COMUNICAÇÃO FUNCIONAL

Pedidos que fazem sentido. Solicitações que geram respostas.

O que acontece entre aquilo que uma pessoa precisa, a forma como ela solicita ajuda e a resposta que recebe? Uma investigação sobre clareza, contexto, encaminhamento e confiança nas interações digitais.

RESUMO EXECUTIVO: Solicitar não é apenas pedir; é comunicar uma necessidade que depende de interpretação e ação. O resultado positivo depende não apenas da formulação inicial, mas de como o pedido é compreendido, processado e efetivamente respondido.

01 / BASE DE INVESTIGÇÃO (EVIDENCE / 01)

01. COMUNICAÇÃO

Contexto Reduz Ruído

Informar objetivos e situação evita interpretações ambíguas de quem recebe.

02. USABILIDADE

Passos Transparentes

Interfaces devem deixar explícito o que informar e como acompanhar o processo.

03. ATENDIMENTO

Receber ≠ Resolver

Confirmar o recebimento atesta a entrega, mas não garante a solução da demanda.

04. CONFIANÇA

Transparência Total

Explicar prazos, requisitos e justificativas claras alinha expectativas reais.

01.1 / MODELO DE INTERAÇÃO (REQUEST INTERACTION CYCLE)

ETAPA 01

ORIGEM

Identificar a necessidade ou dúvida inicial.

O que a pessoa precisa?

ETAPA 02

EXPRESSÃO

Formular o pedido via formulário ou texto.

Comunica o contexto?

ETAPA 03

INTERPRETAÇÃO

Compreender e encaminhar a mensagem.

Sabe-se o que fazer?

ETAPA 04

RETORNO

Comunicar o andamento ou orientação.

Esclarece o estado?

ETAPA 05

RESULTADO

Confirmar se o objetivo foi alcançado.

Atendeu à necessidade?

Ponto Crítico: Uma solicitação pode ser recebida perfeitamente sem que a necessidade original seja resolvida. Por isso, a UX deve avaliar a conclusão da meta, não apenas o envio da mensagem.

02 / CATÁLOGO DE INTERAÇÕES (TAXONOMIA DE TRABALHO)

16 Tipos de Solicitação e Cenários de Investigação

Mapeamento das interações recorrentes entre usuários e serviços para avaliar pontos de atrito e necessidades de contexto.

S01. Dúvida de Serviço
Esclarecer regras, prazos ou condições operacionais.

S02. Suporte Técnico
Relatar erros, lentidão ou falhas do sistema.

S03. Alteração Cadastral
Atualizar dados pessoais ou credenciais de acesso.

S04. Pedido de Acesso
Solicitar permissões especiais ou liberação de conta.

S05. Segunda Via / Fatura
Obter comprovantes, boletos ou extratos de serviço.

S06. Cancelamento
Encerrar assinaturas, serviços ou pedidos ativos.

S07. Reembolso / Estorno
Reclamar valores cobrados indevidamente.

S08. Agendamento
Marcar horários, visitas ou atendimentos presenciais.

S09. Rastreio de Pedido
Consultar a localização física de uma entrega.

S10. Reportar Incorreção
Apontar dados desatualizados ou incorretos.

S11. Pedido Customizado
Solicitar orçamento personalizado ou exceção.

S12. Feedback / Elogio
Registrar avaliação espontânea da experiência.

S13. Reclamação Formal
Registrar insatisfação para análise de ouvidoria.

S14. Isenção / Benefício
Requerer descontos ou gratuidade previstos em lei.

S15. Exclusão de Dados
Exercer direitos de privacidade (LGPD/GDPR).

S16. Orientação de Uso
Solicitar ajuda passo a passo para operar recurso.

03 / DIMENSÕES DA EXPERIÊNCIA DE SOLICITAÇÃO

DIM. 01

Clareza

Linguagem compreensível, instruções objetivas e ausência de jargões técnicos.

