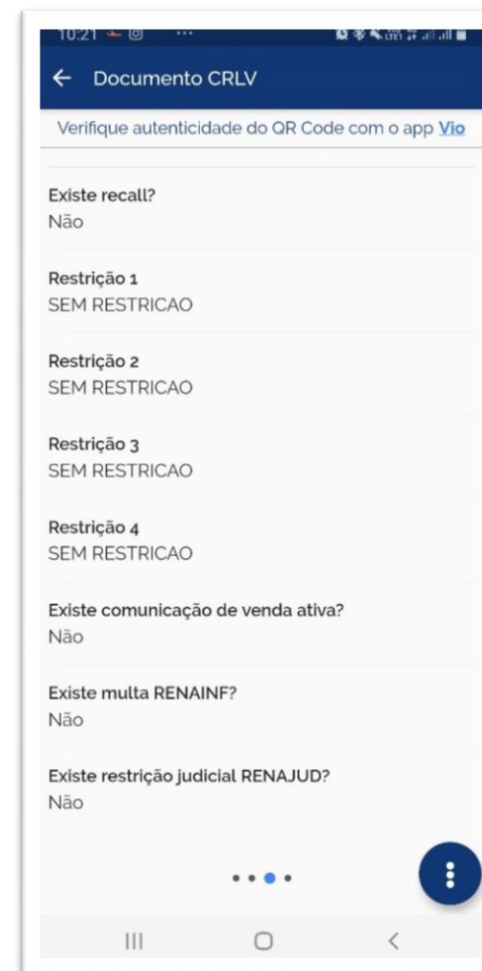
Especificar o que significam as restrições 1, 2, 3 e 4.

Sugestão 2:

Alterar “existe multa Renainf” para “Existe multa no Registro de Infração de Trânsito”?

Sugestão 3:

Alterar “Existe restrição judicial RENAJD” para linguagem mais acessível aos cidadãos.



ACHADOS DA PESQUISA > **ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO****Achado 10:**

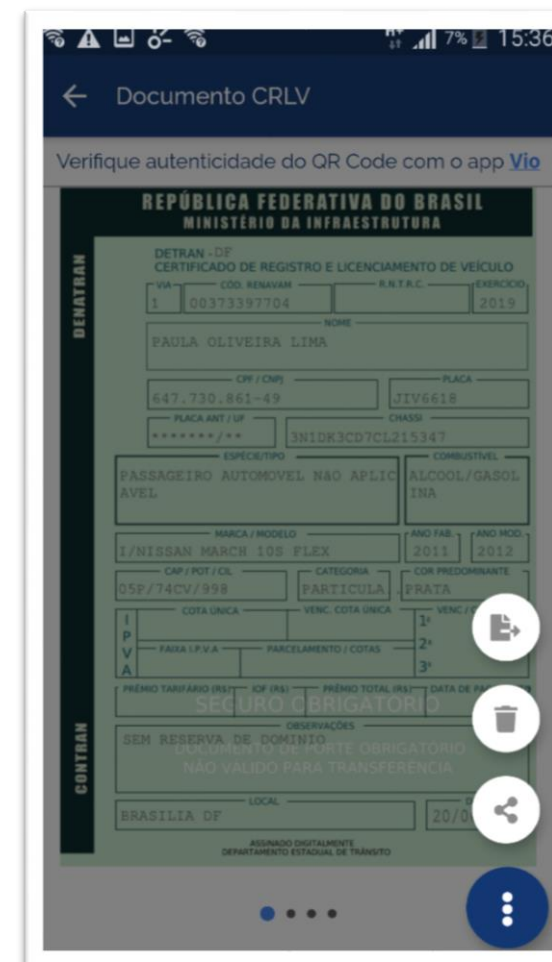
Funcionalidades associadas aos ícones que aparecem após usuário clicar no ícone dos três pontos não são evidentes para todos usuários. Além disso, a ordem em que aparecem é pouco intuitiva, porque diferente das práticas mais convencionais.

Sugestão 1:

Ao lado dos ícones, escrever por extenso a funcionalidade associada: exportar; remover; compartilhar.

Sugestão 2:

Inverter a ordem dos ícones, trazendo primeiro compartilhar, depois exportar e finalmente remover.



ACHADOS DA PESQUISA > **ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO**

Achado 11:

Usuários não têm clareza sobre a diferença entre exportar e compartilhar. A maioria não entende o que é “exportar” e qual a finalidade.

“A gente vai exportar para imprimir com QR-Code?”

Sugestão:

Na tela onde está o comando “exportar”, oferecer breve descrição da finalidade da função.

