

FCINCO no Contrata+Brasil

Mapeamento Anti-Sludge

2

2º Relatório de Atividades da Parceria

DINOV + DELOG

Secretaria de Gestão

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

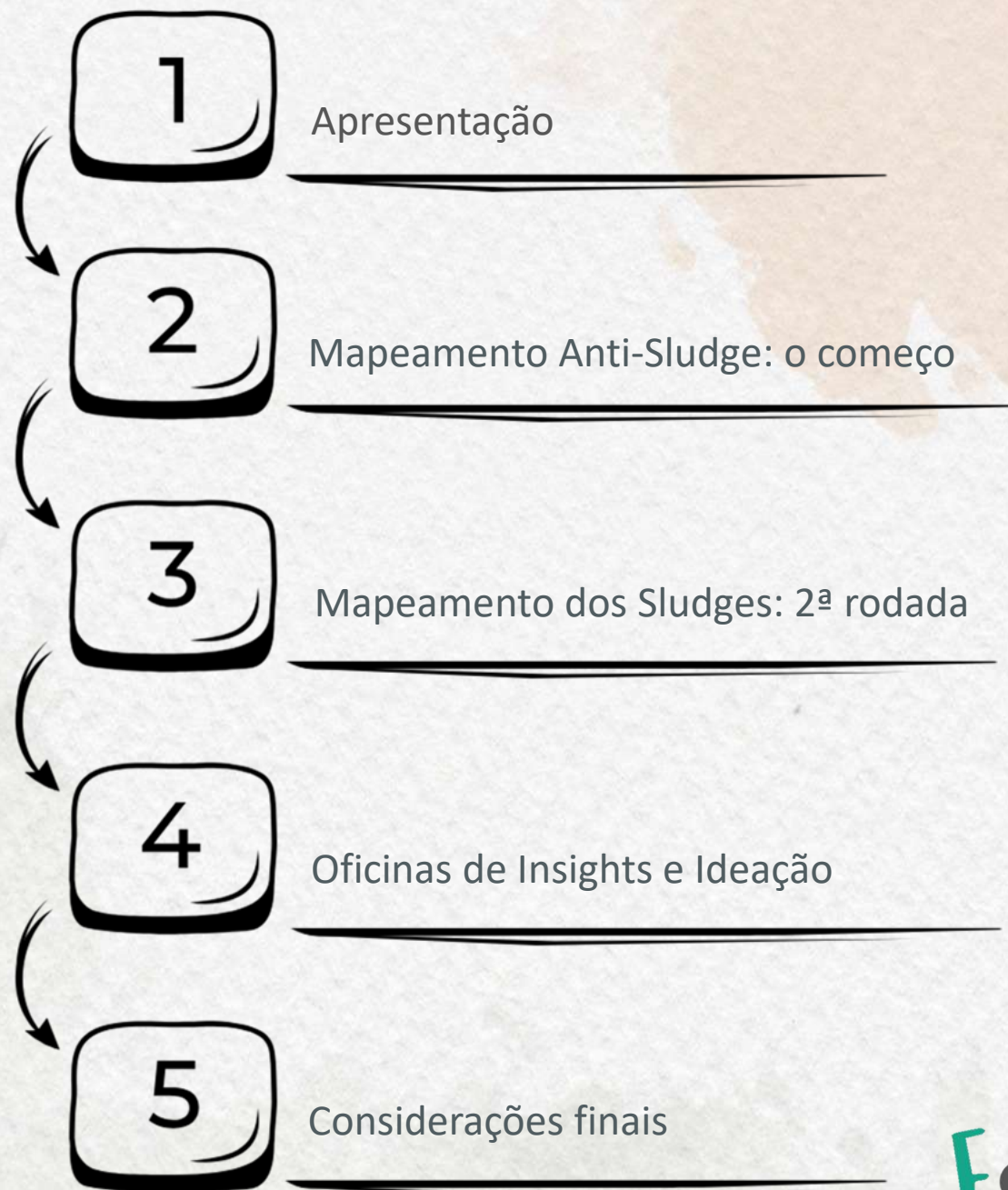


abr 2026

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

E para hoje, o que tem?



Apresentação

Olá! Esta é a **2ª** aplicação do método **FCINCO Anti-Sludge** na Plataforma Contrata+Brasil.

É mais um fruto da parceria entre a Diretoria de Inovação (DINOV), por meio da **CINCO** - Unidade de Ciências Comportamentais em Governo, e a Diretoria de Normas e Sistemas de Logística (DELOG), com a equipe responsável pela implementação da Plataforma Contrata+Brasil. As duas Diretorias são do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).



A Parceria parte 2

Esta aplicação do **FCINCO** no Contrata+Brasil analisa a jornada de **seleção de um fornecedor** para a prestação de pequenos serviços em um órgão estadual ou municipal.

Ou seja, nesta rodada, mapeamos sludges pelo ponto de vista de **agentes públicos** responsáveis pela seleção dos Microempreendedores Individuais (MEIs) que tenham apresentado propostas para uma oportunidade publicada.

Na 1ª aplicação do FCINCO no Contrata+Brasil, a análise foi sob a perspectiva dos MEIs, com o mapeamento da jornada de cadastro na Plataforma.



1ª aplicação do FCINCO:

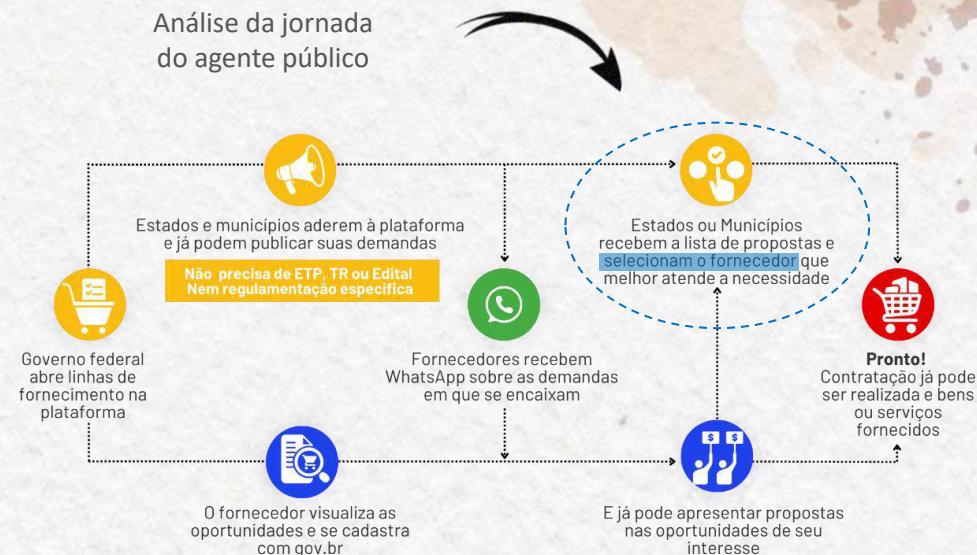
Análise da jornada de cadastro do MEI

[ACESSE AQUI !](#)



2ª aplicação do FCINCO:

Análise da jornada do agente público



O que fizemos



Início da parceria:
Encontro inicial

mar
25

abr
25

Início da 1ª rodada:
mapeamento da
jornada de cadastro

→ **Perspectiva MEIs**

Fim da 1ª rodada:

Oficina de cocriação e
priorização de intervenções

jun
25

ago
25

Início da 2ª rodada:
mapeamento da jornada
de seleção de fornecedor

→ **Perspectiva Agentes Públicos**

Fim da 2ª rodada:

Oficina de cocriação e
priorização de intervenções

fev
26

Acompanhamento:
Rodadas de novidades
e atualizações

dez
25

out
25

Inovações:
Novas coletas de dados
e dimensionamento



Mapeamento Anti-Sludge

O começo...

O **FCINCO** foi inspirado em metodologia para a auditoria de sludges do Governo de Nova Gales do Sul (NSW), na Austrália, que prevê uma sequência de atividades que incluem o mapeamento da jornada comportamental e estimativas de tempo e custo.

A CINCO repensou a ferramenta para uso no contexto brasileiro, com foco no acesso a serviços públicos digitais



Acesse para
conhecer mais!



Mapeamento Anti-Sludge



Aplicar e iterar...

A cada aplicação do **FCINCO**, novos aprendizados são incorporados, aprimorando o método e ampliando sua adaptação à **diversidade** dos serviços públicos digitais brasileiros.

Sua aplicação também pode variar em profundidade, de acordo com a disponibilidade de equipe, de dados e de informações sobre o serviço mapeado, buscando deixá-lo cada vez mais flexível.

1ª rodada: perspectiva MEIs



2ª rodada: perspectiva Agentes Públicos



Mapeamento Anti-Sludge



1ª rodada: perspectiva MEIs



Etapas do
FCINCO

01

COMPREENSÃO
DO CONTEXTO

02

MAPEAMENTO
COMPORTAMENTAL

03

CLASSIFICAÇÃO DOS
COMPORTAMENTOS

04

DIMENSIONAMENTO
BARREIRAS E IMPACTO

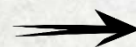
05

VALIDAÇÃO

06

RESULTADOS

Para o entendimento da jornada para **cadastro na Plataforma** do Contrata+Brasil, nem todas as etapas do método **FCINCO** foram aplicadas.



A análise da jornada se concentrou nas observações das pessoas usuárias e na classificação dos comportamentos, com a coleta de **dados qualitativos**, apenas.



Mapeamento Anti-Sludge

2ª rodada: perspectiva Agentes Públicos



Etapas do
FCINCO

01

COMPREENSÃO
DO CONTEXTO

02

MAPEAMENTO
COMPORTAMENTAL

03

CLASSIFICAÇÃO DOS
COMPORTAMENTOS

04

DIMENSIONAMENTO DE
BARREIRAS E IMPACTO

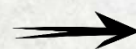
05

VALIDAÇÃO

06

RESULTADO

Para a jornada de **seleção de fornecedor**, a análise também incorporou o dimensionamento de barreiras e impacto, incluindo **parte quantitativa** também.



Por outro lado, a jornada se mostrou bastante complexa, com comportamentos que deveriam ser realizados **fora da Plataforma** e até por outro agente público.

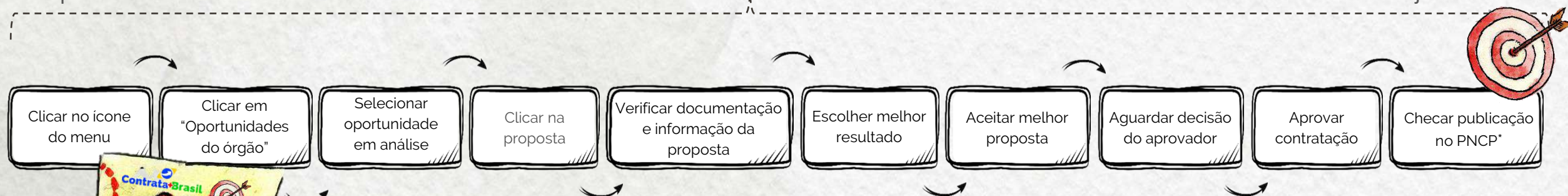


Jornada Planejada



Comportamentos

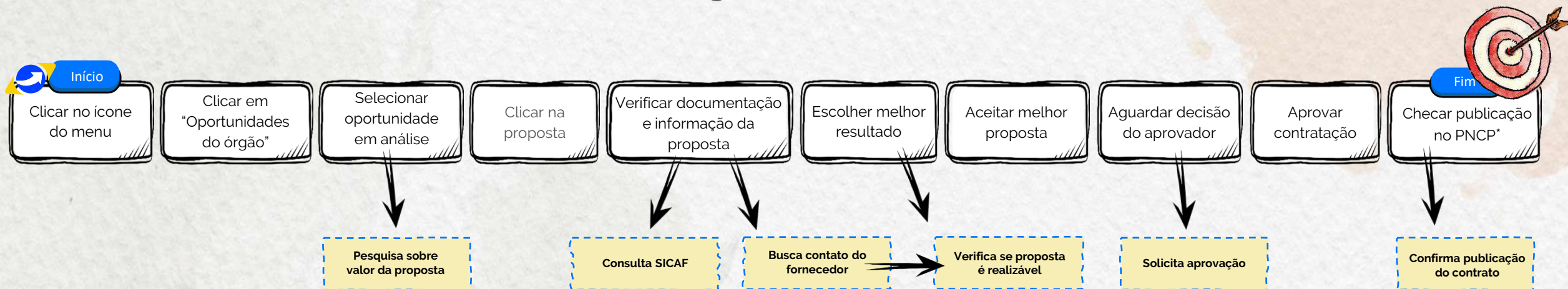
Objetivo



O Tutorial do Agente Público foi a base para entender a Jornada Planejada.

*Portal Nacional de Contratações Públicas

Jornada Planejada



Os grupos de comportamentos destacados em amarelo são realizados fora da Plataforma do Contrata+Brasil.

Ainda que não seja objeto direto do mapeamento anti-sludge (o foco é apenas a Plataforma!) é importante conhecer o fluxo completo, pois pode haver pontos de fuga da jornada.

