

Plantas baixas das jornadas dos usuários

Design Etnográfico



ESMPU



inovaescola

CATÁ
LISE



Introdução

As **plantas baixas das jornadas dos usuários** são instrumentos que buscam sintetizar o passo a passo percorrido por quem se relaciona com serviços oferecidos pela ESMPU. Este documento traz representações das experiências chave vivenciadas por **discentes e docentes** na Escola com a finalidade de identificar oportunidades de melhorias, detectar a influência de ações de bastidores na jornada dos usuários e determinar os pontos de contato com maior impacto nas experiências dos usuários. É importante mencionar que esse é um documento vivo! Recomendamos sua constante consulta e ajuste, de acordo com a evolução e desenvolvimento dos serviços hoje oferecidos pela Escola.



Legenda das plantas-baixas

Para navegar, abra este arquivo no modo de apresentação e leia as páginas com as etapas das plantas-baixas. Em seguida, clique em “ver detalhes” para se aprofundar nas informações, dicas e pontos de atenção. Para navegar entre as etapas, clique nos segmentos das ilustrações.

Etapas

Jornada do discente



+ iniciar a jornada

Jornada do docente



+ iniciar a jornada

Jornada do Usuário

linha de interação



Ações de palco

linha de visibilidade



Ações de bastidores

Elementos nas páginas de detalhamento da planta-baixa

- Visão geral das etapas
Mapa da visão geral da jornada dos usuários.
- Nome da etapa
Etapa apresentada na página.
- Detalhes da etapa
Botão para ler detalhes de cada etapa.
- Jornada do usuário
Passo-a-passo do usuário na jornada do discente ou docente.
- Linha de interação
Marcação onde ocorrem interações entre usuários e equipe da ESMPU.
- Ações de palco
Ações que a equipe da ESMPU realiza e são visíveis aos usuários.
- Linha de visibilidade
Marcação na barreira de visibilidade das ações internas da equipe da ESMPU.
- Ações de bastidores
Ações que a equipe da ESMPU realiza e não são visíveis aos usuários.

Jornada do discente

01

Divulgação
das atividades
acadêmicas



02

Cadastro e Inscrição na
atividade acadêmica

03

Participação na
atividade acadêmica



04

Conclusão
e avaliação
da ESMPU





← visão geral

1. Divulgação das atividades acadêmicas

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



Discente recebe divulgação das atividades acadêmicas por e-mail.

Se interessa pela atividade acadêmica.

Acessa o site da ESMPU.

próxima etapa

linha de interação

Ações de palco



Elaboração da newsletter para divulgação dos cursos junto aos ramos do MPU e ao CNMP.

Cadastro das informações do curso no Sistema ESMPU Digital.

Publicação do edital com informações detalhadas sobre o curso.

linha de visibilidade

Ações de bastidores



Definição da estratégia de divulgação dos cursos.

Definição de cursos com processo seletivo e cursos livres.

Elaboração do edital.



1. Divulgação das atividades acadêmicas

DESCRIÇÃO

A divulgação das atividades acadêmicas é a primeira etapa da jornada dos discentes na ESMPU. Para que um usuário se interesse por um curso, por exemplo, é fundamental que primeiro esse conteúdo chegue a ele por meio do **canal ideal**. Diante da disponibilidade restrita do público-alvo, sobretudo no que concerne membros do MPU, é importante apresentar informações-chave da atividade de forma objetiva e clara, prezando por dados valiosos para os discentes, como o **docente responsável** e a **carga horária exigida**, dois gatilhos para geração de uma potencial inscrição.

O uso de outras plataformas de comunicação, como WhatsApp, se mostra como um caminho complementar para disseminação das atividades acadêmicas. Soma-se a esse esforço o potencial de mobilização de membros em cargos de liderança para disseminação das ações da ESMPU em ações de marketing direto.

