

COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC/DGI/SE/CGU

Estudo Técnico Preliminar 13/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 00190.112275/2025-61

2. Descrição da necessidade

2.1. A presente demanda consiste na contratação de serviços especializados em Experiência do Usuário (UX) e Design de Interface (UI) para sustentar e evoluir o modelo de desenvolvimento de soluções digitais da Controladoria-Geral da União (CGU). O histórico da última contratação (Contrato 18 /2021) demonstrou que a adoção de um modelo de desenvolvimento centrado no usuário é fundamental para garantir a satisfação do cidadão e a eficiência dos serviços públicos digitais.

2.2. O cenário anterior à implementação deste modelo revelava dificuldades críticas de usabilidade: no Portal da Transparência, por exemplo, apenas 18% dos usuários declaravam satisfação total, enquanto no Fala.BR, a taxa de abandono de formulários chegava a 90% devido à complexidade das interfaces. A continuidade desta contratação é necessária para manter o gerenciamento do ciclo de vida das soluções digitais como produtos, abrangendo plataformas com milhões de usuários ativos, como o Portal da Transparência (15,7 milhões de usuários ativos em 2024) e o Fala.BR (7,9 milhões de usuários ativos em 2024).

2.3. Durante a última contratação, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da CGU realizou projetos pilotos de mudança no modelo tradicional de desenvolvimento de sistemas, adotando um time dedicado e multidisciplinar, chamados de “Times de Produtos”, para cada solução a fim de fazer frente aos desafios identificados, dando voz ao cidadão por meio de pesquisas, entrevistas e testes de usabilidade das soluções, coletando métricas de uso para identificação de necessidades e consequente melhoria contínua das soluções.

2.4. Como resultado, verificou-se o aprimoramento do relacionamento com os cidadãos, o aumento do engajamento na utilização das soluções tecnológicas da CGU, a evolução das soluções de acordo com o impacto no usuário final e, consequentemente, a melhoria da imagem da CGU frente à sociedade.

2.5. Além disso, a evolução das necessidades de negócio é evidenciada pelo crescimento gradativo de projetos no PDTIC que exigem atuação especializada em UX/UI:

2.5.1. PDTIC 2022/2023: Iniciou-se com 3 projetos com necessidades de UX/UI, em um total de 12 sprints.

2.5.2. PDTIC 2024/2025: Saltou para 7 projetos mapeados, com 30 sprints necessárias.

2.5.3. PDTIC 2026/2027: Atingiu o patamar de 11 projetos estratégicos, com a previsão de execução de mais de 60 sprints de UX/UI.

2.6. Esse volume crescente confirma que a experiência do usuário se tornou um pilar inseparável do ciclo de vida do software na CGU.

2.7. Dessa forma, o escopo desta contratação abrange a manutenção destas equipes multidisciplinares para os produtos estratégicos e a expansão dessa metodologia para outras soluções da CGU, tais como e-CGU (Sistema de gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental) e e-PAD (Sistema que organiza as informações dos Procedimentos Administrativos Correcionais e gera peças necessárias para condução dos Procedimentos Disciplinares), além da necessidade do incremento de projetos no PDTIC, superando 60 sprints planejadas de UX/UI atualmente, exigindo uma estrutura de contratação capaz de suportar esse volume sem perda de qualidade.

Definições de Experiência do Usuário (UX) e Design de Interface (UI)

2.8. Para a correta compreensão do objeto desta contratação e fundamentação dos perfis técnicos exigidos, estabelecem-se os seguintes conceitos norteadores:

2.8.1. Experiência do Usuário (User Experience - UX): Refere-se às sensações, comportamentos e reações despertadas em uma pessoa quando ela interage com algum produto ou serviço digital. Abrange aspectos como usabilidade, arquitetura da informação, interatividade e desempenho. A consultoria Gartner (Gartner, 2025) define a UX como o conjunto das percepções resultantes de uma interação direta no uso de um produto específico.

2.8.2. Design de Interface do Usuário (User Interface - UI): É a área do design que planeja o meio pela qual uma pessoa interage e controla um dispositivo ou software. Concentra-se em antecipar as necessidades do usuário para garantir que a interface contenha elementos de fácil acesso, compreensão e uso.

2.8.3. Relação entre UX e UI: A UI é parte integrante da UX, envolvendo especificamente a parte visual e a usabilidade. Enquanto a funcionalidade é o aspecto básico, a usabilidade e a experiência do usuário são necessidades mais sofisticadas que garantem a satisfação e o engajamento final.