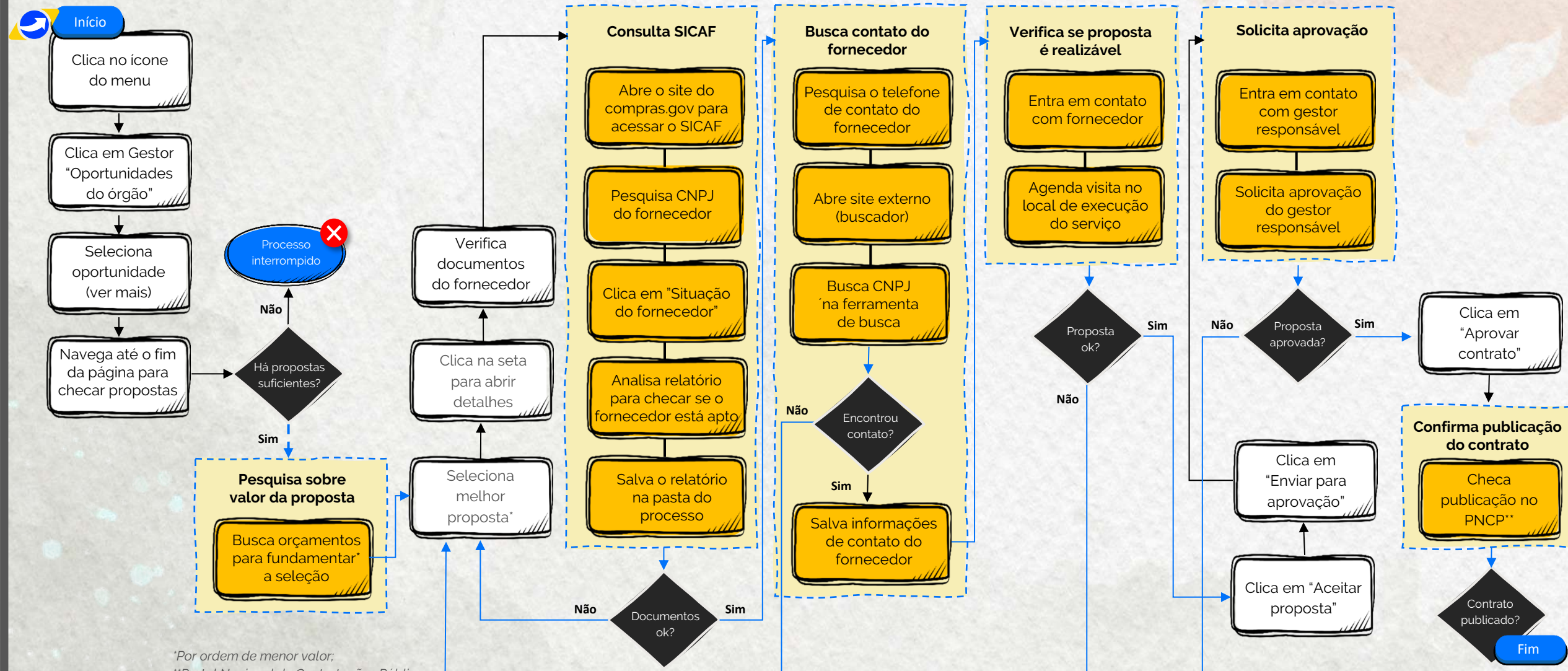
Fluxo completo

da Seleção de Fornecedor MEI

legenda:

Comportamentos da
Jornada Planejada
dentro da Plataforma

Comportamentos
realizados fora da
Plataforma



*Por ordem de menor valor;

**Portal Nacional de Contratações Públicas.

Jornada Planejada X Jornada Real ???

A observação da jornada de seleção de fornecedor MEI exigiu a conciliação de vários fatores, como:

- o agente ser de um órgão público já vinculado à Plataforma do Contrata+Brasil;
- o prazo para recebimento de propostas para uma oportunidade deveria estar encerrado, mas a seleção não poderia ter sido realizada ainda; e
- a oportunidade deveria ter recebido pelo menos uma proposta para ser analisada.

Observação



Entrevista

de Agentes Públicos e +



Isso trouxe vários desafios para a equipe observar as jornadas reais ao vivo e completas.

Uma forma encontrada de entender essas jornadas foi **ampliar as entrevistas** com os agentes públicos responsáveis pelas contratações também para gestores regionais, outros servidores das prefeituras e apoiadores da Plataforma, como funcionários do SEBRAE atuando localmente.

Coleta de Dados



A partir das observações de jornadas parciais, em tempo real ou não, de 5 localidades, e complementadas por entrevistas foi possível coletar informações sobre as jornadas reais.

Foram identificadas barreiras **(SLUDGES!)** nas jornadas, evidenciando discrepâncias entre o que havia sido planejado para a jornada de seleção de fornecedor e o que ocorreu na prática com as **pessoas usuárias reais**, que relataram suas experiências, dificuldades e estratégias.



Os órgãos municipais tinham distintos graus de familiaridade com a Plataforma.

Coleta de Dados

5 Agentes Públicos

E por que 5 ?

Apesar de ser nosso número favorito, isso não é por causa da CINCO...

Está relacionado com **retornos decrescentes**. O melhor custo-benefício vem de testes pequenos e iterativos. Ou seja, testar → corrigir → retestar.

0 usuários = 0 insight

1º usuário: maior salto de aprendizado

✓ *Descobrem-se muitos problemas*

2º a 5º: ainda trazem novos achados

✓ *Mas com sobreposição crescente*

>5: tende-se a repetir os achados

✓ *Melhor investir em melhorias e nova rodada*



Acesse para
saber mais!

Why You Only Need to Test with 5 Users



Jakob Nielsen
March 18, 2000

Share

Summary: Elaborate usability tests are a waste of resources. The best results come from testing no more than 5 users and running as many small tests as you can afford.

24-29 April 1993

INTERCHI '93

A Mathematical Model of the Finding of Usability Problems

Jakob Nielsen and Thomas K. Landauer
Bellcore
445 South Street
Morristown, NJ 07962-1910
USA
nielsen@bellcore.com and tkl@bellcore.com

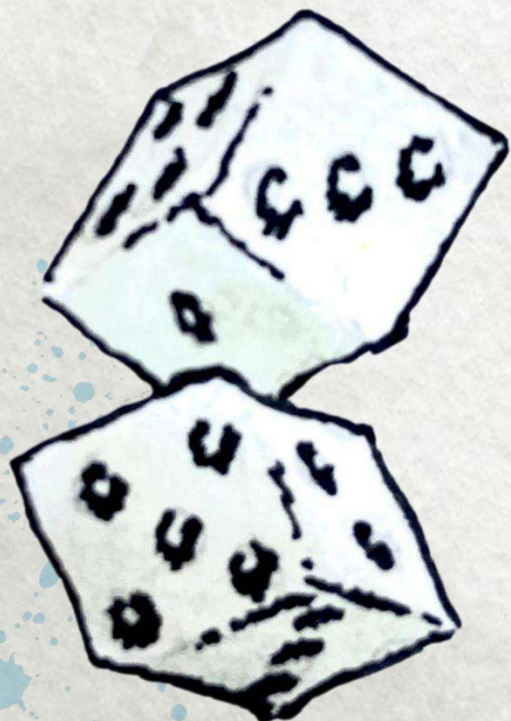
Electronic business card for Nielsen can be retrieved by sending any email message to the server at nielsen.info@bellcore.com

Análise dos Dados

As entrevistas com as pessoas usuárias foram analisadas por meio de uma **categorização orientada por comportamentos**, tendo como referência a jornada planejada e de acordo com o que o usuário tentou fazer para atingir seu objetivo na plataforma. Se conseguiu ou não, por que, e como reagiu em caso de dificuldades.

Isso permitiu identificar **sludges** que impedem ou atrasam o avanço na jornada e compreender estratégias de contorno adotadas pelos usuários.

ex.: tentativa e erro, repetições, busca de ajuda externa, mudança de caminho, etc.



Análise dos Dados

Classificação dos Comportamentos



Dashboard Processos **Jornada** Avaliação Resultados Glossário SQL

Mapeamento da Jornada do Usuário

Processo *
Selecione um processo...

+ Adicionar Nova Etapa

Número: 01
Categoria *: Seleccione...
Tipo de Comportamento *: Seleccione a categoria primeiro...

Descrição do Comportamento *: Ex: Buscar o site do GOV.BR no Google
Tempo Planejado: 00:00:30

+ Adicionar Etapa

Jornada Mapeada

01 Buscar o site do GOV.BR no Google

Procurar site ou aplicativo Sludge: 2:50

Mapeamento Comportamental

Dimensionamento Barreiras
Dimensionamento do Impacto
Resultados

Jornada Planejada

Comportamento 1

Comportamento

Categoria: Busca e Acesso

Busca e Acesso

Preparação e Entrega

Interação

Escolha

Espera

Outros

Os comportamentos da **Jornada Planejada** foram classificados seguindo tipos e categorias pré-definidas.

Na sequência, partimos para a avaliação das barreiras e impacto.

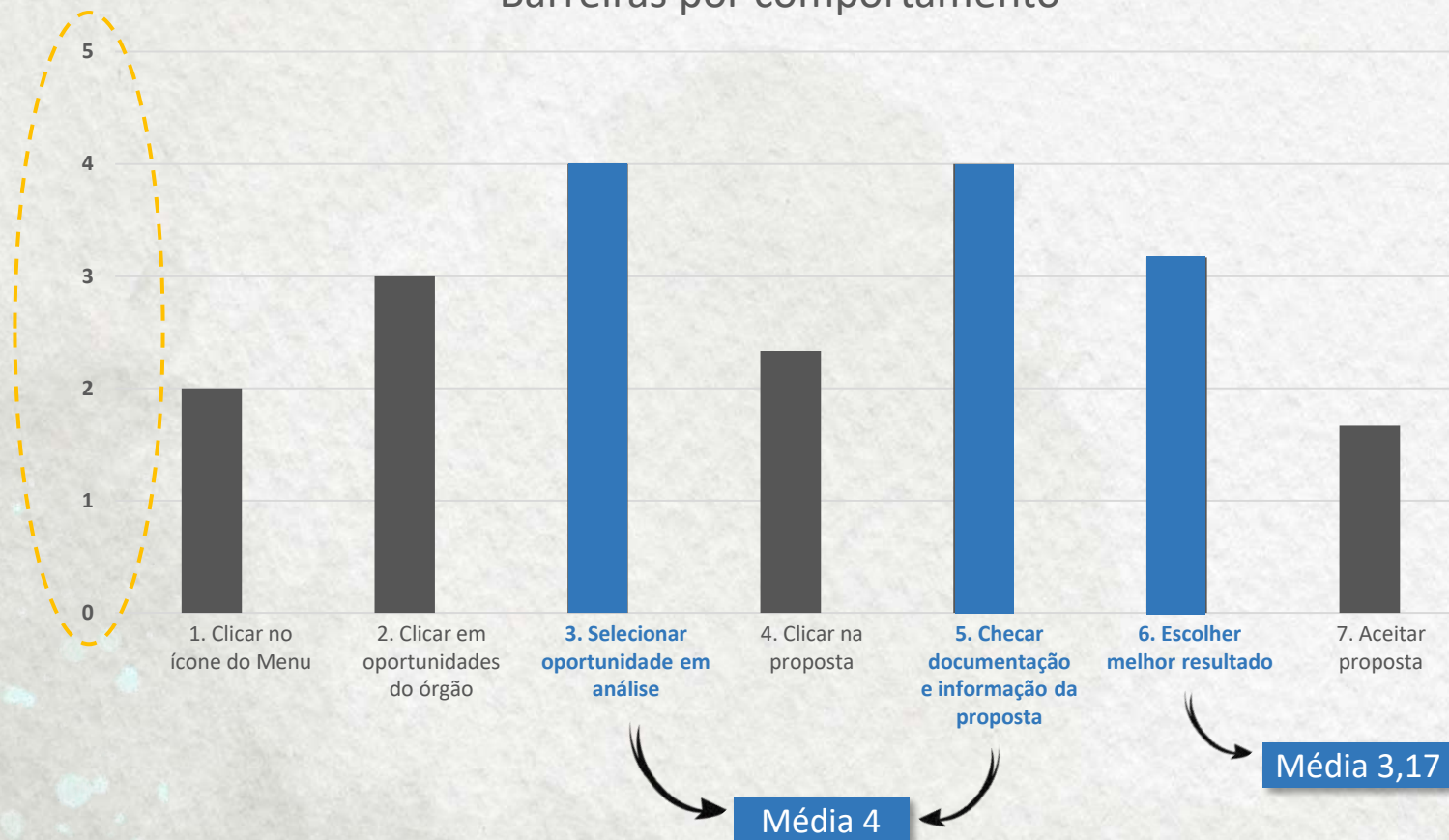


Capturas da ferramenta digital que estamos prototipando para auxiliar na aplicação do FCINCO

Análise dos Dados

Dimensionamento das Barreiras

Barreiras por comportamento



Esses foram os comportamentos que mais apresentaram barreiras para os agentes públicos.

