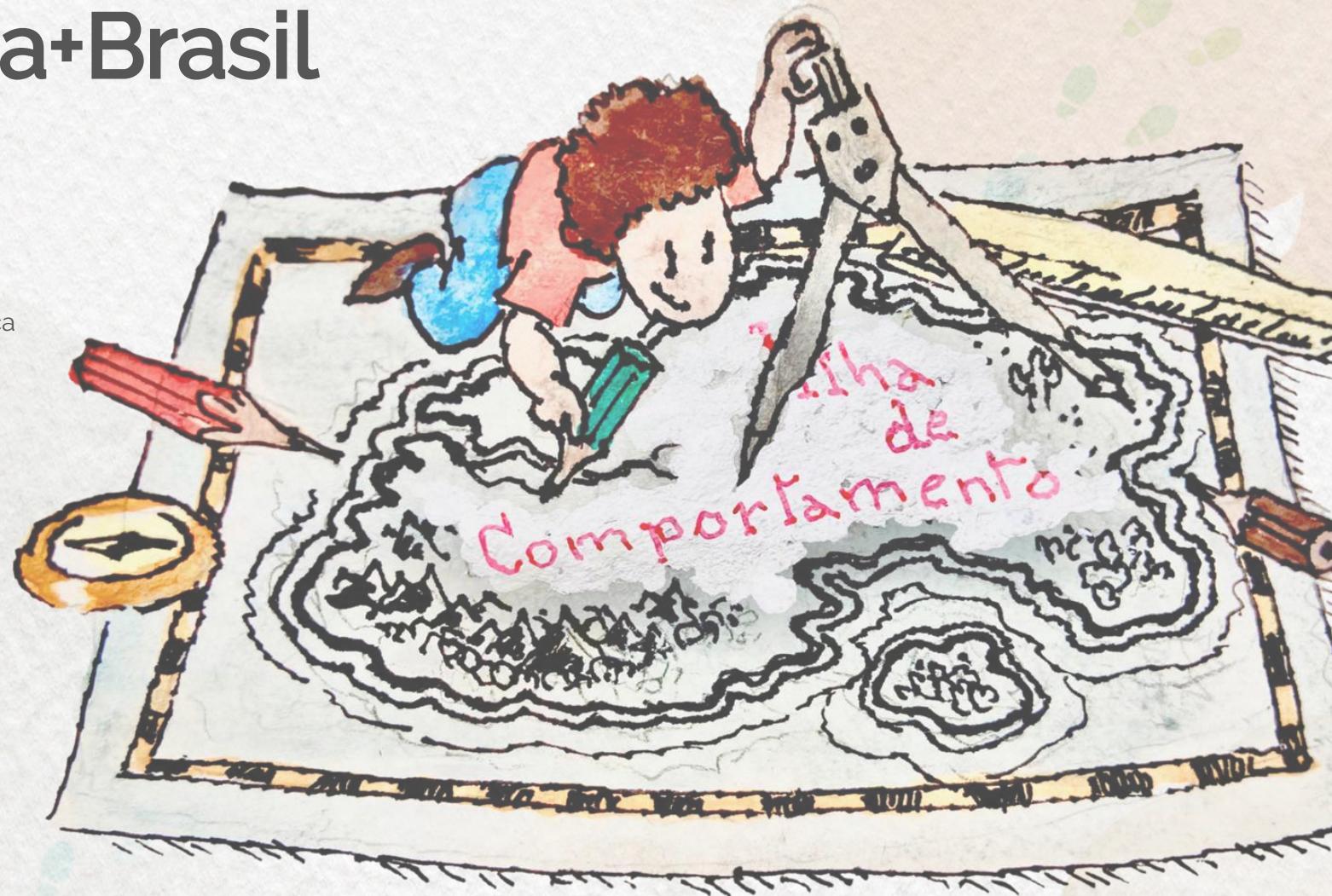


FCINCO no Contrata+Brasil

Mapeamento Anti-Sludge

Relatório de Atividades da Parceria

Diretoria de Inovação + Diretoria de Normas e Sistemas de Logística
Secretaria de Gestão
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos



jul 2025

O que tem para hoje

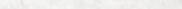


- 1 A Parceria DINOV e DELOG
- 2 Sludges e o Método FCINCO
- 3 Mapeamento dos Sludges
- 4 Oficina de Insights e Ideação
- 5 Sobre a CINCO

