

# CHAMADA

## PARA MAPEAMENTO DE BARREIRAS COMPORTAMENTAIS EM SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS: UMA IMERSÃO COM O MÉTODO FCINCO ANTI-SLUDGE

*Os usuários do serviço público digital que você gerencia têm dificuldades de usá-lo?*

*Usuários abandonam etapas do serviço antes da conclusão?*

*Há dúvidas frequentes, erros recorrentes, retrabalho ou baixa adesão?*

*Você acredita que o serviço poderia ser mais simples, intuitivo e acessível para a população?*



*Você sabia que as Ciências Comportamentais podem ajudar?*

A **CINCO** – Ciências Comportamentais em Governo, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, convida órgãos e entidades da Administração Pública Federal para participarem do Mapeamento de Barreiras Comportamentais em Serviços Públicos Digitais: uma Imersão com o Método FCINCO Anti-Sludge.

### O que são barreiras comportamentais, conhecidas como sludges?

As barreiras comportamentais (ou sludges) são fricções desnecessárias presentes em processos, ou serviços que tornam mais difícil para as pessoas realizar ações que desejam ou precisam realizar. Essas barreiras podem assumir diferentes formas, como excesso de etapas, linguagem complexa, solicitações redundantes de informações, dificuldades de navegação ou comunicações pouco claras.

## Quem pode participar?

Poderão participar desta chamada equipes de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que sejam responsáveis pela gestão, operação ou aprimoramento de serviços públicos digitais destinados à população ou ao governo.

## Como será a Imersão FCINCO Anti-Sludge?

A Imersão FCINCO para mapeamento de sludges será desenvolvida por meio de encontros virtuais síncronos e atividades práticas (síncronas e assíncronas) realizadas pelas equipes participantes, com apoio metodológico da CINCO. As atividades incluem:

- nivelamento inicial em Ciências Comportamentais aplicadas a políticas públicas e conceitos relacionados;
- compreensão do contexto da política e do serviço público digital a ser analisado;
- definição da jornada do usuário a ser mapeada;
- identificação da jornada planejada para acesso e uso do serviço;
- mapeamento de jornadas de usuários reais;
- observação de usuários e coleta de evidências;
- identificação e análise de sludges e
- elaboração de propostas de intervenções comportamentais.



As equipes selecionadas deverão participar de encontros virtuais semanais com a equipe da CINCO, que serão realizados **entre os meses de setembro e dezembro de 2026**, com duração prevista de três horas cada, às quartas-feiras pela manhã das 9h às 12h). Além dos encontros regulares, serão propostas atividades assíncronas a serem desenvolvidas pelas equipes ao longo do percurso, bem como poderão ocorrer encontros complementares em datas previamente acordadas.

Ao longo da Imersão FCINCO, as equipes receberão apoio na aplicação de abordagens e ferramentas das Ciências Comportamentais para compreender, de forma estruturada, as barreiras que afetam a experiência dos usuários dos serviços públicos digitais.

A metodologia adotada para o mapeamento privilegia a aprendizagem prática e a construção colaborativa. Dessa forma, os participantes atuarão ativamente em todas as etapas do processo, desenvolvendo diagnósticos e soluções aplicadas aos serviços públicos digitais específicos de seus órgãos e entidades, com o apoio técnico da equipe da CINCO.

Ao final, espera-se que cada equipe tenha como produtos:

- mapas da jornada de usuários do serviço público digital selecionado;
- análise dos principais sludges identificados;
- proposta preliminar de intervenções comportamentais para eliminar ou mitigar os sludges identificados.



## Requisitos obrigatórios para participação

### **1. Vinculação institucional**

Esta chamada é voltada apenas a equipes vinculadas a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

### **2. Composição da equipe**

A equipe deverá ser composta por, no mínimo, 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) participantes, preferencialmente com perfis complementares e atuação no serviço público digital a ser analisado.

### **3. Disponibilidade para participação**

A equipe deverá possuir disponibilidade para participar das atividades da Imersão FCINCO para Mapeamento de Sludges, incluindo os encontros síncronos e as atividades assíncronas, totalizando aproximadamente 8 horas semanais (3 horas síncronas e 5 horas assíncronas).

## Critérios de seleção

As candidaturas serão avaliadas considerando os seguintes critérios:

### **1. Disponibilidade de dados e evidências**

Será considerada a existência de métricas, indicadores, registros administrativos, pesquisas, avaliações e manifestações de usuários ou outras evidências que auxiliem na compreensão do serviço digital e na elaboração do diagnóstico.

### **2. Governabilidade sobre o serviço público digital**

Será avaliado o grau de influência, gestão ou capacidade que a equipe possui para testagem e implementação das intervenções sobre o serviço público digital.

### **3. Adequação à abordagem das Ciências Comportamentais**

Será avaliado o potencial de aplicação das Ciências Comportamentais à proposta apresentada. Além desses, poderão ser priorizadas propostas de acordo com os seguintes aspectos:

- Relevância estratégica do serviço público digital; e
- Potencial de impacto para usuários e para a política pública.

