

INVESTIGAR | PERCEBER OS UTILIZADORES NO CONTEXTO DO  
PROBLEMA



VISITA

**EXPLORATÓRIA**

# VISITA EXPLORATÓRIA

## OBJETIVO

Imergir na experiência de utilização de um serviço de forma participativa, como se fosse um cidadão e com foco particular na dimensão comportamental durante a jornada de utilização do serviço.

## MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e *post-its*
- Máquina fotográfica
- [Grelha de observação](#)

## DURAÇÃO

**Preparação:** 30 min

**Visita:** 1h\*

**Análise colaborativa da informação recolhida:** 2h

## PARA QUE SERVE

A Visita Exploratória (também conhecido como *Service Safari*) é a ferramenta ideal para utilizar numa fase inicial da pesquisa. Permite uma compreensão inicial da experiência do ponto de vista do cidadão. As equipas de trabalho terão uma perceção real do que o cidadão valoriza.

Durante a Visita Exploratória, através de uma imersão no serviço, é possível identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria, compreendendo como é que o fluxo do serviço influencia, na prática, o resultado final da experiência de utilização. Por estas razões, é uma ferramenta poderosa de diagnóstico inicial, que muitas vezes é utilizada envolvendo, também, elementos da equipa do prestador do serviço.



## INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES  
NO CONTEXTO DO  
PROBLEMA



## INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES  
NO CONTEXTO DO  
PROBLEMA

### COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir que serviço se vai “visitar”.
2. Pode ajudar definir grelha de observação e tomar notas durante a Visita Exploratória.
3. Vivenciar o serviço com sentido crítico - do ponto de vista dos utilizadores (cidadãos) e não dos colaboradores.
4. Fotografar alguns pontos de contacto (ter em atenção a necessidade de obter autorizações).
5. Ter particular atenção à interação de/com outros atores/intervenientes
6. Fazer uma análise das notas após a Visita Exploratória

### DICAS E TRUQUES

- Atenção a pormenores “surpresa” que possam ocorrer durante o uso do serviço - seja na interação com os pontos de contacto ou outros atores/intervenientes.
- Ter especial atenção à linguagem não verbal dos diversos intervenientes tais como emoções e comportamentos -as discrepâncias entre o que dizem e o que fazem ou demonstram.
- Fazer experiências análogas: aprender mais sobre o serviço realizando Visitas Exploratórias, ou seja, a serviços diferentes mas com algum ponto comum ou semelhança, que nos sirvam de inspiração.
- Tomar notas de forma visual ajuda à capacidade de síntese (ver mais sobre o conceito de *Sketchnoting* [aqui](#) ou [aqui](#))



## RECURSOS

### [Modelo de Grelha de Observação para Visita Exploratória](#)

- Ver [aqui](#) exemplo da Grelha de Observação preenchida

## FERRAMENTA EM CONTEXTO

### [Blog: Visita exploratória, conhecer o problema na primeira pessoa](#)

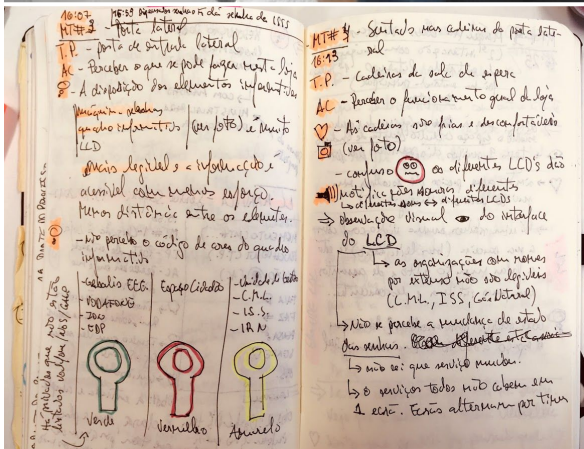


Imagem: Em cima, Investigador a registar a sua experiência durante uma visita exploratória à Loja de Cidadão de Marvila. Em baixo detalhe de algumas notas retiradas durante a Visita Exploratória

## INVESTIGAR

PERCEBER OS UTILIZADORES  
NO CONTEXTO DO  
PROBLEMA