ACHADOS DA PESQUISA > **ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO****Achado 12:**

Mensagem na tela de exportação traz linguagem jurídica, técnica e pouco amigável. A mensagem também remete a uma norma sem trazer menção a seu conteúdo. Usuários não compreendem o que a mensagem pretende comunicar.

Sugestão:

Revisar a mensagem, tornando seu conteúdo mais claro e acessível.

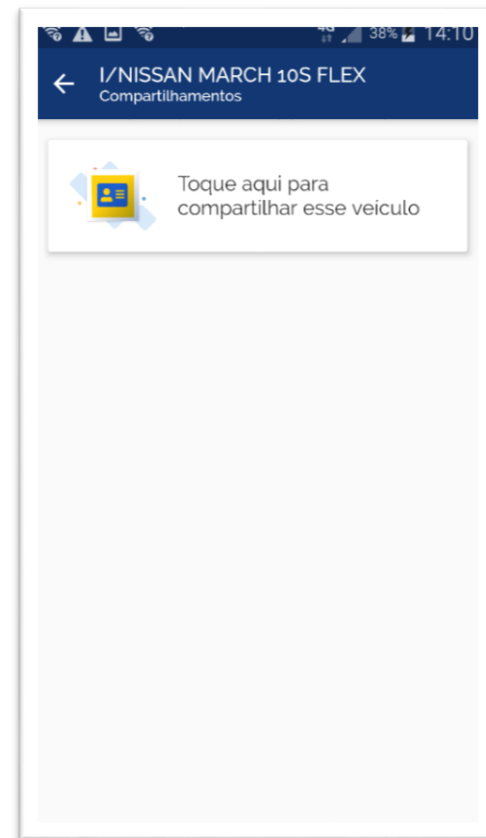


ACHADOS DA PESQUISA > **ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO****Achado 13:**

Alguns usuários não têm clareza sobre a utilidade da funcionalidade “compartilhar”.

Sugestão:

Na tela onde usuário realiza compartilhamento, incluir breve explicação sobre porque compartilhar o documento.



ACHADOS DA PESQUISA > **ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO DOCUMENTO DO VEÍCULO****Achado 14:**

Utilização da tecnologia de autenticação do aparelho celular para realização de algumas tarefas pode ser inconveniente no caso da biometria de reconhecimento da face. Usuária com “face ID” no celular clicou em “remover” e teve documento apagado imediatamente, sem que o telefone, antes, emitisse mensagem de confirmação. Ao contrário da validação com senha (tela ao lado) ou com biometria da digital, em muitos aparelhos, a validação facial é automática e invisível.

Sugestão:

Rever funcionalidade de validação.

OBS: Aconteceu em um celular IOS, mas mantemos o relato do problema, uma vez que: (a) pode acontecer em aplicativos Android; (b) a nova versão da CDT será em breve disponibilizada para IOS.



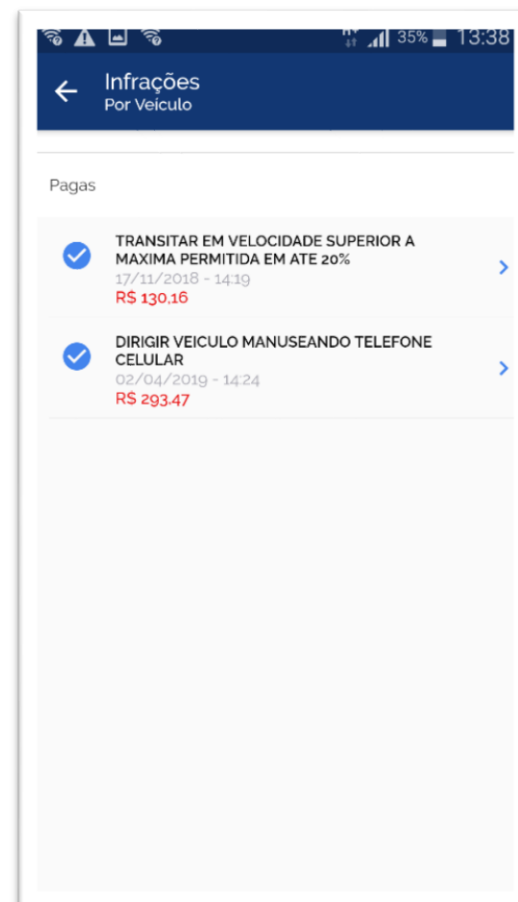
ACHADOS DA PESQUISA > ÁREA DE NAVEGAÇÃO DAS INFRAÇÕES

Achado 15:

A área dedicada às infrações permite a visualização das multas, mas não indica os meios para quitar dívidas relacionadas a elas.

