

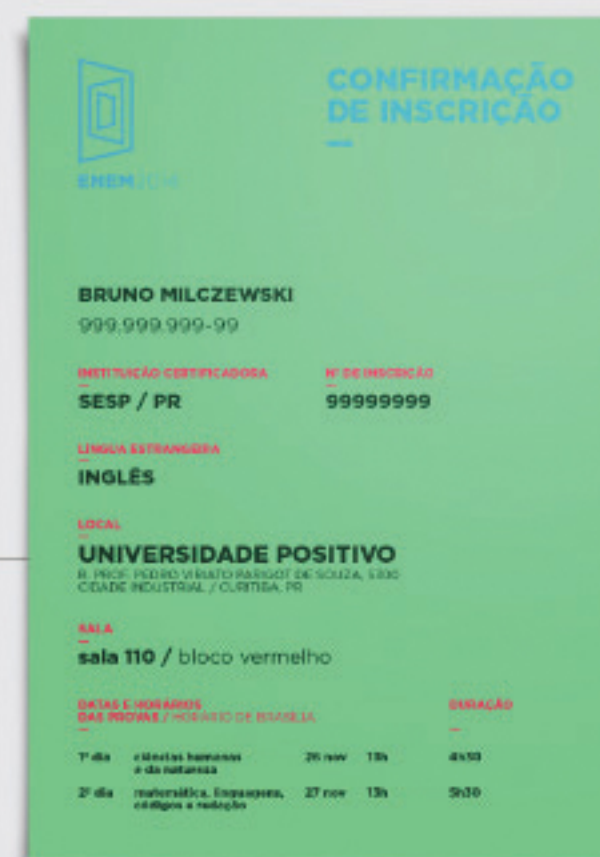
IMPLEMENTAÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NO PROCESSO DO ENEM

O enem é um serviço público que oferece aos seus participantes diversas **oportunidades** como acesso ao ensino superior gratuito, bolsas de estudo, programas de intercâmbio, etc. Porém ele possui diversos obstáculos ao decorrer do processo que podem prejudicar o desempenho do candidato. Portanto, o serviço foi repensado para que a **experiência** e sua relação com o serviço sejam valorizadas. Utilizando como metodologia o **design de serviços**, foi possível analisar o sistema atual de maneira holística e assim, oferecer soluções que contemplem novas peças gráficas, ações informativas e motivacionais, além de interferências no serviço que promovem o **bem-estar** e **satisfação** do candidato durante toda sua jornada.

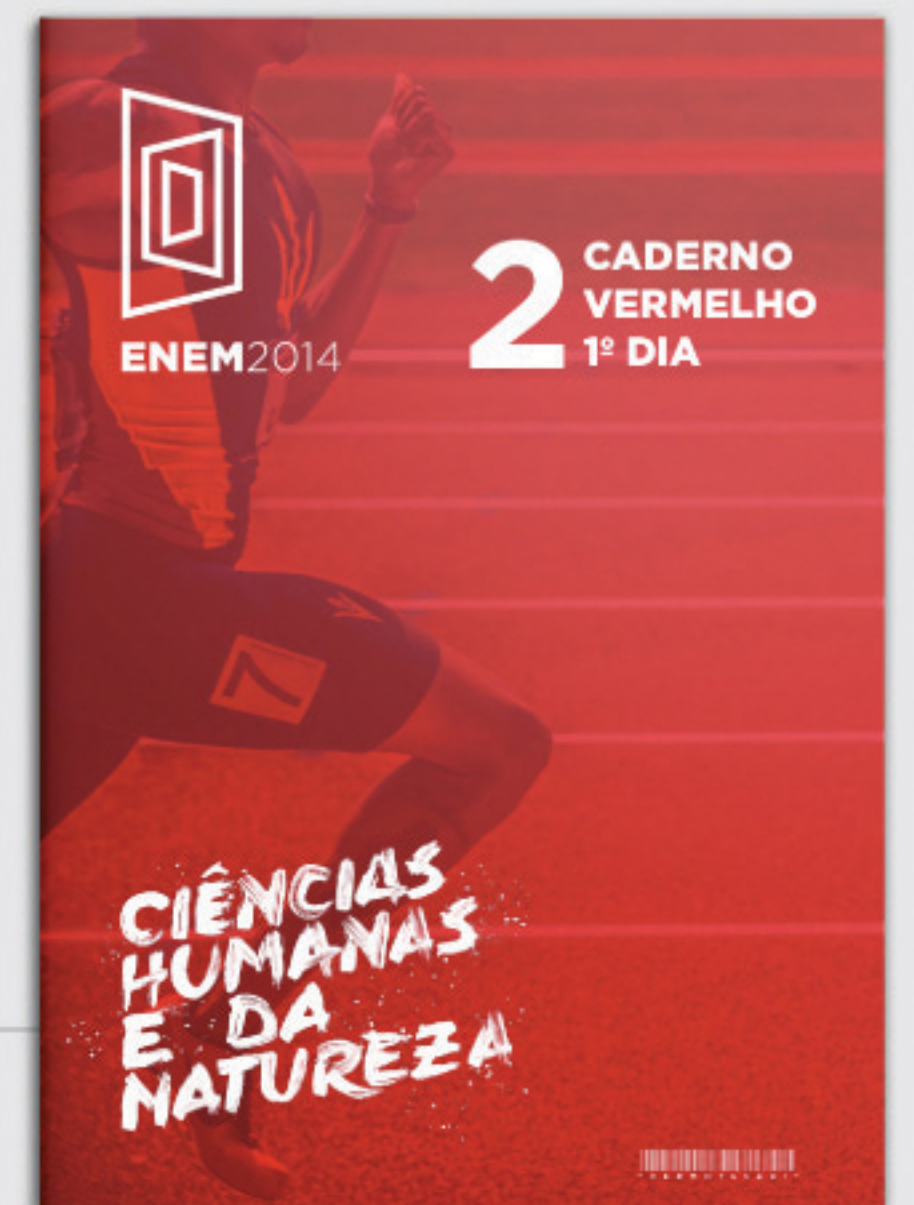
autores **Barbara Borges e Bruno Milczewski**
orientadora **Gisele Raulik-Murphy**
relatora **Ana Paula França**
instituição **Universidade Positivo**



campanha publicitária



cartão de confirmação



novo caderno de provas



folder informativo

portal on-line

aplicativo



RECEBA A CARTA DE CONFIRMAÇÃO EM CASA E VIA E-MAIL

RESULTADO DO EXAME - 19 jan 2015

CONFIRA AS RESPOSTAS DO GABARITO - 10 nov

CADASTRO NO PROGRAMA DESEJADO - Fique atento às datas!

JORNADA ATUAL



PROPOSTA DE NOVA JORNADA