Motivação/Justificativa

2.9. A motivação para este Estudo Técnico Preliminar fundamenta-se nos seguintes pontos:

- 2.9.1. Continuidade de Serviços Críticos: O contrato vigente expira em agosto de 2026, tornando imprescindível o novo planejamento para evitar a interrupção das atividades de design e usabilidade nos principais canais de transparência, integridade, acesso à informação e ouvidoria do Governo Federal.
- 2.9.2. Evolução do Modelo de Gestão: A experiência adquirida no ciclo anterior validou a eficácia da organização por "Times de Produto". Atualmente, o Portal da Transparência opera com um time dedicado, enquanto o Fala.BR foi segmentado em dois (OGU.BR e LAI.BR), permitindo um foco especializado nas demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação.
- 2.9.3. Especialização de Perfis e Governança Técnica: A complexidade das soluções exige profissionais com competências específicas em Design, UX Research, Analytics e SEO. Além disso, perfis de profissionais mais generalistas, justifica-se pela necessidade de atender de forma flexível aos diversos projetos da DTI priorizados no PDTIC ("Time de Projetos").
- 2.9.4. Garantia de Qualidade Técnica: Adicionalmente, identificou-se a necessidade de incluir o perfil de Líder Técnico de Desenvolvimento em UX/UI para apoiar a liderança dos profissionais na aplicação de melhores práticas de design e codificação, assegurando a observância aos padrões de software durante as sprints.
- 2.9.5. Integração de UX e Ciência de Dados: A complexidade crescente das soluções tecnológicas da CGU exige uma figura que transforme dados brutos em informações acionáveis para a resolução de problemas de negócio e suporte à decisão. O profissional responsável por gerir o ciclo de vida de produtos de dados, integrando as disciplinas de UX e Ciência de Dados para garantir que as iniciativas baseadas em dados sejam intuitivas, éticas e escaláveis, chama-se Data Product Manager (DPM). Esse perfil evitará que UX e Ciência de Dados operem em silos, garantindo que a jornada do cidadão seja pautada pela inteligência de dados.
- 2.9.6. Eficiência Econômica e Redução de Retrabalho: O investimento em UX/UI é justificado pela redução de custos operacionais e de desenvolvimento, visto que a correção de problemas na etapa de design é significativamente mais barata do que em sistemas já lançados.
- 2.9.7. Tomada de Decisão Baseadas em Dados: O uso de métricas e pesquisas com usuários permitiu reduzir drasticamente as dificuldades de navegação e aumentar o engajamento social nas plataformas institucionais.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DTI/SE	Henrique Aparecido da Rocha

4. Necessidades de Negócio

Para esta contratação, as necessidades estão estruturadas da seguinte forma:

4.1. Modelos de Atuação e Governança

- 4.1.1. Gestão Centrada em Times de Produto: Manter e evoluir o modelo de desenvolvimento centrado no usuário, estruturado em "Times de Produto" multidisciplinares para soluções críticas (Portal da Transparência, OGU.BR, LAI.BR, e-CGU, e-PAD, entre outros), focando no ciclo de vida completo do software.
- 4.1.2. Gestão Centrada em Times por Projetos: Garantir a disponibilidade de profissionais com perfil generalista para atuar de forma flexível e transversal em diversos projetos da DTI que não possuem times de produto fixos, conforme a priorização estabelecida pelo PDTIC da CGU.
- 4.1.3. Liderança Técnica em UX/UI: Viabilizar a liderança técnica especializada para assegurar a aplicação das melhores práticas de design e codificação, garantindo a observância aos padrões de projetos de software e o cumprimento de metas técnicas nas sprints.

4.2. Requisitos Operacionais e de Desempenho

4.2.1. Capacidade de Atendimento: O modelo de prestação de serviços deve ser flexível para atender tanto a grandes serviços (desenvolvimento de projetos inteiros) quanto a serviços pontuais (evoluções em sistemas já em produção). Deve permitir que os profissionais atendam às prioridades do momento e suportar volumes variáveis de demanda.

4.2.2. Continuidade na Prestação de Serviços: O modelo deve evitar a alta rotatividade de profissionais para garantir a celeridade no atendimento. O pré-conhecimento sobre as particularidades técnicas da CGU e suas atividades é essencial para um atendimento adequado e célere das demandas.

4.2.3. Interação entre Profissionais e Equipe: Estimular a interação técnica contínua entre os profissionais alocados e os servidores da CGU, permitindo a complementariedade satisfatória das atividades de cada um.

4.2.4. Aprimoramento Contínuo da Experiência e Interface: Prover e atualizar continuamente a experiência de uso (UX) e o design de interface (UI) das soluções digitais do órgão, garantindo que sejam intuitivas e acessíveis.

4.2.5. Simplificação dos Métodos de Controle: Permitir o registro de demandas, especificações técnicas e avaliações dos serviços prestados por meio de mecanismos que não onerem excessivamente os servidores e fiscais da CGU.

4.2.6. Aderência a Metodologias Ágeis: A gestão dos projetos e demandas na CGU é baseada em metodologias ágeis, principalmente o Scrum. Os prestadores do serviço devem ser capazes de trabalhar nesse contexto, inclusive tendo conhecimento dos conceitos básicos de métodos ágeis.

4.2.7. Qualificação e Níveis de Experiência: Garantir que os profissionais sejam qualificados e experientes para assegurar a qualidade dos serviços. A solução deve possibilitar a contratação de perfis com níveis variados de experiência para adequação à complexidade das demandas.

4.2.8. Gestão e Repasse de Conhecimento: A prestadora do serviço deve repassar continuamente à CGU todo o conhecimento produzido durante a execução dos serviços. Isso inclui todo tipo de documentação, código-fonte, imagem, diagramas, entre outros. Preferencialmente, a produção desse conteúdo deve ser feita com as ferramentas disponibilizadas pela CGU, armazenando os resultados diretamente em sua infraestrutura. Os profissionais contratados também devem responder prontamente aos questionamentos dos servidores da CGU bem como dar todas as explicações necessárias a respeito do trabalho desenvolvido durante a execução dos serviços.