DIM. 02

Contexto

Coleta de dados estritamente necessários para identificar a situação e agir.

DIM. 03

Encaminhamento

Direcionamento correto sem transferências sucessivas ou repetição de histórias.

DIM. 04

Retorno & Confiança

Transparência do estado real da solicitação e orientação útil quando negada.

03.1 / DA PESQUISA À EXPERIÊNCIA (PRÁTICAS DE DESIGN)

5 Diretrizes para Desenvolvimento de Interfaces

01. Facilitar a Formulação do Pedido
Apresentar campos intuitivos, menus com linguagem natural e exemplos práticos para ajudar a pessoa a descrever o problema.

02. Solicitar Apenas o Contexto Necessário
Coletar exclusivamente os dados que contribuem para validar e encaminhar o pedido, reduzindo a fricção no preenchimento.

03. Informar Transições de Estado
Diferenciar claramente "recebido", "em análise", "aprovado" e "concluído", evitando falsas expectativas de resolução imediata.

04. Preservar o Histórico do Atendimento
Garantir que a pessoa não precise reexplicar o problema caso a solicitação mude de canal ou de atendente.

04 / SÍNTESE ANALÍTICA (INSIGHTS / 06)

01. FORMULAÇÃO
Dificuldade de Expressão
O usuário reconhece a dor, mas desconhece os termos técnicos internos do serviço.

02. CONTEXTO
Mensagem Objetiva
Textos curtos funcionam bem desde que carreguem as variáveis essenciais para a tarefa.

03. ENCAMINHAMENTO
Falha no Processo
Um pedido formulado com clareza pode ser perdido por má gestão interna de fluxo.

04. FEEDBACK
Silêncio Gera Ansiedade
Sem atualizações de estado, o usuário tende a duplicar solicitações ou mudar de canal.

05. CONTINUIDADE
Atrito de Repetição
Ter que reconstruir o histórico ao longo do atendimento corrói a confiança do cliente.

06. RESOLUÇÃO
Foco no Resultado
Uma resposta formalmente correta pode ser inútil se não resolver a dor original.

05 / METODOLOGIA, LIMITAÇÕES & FONTES

Como Interpretar esta Pesquisa Documental

M / 01

Abordagem Documental

Análise de frameworks consagrados de usabilidade, linguagem simples e design de serviços governamentais.

M / 02

Organização Temática

Categorização de cenários conforme complexidade, necessidade de contexto e expectativas do usuário.

M / 03

Síntese Aplicada

Conversão das boas práticas identificadas em hipóteses testáveis de interface e fluxos de atendimento.

LIMITAÇÕES IMPORTANTES DA PESQUISA

- O catálogo de interações é uma taxonomia analítica de cenários, não uma medida quantitativa de volume.
- Os insights apresentados são diretrizes conceituais para orientação de projeto e exigem testes de usabilidade.
- A experiência varia significativamente conforme o canal (chat, e-mail, formulário), serviço e contexto do público.

06 / REFERÊNCIAS (SOURCE INDEX)

- **NN/g — 10 Usability Heuristics:** Princípios para feedback visual, linguagem do usuário e prevenção de erros. **NN/g Heuristics ↗**
- **Digital.gov — Plain Language Guidelines:** Orientações para comunicação direta, acessível e funcional. **Plain Language ↗**
- **GOV.UK — Service Manual:** Padrões internacionais para criação de serviços públicos digitais focados no usuário. **GOV.UK Manual ↗**
- **GOV.UK Design System:** Componentes testados de formulários, validações e mensagens de status. **Design System ↗**
- **Usability.gov — User Experience Basics:** Fundamentos de arquitetura de informação e usabilidade de tarefas. **Usability.gov ↗**

PESQUISA 03 — FLUXO DE SOLICITAÇÕES (CONCLUÍDA)

Toda solicitação começa com uma necessidade. A experiência se define pelo que acontece depois.

PESQUISA 03 / 09