Seguindo os critérios de avaliação do método FCINCO, os comportamentos foram avaliados em uma escala em que:

1 = há pouca ou nenhuma barreira

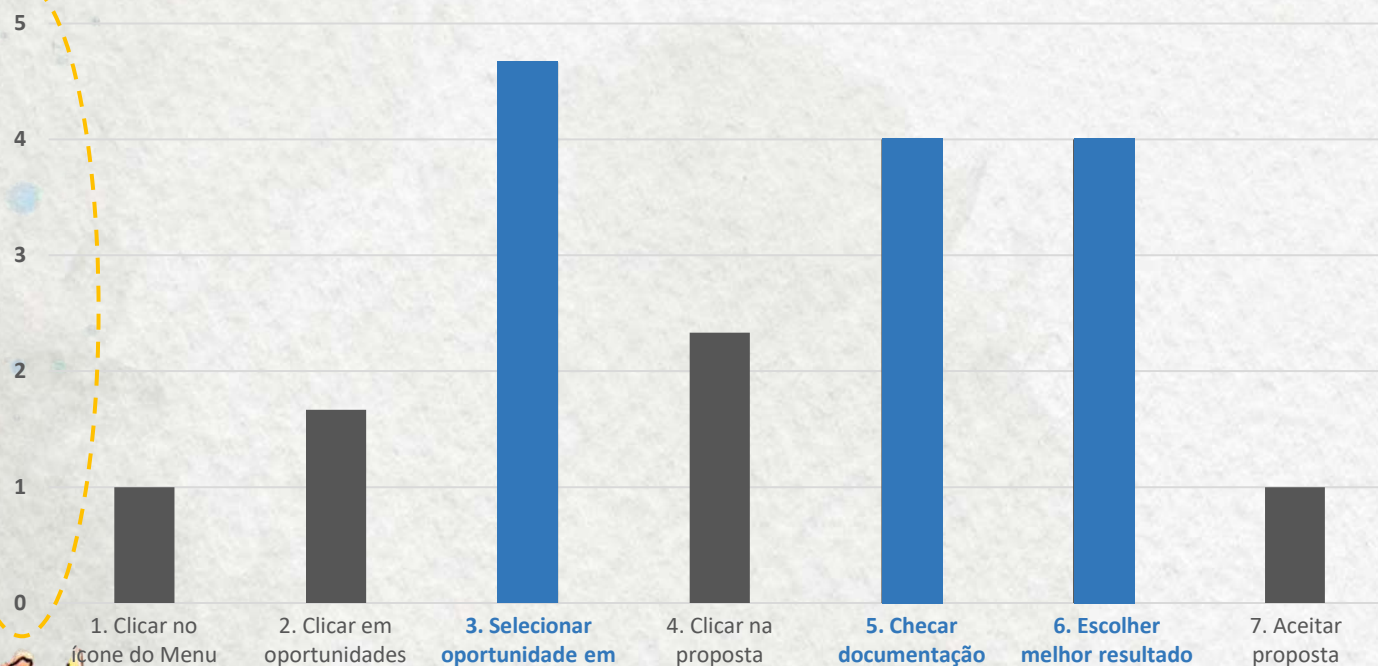
5 = há barreiras impeditivas

Análise dos Dados

Dimensionamento do Impacto



Impactos por comportamento



1º Selecionar oportunidade em análise

2º Checar documentação e informação da proposta

3º Escolher melhor resultado

Esses foram os comportamentos que mais apresentaram impacto, relacionados à carga cognitiva, à quantidade de esforço exigido para seguir na jornada e à interferência nos estados emocionais dos agentes públicos usuários.



Média 4,67

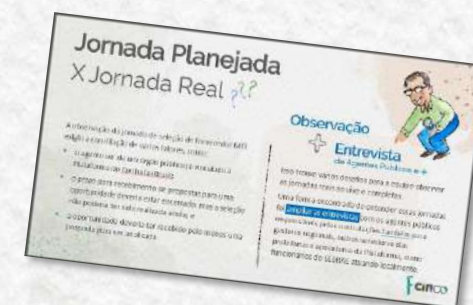
Média 4

Mapeamento dos sludges



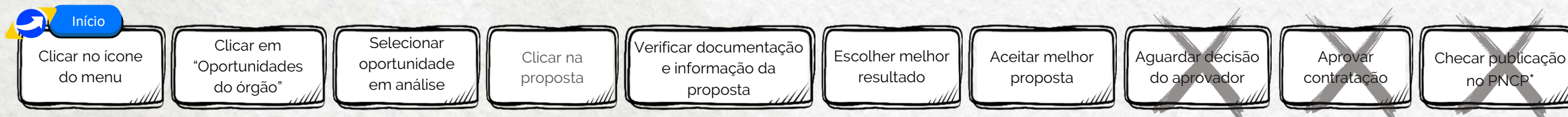
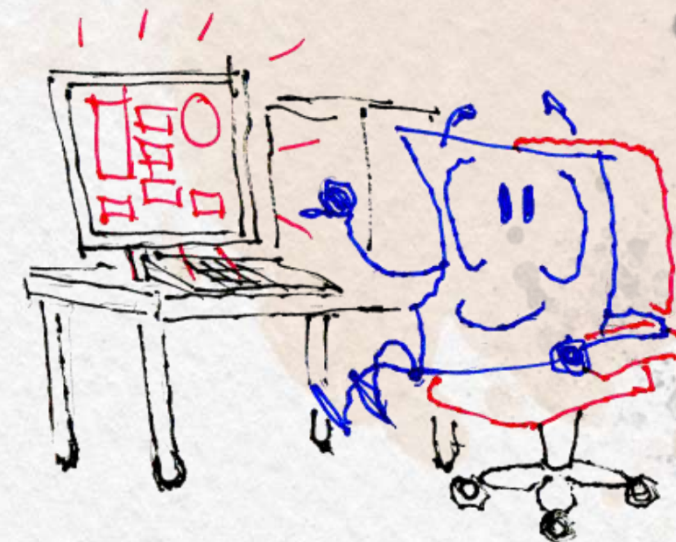
Diferente do que ocorreu na 1ª rodada do mapeamento de sludges, não foi possível realizar as 5 observações planejadas no momento em que a jornada era feita, de fato, pelo agente público.

Os comportamentos na jornada de seleção de fornecedor foram analisados tendo como referências a **Jornada Planejada**, 1 Jornada **Individual em tempo real** e a reconstrução de outras 4 Jornadas **Individuais posteriores à seleção**, feita por meio de entrevistas guiadas.



Contamos sobre
isso aqui!

Mapeamento dos comportamentos



Para o entendimento da jornada de seleção de fornecedor MEI, o foco foram os principais **comportamentos realizados pelo agente público** responsável por identificar e contratar o prestador de serviço por meio do Contrata+Brasil.

Assim, não foram analisados os comportamentos que externos à Plataforma, nem aqueles atribuídos a outros agentes ou decorrentes de ações externas.



Mapeamento dos comportamentos

Os comportamentos da **jornada planejada** foram organizados em 3 principais grupos para serem analisados:

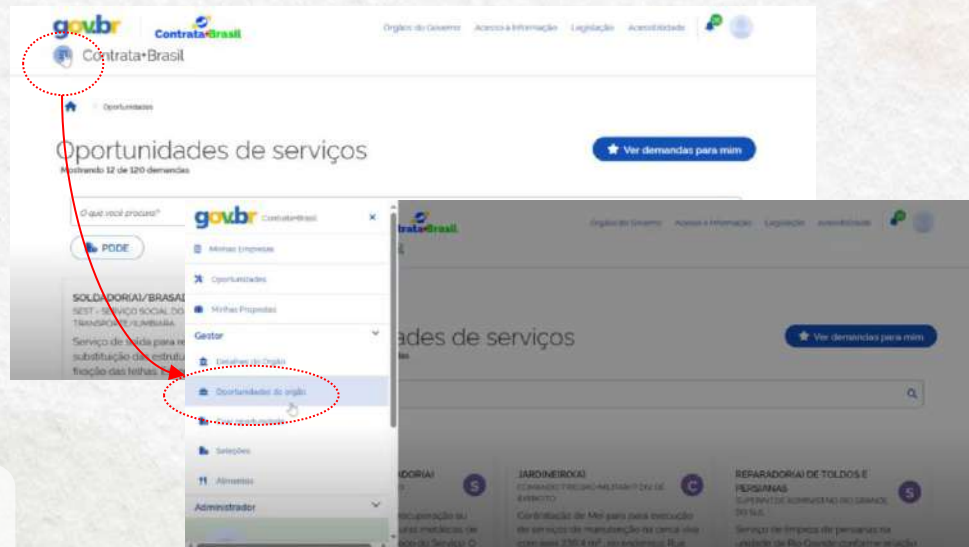


Sludges

Comportamento:

Selecionar a oportunidade a ser analisada

“Você perde tempo fazendo essa busca ativa!”



“Quando eu vou buscar no serviço, nas oportunidades do Contrata+Brasil, ter uma busca ativa dos serviços na lupinha. Eu acho que poderia, na própria lupa mesmo você já colocar a sua unidade, a sua cidade já para filtrar. Já caísse só nas minhas propostas.”



“Não há lupa para pesquisar em 'oportunidades do órgão'. A melhor forma de ver as oportunidades é pela paginação [as mais recentes por último].”

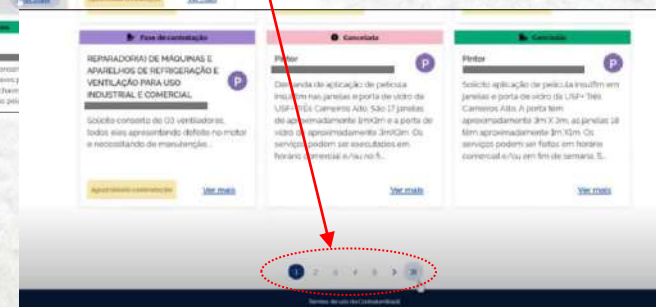
INFORMAÇÃO DESORGANIZADA



“Não tem um filtro de pesquisa, a pessoa tem que ir olhando. Ou quando ela cria a demanda, já gera o link. Alguns [agentes públicos] geralmente já estão salvando o link. A busca realmente tem sido bem difícil. Tá bem difícil, é bem complicado.”

FERRAMENTA DE FILTRO/PESQUISA INEFICIENTE

...tá caindo aqui, Rio de Janeiro tá caindo aqui em Roraima, botei XXXX, tá? Botei XXXX.



Sludges

Comportamento:

Analisar propostas e escolher a melhor para a oportunidade

INFORMAÇÕES OCULTAS OU INSUFICIENTES

“...mas tem ocasiões que tem fornecedores que eu não conheço. Aí eu tenho que recorrer, pesquisar, procurar o cara para entrar em contato. Pra ver se é uma empresa séria, pra ver se essa empresa realmente tem noção do que que é o serviço, né? Que vai ter que prestar. Então gera uma demanda colateral, né? Rotinas laterais pra que eu possa, realmente, operacionalizar essa contratação.”

”

FALTA DE RECURSOS DE SUPORTE AO USUÁRIO

“Eu tenho uma outra bem similar que eu tive só uma proposta. Então nesses casos, eu preciso fazer uma diligência externa, porque eu quero verificar se esses valores estão de acordo com a realidade do mercado. Eu tento sempre é pautar em pelo menos 3 orçamentos.”

”

Complementar: Não informado
Estado: [redacted] Bairro: [redacted] Cidade: [redacted]
Ponto de referência: [redacted]

Descrição do serviço solicitado

Reforma geral do trabalho para retirada de infiltrações no teto do 2º andar.
Serviço de desmontagem das caixas d'água e folhas. Posicionamento de drenos.
Instalação de 06 rufadores de teto para drenagem de água.
Fotos das infiltrações anexadas ao processo.

Outras informações

Demanda prevista: Sim
Apenas MEI: Sim

Forma de pagamento: FIE
Data de expiração: 15 de Setembro de 2025
ao 10:58

Prazo de pagamento: 5
Empresa competitiva no sistema: R13

Data limite de execução: 15 de Setembro de 2025

Para uma melhor precificação requer visita.

Anexos do serviço a ser executado

Propostas Recebidas

Empresa	Valor	Situação	Contrato
[redacted]	R\$ [redacted]	[Em análise]	Não enviou para contrato
[redacted]	R\$ [redacted]	[Em análise]	Não enviou para contrato

Página 1

Dúvidas de profissionais

Gostaria de fazer uma visita técnica até local [redacted] [Resposta]

[redacted] (Demandante)

Olá, fico no aguardo do seu contato para agendarmos a visita [redacted]

FALTA DE CAMPOS IMPORTANTES NO DETALHAMENTO DAS OPORTUNIDADES

Exibindo 1 - 1 de 1 propostas

Dúvidas de profissionais

M Per favor entrar em contato com o numero [redacted] tenho algumas duvidas sobre o serviço. [Resposta e tempo]

Aguardando resposta do demandante

R Fato com quem para mandar o orçamento? [Resposta e tempo]

Aguardando resposta do demandante

R Fato com quem para mandar o orçamento? [Resposta e tempo]

Aguardando resposta do demandante

“... isso aqui é a forma de você colocar [contato telefônico para dúvidas]. E você sempre solicita visita técnica.”

”

“Então vou verificar aqui os dados dele e inclusive eu sei que se ele fez essa proposta aqui, ele já é, fez a visita, já foi ver qual que é o serviço exatamente que tem que fazer, se tem que trocar alguma peça, então a proposta dele é sólida.”