DICAS

- O desenvolvimento de um branding que explicita com clareza quais são os diferenciais da ESMPU pode ajudar na criação de uma rede que servidores e membros vejam valor em fazer parte, impactando na divulgação orgânica dos cursos.
- Um site que priorize as atividades acadêmicas pode atrair, também, membros da sociedade civil de fora do MPU.

PONTOS DE ATENÇÃO

- O e-mail é o canal mais usado por discentes para saber de atividades da ESMPU, mas também é a plataforma que concentra suas demandas profissionais, fazendo com que as divulgações de cursos novos se percam.
- Nem todos os cursos são divulgados na intranet dos ramos, dificultando a mobilização de alguns discentes.



← visão geral

2. Cadastro e Inscrição na atividade acadêmica

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Discente acessa o sistema de inscrições e seleciona atividade.

Se for o primeiro acesso, se cadastra no Integra.

Se já tiver cadastro, faz login no Integra.

Recebe confirmação de inscrição.

Em caso de seleção, recebe confirmação de seleção.

Confirma a matrícula, assinando termo de compromisso.

Recebe cópia do termo de compromisso assinado.

próxima etapa

Disponibilização do curso no Integra, com informações como carga horária e docente.

Disparo do e-mail de confirmação

Disparo do termo de compromisso.

Desenvolvimento do Processo Acadêmico (PAC) dos cursos.

Atualização de cadastro para usuários com dados antigos.

Elaboração do e-mail de confirmação

Elaboração do termo de compromisso.

Arquivamento do termo de compromisso assinado.



2. Cadastro e Inscrição na atividade acadêmica

DESCRIÇÃO

A etapa de inscrição e cadastro é um **momento-chave** da jornada, que se caracteriza pela conversão de *leads* (potenciais interessados) para ESMPU. Ou seja, é nessa fase que aqueles que demonstraram algum interesse em uma atividade acadêmica se tornam, de fato, discentes da Escola. Ela exige uma constante interação entre o usuário e o Integra, uma das interfaces digitais da ESMPU, para a seleção da atividade acadêmica desejada e preenchimento de dados pessoais e profissionais para efetivação da inscrição.

Como essa é a primeira interação direta entre discente e Escola, é importante que a inscrição e o cadastro sejam realizados de forma rápida e objetiva, resultando em uma **excelente experiência do usuário**. Dessa forma, se estabelece uma boa conexão inicial com a ESMPU, aumentando as chances de engajamento dos discentes ao longo da atividade acadêmica.

DICAS

- Ter um processo de onboarding digital (processo de integração/socialização) após a efetivação do cadastro poderia ajudar discentes a criarem vínculos com a Escola e terem acesso fácil a respostas a dúvidas frequentes antes de iniciarem suas atividades acadêmicas.
- A escala de cursos EAD poderia aliviar a ESMPU de processos relacionados à confirmação e reconfirmação de matrícula.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Não há integrações entre o Integra e sistemas do MPU, como o Hórus, que poderiam facilitar o cadastro de membros.
- A assinatura do termo de compromisso é compreendida como uma etapa repetitiva e confusa pelos usuários, dado que eles já realizaram a inscrição e, em seguida, devem confirmar sua participação novamente.



← visão geral

3. Participação na atividade acadêmica

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Discente recebe e-mail com orientações sobre a atividade acadêmica.

Disparo de e-mail com orientações sobre a atividade acadêmica.

Migração dos discentes para o Moodle, a partir da lista fechada por meio do Integra.

Elaboração do e-mail com orientações para atividade acadêmica.

Acessa o Moodle, ou outras plataformas digitais, como YouTube.

Desloca-se à ESMPU (para atividades) presenciais.

Envio das diárias e passagens.

Emissão de diárias e passagens para deslocamento do discente, em caso de cursos presenciais.

Participa das atividades acadêmicas.

Suporte aos discentes.