## Como será a seleção?

A expectativa é selecionar até 4 equipes para participar da Imersão FCINCO para mapeamento de sludges. A CINCO poderá entrar em contato com os líderes indicados pelas equipes que se candidatarem para tirar dúvidas sobre as informações inseridas nos formulários.



## Como fazer a inscrição?

Os interessados devem preencher o formulário de inscrição entre os dias 22/06/2026 e 05/07/2026.

A lista de selecionados será comunicada por e-mail a partir de 13/07/2026 aos líderes indicados pelas equipes no momento da inscrição.

## Formulário de inscrição

Para se inscrever, basta preencher o formulário disponível em <https://forms.cloud.microsoft/r/muCC8VypXQ>. Há um exemplo de formulário preenchido disponível no Anexo ao fim desta chamada.

## Cronograma

<b>Etapa</b>	<b>Prazo</b>
Divulgação da chamada	22/06/2026
Período de inscrição	Até 05/07/2026
Análise das propostas inscritas	Até 10/07/2026
Comunicação do resultado	13/07/2026
Início das atividades	09/2026
Encerramento do mapeamento	12/2026



Ficou com alguma dúvida? Entre em contato pelo e-mail [cinco@gestao.gov.br](mailto:cinco@gestao.gov.br). Quer saber mais sobre o que é um mapeamento de sludges? Acesse a [página do método FCINCO](#).

Para conhecer mais sobre esta e outras atividades da CINCO, acesse o nosso [site](#).

⚠ Importante

Devido ao período de defeso eleitoral, o acesso a diversos conteúdos do governo federal ficará limitado até o final das eleições de 2026 (Lei nº 9.504/1997). Por essa razão, a página institucional da CINCO ficará restrita a partir de 29 de junho de 2026.



## Anexo: exemplo de formulário preenchido

1- Qual é o nome do Serviço Público Digital a ser trabalhado pela sua equipe

Cadastre aqui Brasil

2- Descreva sucintamente o Serviço Público Digital a ser trabalhado: seus objetivos, plataforma (computador, celulares, etc) e principais características.

O Cadastre aqui Brasil tem como finalidade o registro de dúvidas dos cidadãos acerca do pagamento de impostos e taxas governamentais. O serviço é acessado pelo smartphone (iOS ou Android) e o login é feito por integração com o gov.br. Todas as dúvidas registradas são devidamente respondidas e passam a fazer parte de uma extensa base de dados que alimenta os diversos chat-bots do governo relacionados à temática.

3- Qual é o público-alvo do serviço a ser analisado? Descreva brevemente seu perfil.

O serviço foi desenvolvido para todos os cidadãos maiores de 18 anos que possuem pendências no recolhimento de um ou mais impostos do Governo.

4- Descreva a questão a ser abordada pela equipe para esta imersão: Quais objetivos o serviço digital ainda não está atingindo? Quais entraves para uso efetivo do serviço sua equipe percebe?

Atualmente, os cidadãos não estão instalando o aplicativo em seus smartphones. Estamos muito aquém do que as estimativas de uso previam. Além disso, a base de dúvidas tem se mantido estagnada pois não há novas postagens dos cidadãos.

5- Descreva brevemente os dados disponíveis sobre o uso do serviço. Quais métricas (dados estatísticos, indicadores, avaliações, etc) o órgão possui que indicam que o serviço digital não está atingindo seus objetivos ou que não está sendo utilizado conforme o esperado?

Atualmente, possuímos os dados referentes à quantidade de instalação do aplicativo nos principais ecossistemas (iOS e Android). Possuímos também as avaliações feitas pelos usuários nas respectivas lojas de apps. Além disso, observamos que a quantidade de dúvidas postadas estagnou, mantendo o mesmo valor desde janeiro de 2026.

Outro indicador importante é que a quantidade de atendimentos por telefone referente a dúvidas sobre o pagamento de impostos se manteve a mesma quando comparada com os meses anteriores ao lançamento do app.

6- Quais são os recursos (técnicos e tecnológicos) que seu órgão disponibiliza para o teste e implementação de novas soluções (por exemplo, existência de ambiente de testes, possibilidade de criação de novas telas, possibilidade de propor novas funcionalidades)?

Nosso órgão disponibiliza um ambiente de testes que permite a navegação em todas as telas do aplicativo. Possui equipe terceirizada de desenvolvimento específica para esse serviço público digital e a solução das barreiras do aplicativo está entre as prioridades do setor.

7- Na opinião da equipe, como a participação nessa imersão pode auxiliar o órgão a solucionar o desafio descrito?

Apesar de termos medidas que sugerem um problema no uso do app, não sabemos exatamente o que pode estar levando à não adesão dos cidadãos. Achamos que o app é fácil de ser utilizado, mas talvez as pessoas tenham alguma dificuldade que desconhecemos.