

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)

PROCESSO SELETIVO EXTERNO PARA O PROVIMENTO DE VAGAS E A FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA EM PERFIS DE ANALISTA TÉCNICO

PERFIL 2: ANALISTA TÉCNICO II – DESIGN DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Prova Discursiva – Estudo de Caso

Aplicação: 08/09/2024

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

A equipe de UX da empresa pode utilizar abordagens centradas no usuário, como, por exemplo: (i) **entrevistas** para entender as frustrações e necessidades dos clientes; (ii) **mapeamento da jornada do cliente** desde o início até finalizar a compra, (iii) **análises de dados a respeito da navegação**, (iv) **comportamento dos usuários no site** e (v) **testes de usabilidade** para identificação de problemas na interface atual.

A fim de aumentar a taxa de conversão e reduzir a taxa de abandono de carrinho, as seguintes mudanças podem ter sido implementadas: (i) **barra de navegação simplificada** com categorias claras e um menu de busca aprimorado; (ii) **velocidade de carregamento das páginas otimizada** para reduzir a taxa de abandono, (iii) **processo de checkout reduzido para três etapas simples** com indicadores de progresso visíveis. No que se refere ao *design*, podem ter sido implementadas as seguintes mudanças; (iv) **redesign da interface para ser totalmente responsiva**, garantindo uma experiência consistente em diversos dispositivos móveis e *desktops*; (v) **adição de feedback visual em tempo real**, como confirmações de adição ao carrinho e notificações de erro.

A sustentabilidade das melhorias na plataforma irá depender de monitoramento contínuo e *feedback* regular dos usuários. A equipe deverá (i) **realizar atualizações periódicas** baseadas em análises de dados e testes de usabilidade, (ii) **implementar um ciclo de desenvolvimento ágil**, permitindo ajustes rápidos e eficientes, além de (iii) **investir em treinamento contínuo para a equipe de desenvolvimento**, garantindo que as melhores práticas de UX/UI sejam mantidas. Assim, a plataforma pode evoluir conforme as necessidades dos usuários e as tendências do mercado.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2 – Desenvolvimento do tema

Quesito 2.1 – Aprofundamento e domínio do tema

Conceito 0 – Não apresenta aprofundamento e domínio do tema.

Conceito 1 – Apresenta aprofundamento e domínio medianos do tema.

Conceito 2 – Apresenta aprofundamento e domínio satisfatórios do tema.

Quesito 2.2 – Argumentação e criticidade

Conceito 0 – Não argumenta nem demonstra criticidade no desenvolvimento do tema.

Conceito 1 – Apresenta argumentação e criticidade medianas.

Conceito 2 – Apresenta argumentação e criticidade satisfatórias.

Quesito 2.3 – Uso de exemplos e(ou) dados e(ou) citações

Conceito 0 – Não apresenta nenhum exemplo, dado ou citação.

Conceito 1 – Apresenta exemplo, dado ou citação, mas de forma precária.

Conceito 2 – Apresenta exemplo, dado ou citação de forma satisfatória.

Quesito 2.4 – Riqueza e consistência das ideias

Conceito 0 – Não apresenta riqueza nem consistência das ideias.

Conceito 1 – Apresenta riqueza e consistência medianas.

Conceito 2 – Apresenta riqueza e consistência satisfatórias.

Quesito 3 – Conhecimento técnico do tema

Quesito 3.1 – Três abordagens centradas no usuário

Conceito 0 – Não abordou as estratégias/metodologias de pesquisa ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Mencionou apenas uma abordagem.

Conceito 2 – Mencionou até duas abordagens.

Conceito 3 – Mencionou as três abordagens requisitadas.

Quesito 3.2 – Três soluções

Conceito 0 – Não abordou qualquer uma das soluções ou abordou de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Mencionou apenas uma solução.

Conceito 2 – Mencionou até duas soluções.

Conceito 3 – Mencionou as três soluções requisitadas.

Quesito 3.3 – Duas práticas para garantir sustentabilidade das melhorias

Conceito 0 – Não abordou as práticas ou as fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Mencionou apenas uma métrica.

Conceito 2 – Mencionou as duas métricas requeridas.