4.2.9. Requisitos de Disponibilidade e Níveis de Serviço: A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma remota, em horários compatíveis com o funcionamento da CGU, e com entrega contínua, seguindo os processos e metodologias definidas pela CGU. É esperado que o nível dos serviços prestados se aproxime aos níveis das entregas feitas pelos servidores da CGU tanto quanto ao volume quanto à qualidade e padrões técnicos. Estes níveis deverão ser estabelecidos no TR.

4.3. Objetivos Estratégicos e de Impacto

4.3.1. Decisões Baseada em Evidências: Capacitar a instituição para pautar a evolução de suas plataformas em dados concretos, utilizando métricas de uso (Analytics) e resultados de pesquisas com usuários (UX Research).

4.3.2. Simplificação da Jornada do Cidadão: Reduzir as fricções no uso das ferramentas digitais, visando diminuir as taxas de abandono de formulários e a dificuldade na localização de informações de transparência.

4.3.3. Expansão da Cultura de UX para Novas Soluções: Replicar e consolidar a metodologia de design e usabilidade em novos sistemas e projetos estratégicos da CGU, tais como o e-CGU, e-PAD, entre outros.

4.3.4. Eficiência Operacional: Reduzir o retrabalho no desenvolvimento de software através da validação prévia de protótipos e fluxos de navegação antes da implementação técnica final.

5. Necessidades Tecnológicas

Para esta contratação, as necessidades estão estruturadas nos seguintes eixos:

5.1 Competências e Perfis Técnicos Especializados

5.1.1. Para atender à complexidade das soluções digitais da CGU, a solução deve prover profissionais com competências específicas e integradas, distribuídos conforme a maturidade do objeto:

5.1.1.1. Perfil Analista de UX/UI: Atua na criação de soluções tecnológicas para melhorar a experiência do usuário de um produto ou serviço de software. Atua também na definição das características de interface com o usuário (design), de modo a garantir usabilidade e disposição da informação no meio de comunicação.

5.1.1.1.1. Estes profissionais poderão atuar em “Times de Produto” com foco em jornadas de usuário específicas (tais como Design, UX Research, Analytics, SEO, entre outros) ou em “Times de Projetos”, de forma generalista em diversos projetos da DTI.

5.1.1.2. Perfil Líder Técnico de Desenvolvimento em UX/UI (Gestão Técnica): Atuação na organização da entrega contínua dos produtos de software, conduzindo os times de UX/UI na aplicação das melhores práticas de design e técnicas de codificação, observando os padrões de projetos de software e metas a serem alcançadas na execução das sprints.

5.1.1.3. Perfil Gestor de Produtos de Dados UX/UI (Data Product Manager): Atua na intersecção entre a complexidade técnica dos dados e a jornada do cidadão. Suas competências abrangem:

5.1.1.3.1. Ciência de Dados: Domínio sobre o ciclo de vida do dado (coleta, tratamento e qualificação).

5.1.1.3.2. UX / IHC: Foco em Interação Humano-Computador para traduzir dados complexos em interfaces usuais.

5.1.1.3.3. Governança: Conexão estratégica com gestores para garantir padronização, ética e escalabilidade.

5.2. Processos e Metodologias de Trabalho

5.2.1. A execução dos serviços deve ser compatível com os processos de desenvolvimento ágil da CGU:

5.2.1.1. Ciclos de Discovery e Delivery: Realização de etapas de exploração para diagnóstico de "dores" e etapas de implementação de melhorias contínuas baseadas em validações.

5.2.1.2. Modelo de Times de Produtos: Integração em equipes multidisciplinares que combinam especialistas de TI, Negócio, UX e Dados.

5.2.1.3. Modelo de Times de Projetos: Atuação transversal de profissionais generalistas em frentes dinâmicas para o atendimento de múltiplos sistemas e demandas da DTI que não possuem estrutura de produto fixa.

5.3. Ferramentas e Infraestrutura de TI

5.3.1. Os profissionais deverão dispor de recursos avançados para a execução das atividades:

5.3.1.1. Softwares de Design e Prototipação: Necessidade de licenças para ferramentas como Figma, Miro, Adobe Creative Cloud e soluções de Analytics.

5.3.1.2. Hardware de Alta Performance: Estações de trabalho (Desktops/Notebooks avançados) capazes de processar aplicações de design e prototipação de alta fidelidade sem prejuízo ao desempenho.

5.4. Padrões, Normas e Modelos Governamentais

5.4.1. A solução deve observar rigorosamente os padrões de governo e legislações vigentes:

5.4.1.1. Acessibilidade e Usabilidade: Observância ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) e à norma ABNT NBR ISO 9241-11.

5.4.1.2. Design System: Alinhamento ao padrão de design do Gov.br para garantir a identidade visual unificada dos serviços digitais federais.

5.4.1.3. Interoperabilidade e Identidade: Aderência aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-Ping) e às cartilhas de Padrões Web (e-Pwg).