”

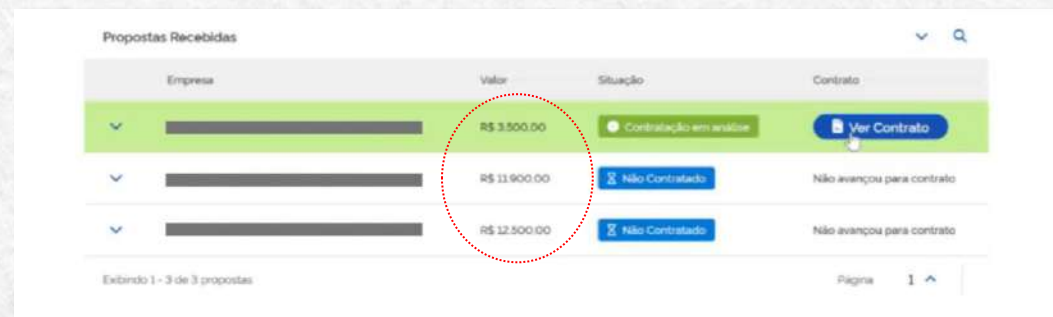
“O serviço acho que do instalação do ar-condicionado eu tenho um cara de XXXX [cidade muito afastada da localidade do contratante], mas ele não vai vir aqui por causa de R\$1000 pra instalar o ar-condicionado, então se não for o cara da cidade, a gente perdeu o processo. Eu acho que muitas vezes muitas pessoas [MEIs] não tem essa noção de ver onde é o serviço, né? Eles estão achando que no serviço pra eles abrem só da cidade deles, né?”

”

Sludges

Comportamento:

Analisar propostas e escolher a melhor para a oportunidade

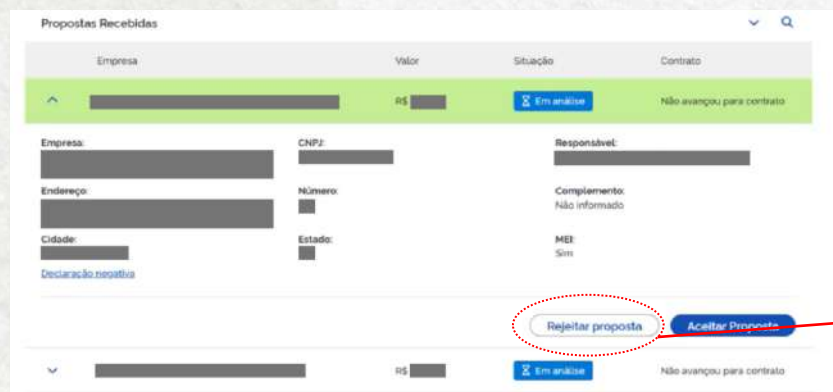


Empresa	Valor	Situação	Contrato
▼ [Redacted]	R\$ 3.500,00	Contratação em análise	Ver Contrato
▼ [Redacted]	R\$ 11.900,00	Não Contratado	Não avançou para contrato
▼ [Redacted]	R\$ 12.500,00	Não Contratado	Não avançou para contrato

Exibindo 1 - 3 de 3 propostas

“ Não precisa ter chat dentro do sistema, não precisa ter nada disso, né? Até porque esse fornecedor, esse MEI, dificilmente é ele que está participando, pela minha percepção, porque o MEI nesse horário já tá lá fazendo outra manutenção de ar-condicionado. Então ou ele contratou uma empresa pra fazer essa proposta pra ele, ou ele fez essa proposta de noite. A única forma de eu falar com ele realmente é através do celular, do WhatsApp. ”

“ E o que o reparo bastante é que existe bastante aventureiro, assim pessoas que parece que querem se aproveitar da plataforma, né? Então o cara vem aqui e já dá o valor máximo que poderia ser, porque às vezes se ele tá sozinho... ”



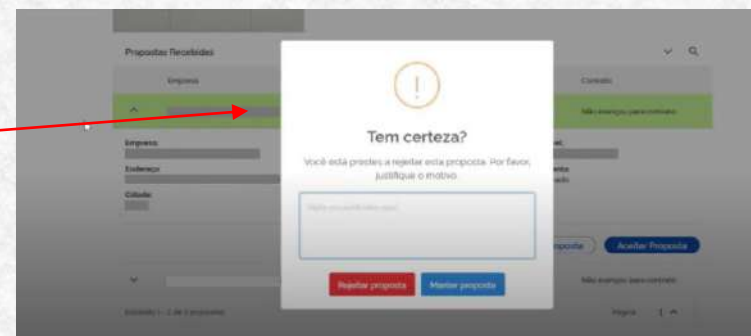
Propostas Recebidas

Empresa	Valor	Situação	Contrato
▲ [Redacted]	R\$ [Redacted]	Em análise	Não avançou para contrato

Empresa: [Redacted] CNPJ: [Redacted] Responsável: [Redacted]
Endereço: [Redacted] Número: [Redacted] Complemento: Não informado
Cidade: [Redacted] Estado: [Redacted] MEI: Sim
[Declaração negativa](#)

Rejeitar proposta Aceitar Proposta

FALTA DE CAMPOS IMPORTANTES NO DETALHAMENTO DAS OPORTUNIDADES



Tem certeza?

Você está prestes a rejeitar esta proposta. Por favor, justifique o motivo.

Rejeitar proposta Manter proposta

“ O outro problema que a gente está tendo é nas outras duas contratações aqui, ó, que ela está aguardando contratação, que a gente não consegue contato com o fornecedor. ”

FALTA DE RECURSOS DE SUPORTE AO USUÁRIO

“ Algumas demandas ficam em aberto. Se não se tem uma resposta, está gerando números que teoricamente não são números reais, entendeu? ”

Sludges

Comportamento:

Aceitar a melhor proposta

“ [O fornecedor que ganhou] não tinha o CNAE, o CNAE correto pro item que a gente queria. O segundo colocado nos mandou um e-mail sobre isso. Mas aí a gente não conseguiu desclassificar o primeiro colocado. ”

“ Por mais que a lei preveja que possa ser dispensado. Ao licitante, nessas condições, quando o valor é reduzido por boas práticas, a gente usa sempre de anexar o comprovante do Sicaf junto no processo de contratação para embasar ali que o licitante realmente está habilitado. ”

“ Então, antes de a gente aprovar, a gente consegue desclassificar ele, né? Consegue puxar o próximo, mas depois de contratado a gente não consegue voltar a essa fase. Só que ele fica no sistema como se a gente tivesse contratado, mas o empenho a gente cancelou, e lançou de volta a demanda. ”

Fora da Plataforma do Contrata+Brasil.

“ Aí ele vai ficar publicado lá no PNCP. Se algum cidadão falar, consultar a contratação, vai constar como contratado. Pode gerar aí um problema, não vai ter empenho, né? No Portal da Transparência, a pessoa vai ver que não vai ter empenho, mas tá lá como contratado. E não foi, na verdade. Não tem como excluir, recusar. O processo morreu ali, aceitou a proposta e morre ali o processo. ”

Resumo do processo de seleção -

Serviço: _____

Órgão demandante

Nome: _____ CNPJ: _____ Demandado por: _____

Local de Execução

Logradouro: _____

Bairro: _____

Descrição do serviço solicitado: _____

Retificar contrato no PNCP

Portal Nacional de Contratações Públicas

Contratações

Editar e Avisos de Contratações | Atas de Registro de Preços | Contratos

Consultar os diversos instrumentos contratuais para compra de produtos, serviços e outros interesses de administração pública

Processo classe: _____

Selecionar em nome para o usuário

STATUS

4 Recebido/Recebendo Proposta Encerrado

5 Em julgamento/Proposta Encerrada

6 Todos

FILTROS

Tipos de Instrumento Contratuais: Selecionar

Órgãos: Selecionar

UFs: Selecionar

Estados: Selecionar

Processos Despendidos: Selecionar

Mutualização (da Contratação): Selecionar

Unidades: Selecionar

Municípios: Selecionar

Plataformas: Selecionar

Tipos de Regimes de Prestação: Selecionar

IMPOSSIBILIDADE DE CORRIGIR EVENTUAL ERRO NO ACEITE

Propostas Recebidas

Empresa	Valor	Situação	Contrato
_____	R\$ _____	Em análise	Não avançou para contrato

Empresa: _____ CNPJ: _____ Responsável: _____

Endereço: _____ Número: _____ Complemento: Não informado

Cidade: _____ Estado: _____ MEI: Sim

Declaração negativa

Rejeitar proposta | Aceitar Proposta

Em análise

Essa contratação será realizada conforme § 2 do artigo 95 da Lei 14.133/2021

Propostas Recebidas	Empresa	Valor	Situação	Contrato
✓	_____	R\$ _____	Proposta rejeitada	Não avançou para contrato
✓	_____	R\$ _____	Proposta rejeitada	Não avançou para contrato
✓	_____	R\$ _____	Proposta rejeitada	Não avançou para contrato
✓	_____	R\$ _____	Contratação em análise	Ver Contrato
✓	_____	R\$ _____	Não Contratado	Não avançou para contrato

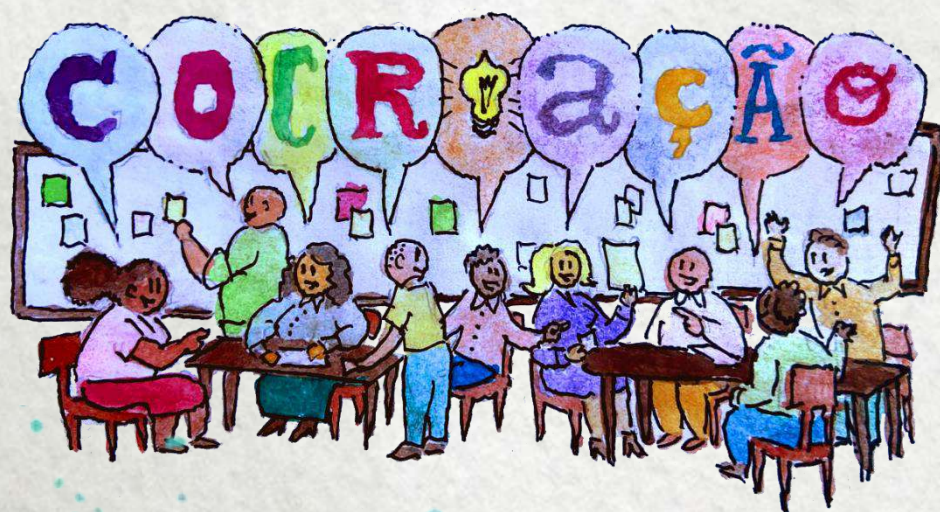
Exibir 5 Exibindo 1 - 5 de 7 propostas

Página 1

e ...



Oficina^S de Insights e Ideação



Nesta 2ª rodada de aplicação do FCINCO, as evidências coletadas no mapeamento de sludges da jornada planejada e das jornadas individuais reais foram discutidas em **duas oficinas de cocriação**, envolvendo as equipes da CINCO/DINOV e da DELOG.

Novas atividades foram incluídas, a fim de se melhor delinear as propostas de intervenção priorizadas.

Como foram as oficinas

Desta vez, foram realizadas **duas** oficinas, aprofundando os *insights* e as propostas de intervenção para remoção dos sludges. As atividades todas tiveram 5 horas de duração, apoiadas por um board do MIRO.



1 1ª ATIVIDADE INDIVIDUAL



Feita a apresentação da aplicação do método FCINCO sob a perspectiva do agente público, os participantes foram separados em dois grupos de trabalho. A 1ª atividade foi para a geração de *insights*, e a 2ª, de ideias. Ambas tiveram como referência as cartas da ferramenta **SIMPLES MENTE**.

Inicialmente, foi feito o registro individual em *post its* a partir da frase “Que conclusões você teve observando as falas?”

Os registros foram apresentados e discutidos em grupo na sequência.



2 2ª ATIVIDADE INDIVIDUAL

3 1ª ATIVIDADE COLETIVA

Nesta atividade, as ideias de intervenção geradas foram priorizadas de acordo com sua viabilidade de implementação e impacto na redução ou remoção dos sludges. Ideias muito próximas foram agrupadas.



4 2ª ATIVIDADE COLETIVA

Aqui, as três ideias selecionadas foram aprimoradas com o objetivo de deixá-las mais claras, e para que atendam ao máximo de condições que facilitem a jornada de seleção do fornecedor MEI. O East Framework foi utilizado como referência.



Como a ideia de intervenção pode deixar **FÁCIL** o comportamento de ser realizado?

Como deixar a ideia mais **ATRAENTE** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como a ideia pode fazer o comportamento “saltar aos olhos” no momento **OPORTUNO**?



1ª atividade individual: Geração de Insights



COMPORTAMENTO-ALVO
Seleção de fornecedor
no Contrata+Brasil

O QUE É PARA FAZER?



Escreva em post its, **INDIVIDUALMENTE**, um insight por vez:

Que conclusões você teve observando as falas?

DURAÇÃO:

30 minutos



GRUPO DE COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA JORNADA DO AGENTE PÚBLICO:

Selecionar a
oportunidade a ser
analisada

Analisar propostas e
escolher a melhor
para a oportunidade

Aceitar a melhor
proposta

GERAÇÃO DE INSIGHTS



COMPORTAMENTO

Selecionar a
oportunidade a ser
analisada

Analisar propostas e
escolher a melhor para a
oportunidade

Aceitar a melhor
proposta



EVIDÊNCIAS COLETADAS



INSIGHTS

Por que isso acontece?

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights generated from the process, including observations on the selection of opportunities and the choice of the best proposal.

Insights

Selecionar a oportunidade a ser analisada



5 mins

Start

Use à vontade!



SIMPLIFICAÇÃO

REFERÊNCIAS



- A Administração Pública costuma empregar procedimentos descrençadamente burocráticos, que poderiam ser melhor adequados às necessidades e à forma de interação com os cidadãos.
- As pessoas possuem capacidade limitada de processamento de informações, de atenção e tendem à procrastinação.
- A simplificação de processos pode compensar – pelo menos parcialmente – tais limitações naturais às pessoas e gerar melhores resultados para a sociedade.