A parceria



1



Contrata+Brasil

卷之三

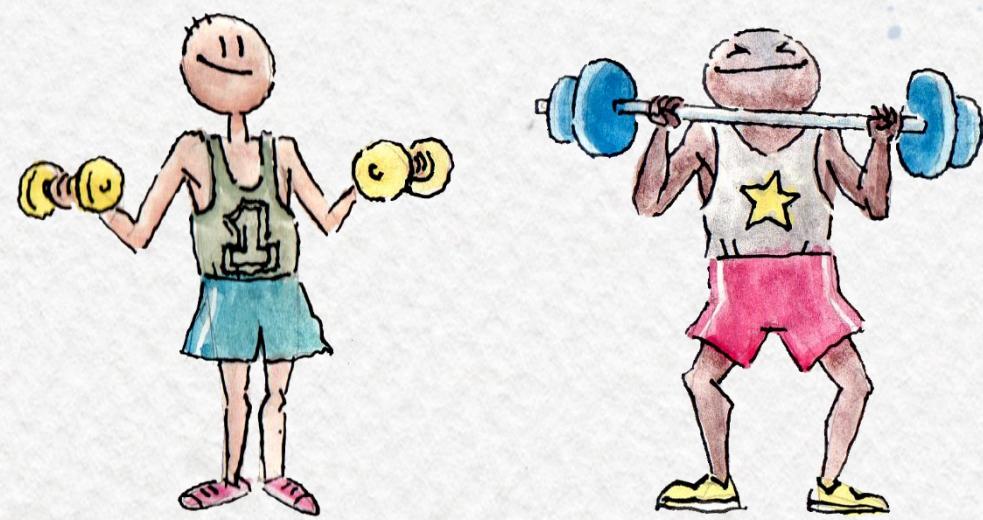


Apresentação da Parceria

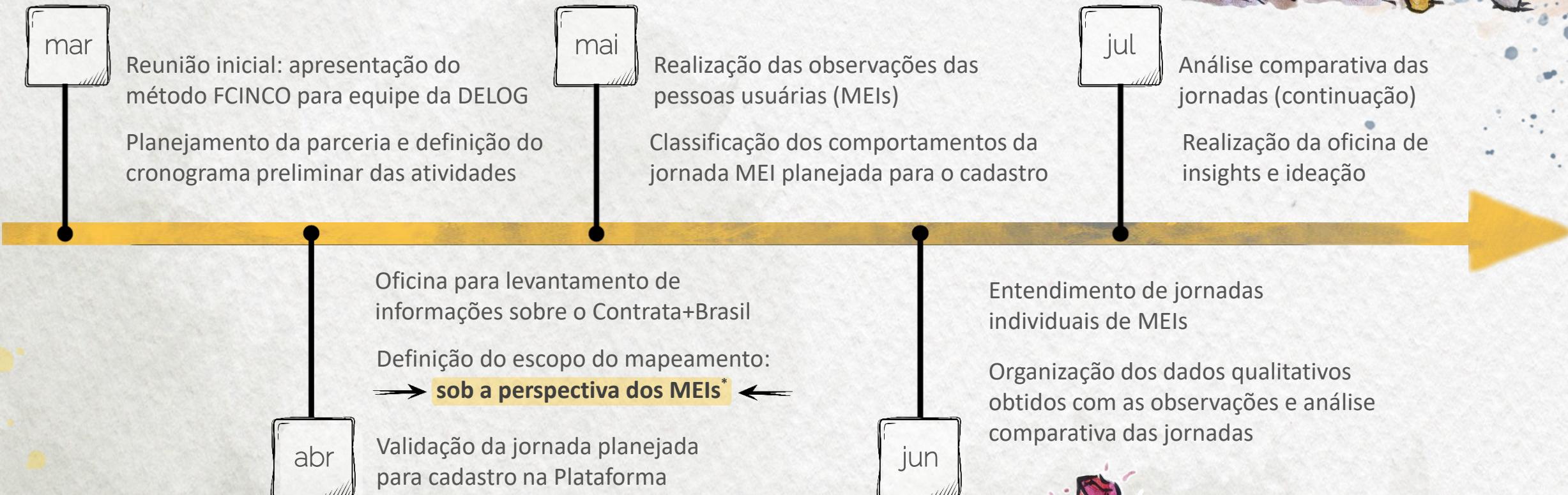
A parceria entre a Diretoria de Inovação (DINOV) e a Diretoria de Normas e Sistemas de Logística (DELOG) veio da ideia de juntar esforços para o aprimoramento de duas iniciativas em andamento na Secretaria de Gestão e Inovação do MGI.