Acompanhamento dos discentes pelo orientador pedagógico

Criação de processos de atendimento dos discentes pela equipe da ESMPU.

próxima etapa



3. Participação na atividade acadêmica

DESCRIÇÃO

A participação na atividade acadêmica é a **principal etapa** da jornada do discente, uma vez que é ao longo dessa experiência que ele terá contato com o conteúdos pertinentes para sua carreira, e construirá sua visão sobre a ESMPU. Em consequência da pandemia de Covid-19, atividades remotas adquiriram grande relevância na grade de serviços da Escola. Com isso, mais do que um momento de aprendizado e contato com conteúdos relevantes, essa passou a ser uma etapa em que o discente busca também uma boa experiência enquanto usuário de um serviço educacional digital.

Por isso, além de entregar conhecimentos relevantes para as carreiras de servidores e membros, a participação na atividade acadêmica deve garantir uma **experiência digital diferenciada**. Por isso, essa etapa requer um olhar atento ao estabelecimento de diretrizes claras de suporte e acompanhamento dos discentes, bem como de parâmetros para a produção de aulas gravadas ou de aulas remotas síncronas, conduzidas por meio de plataformas como o Zoom.

DICAS

- Documentos orientativos concisos e objetivos, como tutoriais em vídeos, podem ajudar usuários a navegarem em novos sistemas, como o Moodle, aliviando o suporte da Escola.
- Atividades acadêmicas digitais bem produzidas transmitem percepção de qualidade aos discentes.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Suporte personalizado aos discentes pode gerar sobrecarga à equipe interna da Escola, dificultando o atendimento de forma padronizada aos usuários.
- A ausência de padrões mínimos esperados para uma atividade acadêmica da Escola podem trazer experiências muito diferentes para o mesmo discente, prejudicando sua visão sobre a ESMPU.



← visão geral

4. Conclusão e avaliação da ESMPU

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Discente realiza atividades avaliativas, como questionários ou trabalho de conclusão, no caso de uma pós-graduação.

Em caso de pós-graduação, defende trabalho de conclusão de curso.

Em caso de aprovação, recebe o certificado.

Realiza avaliação do curso.

fim da primeira etapa

Disponibilização das atividades avaliativas no Moodle.

Comunicação sobre os membros da banca de avaliação.

Disponibilização do certificado de conclusão do curso.

Discente recebe formulário de avaliação das atividades acadêmicas.

Solicitação das atividades avaliativas aos docentes ou orientadores pedagógicos.

Elaboração do certificado de conclusão do curso.

Estabelecimento das diretrizes de avaliação das atividades acadêmicas.



4. Conclusão e avaliação da ESMPU

DESCRIÇÃO

A conclusão e a avaliação constituem a **etapa final** da jornada do discente na ESMPU. Neste momento, o conhecimento adquirido pelo usuário ao longo da participação na atividade acadêmica é avaliado por meio da exposição de projetos desenvolvidos, de questionários, ou em bancas de apresentação de trabalhos de conclusão de curso, no caso de formações de pós-graduação. Também é nesta fase que o discente tem a oportunidade de realizar a avaliação da atividade acadêmica, registrando suas percepções sobre a Escola e os docentes.

A avaliação deve ser uma **fonte importante de informações quantitativas e qualitativas** dos usuários, que permita à Escola se manter conectada às necessidades dos discentes e suas constantes mudanças. Por isso, essa etapa exige a criação de parâmetros de avaliação claros, que estejam conectados não só com o objetivo de aprendizagem da atividade acadêmica, como também com as diretrizes estratégicas da Escola.