EMOÇÃO

REFERÊNCIAS



- Respostas emocionais a galerias, imagens e eventos podem ser rápidas e ocorrer antes da percepção consciente ao que se está reagindo.
- Tais respostas são importantes para a sobrevivência, mas podem se mostrar inadequadas em diversas situações.
- As emoções influenciam fortemente a tomada de decisões.
- Estados de humor podem influenciar julgamentos, sobrepondo-se a decisões deliberadas, podendo ser contrários à lógica ou ao interesse próprio.
- Nosso controle executivo pode inibir ou modular o comportamento induzido por um estado emocional.

SALIÊNCIA

REFERÊNCIAS



- Dada nossa capacidade limitada de atenção, tendemos a focar no que é novo em nosso campo perceptivo e no que é potencialmente relevante para nosso bem-estar – principalmente, quando se trata de responder a uma ameaça.

MODELOS MENTAIS

REFERÊNCIAS



- Nos relacionamos com o mundo por meio de representações mentais (constructos) que orientam nosso comportamento.
- Conceitos, categorias, identidades, estereótipos, narrativas, causas e visões de mundo oriundas de sua comunidade (cultural) influenciam o que indivíduos percebem e como interpretam o que percebem.
- Podemos ter melhor compreensão de um problema de política pública ao procurar adotar a "mentalidade" das pessoas nela implicadas (usuários, servidores de linha de frente, etc.).
- O que é um problema para o formulador de política pode não ser para os demais envolvidos (e vice-versa).

ESCASSEZ

REFERÊNCIAS



- Sensação subjetiva de ter mais necessidades que recursos (finanças, tempo, atenção).
- Dividindo do foco v. imposto do tunneling.
- A escassez nos leva a ter que tomar mais decisões em termos de trade-offs.
- A situação de escassez reduz nossa largura de banda (bandwidth).
- Redução da capacidade cognitiva: memória, raciocínio lógico, resolução de problemas.
- Redução do controle executivo: inibição de impulsos, planejamento, iniciar/interagir agiles.

INFORMAÇÃO
DESORGANIZADA

Apresentação automática das oportunidades do órgão do agente público por padrão (sem necessidade de usar a lupa)

Quando há muitas oportunidades, não fica claro qual é a ordem de apresentação

O sistema não sinaliza claramente as oportunidades

Localidades com muitas oportunidades já lançadas torna a procura muito difícil, pois são várias páginas de informação

A lupa não ajudou o usuário a encontrar a informação necessária

FERRAMENTA DE
FILTRO/PESQUISA
INEFICIENTE

Usar a lupa para buscar é mais habitual para usuários

Analisar propostas e escolher a melhor para a oportunidade



5 mins

Start

Use à vontade!



SIMPLIFICAÇÃO REFERÊNCIAS - A Administração Pública costuma empregar procedimentos depressurizadamente burocráticos, que poderiam ser melhor adequados às necessidades e à forma de interação com os cidadãos. - As pessoas possuem capacidade limitada de processamento de informações, de atenção e tendem a procrastinar. - A simplificação de processos pode compensar - pelo menos parcialmente - as limitações naturais às pessoas e gerar melhores resultados para a sociedade.	LEMBRETES E COMPROMISSOS REFERÊNCIAS - Dada nossa atenção e autocontrola limitados, aliados à tendência à procrastinação, em diversas ocasiões nossos comportamentos não se alinham às nossas intenções. - Os lembretes ajudam a chamar a atenção para nossos objetivos, compensando a atenção limitada e a procrastinação. - A efetividade de compromissos públicos para a mudança comportamental se apoia em nossa busca por manter nossa reputação.	EMOÇÃO REFERÊNCIAS - Respostas emocionais a palavras, imagens e eventos podem ser rápidas e ocorrer antes da percepção consciente do que se está reagindo. - Tais respostas são importantes para a sobrevivência, mas podem se mostrar inadequadas em diversas situações. - As emoções influenciam fortemente a tomada de decisões. - Estados de humor podem influenciar julgamentos, sobrepondo-se a decisões deliberadas, podendo ser contrários à lógica ou ao interesse próprio. - Nossos controles executivos podem inibir ou modular o comportamento induzido por um estado emocional.	SALIÊNCIA REFERÊNCIAS Dada nossa capacidade limitada de atenção, tendemos a focar no que é novo em nosso campo perceptivo e no que é potencialmente relevante para nosso bem-estar - principalmente, quando se trata de responder a uma ameaça.	MODELOS MENTAIS REFERÊNCIAS - Nos relacionamos com o mundo por meio de representações mentais construídas, que orientam nosso comportamento. - Conceitos, categorias, identidades, estereótipos, narrativas (contos) e visões de mundo unidas de sua comunidade (cultura) influenciam a que indivíduos percebem e como interpretam o que percebem. - Podemos ter melhor compreensão de um problema de política pública ao procurar adotar o "modelo mental" das pessoas nela implicadas (eleitores, servidores de linha de frente, etc.). - O que é um problema para o formulador de política pode não ser para os demais envolvidos (a vice-versa).	NORMAS SOCIAIS REFERÊNCIAS - Os seres humanos tendem a buscar conformidade em relação ao comportamento de seus grupos. - As pessoas aprendem as normas sociais a partir do comportamento dos outros. - Normas podem se desenvolver e disseminar rapidamente. - Intervenções comportamentais que utilizam normas sociais frequentemente se baseiam em normas sociais existentes. - Quando as pessoas não sabem como proceder, elas tendem a seguir o comportamento dos outros.	TENDÊNCIA PELO PADRÃO REFERÊNCIAS - Considerada a mais potente das ferramentas comportamentais, a utilização da escolha padrão - default - consiste em pré-definir a escolha por uma alternativa considerada preferível. - Dada a propensão humana pela inércia (mesmo do status quo), a tendência é que a escolha padrão seja mantida, mesmo que a opção por alterá-la esteja disponível de forma direta. - Escolhas padrão podem se justificar tanto para ampliar o bem-estar quanto para ampliar a autonomia das pessoas - ao propiciar banda mental para decisões relevantes.	ESCASSEZ REFERÊNCIAS - Sensação subjetiva de ter mais necessidades que recursos (finanças, tempo, atenção). - Dividindo do foco - imposto do tunneling. - A escassez nos leva a ter que tomar mais decisões em termos de trade-offs. - A situação de escassez reduz nossa largura de banda (bandwidth). - Redução da capacidade cognitiva: memória, raciocínio lógico, resolução de problemas. - Redução do controle executivo: inibição de impulsos, planejamento, iniciar/criar ações.
--	--	--	---	---	---	---	---



Aceitar a melhor proposta



5 mins

Start

Use à vontade!



SIMPLIFICAÇÃO

REFERÊNCIAS

- A Administração Pública costuma empregar procedimentos burocráticos, que poderiam ser melhor adequados às necessidades e a forma de interação com os cidadãos.
- As pessoas possuem capacidade limitada de processamento de informações, de atenção e tendem a procrastinar.
- A simplificação de processos pode compensar – pelo menos parcialmente – tais limitações naturais da pessoa e gerar melhores resultados para a sociedade.

LEMBRETES E COMPROMISSOS

REFERÊNCIAS

- Dada nossa atenção e autocontrole limitados, aliados à tendência à procrastinação, em diversas ocasiões nossos comportamentos não se alinham às nossas intenções.
- Os lembretes ajudam a chamar a atenção para nossos objetivos, compensando a atenção limitada e a procrastinação.
- A efetividade de compromissos públicos para a mudança comportamental se apoia em nossa busca por manter nossa reputação.

EMOÇÃO

REFERÊNCIAS

- Respostas emocionais a palavras, imagens e eventos podem ser rápidas e ocorrer antes da percepção consciente ao que se está reagindo.
- Tais respostas são importantes para a sobrevivência, mas podem se mostrar inadequadas em diversas situações.
- As emoções influenciam fortemente a tomada de decisões.
- Estados de humor podem influenciar julgamentos, sobrepondo-se a decisões deliberadas, podendo ser contrários à lógica ou ao interesse próprio.
- Nosso controle executivo pode inibir ou modular o comportamento induzido por um estado emocional.

MODELOS MENTAIS

REFERÊNCIAS

- Nós relacionamos com o mundo por meio de representações mentais construídas, que orientam nosso comportamento.
- Conceitos, categorias, identidades, estereótipos, narrativas, crenças e visões de mundo oriundas de sua comunidade cultural influenciam o que indivíduos percebem e como interpretam o que percebem.
- Podemos ter melhor compreensão de um problema de política pública ao procurar adotar o "modelo mental" das pessoas mais implicadas (usuários, servidores de linha de frente, etc.).
- O que é um problema para o formulador de política pode não ser para os demais envolvidos (e vice-versa).

TENDÊNCIA PELO PADRÃO

REFERÊNCIAS

- Considerada a mais potente das ferramentas comportamentais, a utilização da escolha padrão – default – consiste em pré-definir a escolha por uma alternativa considerada preferível.
- Dada a propensão humana pela inércia (efeito do status quo), a tendência é que a escolha padrão seja mantida, mesmo que a opção por alterá-la esteja disponível de forma direta.
- Escolhas-padrão podem se justificar tanto para ampliar o bem-estar quanto para ampliar a autonomia das pessoas – ao poupar banda mental para decisões relevantes.

Mecanismos de sanção não podem ser aplicados na plataforma porque ela não está comportando essa necessidade

Necessidade de inclusão de mecanismos de sanção previstos em edital

Necessidade de reabertura de oportunidades

Necessidade de retificar a contratação

Adequação da plataforma para permitir "cancelar proposta aceita" (será??)

A plataforma não tem funcionalidade para retificar "fornecedor contratado"

Avaliação do CNAE do fornecedor antes de aceitar a proposta

Medo de errar e da punição faz com que não se pense "fora" da caixa, repete padrões

Os usuários muitas vezes entendem que não há como reverter um aceite de proposta. Por isso, acabam por cancelar a oportunidade ou abrir outra

Não dá para desfazer um engano, o que leva a um problema de registro de informação sobre contratação que não ocorreu

Algumas inconsistências nas propostas só podem ser percebidas depois do "aceite", e não é mais tão fácil desclassificar

Integração Contrata+ com PNCP está com uma deficiência. Talvez não tenha sido considerado quando o contrato, que é feito fora da plataforma, acaba não se concretizando

Verificar status das contratações, para evitar demandas em aberto

Muitas contratações estão sendo "abandonadas" e oportunidades similares estão sendo publicadas em substituição para se corrigir algum erro (não é possível fazer ajustes)



2 2ª atividade individual: Geração de Ideias



COMPORTAMENTO-ALVO
Seleção de fornecedor
no Contrata+Brasil

O QUE É PARA FAZER?



Escreva em post its, **INDIVIDUALMENTE**, uma ideia de intervenção por vez:

A partir do que foi observado e dos insights de por que acontece, o que pode ser feito para reduzir os sludges??

DURAÇÃO:

40 minutos



EXEMPLO – Projeto App SUS



Insight

As famílias costumam ter uma pessoa que marca consultas para todos, em geral, uma mulher.



Ideia

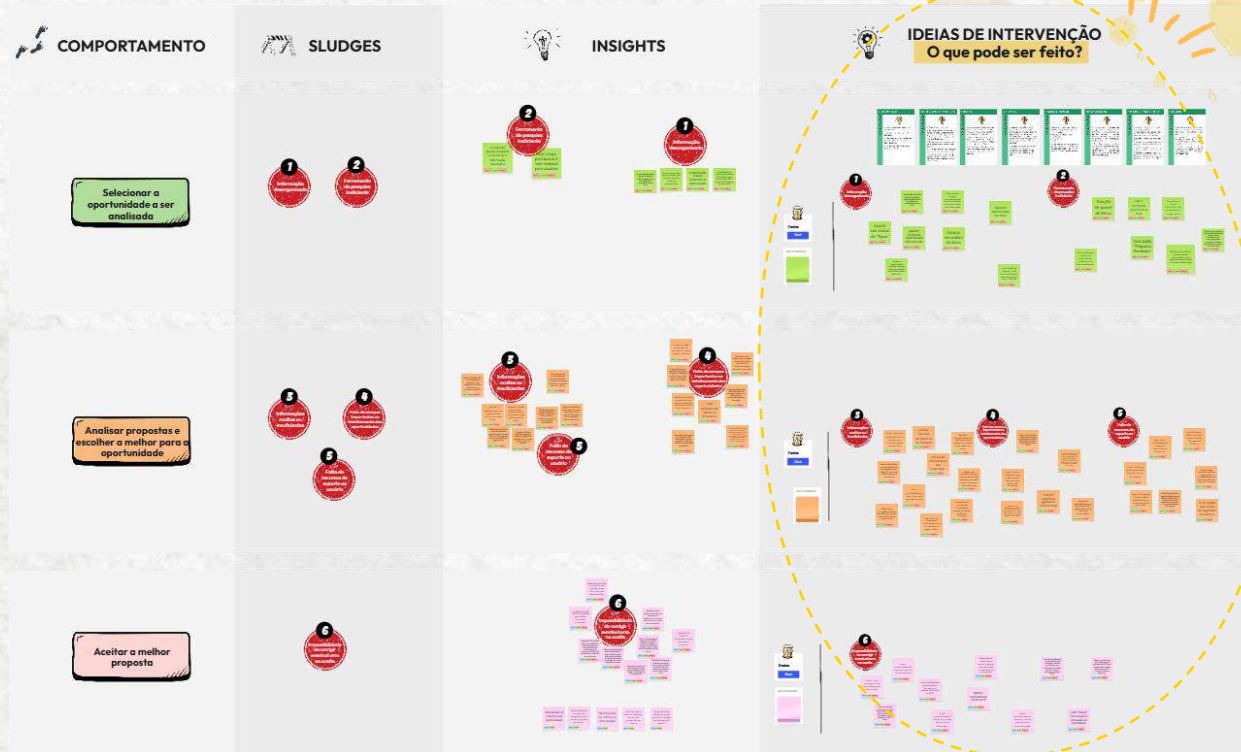
Reprogramar o aplicativo para que permita múltiplos logins.