De um lado, o Programa Contrata+Brasil, da DELOG, destinado a **conectar de forma simples e rápida**, compradores públicos governamentais e fornecedores locais em formato de comércio eletrônico.

De outro, o método FCINCO, da Coordenação-Geral de Inovação e Ciências Comportamentais (CINCO) da DINOV, que tem como objetivo **eliminar barreiras** de serviços públicos digitais, tornando a interação governo e pessoas usuárias mais **simples e acessível** resultando, em melhorias na qualidade dos serviços públicos. Deu match!



O que fizemos até aqui



Contrata+Brasil



O 1º [edital](#) foi para o credenciamento de MEIs!

O Contrata+Brasil é uma iniciativa para facilitar as contratações públicas e fortalecer as economias locais. Por meio de uma **plataforma online**, os órgãos públicos apresentam uma necessidade de serviço.

E com isso, os **microempreendedores individuais (MEI)** podem oferecer seus serviços diretamente ao governo, com menos burocracia ou editais extensos. E expandir suas oportunidades.

O funcionamento é fácil: o órgão público divulga uma necessidade de serviço, e os fornecedores cadastrados podem enviar suas propostas e preços. No final do prazo, o órgão escolhe a melhor proposta e fecha a contratação.

As lentes das Ciências Comportamentais

Ajudar a encontrar **soluções inovadoras** para desafios em políticas públicas utilizando as lentes das Ciências Comportamentais.

Com esse objetivo em mente, a CINCO busca compreender os problemas abordados pelas políticas públicas sob o ponto de vista dos envolvidos. E, então, informar seu desenho para que elas sejam mais aderentes às necessidades das pessoas usuárias e alcance melhores resultados.

Sempre considerando **os processos decisórios e os comportamentos**.



Metodologia CINCO

Foi desenvolvida pela CINCO para orientar a condução de projetos de intervenção comportamental, tendo como referência modelos utilizados em unidades de Ciências Comportamentais pelo mundo. A realização de cada uma das cinco etapas (e não necessariamente todas) resulta em análises que podem embasar decisões estratégicas. [Clique e saiba mais!](#)

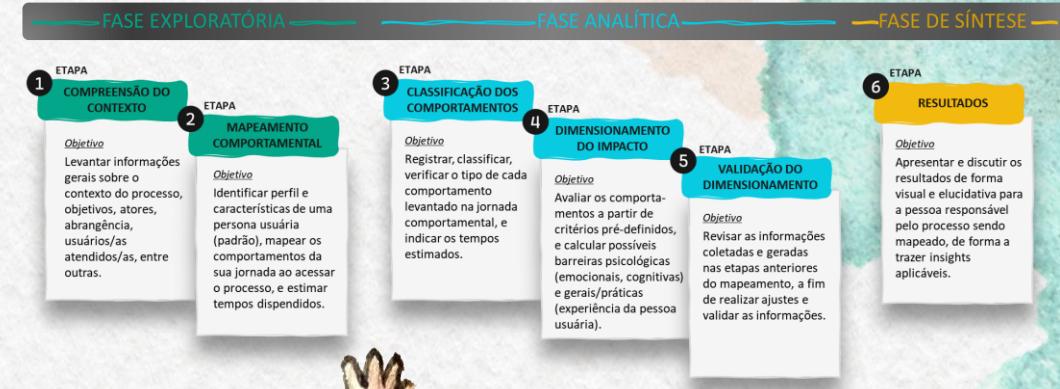


Solução Anti-Sludge

FCINCO é um método em aperfeiçoamento na CINCO/DINOV, com o objetivo de identificar e dimensionar barreiras comportamentais em processos públicos digitais, usando os conhecimentos das Ciências Comportamentais sobre a tomada de decisão das pessoas.