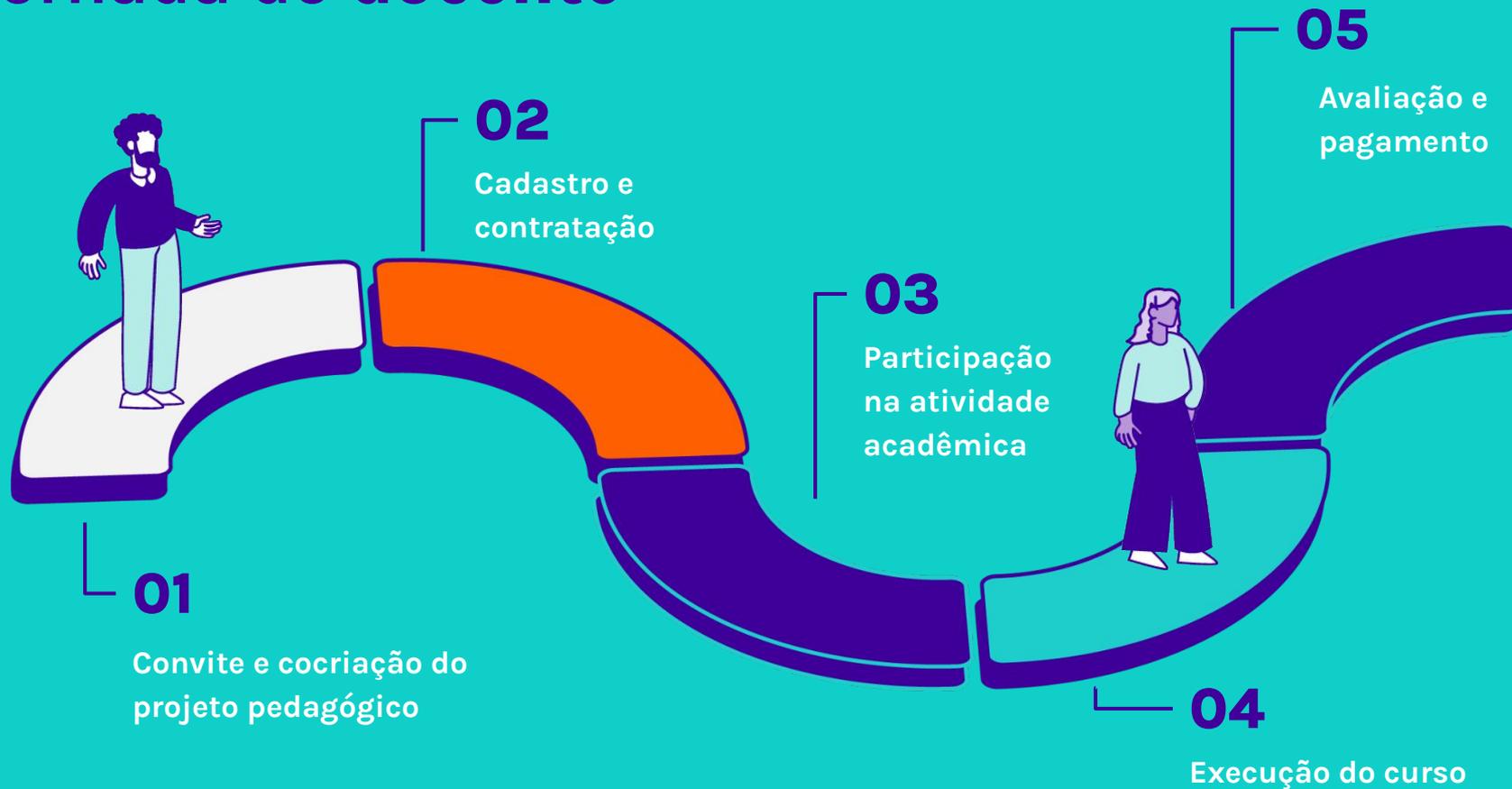
DICAS

- Discentes veem valor em avaliações curtas, rápidas e alinhadas com o contexto da atividade acadêmica, tendo em vista que nem sempre o uso do conhecimento adquirido se dá de forma prática.
- A avaliação deve gerar valor ao usuário, podendo ser uma oportunidade para que ele se sinta ouvido. Deve haver um canal de feedback sempre aberto, especialmente para cursos de maior duração.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Discentes reprovados nas atividades acadêmicas ficam seis meses sem poder fazer inscrição em novos cursos e têm acesso ao sistema bloqueado, mas não recebem aviso algum sobre o bloqueio.
- Hoje, usuário não reconhece como as informações da avaliação serão usadas pela ESMPU.