As falas e imagens irão gerar algumas conclusões, que irão gerar **IDEIAS** de melhoria da Plataforma.



GERAÇÃO DE IDEIAS



2 Ideias de intervenção

Selecionar a oportunidade a ser analisada



5 mins

Start

Use à vontade!



O que pode ser feito?

INFORMAÇÃO DESORGANIZADA

Apresentação automática das oportunidades do órgão do agente público por padrão (sem necessidade de usar a lupa)

Aparecer primeiro as oportunidades não concluídas

Inserir um status de "Nova"

Como as mais antigas provavelmente já foram terminadas, colocar em ordem de modernidade

Colocar em ordem de datas

Ocultar as oportunidades concluídas, deixando elas serem exibidas quando selecionada a opção "exibir"

Criar a opção de "favoritar" uma oportunidade (que sempre aparecerá como 1ª da lista)

Blocos de oportunidade por fases

FERRAMENTA DE FILTRO/PESQUISA INEFICIENTE

Inserir campo de busca com a lupa

Criar filtros como: "nova", "concluída", "em processamento"

Criação de painel de filtros

Criar botão "Propostas Recebidas"

Em "Minhas oportunidades" só aparecer oportunidades que gerenciadas pelo agente ou da sua unidade/órgão

Criar opções para mostrar só propostas em andamento, em fase de análise, etc.

Pré-filtrar para o agente as oportunidades da unidade dele/a, e não da localidade, já que municípios grandes tenderão a ter muitas demandas em andamento ao mesmo tempo

SIMPLIFICAÇÃO

APLICAÇÕES

- Reduzir procedimentos desnecessários
- Auto-preenchimento de formulários
- Analisar eventual presença de dificuldades desnecessárias para usuários
- Tornar a comunicação mais direta, intuitiva.

LEMBRETES E COMPROMISSOS

APLICAÇÕES

- Tornar prazos salientes
- Engajar meios de comunicação para lembrar prazos e compromissos – SMS para alertar sobre vencimento próximo da carteira de motorista
- Estabelecer compromissos públicos para realizar ações / atingir metas
- Prestar atenção ao melhor momento de enviar um lembrete
- Encorajar a intenção de implementar: ajudar a pensar não só o que fazer, mas também quando, onde, como.

EMOÇÃO

APLICAÇÕES

- Estabelecer período de tempo entre uma decisão e sua efetivação, em casos que envolvam elevada carga emocional.
- Considerar possíveis emoções que os envolvidos poderiam experimentar em seu contato com um programa/serviço.
- Mobilizar emoções via estratégias de comunicação para promover mudança de comportamento.

SALIÊNCIA

APLICAÇÕES

- Apresentar a informação relevante de forma direta, preferencialmente no início ou no final da comunicação
- Disponibilizar a informação no momento crucial em que ela é relevante para a tomada de decisão
- Sempre que possível, personalizar a comunicação
- Apresentar a informação de forma contrastante (figura-fundo)

MODELOS MENTAIS

APLICAÇÕES

- Procurar entender os valores e a visão das pessoas implicadas:
- Entrevistas,
- Pesquisas etnográficas,
- Surveys
- Observação
- Etc.
- Estar atento a seus próprios pressupostos como formulador e implementador de um programa ou serviço (de-biasing).

NORMAS SOCIAIS

APLICAÇÕES

- Apresentar o desempenho comparado ao de pares para promover mudança comportamental (redução de consumo de água/luz ou o pagamento de impostos em dia, participação eleitoral p.ex.).
- Obje: Quanto mais os sujeitos se sentem identificados com os grupos com os quais seu desempenho é comparado, maior a tendência de resultados mais robustos.

TENDÊNCIA PELO PADRÃO

APLICAÇÕES

- Definir escolhas padrão de modo a evitar erros previsíveis
- Analisar possíveis aplicações de escolha-padrão para reduzir a carga decisória das pessoas envolvidas
- Considerar o melhor modelo de escolha
- opt-out (Demanda uma decisão por rejeitar a escolha considerada mais adequada)
- opt-in (Demanda uma decisão para aceitar a escolha considerada mais adequada)
- Escolha mandatória (opção que demanda uma escolha para prosseguir determinado processo, sem prévia definição da escolha padrão)

ESCASSEZ

APLICAÇÕES

- Evitar ocupar a "banda mental" dos usuários desnecessariamente – simplificar, evitar atrito.
- Considerar o momento de submeter determinadas decisões as pessoas (evitar momentos de sobrecarga)
- Ajudar ativamente pessoas elegíveis a cumprir as etapas requeridas para a participação em programas

2 Ideias de intervenção

Analisar propostas e escolher a melhor para a oportunidade



5 mins

Start

Use à vontade!



O que pode ser feito?

INFORMAÇÕES OCULTAS OU INSUFICIENTES

Inserir "pop ups" explicativos nos campos que costumam gerar mais dúvidas

Colocar campos obrigatórios de contatos

Deixar mais evidente na oportunidade, de forma gráfica, que o órgão (ou fornecedor) solicitou fazer uma visita técnica

Colocar um painel comparativo das propostas

Opção de obrigatoriedade da visita técnica para análise da proposta, dependendo do serviço

Dar a possibilidade de fazer uma visita para dar o preço

Solicitar que o fornecedor confirme seus dados de contato quando ele for enviar uma proposta

Deixar mais evidente a cidade onde o serviço será realizado e a cidade onde o fornecedor está cadastrado

Aprimorar os sistemas de comunicação entre fornecedores e agente público

Apresentar os contatos dos fornecedores quando na fase de análise de propostas

FALTA DE CAMPOS IMPORTANTES NO DETALHAMENTO DAS OPORTUNIDADES

Inserir campos obrigatórios para preenchimento tanto pela adm quanto pelo fornecedor

Inserir, no formulário de criação da oportunidade, campos para o contato do agente público e sobre a necessidade de visita técnica

Dados dos fornecedores e da pessoa responsável no órgão devem ser fornecidos para facilitar contato. Os do fornecedor ficam ocultos, apenas para o órgão; os do órgão, explícitos na oportunidade

Aumentar a quantidade de anexos que o agente público pode colocar nas oportunidades

Aperfeiçoar o canal de comunicação direta com os MEIs, incorporando novas funcionalidades que permitam comunicação fácil, segura e em consonância com preceitos legais (Lei 14.133 e LGPD)

Criar um sistema de agenda de visita técnicas

FALTA DE RECURSOS DE SUPORTE AO USUÁRIO

Dar maior visibilidade aos canais de atendimento disponíveis

Deixar visíveis principais requisitos legais para as contratações pelo Contrata+ (não é necessário ter 3 preços, p. ex)

Inserir informações (tooltips, talvez) relevantes para momentos críticos da jornada

Incluir links para a parte exata dos tutoriais dentro das etapas

Disponibilizar links para regulamentação relevante na própria plataforma, no momento em que são relevantes (p.ex, no momento de analisar propostas)

Criar opção para envio de sugestões do usuário

Aprimorar as FAQs com base nessas dúvidas dos Agentes Públicos

SIMPLIFICAÇÃO

APLICAÇÕES

- Reduzir procedimentos desnecessários
- Auto-preenchimento de formulários
- Analisar eventual presença de dificuldades desnecessárias para usuários
- Tornar a comunicação mais direta, intuitiva.

LEMBRETES E COMPROMISSOS

APLICAÇÕES

- Tornar prazos salientes
- Empregar meios de comunicação para lembrar prazos e compromissos – SMS para alertar sobre vencimento próximo da carteira de motorista
- Estabelecer compromissos públicos para realizar ações / atingir metas
- Prestar atenção ao melhor momento de enviar um lembrete
- Encorajar a intenção de implementar: ajudar a pensar não só o que fazer, mas também quando, onde, como.

EMOÇÃO

APLICAÇÕES

- Estabelecer período de tempo entre uma decisão e sua efetivação, em casos que envolvam elevada carga emocional.
- Considerar possíveis emoções que os envolvidos poderiam experimentar em seu contato com um programa/serviço.
- Mobilizar emoções via estratégias de comunicação para promover mudança de comportamento.

SALIÊNCIA

APLICAÇÕES

- Apresentar a informação relevante de forma direta, preferencialmente no início ou no final da comunicação
- Disponibilizar a informação no momento crucial em que ela é relevante para a tomada de decisão
- Sempre que possível, personalizar a comunicação
- Apresentar a informação de forma contrastante (figura-fundo)

MODELOS MENTAIS

APLICAÇÕES

- Procurar entender os valores e a visão das pessoas implicadas:
- Entrevistas,
- Pesquisas etnográficas,
- Surveys,
- Observação
- Etc.
- Estar atento a seus próprios pressupostos como formulador e implementador de um programa ou serviço (de bairring)

NORMAS SOCIAIS

APLICAÇÕES

- Apresentar o desempenho comparado ao de pares para promover mudança comportamental (redução de consumo de água/luz ou o pagamento de impostos em dia, participação eleitoral p.ex.)
- Obv: Quanto mais os sujeitos se sentirem identificados com os grupos com os quais seu desempenho é comparado, maior a tendência de resultados mais robustos.

TENDÊNCIA PELO PADRÃO

APLICAÇÕES

- Definir escolhas padrão de modo a evitar erros previsíveis
- Analisar possíveis aplicações de escolha-padrão para reduzir a carga decisória das pessoas envolvidas
- Considerar o melhor modelo de escolha:
 - opt-out (Demanda uma decisão por rejeitar a escolha considerada mais adequada)
 - opt-in (Demanda uma decisão por aceitar a escolha considerada mais adequada)
 - Escolha mandatória (opção que demanda uma escolha única para prosseguir determinado processo, sem prévia definição de escolha padrão)

ESCASSEZ

APLICAÇÕES

- Evitar ocupar a "banda mental" dos usuários desnecessariamente – simplificar, evitar erro.
- Considerar o momento de submeter determinadas decisões as pessoas (evitar momentos de sobrecarga)
- Ajudar ativamente pessoas elegíveis a cumprir as etapas requeridas para a participação em programas

2 Ideias de intervenção

Aceitar a melhor proposta



5 mins

Start

Use à vontade!



O que pode ser feito?

IMPOSSIBILIDADE DE CORRIGIR EVENTUAL ERRO NO ACEITE

Inserir uma mensagem que essa etapa pode ser revista

Criar funcionalidade para correção de status da contratação, mediante justificativa, com a correspondente retificação, quando for o caso, de publicação enviada ao PNCP

Inserir possibilidade de cancelar proposta sob justificativa

O próprio sistema já poderia salientar alguns tipos de situações que levam a erros, como fornecedor de região afastada do local do serviço

Incluir possibilidade de desclassificar fornecedor e retificar publicação no PNCP

Incluir possibilidade de voltar para a fase de escolha do fornecedor

Adequação do sistema para permitir cancelar proposta aceita ("voltar fase" da contratação)

Mostrar inconsistências (como acontece na declaração de IR)

Alterar o momento em que o sistema envia a publicação ao PNCP para momento após o agente público subir documentação do contrato firmado na plataforma

Inserir fase de recurso após a aprovação da contratação

Inserir possibilidade de cancelar o aceite antes do envio para aprovação

SIMPLIFICAÇÃO

APLICAÇÕES

- Reduzir procedimentos desnecessários
- Auto-preenchimento de formulários
- Analisar eventual presença de dificuldades desnecessárias para usuários
- Tornar a comunicação mais direta, intuitiva.

LEMBRETES E COMPROMISSOS

APLICAÇÕES

- Tornar prazos salientes
- Empregar meios de comunicação para lembrar prazos e compromissos – SMS para alertar sobre vencimento próximo da carteira de motorista
- Estabelecer compromissos públicos para realizar ações / atingir metas
- Prestar atenção ao melhor momento de enviar um lembrete
- Encorajar a intenção de implementar: ajudar a pensar não só o que fazer, mas também quando, onde, como.

EMOÇÃO

APLICAÇÕES

- Estabelecer período de tempo entre uma decisão e sua efetivação, em casos que envolvam elevada carga emocional.
- Considerar possíveis emoções que os envolvidos poderiam experimentar em seu contato com um programa/serviço.
- Mobilizar emoções via estratégias de comunicação para promover mudança de comportamento.

SALIÊNCIA

APLICAÇÕES

- Apresentar a informação relevante de forma direta, preferencialmente no início ou no final da comunicação
- Disponibilizar a informação no momento crucial em que ela é relevante para a tomada de decisão
- Sempre que possível, personalizar a comunicação
- Apresentar a informação de forma contrastante (figura-fundo)

MODELOS MENTAIS

APLICAÇÕES

- Procurar entender os valores e a visão das pessoas implicadas
- Entrevistas
- Pesquisas etnográficas
- Surveys
- Observação
- Etc.
- Estar atento a seus próprios pressupostos como formulador e implementador de um programa ou serviço (de-biasing)

NORMAS SOCIAIS

APLICAÇÕES

- Apresentar o desempenho comparado ao de pares para promover mudança comportamental (redução de consumo de água/luz ou o pagamento de impostos em dia, participação eleitoral, p.ex.)
- Obter: Quanto mais os sujeitos se sentirem identificados com os grupos com os quais seu desempenho é comparado, maior a tendência de resultados mais robustos.