5.4.1.4. Segurança e Privacidade: Conformidade com a Política Nacional de Segurança da Informação (Decreto nº 9.637/2018), LGPD e as normas ISO/IEC 27001 e 27701.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Guia do Framework de Privacidade e Segurança da Informação (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi-2.0/arquivos/guiafwppsi2-0-v1-0-22nov2025.pdf>).

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. A definição do quantitativo de profissionais para o novo ciclo de contratação baseia-se no amadurecimento do modelo de gestão de produtos da DTI /CGU do último Contrato 18/2021. A experiência acumulada entre 2021 e 2026 demonstrou que a complexidade e o volume de acessos de plataformas como o Portal da Transparência e o Fala.BR exigem não apenas especialistas, mas uma liderança técnica dedicada para assegurar a excelência na execução.

7.2. Memória de Cálculo e Premissas

7.2.1. O dimensionamento da força de trabalho foi estruturado com base nas seguintes premissas técnicas e de negócio:

7.2.1.1. Times de Produto:

7.2.1.1.1. Complexidade Individualizada dos Produtos: O Portal da Transparência e o Fala.BR (segmentado em OGU.BR e LAI.BR) possuem jornadas de usuário e requisitos legais distintos, o que justifica a existência de times dedicados com autonomia técnica.

7.2.1.1.2. Especialização: Cada Time de Produto deve contar com 4 perfis especializados (Design, UX Research, Analytics e SEO) para cobrir integralmente o ciclo de vida do produto digital.

7.2.1.1.3. Governança por Produto (Líderes Técnicos): A inclusão de um Líder Técnico de Desenvolvimento em UX/UI por time de produto é necessária para garantir que as melhores práticas de design, codificação e os padrões de projetos de software da CGU sejam aplicados de forma rigorosa em cada frente de trabalho.

7.2.1.1.4. Demanda Reprimida: Sistemas como o e-CGU e o e-PAD atingiram um patamar de complexidade de regras e volume de interações que os tornam candidatos imediatos à estrutura de Times de Produto dedicados. Atualmente, a ausência de uma equipe fixa para esses sistemas limita a evolução contínua da experiência do usuário e a sustentabilidade técnica das interfaces.

7.2.1.2. Time de Projeto:

7.2.1.2.1. Suporte Transversal: A demanda de projetos diversos da DTI que não possuem estrutura de produto fixa será absorvida por profissionais generalistas, alocados conforme a priorização do PDTIC.

7.2.1.2.2. Descrição do Modelo: Integração de profissionais generalistas em caráter transversal e multifuncional, provendo suporte de design e usabilidade para projetos que demandam intervenções pontuais ou evolutivas.

7.2.1.2.3. Demanda Reprimida: Observa-se um crescimento exponencial na necessidade de atuação especializada em design nos projetos do PDTIC:

7.2.1.2.3.1. PDTIC 2022/2023: 3 projetos com necessidades de UX/UI.

7.2.1.2.3.2. PDTIC 2024/2025: 7 projetos mapeados.

7.2.1.2.3.3. PDTIC 2026/2027: Salto para 11 projetos estratégicos, totalizando uma carga de trabalho prevista de mais de 60 sprints.

7.2.1.2.3.4. Este aumento de 266% no volume de projetos em quatro anos evidencia uma demanda reprimida que exige uma equipe robusta para evitar gargalos no ciclo de desenvolvimento da DTI.

7.3. Cálculo de Dimensionamento (Quadro de Postos)

7.3.1. O cálculo total de 36 profissionais reflete a necessidade de 20 especialistas dedicados aos produtos principais, 8 profissionais generalistas para as demandas transversais e 5 líderes técnicos e 3 cientistas de dados em gestão de produtos:

Item	Destinação / Equipe	Composição da Equipe (Cálculo)	Quantidade
1	Time de Produto: Portal da Transparência	Especialistas UX/UI (Design, Research, Analytics, SEO) + Líder Técnico UX/UI	4 Analistas UX/UI (Sênior) 1 Líder Técnico UX/UI
2	Time de Produto: OGU.BR	Especialistas UX/UI (Design, Research, Analytics, SEO) + Líder Técnico UX/UI	4 Analistas UX/UI (Sênior) 1 Líder Técnico UX/UI

3	Time de Produto: LAI.BR	Especialistas UX/UI (Design, Research, Analytics, SEO) + Líder Técnico UX/UI	4 Analistas UX/UI (Sênior) 1 Líder Técnico UX/UI
4	Time de Produto: e-CGU	Especialistas UX/UI (Design, Research, Analytics, SEO) + Líder Técnico UX/UI	4 Analistas UX/UI (Sênior) 1 Líder Técnico UX/UI
5	Time de Produto: e-PAD	Especialistas UX/UI (Design, Research, Analytics, SEO) + Líder Técnico UX/UI	4 Analistas UX/UI (Sênior) 1 Líder Técnico UX/UI
6	Time de Projetos (DTI)	Profissionais UX/UI generalistas para atendimento a projetos diversos	6 Analistas UX/UI (Pleno) 2 Analistas UX/UI (Sênior)
7	Time de Produto de Dados	Especialistas em Ciência de Dados para Gestão de Produtos em UX/UI	3 Cientistas de Dados (Sênior)
TOTAL			22 Analistas UX/UI (Sênior) 6 Analistas UX/UI (Pleno) 5 Líderes Técnicos UX/UI 3 Cientistas de Dados (Sênior)

7.4. Justificativa do Dimensionamento para 36 Postos

7.4.1. Atendimento à Complexidade (e-CGU/e-PAD): Estes sistemas deixam de receber suporte eventual para possuírem ciclos próprios de Discovery e Delivery, garantindo que a experiência do usuário acompanhe as atualizações normativas e de negócio.