Jornada do docente





← visão geral

1. Convite e análise do projeto pedagógico

+ ver detalhes

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Docente recebe convite do orientador pedagógico.

Analisa o projeto pedagógico desenvolvido pelo orientador pedagógico.

Aceita convite para lecionar na ESMPU.

próxima etapa

Contato com docente e envio do convite por e-mail.

Envio do projeto pedagógico ao docente.

Definição do orientador pedagógico e dos docentes responsáveis pela atividade acadêmica.

Elaboração do projeto pedagógico e disponibilização no SEI.



1 Convite e análise do projeto pedagógico

DESCRIÇÃO

A jornada do docente começa com o convite para participar de uma atividade acadêmica da ESMPU. A docência tem potencial de realização de desejos de muitos membros e servidores, bem como de gerar reconhecimento da Escola por figuras estratégicas do MPU e de seus ramos. Além disso, este pode ser o **primeiro contato** entre a Escola e o potencial docente. Diante desses fatores, o convite realizado pelo orientador pedagógico deve trazer informações relevantes para a tomada de decisão, entre elas a data e horário de realização do curso, formato, público esperado e valor de remuneração estimado.

Em seguida, o docente deverá **analisar o projeto pedagógico**, previamente desenvolvido pelo orientador pedagógico, a fim de diagnosticar que conteúdo ele consegue abarcar e produzir, além de identificar se alguma alteração deverá ser negociada. Este momento requer atenção especial, pois, caso não haja um alinhamento entre as partes sobre o projeto pedagógico, o docente poderá não prosseguir com a contratação.

DICAS

- Existe espaço para a criação de uma abordagem padronizada ao docente, que o incentive na tomada de decisão de se tornar docente da Escola, além de criar uma identificação e proximidade com a ESMPU.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Docente e orientador pedagógico não colaboram na construção da proposta de cursos, tendo uma interação meramente transacional, ou seja, de maneira simples e rápida de pouco vínculo relacional.
- Discentes também poderiam agregar a essa etapa propondo cursos, mas deixam de se engajar pela necessidade de elaboração de um projeto pedagógico demasiado detalhado.



← visão geral

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



2. Cadastro e contratação

+ ver detalhes

Docente recebe e-mail para contratação com link de acesso ao Espaço Docente.

Acessa o espaço docente, preenche dados pessoais e anexa os documentos solicitados.

Recebe e-mail com link para acesso ao SEI.

Acessa o SEI e assina termo de autorização de uso de imagem e voz, direitos autorais e compromisso da docência.

Recebe novo e-mail com link para acesso ao SEI.

próxima etapa

Envio do e-mail com orientações ao docente.

Envio do e-mail para acesso ao SEI.

Disponibilização dos termos no SEI.

Envio do novo e-mail para acesso ao SEI.

Elaboração e atualização da formatação do e-mail de acordo com demandas de cursos e docentes.

Arquivamento dos documentos enviados pelo docente.

Elaboração do e-mail para acesso ao SEI.

Elaboração dos termos de autorização de uso de imagem e voz, direitos autorais e compromisso da docência.

Elaboração do e-mail para acesso ao SEI.



2 Cadastro e contratação

DESCRIÇÃO

A etapa de cadastro e contratação é um **momento-chave** na jornada do docente, que se caracteriza pela criação de um vínculo formal entre a ESMPU e o docente. Ela é mediada, sobretudo, pelo Espaço Docente, plataforma digital em que o usuário deve preencher informações pessoais e profissionais para possibilitar sua contratação. Por ser um momento que requer a cessão de muitas informações do docente, é fundamental que ele tenha visibilidade sobre os passos que terá de percorrer e quanto tempo deverá investir nessa tarefa.