Sugestão:

Associar informação sobre multas a um link que referencia usuário a uma página web onde ele possa imprimir boleto da multa, segunda via ou mesmo realizar o pagamento.



ACHADOS DA PESQUISA > ÁREA DE NAVEGAÇÃO DAS INFRAÇÕES

Achado 16:

A área dedicada às infrações permite a visualização das infrações, mas não indica ao usuário seu status de pontuação da CNH.

Sugestão:

Incluir área que indique ao usuário status de pontuação da carteira.

ACHADOS DA PESQUISA > FUNCIONALIDADE “EDUCAÇÃO”

Achado 17:

Recorrentemente, usuários tentam clicar no banner, acreditando serem links para outros conteúdos.



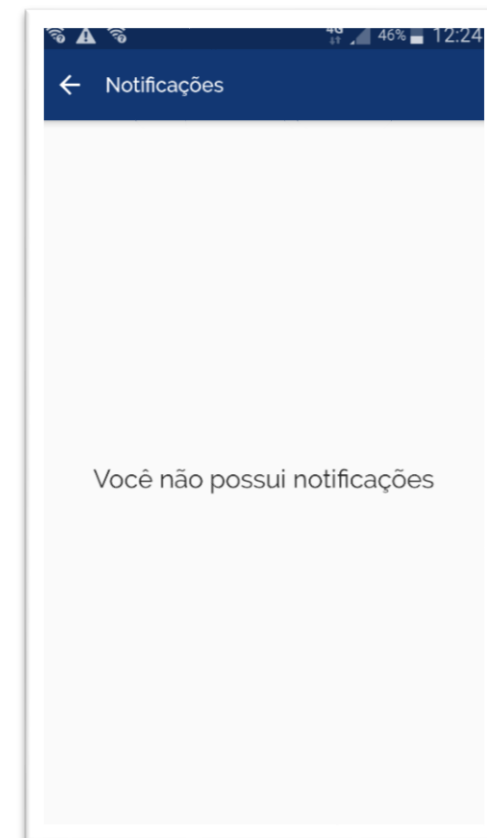
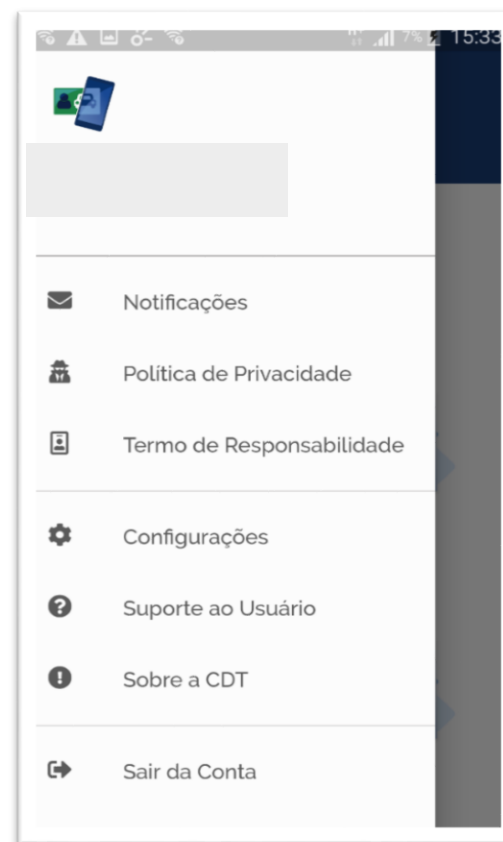
ACHADOS DA PESQUISA > ÁREA DE NAVEGAÇÃO DO ÍCONE SANDUÍCHE

Achado 18:

Usuários se perguntam e criam expectativas sobre que tipo de notificação receberão pela mensageria “notificações”.

Sugestão 1: Utilizar a funcionalidade como canal de comunicação constante entre usuários e Detran, enviando notificações sobre autuações, prazo de pagamento de multas, pontos na carteira, prazo para pagamento de taxas e impostos, alteração de endereço etc.

Sugestão 2: Além de comunicar a pendência, disponibilizar o link por meio do qual pendências pode ser resolvida/paga ou melhor compreendida.

“Para que serve? Multas?”

ACHADOS DA PESQUISA > PERCEPÇÕES E DÚVIDAS SOBRE A CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO

Achado 19:

Usuários se sentem inseguros para utilizar a CDT.

“E se o agente de trânsito não tiver leitor de QR-Code”?

“Agentes de trânsito tratam mal a população. Melhor ter o documento em papel do que tirar o celular. O agente pode desconfiar...”