7.4.2. Eliminação de Gargalos Técnicos: Ao alocar 5 Líderes Técnicos e 3 cientistas de dados, a CGU garante supervisão especializada em tempo integral para cada produto, evitando atrasos nas entregas por falta de revisão técnica.

7.4.3. Equilíbrio da Equipe de Projetos: Com 8 generalistas para os projetos remanescentes do PDTIC, a CGU mantém uma taxa de ocupação saudável, permitindo que cada profissional foque na qualidade das pesquisas e testes com usuários em vez de apenas produzir interfaces.

Resumo dos Requisitos

7.5. A tabela a seguir resume os requisitos necessários à escolha da solução:

ID	Nome Curto	Descrição
1	Capacidade de atendimento	Flexibilidade para o atendimento de demandas em ambiente dinâmico, suportando tanto projetos inteiros quanto evoluções pontuais e variações de volume conforme prioridades do PDTIC.
2		

	Continuidade prestação serviços	na de	Mecanismos para minimizar a rotatividade dos profissionais, preservando o pré-conhecimento técnico sobre os sistemas da CGU e a curva de aprendizado acumulada.
3	Interação entre profissionais e servidores da CGU		Facilitar a interação técnica cotidiana entre os especialistas alocados e os servidores da CGU, garantindo a complementariedade das atividades nos ritos das <i>sprints</i> .
4	Repasse conhecimento de forma célere e simplificada	do de e	Transferência ágil de todo o conhecimento estratégico e de design gerado para as equipes da CGU, visando reduzir dependências e garantir a continuidade dos trabalhos institucionais.
5	Simplificação dos métodos de controle		Implementação de mecanismos de registro de demandas e avaliação de serviços que não onerem excessivamente a fiscalização técnica da CGU.
6	Aderência metodologias ágeis	a	Uso obrigatório de métodos ágeis (Scrum) na gestão das demandas, com profissionais aptos a participar ativamente de reuniões de planejamento, ritos diários e entregas de <i>sprints</i> .
7	Requisitos de Escopo Técnico (UX/UI)	de	Capacidade de executar serviços de <i>Discovery</i> e <i>Delivery</i> , incluindo: Pesquisa com usuários (Research), Prototipação, Análise de Dados (Analytics), SEO, Design de Interface e Documentação Técnica.
8	Requisitos Padrões Técnicos	de	Obedecer rigorosamente aos padrões de design (Design System Gov.br), acessibilidade (e-MAG), interoperabilidade (e-Ping) e segurança da informação (LGPD) solicitados pela CGU.
9	Requisitos Capacitação Equipe	de da	Profissionais com qualificação sólida em UX/UI, domínios em ferramentas de design, além de competências em codificação de front-end.
10	Requisitos Disponibilidade Níveis de Serviço	de e	Prestação de serviço integrada ao ambiente da CGU, com metas técnicas baseadas em indicadores de usabilidade, engajamento e satisfação do cidadão.

8. Levantamento de soluções

8.1. Software Público

8.1.1. Não se aplica, uma vez que não se trata de demanda de solução de software.

8.2. Necessidades similares em outro órgão ou entidade da Administração Pública

8.2.1. Foram identificadas as seguintes contratações realizadas por outros órgãos que mais se aproximam da necessidade da CGU:

8.2.1.1. Solução 1: Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) – remuneração por alocação de profissionais de UX/UI, com pagamento vinculado a resultados.

8.2.1.1.1. Nessa modalidade de contratação os profissionais de UX/UI são alocados junto às equipes de desenvolvimento da contratante e avaliados quanto aos resultados produzidos.

8.2.1.1.2. Este é o modelo utilizado no contrato atual de UX/UI da CGU (Contrato nº 18/2021), no Contrato nº 31/2023 executado nos últimos anos na CGU para as equipes de desenvolvimento de software e no Contrato nº 23/2024 de prestação de serviços técnicos especializados na área de Data Warehouse, Administração de dados e implantação e manutenção de sistemas.

8.2.1.1.3. O TCU também utiliza esse modelo em suas contratações de serviços de aprimoramento da experiência do usuário e de design de interface do usuário (Contrato nº 7/2022 SEGEDAM), assim como no serviço de projeto e manutenção de software com práticas ágeis (Contrato nº 21/2024 SEGEDAM).

8.3. Alternativas do mercado

8.3.1. Não se aplica, uma vez que não se trata de demanda de solução de software.

8.4. Outras Alternativas

8.4.1. Solução 2: Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) por fábrica de software – remuneração por Unidade de Serviço Técnico (UST).

8.4.1.1. Esta solução prevê a contratação da entrega de produto final, com baixa interação com a equipe da CGU, tanto técnica como negocial, que apenas fiscaliza as entregas. O processo de desenvolvimento do produto contratado é realizado em ambiente externo ao do contratante. O serviço é remunerado mediante a contagem de USTs das atividades realizadas.