Uma vez contratado, o docente estabelece um compromisso na prestação de seus serviços à Escola, e também passa a fazer parte do rol de colaboradores pontuais da ESMPU, de forma que poderá ser contatado novamente em experiências futuras. Caso o docente tenha mais de uma experiência acadêmica na Escola, é importante que seus dados sejam registrados e consolidados, de forma a evitar frustrações com a necessidade de recadastro ou envio de informações mais de uma vez.

DICAS

- Ter um processo de *onboarding* digital após a efetivação da contratação poderia ajudar docentes a criarem vínculos com a Escola e terem acesso fácil a respostas a dúvidas frequentes antes de iniciarem a condução de suas atividades acadêmicas.
- Integração entre as plataformas Espaço Docente e Hórus, sistema em que membros do MPU têm todas as suas informações registradas, poderia facilitar o cadastro desses usuários.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Docentes relatam que já tiveram que repetir a etapa de cadastro e contratação em um espaço curto de tempo ao lecionar na Escola, tendo retrabalho.
- Ao preencher seus dados no Espaço Docente, usuário tem a percepção de que o processo foi concluído, quando na verdade ainda devem assinar documentos via SEI.



← visão geral

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



3. Desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica

[+ ver detalhes](#)

Docente conduz pesquisa bibliográfica e desenvolve o conteúdo da atividade.

Submete o conteúdo à aprovação do orientador pedagógico.

Faz ajustes no conteúdo, a partir dos feedbacks recebidos.

Envia à ESMPU o conteúdo final da atividade que será ministrada.

Valida o edital com detalhamento da atividade acadêmica.

próxima etapa

Envio de feedbacks sobre o projeto pedagógico.

Publicação do edital da atividade acadêmica no Integra.

Leitura e validação do projeto pedagógico.

Elaboração do edital da atividade acadêmica e definição dos tutores.



3 Desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica

[← voltar](#)

DESCRIÇÃO

O desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica é uma das etapas da jornada que requer maior **investimento de tempo por parte do docente**, muitas vezes, mais do que a própria etapa de execução da atividade. É aqui que o usuário pesquisa referências bibliográficas, elabora o fio lógico ou plano de aula, organiza, desenvolve e estrutura o conteúdo que será transmitido aos discentes. Ao longo desse percurso, é importante que o docente tenha fácil acesso à ESMPU, representada pelo orientador pedagógico, para sanar eventuais dúvidas.

Uma vez elaborado, o conteúdo de atividade acadêmica é analisado pelo orientador pedagógico, que agrega feedbacks ou valida o conteúdo final. A partir deste alinhamento, é produzido o edital para publicação no Integra, validado pelo docente antes da abertura de inscrições, caso a atividade não seja um curso livre. Esse será um dos conteúdos aos quais os discentes terão acesso para decidir ou não pela inscrição, por isso é importante que o **alinhamento entre docente e orientador** dê origem a um documento claro, em que o público encontre todas as informações necessárias para se inscrever.

DICAS

- Docentes poderiam se beneficiar de um espaço de troca com seus pares, para ajudá-los e orientá-los no desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Além de validar o projeto pedagógico, o orientador pedagógico ratifica o conteúdo final, mesmo que não tenha domínio técnico no assunto.
- A ausência de padrões mínimos esperados para uma atividade acadêmica da Escola ou diretrizes para o desenvolvimento do conteúdo pode dificultar o desenvolvimento de conteúdo por docentes, refletindo na experiência de discentes.



← visão geral

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



4. Execução da atividade acadêmica

+ ver detalhes

Docente recebe diárias e passagens (para atividades presenciais).

Docente acessa o Moodle ou outras plataformas digitais, como o Zoom.

Ministra atividade acadêmica.

Acompanha desenvolvimento dos discentes ao longo da atividade.

Conduz atividades avaliativas, como questionários ou trabalho de conclusão, no caso de uma pós-graduação.

Docente apresenta relatório de desempenho da turma.

próxima etapa

Disponibilização do conteúdo acadêmico nas plataformas digitais, como o Moodle.

Acompanhamento das atividades acadêmicas.