TENDÊNCIA PELO PADRÃO

APLICAÇÕES

- Definir escolha padrão de modo a evitar erros previsíveis
- Analisar possíveis aplicações de escolha padrão para reduzir a carga decisória das pessoas envolvidas
- Considerar o melhor modelo de escolha
- opt-out (demanda uma decisão por optar a escolha considerada mais adequada)
- opt-in (demanda uma decisão por aceitar a escolha considerada mais adequada)
- Escolha mandatória (opção que demanda uma escolha antes para prosseguir determinado processo, sem prévia definição de escolha padrão)

ESCASSEZ

APLICAÇÕES

- Evitar ocupar a "banda mental" dos usuários desnecessariamente – simplificar, evitar atrito
- Considerar o momento de submeter determinadas decisões às pessoas (evitar momentos de sobrecarga)
- Ajudar ativamente pessoas elegíveis a cumprir as etapas requeridas para a participação em programas

3 1ª atividade coletiva: Priorização de ideias



COMPORTAMENTO-ALVO
Seleção de fornecedor
no Contrata+Brasil

O QUE É PARA FAZER?

Priorize as ideias de intervenção geradas de acordo com a matriz de **viabilidade e impacto**.

Se forem muitas ideias, cada participante seleciona e ou 3. Todas as ideias selecionadas deverão ser dispostas em um quadrante, considerando a sua viabilidade para ser implementada e possível impacto.

DURAÇÃO:

10 minutos



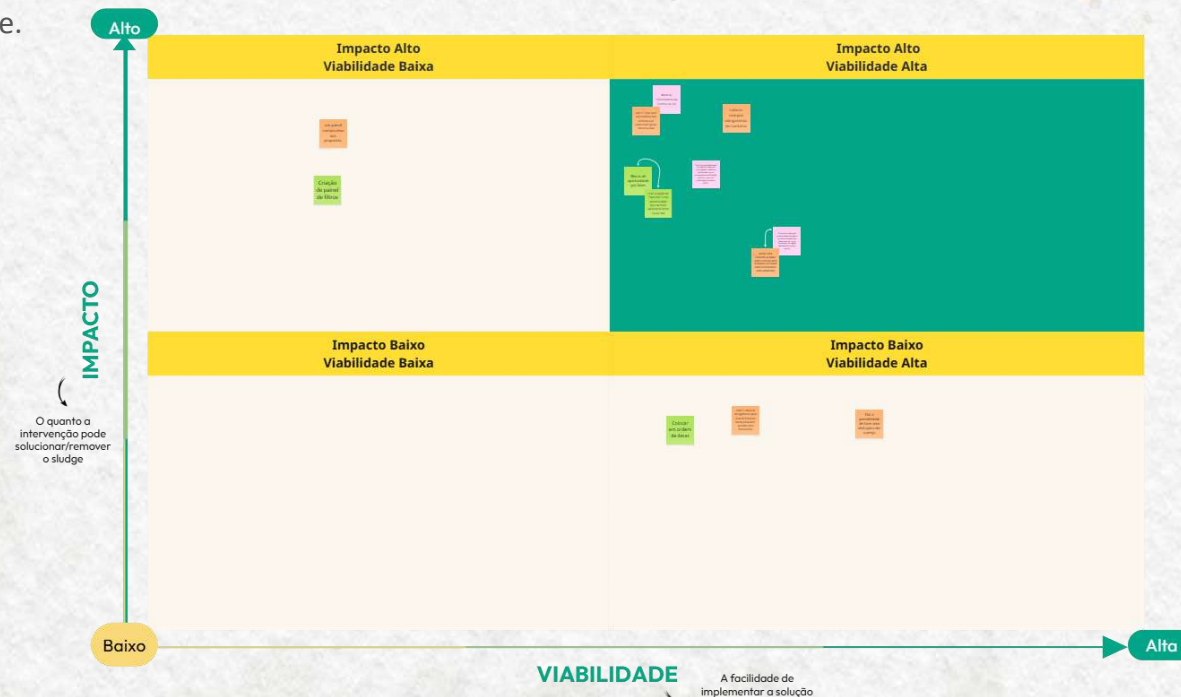
Os post its com as ideias foram copiados para cá, para facilitar a atividade.



PRIORIZAÇÃO DE IDEIAS

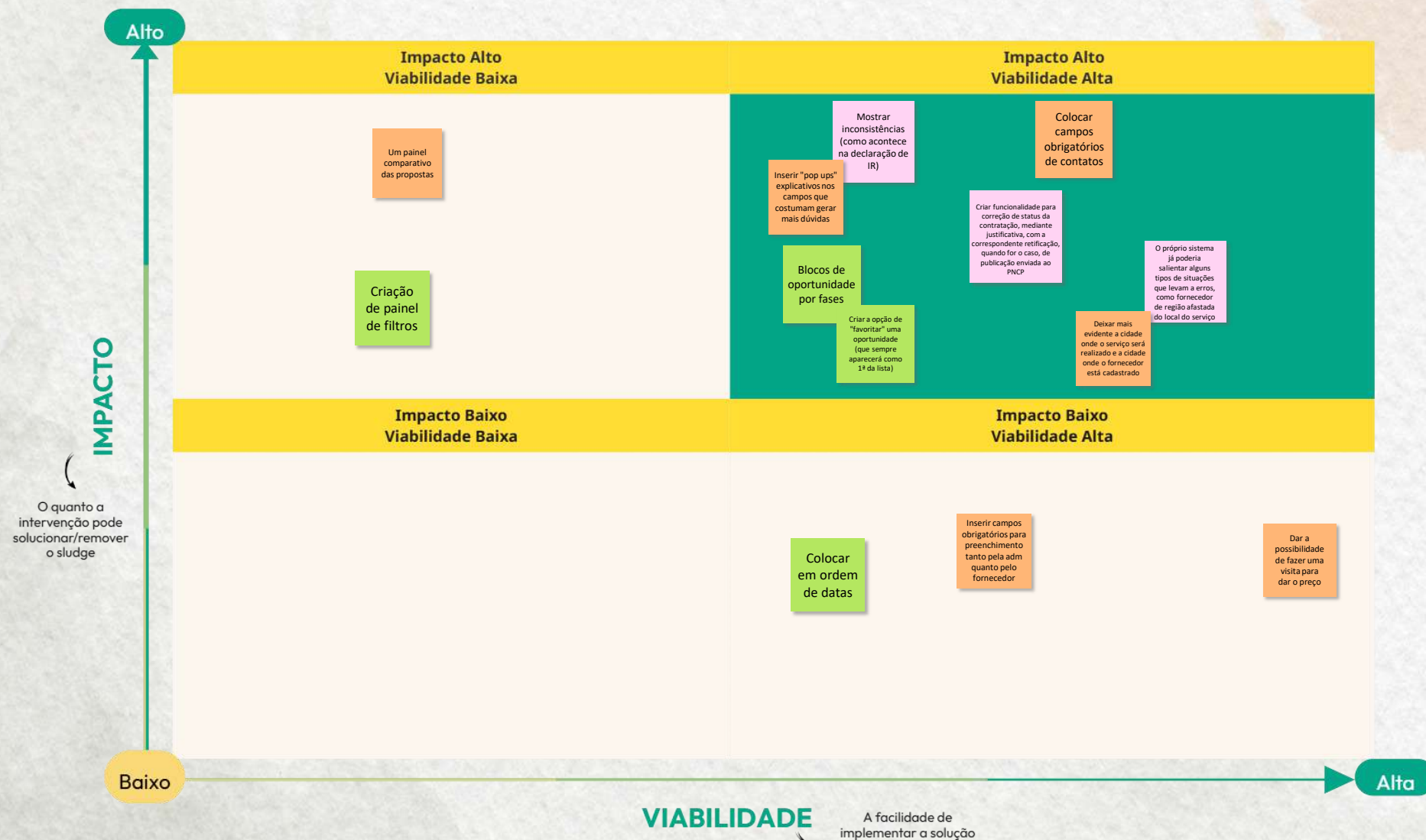


MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO DE IDEIAS



3 Priorização de Ideias

MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO DE IDEIAS



4 2ª atividade coletiva: Refinamento das ideias



COMPORTAMENTO-ALVO
Seleção de fornecedor
no Contrata+Brasil

O QUE É PARA FAZER?

Vamos sintetizar e **ajustar** as ideias priorizadas, de forma a deixá-las mais claras e objetivas.

O objetivo é que essas ideias de melhorias atendam ao máximo de condições que facilitem a jornada de seleção do fornecedor MEI pelo agente público.

RECURSO: EAST FRAMEWORK

O framework foi pensado para ser utilizado como apoio para refinar cada uma das três ideias, por meio da reflexão provocada pelas perguntas de como as tornar mais **fáceis**, **atraentes** e **oportunas**.

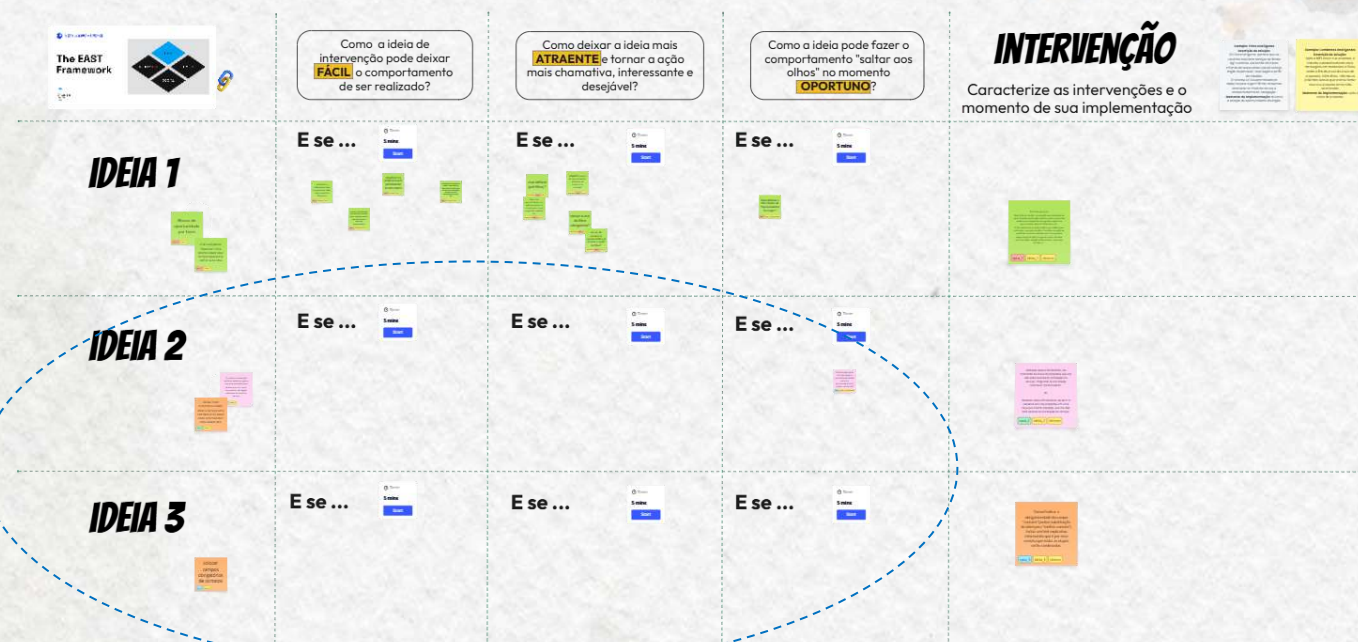
DURAÇÃO:

60 minutos



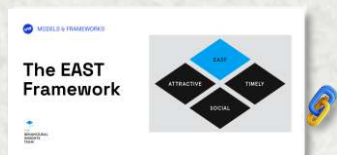
REFINAMENTO DAS IDEIAS

RECURSO: EAST FRAMEWORK



Em vez de trabalhar cada pergunta separadamente, o grupo participante preferiu aplicá-las todas de uma vez, a partir da 2ª ideia!

4 Refinamento das Ideias



IDEIA 1

Blocos de oportunidade por fases

Criar a opção de "favoritar" uma oportunidade (que sempre aparecerá como 1ª da lista)

Como a ideia de intervenção pode deixar **FÁCIL** o comportamento de ser realizado?

E se ...



Possibilitar o ordenamento das propostas por data, status, exercício financeiro

Organizar as propostas por proximidade da data limite

Manter a visualização de todas as propostas (caso o agente público não se lembre do status da oportunidade)

As etapas do cronograma serem convertidas em telas quando significarem um marco da contratação (entrega, recurso, resultado parcial, final, etc)

Como deixar a ideia mais **ATRAENTE** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

E se ...



usar default (pré-filtro) ?

LEMBRETE quanto às oportunidades próximas de encerrar as entregas

Tornar o uso do filtro obrigatório?

Focar nas oportunidades com ação pendente no cronograma, como responder dúvidas, etc

Em vez de mostrar as oportunidades, já mostrar a opção de filtrar?

Como a ideia pode fazer o comportamento "saltar aos olhos" no momento **OPORTUNO**?

E se ...



Disponibilizar o filtro dentro de "Oportunidades do órgão"?