8.4.2. Solução 3: Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) por fábrica de software – remuneração com pagamento fixo por sprint executada, vinculada a níveis mínimos de serviço.

8.4.2.1. Esta solução prevê a contratação da entrega de produto finalizado, com baixa interação com a equipe da CGU, tanto técnica como negocial, que apenas fiscaliza as entregas. Este tipo de solução é bastante similar à solução 2, apresentando as mesmas características, sendo distinta apenas a modalidade de remuneração.

8.5. Avaliação das soluções identificadas frente aos requisitos

Requisitos		Soluções		
#ID	Nome Curto	1 - Contratação de serviço de UX/UI na modalidade de remuneração por alocação de profissionais	2 – Contratação de serviço de UX/UI por fábrica de software na modalidade de remuneração por UST	3 – Contratação de serviço de UX/UI por fábrica de software na modalidade de pagamento fixo por sprint
1	Capacidade de atendimento	Atende	Atende	Atende
2	Continuidade na prestação de serviços	Atende	Não atende	Não atende
3	Interação entre profissionais e servidores da CGU	Atende	Não atende	Não atende

4	Repasse do conhecimento de forma célere e simplificada	Atende	Atende	Atende
5	Simplificação dos métodos de controle	Atende	Não atende	Não atende
6	Aderência a metodologias ágeis	Atende	Atende	Atende
7	Requisitos de Escopo Técnico (UX/UI)	Atende	Atende	Atende
8	Requisitos de Padrões Técnicos	Atende	Atende	Atende
9	Requisitos de Capacitação da Equipe	Atende	Atende	Atende
10	Requisitos de Disponibilidade e Níveis de Serviço	Atende	Atende	Atende

9. Análise comparativa de soluções

9.1. **Solução 1:** Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) – remuneração por alocação de profissionais de UX/UI, com pagamento vinculado a resultados

9.1.1. Descrição da solução:

9.1.1.1. Esta solução promove o tratamento da demanda dentro dos times de desenvolvimento, por meio de um aporte de profissionais externos. Nesta opção, os profissionais aportados são especializados nos serviços e detêm experiência. O formato de execução desta solução para a Administração pública é igual ao formato do último Contrato CGU 18/2021 e do TCU no Contrato nº 7/2022. Uma empresa contratada recruta e seleciona profissionais do mercado, de acordo com as especificações contidas em contrato e aloca esses profissionais no órgão contratante para execução dos serviços.

9.1.2. Fornecedores da solução:

9.1.2.1. Empresas do ramo de desenvolvimento de software, de design, de comunicação social ou consultorias especializadas.

9.1.3. Quem utiliza e valor pago:

9.1.3.1. A CGU (Contrato nº 18/2021) e o TCU (Contrato nº 7/2022) utilizam este modelo de contratação para suas equipes de UX/UI, no entanto, o perfil Líder Técnico de Desenvolvimento em UX/UI e de Cientista de Dados para Gestão de Produtos de UX/UI não foram contemplados nos dois casos. Dessa forma, para esta solução, serão considerados os valores da Portaria SGD/MGI nº 6.040, de 11 de agosto de 2025 que atualiza o mapa de pesquisa salarial de referência da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023.

Item	Código do Perfil	Descrição do Perfil	Total de Postos trabalho	Valor Salarial (Mês)	Fator-K	Valor por Posto (Mês)	Valor Anual por Posto (12 meses)

1	AUX/UI-01	Analista de UX/UI Pleno	6	R\$ 7.656,48	2,03	R\$ 15.542,65	R\$ 1.119.070,80
2	AUX/UI-02	Analista de UX/UI Sênior	22	R\$ 12.516,67	1,97	R\$ 24.657,84	R\$ 6.509.669,76
3	LDESENV	Líder Técnico de Desenvolvimento	5	R\$ 16.966,67	1,94	R\$ 32.915,33	R\$ 1.974.920,40
4	CDADOS-03	Cientista de Dados Sênior	3	R\$ 19.000,00	1,94	R\$ 36.860,00	R\$ 1.326.960,00
				Total		R\$ 109.975,82	R\$ 10.930.620,96

9.1.4. Forma de contratação: Serviço.

9.1.5. Métricas: Por profissional alocado.

9.1.6. Formas de pagamento: Mensal

9.1.7. Requisitos da solução:

9.1.7.1. Capacitação: Não se aplica.

9.1.7.2. Legais: A contratação deverá ser orientada pela Portaria SGD/MGI n 750, de 20 de março de 2023.

9.1.7.3. Garantia e Manutenção: A prestação de serviços deve abranger manutenções evolutivas, adaptativas, perfectivas e corretivas.

9.1.7.4. Temporais: deverão ser estabelecidos no TR.

9.1.7.5. Segurança e privacidade: Os requisitos de segurança a serem observados nos produtos de UX/UI serão especificados para cada serviço solicitado, observando as regras de negócio específicas de cada caso e as políticas estabelecidas pela CGU.

9.1.7.6. Sociais, ambientais e culturais: Os artefatos gerados deverão ser entregues preferencialmente em formato digital.