Suporte aos docentes no acompanhamento de discentes.

Registro do início e fim das aulas e disponibilização da gravação ao docente, quando remota.

Aprovação do conteúdo pelo orientador pedagógico.

Criação de processos de atendimento dos docentes pela equipe da ESMPU.

Organizar resultados de atividades avaliativas para disponibilização aos discentes.



4. Execução da atividade acadêmica

DESCRIÇÃO

A execução da atividade acadêmica é etapa em que a **jornada do discente e do docente se cruzam**, o que pode ocorrer de diferentes formas, a depender da abordagem adotada pelo educador. Alguns optam por aulas expositiva. Outros, por metodologias ativas. Além da metodologia, hoje as atividades acadêmicas podem ser ministradas em diferentes formatos, como presencial, híbrido ou remoto. Independente da metodologia ou do formato, essa etapa se caracteriza pela necessidade de suporte da ESMPU ao docente para acompanhamento e apoio aos discentes, de forma que eles possam focar mais no conteúdo do que na operacionalização das atividades acadêmicas.

Esta etapa é concluída com a condução de atividades avaliativas, que podem ser mais simples, como questionários no Moodle, para um curso remoto, ou mais complexas, como análise de trabalhos de conclusão de cursos de pós-graduação. No segundo tipo de situação, é importante que a Escola tenha uma forte **proximidade com o docente**, para que a definição de bancas de avaliação, por exemplo, seja organizada e coerente com o contexto do curso.

DICAS

- Documentos orientativos concisos e objetivos, como tutoriais em vídeos, podem ajudar usuários a navegarem em novos sistemas, como o Moodle, aliviando o suporte da Escola.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Alguns docentes têm dificuldade em praticar novas técnicas pedagógicas, como metodologias ativas, e usar ferramentas tecnológicas em sala de aula, daí a importância do suporte da Escola a estes usuários.
- Suporte personalizado aos docentes pode gerar sobrecarga à equipe interna da ESMPU, dificultando o atendimento de forma padronizada.



← visão geral

5. Avaliação e pagamento

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Recebe da ESMPU avaliação de reação.

Assina declaração de prestação de serviços (DPS).

Emite nota fiscal.

Recebe pagamento.

fim da primeira etapa

Envio do e-mail com a avaliação de reação.

Disponibilização do DPS para assinatura.

Depósito do pagamento ao docente.

Estabelecimento das diretrizes de avaliação das atividades acadêmicas.

Arquivamento da DPS assinada.

Arquivamento da nota fiscal emitida.



5. Avaliação e pagamento

DESCRIÇÃO

A avaliação e o pagamento constituem a **etapa final** da jornada do docente. Esse é o momento em que os docentes terão a oportunidade saber qual foi a percepção dos discentes sobre a atividade acadêmica realizada, por meio da avaliação de reação compartilhada pela ESMPU. É importante que essa devolutiva seja feita de forma objetiva e polida, com foco na evolução e desenvolvimento do educador. Como previamente mencionado, a avaliação deve ser uma **fonte importante de informações quantitativas e qualitativas** dos usuários. Por isso, se mostra importante a realização de uma avaliação respondida pelos docentes sobre a experiência de interlocução com a Escola ao longo de sua jornada.

Depois de receber sua avaliação, o docente percorre passos operacionais para o recebimento desse pagamento. Como as partes mais densas de sua jornada já foram percorridas, é relevante que a assinatura da DPS e o recebimento do pagamento sejam o mais simplificados possíveis, gerando uma **boa experiência** do docente no fechamento de sua vivência na ESMPU.

DICAS

- A avaliação deve gerar valor ao usuário, podendo ser uma oportunidade para que ele receba feedbacks de evolução para sua prática docente.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Docentes relatam não terem recebido feedbacks sobre suas atividades acadêmicas, ou dizem ter buscado retorno dos discentes e outros colegas de trabalho de forma proativa, sem apoio da Escola.



CATÁ
LISE