“E se o agente de trânsito preferir o documento em papel”?

ACHADOS DA PESQUISA > PERCEPÇÕES E DÚVIDAS SOBRE A CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO

Achado 20:

Usuários se preocupam com o tamanho do aplicativo.

“Prefiro não mexer com isso”

Achado 21:

Motoristas que não baixou aplicativo porque desconfiam do “digital” e acham o documento físico suficiente.

“Já tenho o físico, para que baixar o digital?”

ACHADOS DA PESQUISA > PERCEPÇÕES E DÚVIDAS SOBRE A CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO

Vantagens:

- Portabilidade – carregar menos documentos
 - Backup do documento impresso
 - Compartilhamento do CRLV por mais de um condutor
 - Manter as informações em caso de roubo
 - Se perder a carteira física há uma cópia de segurança
-

Desvantagens:

- Risco de acesso aos dados em caso de perda ou roubo do celular
 - Alguns órgãos não a aceitam como documento de identificação
 - Maior exposição dos dados
-

SUGESTÕES DOS USUÁRIOS:

Aviso de multas no ícone de “Notificações” (“sininho”)

Inserir aviso de mensagem não lida no ícone do aplicativo

Mais serviços: transferência de veículos, comunicado de venda etc

Integração com o SNE, pagamento de multas no app, link para pagamento e impressão multa

Número de pontos na carteira de cada multa

Notificações de vencimento da carteira, multas, atualização de cadastro

Função “Notificações” na tela principal do app

Chatbot interno ao app

Confirmação de remoção antes de excluir documentos

Mais conteúdo na opção “Educação”

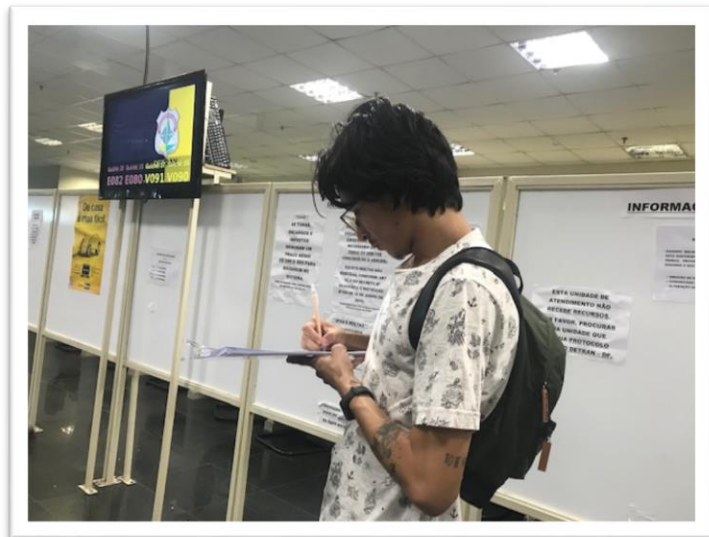
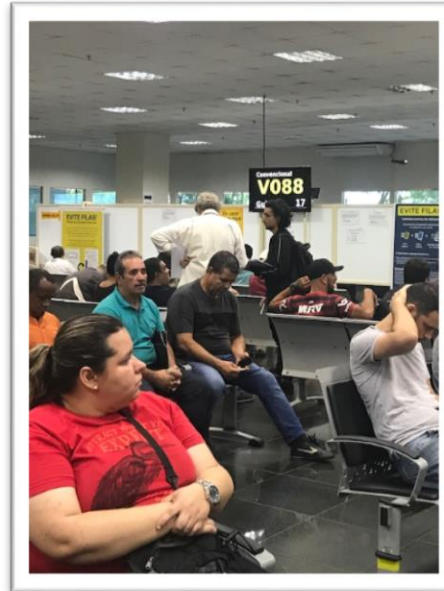
Maior divulgação do app

Educar os agentes de trânsito

LIMITES E ESTRATÉGIA DA PESQUISA:

1. Pesquisa foi realizada apenas no DF
2. No momento da pesquisa, a versão mais recente do app estava disponível apenas para celulares com sistema operacional Android
3. No primeiro dia, foram realizados testes com usuários tanto de sistema operacional Android quanto iOS
4. No segundo e terceiro dia, entrevistou-se somente usuários do sistema Android para privilegiar teste sobre a última versão do aplicativo

IMAGENS DAS ENTREVISTAS EM CAMPO:



Análise UX

Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos
experiencia.usuario@planejamento.gov.br
Tel. (61) 2020-2255

Secretaria de Governo Digital
Ministério da Economia