9.1.7.7. Arquitetura Tecnológica: deverão ser estabelecidos no TR.

9.1.7.8. Projeto, Implementação e Implantação: deverão ser estabelecidos no TR.

9.1.7.9. Experiência e formação de equipe: deverão ser estabelecidos no TR.

9.1.7.10. Metodologia de Trabalho: deverão ser estabelecidos no TR.

9.1.8. Atendimento aos padrões e modelos do Governo Eletrônico:

9.1.8.1. ePing: Atende

9.1.8.2. eMag: Atende

9.1.8.3. ePwg: Atende

9.1.8.4. Padrões de Design System: Atende

9.1.8.5. ICP-Brasil: Atende

9.1.8.6. e-ARQ: Atende

9.1.9. Necessidade de adequação do ambiente para implantação e operação da solução:

9.1.9.1. Recursos materiais: os serviços serão prestados de forma remota, portanto a empresa contratada será responsável por fornecer estrutura adequada aos prestadores, tais como computador, acesso à internet, mobiliário, entre outros. A CGU ficará responsável por fornecer o ambiente de acesso remoto e as ferramentas de software necessárias à execução dos serviços. Não será necessária adequação, uma vez esse ambiente atualmente é baseado em Desktop Virtual, o mesmo que os servidores da CGU também utilizam.

9.1.9.2. Recursos humanos: será necessário realizar a integração dos profissionais contratados à equipe, o que gastará horas dos servidores, porém é algo comum à todas as soluções de contratação desse tipo de serviço.

9.1.9.3. Outros recursos: não se aplica.

9.1.10. Mecanismos de continuidade da solução (caso o contrato se encerre):

9.1.10.1. Um dos requisitos da contratação é que os profissionais trabalhem de forma integrada aos servidores da CGU, de forma que o conhecimento produzido seja repassado aos servidores e à equipe de forma contínua. Dessa forma, em caso de interrupção do contrato,

os servidores da CGU serão capazes de assumir as demandas, ainda que não consigam atender a tudo por conta da quantidade, mas não pela falta de conhecimento.

9.1.11. Critérios de comparação das soluções, pensando também no alcance dos objetivos da contratação:

9.1.11.1. Critério 1: Capacidade de atendimento e escalabilidade de força de trabalho: Possibilidade de ajustar a força de trabalho conforme a demanda apresentada.

9.1.11.1.1. Vantagens: Nesse tipo de contratação há flexibilidade para o incremento ou redução do número de profissionais alocados.

9.1.11.1.2. Desvantagens: O incremento do número de profissionais fica limitado ao número máximo definido no contrato. Pode haver dificuldade na seleção de profissionais em períodos de mercado de trabalho aquecido.

9.1.11.2. Critério 2: Custo operacional: Custo financeiro relacionado ao valor gasto para a realização das atividades operacionais.

9.1.11.2.1. Vantagens: Este modelo considera médias salariais de mercado, o que costuma reduzir o lucro das empresas e consequentemente o valor final da contratação.

9.1.11.2.2. Desvantagens: Caso a demanda por serviços seja extremamente baixa, o custo de manter um profissional apenas pode ser alto. No entanto, esse cenário é muito improvável no contexto da TI.

9.1.11.3. Critério 3: Qualidade dos serviços: Serviços prestados com qualidade e rapidez, resultado da alta produtividade dos profissionais.

9.1.11.3.1. Vantagens: Neste modelo os profissionais são alocados de forma dedicada e costumam receber salários ligeiramente melhores. Além disso, o contrato terá especificações detalhadas sobre o conhecimento técnico e experiência necessários aos profissionais. Dessa forma, aumenta-se a chance de atrair e manter bons profissionais por longo tempo, o que se espera refletir em entregas com maior qualidade e em menor tempo.

9.1.11.3.2. Desvantagens: Em virtude das flutuações do mercado de trabalho de TI, os salários previstos no contrato podem se tornar defasados e acabar atraindo profissionais de menor qualidade.

9.1.12. Comparação das alternativas:

Critérios/Opção	Solução 1 - Contratação de serviço de UX/UI na modalidade de remuneração por alocação de profissionais
Critério 1	5
Critério 2	5
Critério 3	5
Pontuação Final	15

9.1.13. Descrição dos Critérios:

9.1.13.1. Critério 1: Capacidade de atendimento e escalabilidade de força de trabalho: Possibilidade de ajustar a força de trabalho conforme a demanda apresentada;

9.1.13.2. Critério 2: Custo operacional: Custo financeiro relacionado ao valor gasto para a realização das atividades operacionais;

9.1.13.3. Critério 3: Qualidade dos serviços: Serviços prestados com qualidade e rapidez, resultado da alta produtividade dos profissionais.

9.1.14. Classificação dos Critérios:

Classificação dos Critérios **Pontuação**

Melhor	5
Bom	4
Médio	3
Ruim	2
Pior	1

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. As Soluções 2 e 3 foram consideradas inviáveis por não atenderem aos requisitos 2, 3 e 5.

10.2. Solução 2: Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) por fábrica de software – remuneração por Unidade de Serviço Técnico (UST).

10.3. Solução 3: Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) por fábrica de software – remuneração com pagamento fixo por sprint executada, vinculada a níveis mínimos de serviço.