INTERVENÇÃO

Caracterize as intervenções e o momento de sua implementação

Filtros de pesquisa:
Descrição da solução: visualização personalizada de oportunidades para órgão público a partir de escolha de filtros por etapas de cronograma, objetos de oportunidade, exercício financeiro, etc.
O Contrata utiliza a opção de filtro por default para estimular o uso pelo usuário.
Considera a opção de pré-filtrar as oportunidades cujos cronogramas exigem alguma ação do agente público (análise documentação, seleção de fornecedor, responder dúvidas...).

Exemplo: Filtro Inteligente
Descrição da solução:
O Filtro Inteligente permite que os usuários localizem serviços de forma ágil e precisa, aplicando múltiplos critérios de busca como tipo de serviço, órgão responsável, localização e perfil do cidadão.
O sistema utiliza aprendizado de máquina para sugerir filtros relevantes com base no histórico de uso e comportamento de navegação.
Momento da Implementação: durante a seleção de oportunidades do órgão.

Exemplo: Lembretes inteligentes
Descrição da solução:
Após o MEI enviar sua proposta, o sistema automaticamente envia mensagens em momentos críticos, como o fim do prazo do envio de propostas. Além disso, informa os próximos passos que precisa tomar caso sua proposta tenha sido selecionada.
Momento da Implementação: após o envio da proposta.

IDEIA 2

Inserir "pop ups" explicativos nos campos que costumam gerar mais dúvidas

Mostrar inconsistências (como acontece na declaração de IR)

E se ...



E se ...



E se ...



Colocar pop-up na hora de enviar a proposta (você está em x e a oportunidade é em y. Quer continuar?)

Destacar para o fornecedor, no momento de envio da proposta, que ele não está na área de prestação do serviço. Perguntar se ele deseja continuar mesmo assim.
ou
Destacar para o fornecedor, ao abrir o cadastro de uma proposta, em uma tarja que chame atenção, que ele não está na área de prestação do serviço.

IDEIA 3

Colocar campos obrigatórios de contatos

E se ...



E se ...



E se ...



Tornar/indicar a obrigatoriedade do campo "contato" (avaliar substituição da label para "melhor contato"). Incluir um hint explicativo informando que é por esse contato que todas as etapas serão combinadas.



Resultados

intervenções priorizadas

Filtros de pesquisa:

Descrição da solução: visualização personalizada de oportunidades para órgão público a partir de escolha de filtros por etapas de cronograma, objetos de oportunidade, exercício financeiro, etc.

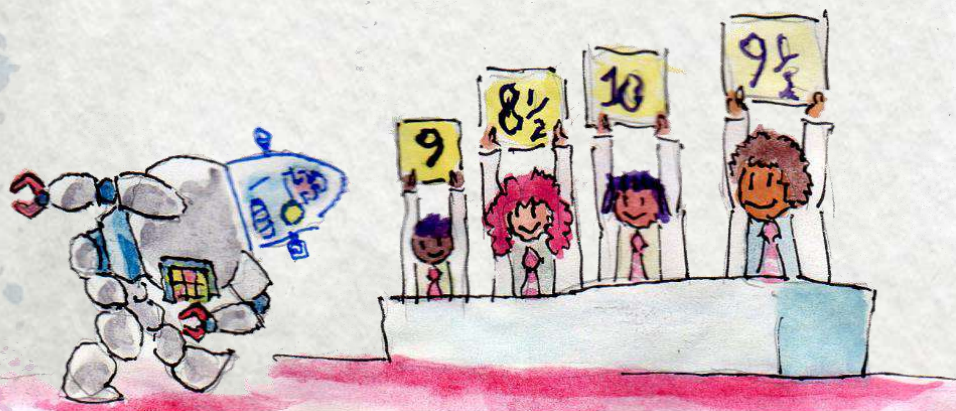
O Contrata utiliza a opção de filtro por default para estimular o uso pelo usuário. Considera a opção de pré-filtrar as oportunidades cujos cronogramas exigem alguma ação do agente público (análise documentação, seleção de fornecedor, responder dúvidas...).

Destacar para o fornecedor, no momento de envio da proposta, que ele não está na área de prestação do serviço. Perguntar se ele deseja continuar mesmo assim.

ou

Destacar para o fornecedor, ao abrir o cadastro de uma proposta, em uma tarja que chame atenção, que ele não está na área de prestação do serviço.

Tornar/indicar a obrigatoriedade do campo "contato" (avaliar substituição da *label* para "melhor contato"). Incluir um *hint* explicativo (dica) informando que é por esse contato que todas as etapas serão combinadas.



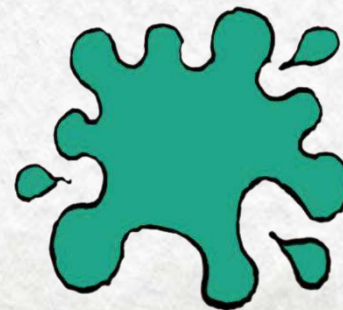
Considerações finais

As duas aplicações do FCINCO no Contrata+Brasil contribuíram para compreender dificuldades reais:

- identificar sludges que atrasavam ou interrompiam o cadastramento de MEIs na Plataforma;
- identificar sludges que impactavam negativamente o processo de seleção de fornecedores por agentes públicos;
- orientar melhorias viáveis e concretas nas jornadas;
- incorporar novos aprendizados ao método.

Algumas das intervenções já foram até implementadas, e outras estão em processo de melhoria.

Reduzir sludges em serviços públicos digitais é **ampliar** acesso.



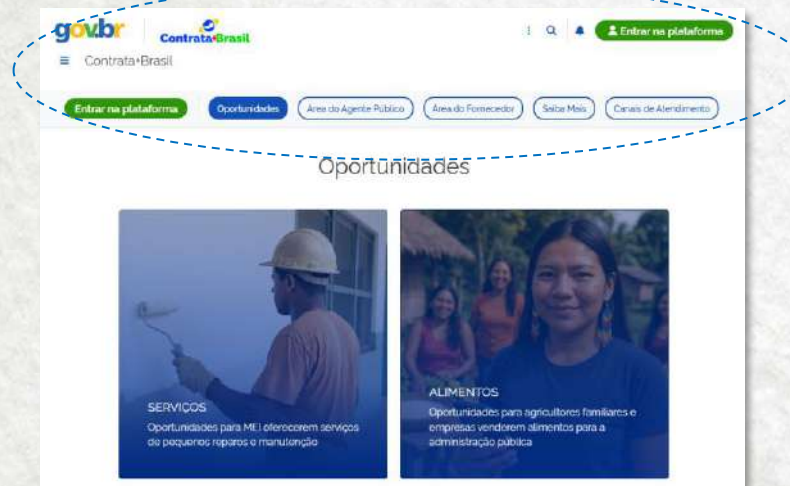
Contrata+Brasil antes e depois

1ª rodada: perspectiva MEIs



Simplificar o login na Plataforma do Contrata+Brasil

Dar mais **saliência** à opção de cadastro quando o MEI ainda não tiver vinculado seu CNPJ na Plataforma



+ Simplicidade e saliência:

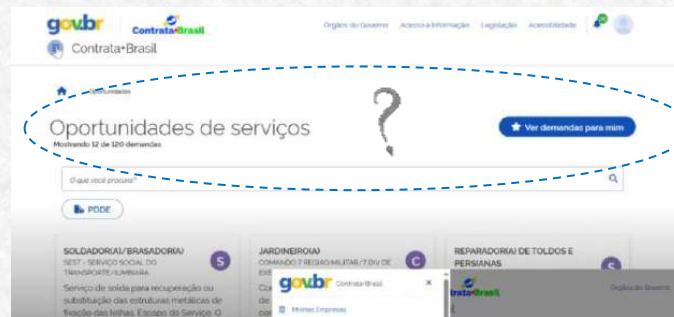
- ✓ Página inicial se aproxima do modelo mental usual de serviços, com menu e botões de acesso direto a áreas internas;
- ✓ Melhor segmentação do público usuário, inclusive para quem está acessando a página pela 1ª vez;
- ✓ Banner carrossel traz destaques sobre o programa;
- ✓ Distinção entre o acesso à plataforma, login no GOV.BR e outros conteúdos.

Contrata+Brasil antes e depois

2ª rodada: perspectiva Agentes Públicos



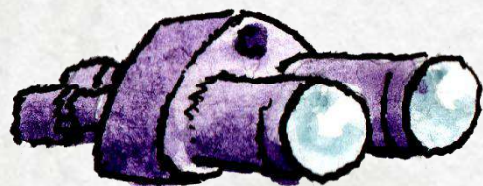
Filtros de pesquisa:
visualização
personalizada de
oportunidades para órgão
público a partir de
escolha de filtros por
etapas de cronograma,
objetos de oportunidade,
exercício financeiro, etc.



+ Organização e filtros:

- ✓ Algumas opções para filtrar as oportunidades para os MEIs foram implementadas, como a seleção por estado, município, categoria do serviço e situação da oportunidade;
- ✓ Os filtros para facilitar a localização das oportunidades para o agente público estão em fase de implementação.

Nossos próximos passos



E isso é só o começo!

Em breve, abriremos **novas oportunidades** para aplicação do FCINCO em serviços públicos digitais.

O **FCINCO Anti-Sludge** segue evoluindo a cada aplicação, ampliando sua capacidade de adaptação a diferentes serviços públicos digitais.

Mais do que um método para mapeamento de sludges, a ideia é que seja um processo de melhoria contínua, reduzindo barreiras que dificultam o acesso a serviços e direitos a todos e todas a partir de insights das Ciências Comportamentais.



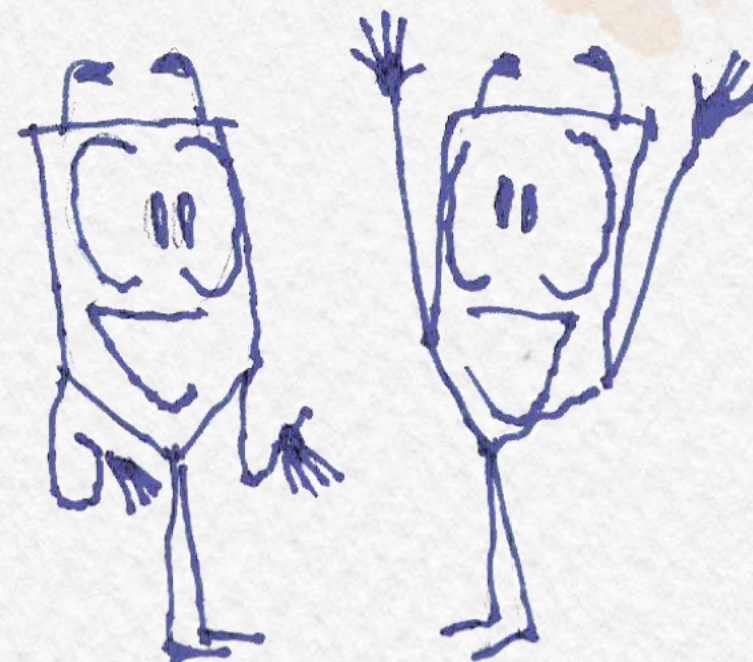
Conheça o Contrata+Brasil



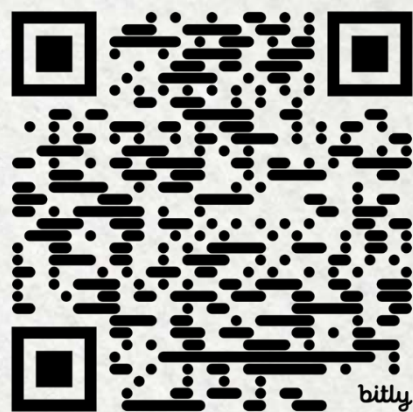
Quem estava nas **oficinas**



Adriana Mascarenhas (CINCO/DINOV)
Adriane Pignatti (DINOV)
André de Oliveira Santos (DELOG)
Barbara Bueno (DELOG)
Camilla Bottecchia (DELOG)
Êmili Rossetti (DELOG)
Janaina Piana (CINCO/DINOV)
Jorge Humberto (CINCO/DINOV)
Lailah Falcão (DELOG)
Luís Henrique D'Andrea (CINCO/DINOV)
Marcelo Pontes (DELOG)
Mariana Silveira (DELOG)
Marina Milena da Silva (DELOG)
Maurício Sarmet (CINCO/DINOV)
Sérvio Túlio (CINCO/DINOV)
Vinicius Saldanha Geronasso (DELOG)



Quer saber mais sobre
sludges e o
método **FCINCO** ?



<https://shre.ink/fcinco>



Ciências Comportamentais em Governo



<https://www.gov.br/gestao/cinco>



cinco@gestao.gov.br



MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI

Secretaria de Gestão e Inovação – SEGES

Diretoria de Inovação Governamental – DINOv

Coordenação-Geral de Inovação e Ciências Comportamentais – CINCO

Marizaura Camões (Coordenadora-Geral da CINCO)

Luís Henrique D’Andrea (Coordenador-Geral Adjunto da CINCO)

EQUIPE CINCO

Adriana Mascarenhas

Andréa Mendes Perón

Bruna Bastos

Débora Ribeiro

Eduardo D’Albergaria

Fábio Iglesias

Helena Azambuja

Janaina Piana

Jorge Humberto

Maurício Sarmet

Sérvio Túlio

EQUIPE VOLANTE

Raquel Aló

Diogo Seco

COLABORADOR

Sérgio Nascimento

AGRADECIMENTO MAIS QUE ESPECIAL

Antonio Claret