10.4. Requisito 2: O desenvolvimento de produtos na CGU segue o PDTI, um planejamento bianual, além de planejamentos internos de demandas recebidas pela equipe que não são advindas do PDTI. No entanto, ao longo da execução do PDTI e do planejamento interno diversas alterações de cronograma/projetos podem ocorrer por: alterações de prioridades, novas demandas, inclusive as surgidas por determinação legal, muitas vezes com prazos exíguos para execução. Em ambas as soluções não há flexibilidade suficiente para atendimento dessas alterações de forma tempestiva.

10.5. Em ambos os modelos não há interação da CGU com a contratada na seleção de profissionais que irão prestar os serviços, o que torna inviável qualquer nível de controle relacionado à substituição de pessoal, aumentando o risco de alta rotatividade de pessoal, que tem como consequência direta a perda de celeridade na execução dos serviços.

10.6. Ou seja, por conta das especificidades dos sistemas da CGU, os profissionais precisam de um tempo para aprender os detalhes técnicos e de negócio e começarem a produzir de forma adequada. Essa rotatividade acaba tornando os profissionais menos produtivos, abaixando a qualidade das entregas ou demorando mais tempo que o esperado para concluir as tarefas.

10.7. Requisito 3: Outra característica é a falta de interação entre os profissionais contratados de UX/UI e a equipe de desenvolvimento da CGU, o que dificulta sobremaneira a complementariedade das atividades e afeta diretamente a qualidade das entregas, conforme já explicado.

10.8. Requisito 5: A implementação dos métodos de controle previstos nas soluções 2 e 3 demandam um alto esforço para os servidores da CGU, o que reduz significativamente sua disponibilidade para as atividades de gestão e de execução dos projetos e sustentações, como já identificado nas contratações anteriores realizadas nesse formato.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Não se aplica pelo fato de termos apenas uma solução que atende os requisitos.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Descrição da Solução Tecnológica

12.1. Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI), na modalidade de remuneração por alocação de profissionais de UX/UI, com pagamento vinculado a resultados.

12.2. A contratação constituirá de grupo único, não havendo a possibilidade do parcelamento da contratação bem como a participação de consórcios/cooperativas.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 10.930.620,96

13.1. Valor total de R\$ 10.930.620,96 (dez milhões, novecentos e trinta mil, seiscentos e vinte reais e noventa e seis centavos) para o período de 12 (doze) meses.

13.2. Os valores de referência em relação aos cargos são oriundos da Portaria SGD/MGI nº 6.040, de 11 de agosto de 2025.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. De acordo com o estudo comparativo, as soluções de mercado foram verificadas e submetidas à análise dos requisitos definidos pela equipe de planejamento desta contratação.

14.2. De acordo com a análise, identificou-se que apenas uma das soluções atende todos os requisitos negociais e tecnológicos constantes neste Estudo Técnico Preliminar - ETP.

14.3. Assim sendo, para a continuidade das análises comparativas, necessárias à conclusão deste ETP, será considerada a solução de Contratação de serviço de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI), na modalidade de remuneração por alocação de profissionais de UX/UI, com pagamento vinculado a resultados.

14.4. Ratificamos o exposto anteriormente, que qualquer empresa que atenda aos requisitos estabelecidos no futuro termo de referência deste processo pode ser considerada apta a participar do processo licitatório.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Não se aplica pelo fato de termos apenas uma solução que atende aos requisitos.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Garantir a continuidade e a manutenção na prestação de serviços de aprimoramento da Experiência do Usuário (UX) e do Design de Interfaces de Usuário (UI) nos principais canais de transparência, integridade, acesso à informação e ouvidoria desenvolvidas pela CGU, tais como Portal da Transparência, Fala.BR, e-CGU, e-PAD, entre outros.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Considerando que já dispomos de serviço semelhante ora em operação, não há necessidade de adequação de ambiente para operacionalização da nova contratação.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1. Consoante o inciso V do art. 11 da Instrução Normativa nº 94 de 23 de dezembro de 2022, da SGD/ME, esta equipe de planejamento, instituída pelo Ato de Designação "Portaria 361 (SEI 3964918)", declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

18.2. Quanto à juridicidade, a presente contratação enquadra-se no art. 48 da Lei nº 14.133/2021, por ter como objeto atividades materiais acessórias, instrumentais e complementares à área de competência legal da CGU — cuja atuação finalística se volta ao controle interno, à transparência, à

integridade e à ouvidoria —, não se confundindo os serviços de UX/UI com as atribuições próprias dos cargos do quadro do órgão. O modelo de alocação de profissionais com pagamento vinculado a resultados, embora pressuponha interação técnica contínua e baixa rotatividade (requisitos 2 e 3), não estabelece subordinação jurídica, pessoalidade ou indicação nominal de profissionais: a interação restringe-se à complementaridade técnica nos ritos das *sprints*, conduzida por intermédio da CONTRATADA e de seu preposto, e a continuidade é assegurada por exigências de qualificação curricular, e não pela vinculação a pessoas determinadas. Observam-se, assim, as vedações dos incisos I a VI do referido dispositivo, a serem integralmente reproduzidas no Termo de Referência.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria 361 (SEI 3964918), de 05 de fevereiro de 2026.

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Integrante Requisitante e Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 23/06/2026 às 11:10:52.

MARCELO AUGUSTO RODRIGUES PIMENTEL

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 23/06/2026 às 11:15:55.