Conhecidas internacionalmente como **SLUDGES**, essas barreiras têm influência direta na eficácia e efetividade das políticas públicas, e podem causar desde frustração e desengajamento, até a exclusão de importante parcela da população brasileira, em especial, pessoas com baixa escolaridade ou pouca habilidade digital.

Não confunda com os **NUDGES**...



Estrutura do FCINCO atualmente

Nudges X^e Sludges



NUDGE

Mudanças na arquitetura de escolhas que ajudam as pessoas a atingirem seus objetivos



SLUDGE

Barreiras que tornam mais custoso e lento para as pessoas acessarem serviços



Em situações mais graves, os sludges **impedem** o acesso das pessoas usuárias, exigindo novas interações que tomam tempo e geram estresse.

Principalmente de pessoas mais vulnerabilizadas ou com baixo letramento digital.





Onde se escondem os **sludges?**

nas

Dificuldades

Instruções conflitantes ou desatualizadas

Linguagem complicada, com jargões técnicos, siglas, ou em outros idiomas

Navegação pouco intuitiva, que confunde e provoca escolhas erradas

nos

Excessos

Perguntas repetitivas

Etapas dispensáveis

Formulários digitais que precisam ser impressos (e depois escaneados)

Tempos de espera por resposta muito longos

com recursos

Sem inclusão

Sites e aplicativos incompatíveis com recursos assistivos

Procedimentos difíceis de serem feitos de forma autônoma

Textos com fontes muito pequenas e cores pouco contrastantes

que causam

Emoções negativas

Forma de interação que gera insegurança e ansiedade

Demandas por informações sensíveis (sem motivo)

Falta de transparência

Exigências desnecessárias

Mapeamento Anti-Sludge



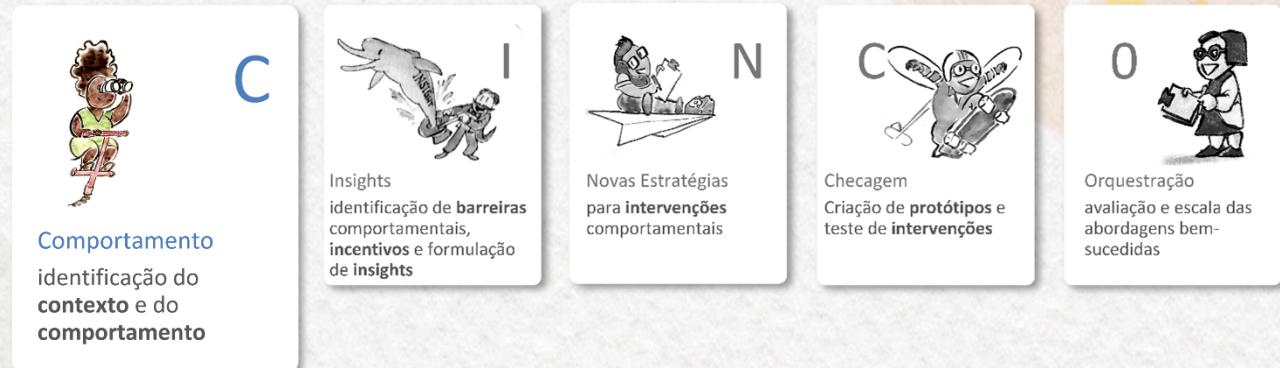
O mapeamento anti-sludge **FCINCO** é um método para a análise de **comportamentos** identificados ao longo da jornada da pessoa usuária em um processo.

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

Comportamento

No mapeamento anti-sludge FCINCO, **comportamento** é definido como qualquer ação da pessoa usuária que possa ser **mensurada e registrada** direta (por exemplo, por meio de observações) ou indiretamente (por gravações de tela, análise documental ou outra ferramenta de registro de dados).

É importante que tenha como consequência **uma mudança significativa na situação da pessoa dentro do processo digital.**



Identificar comportamentos que gerem **impactos** nos desafios governamentais

Planejado X Real



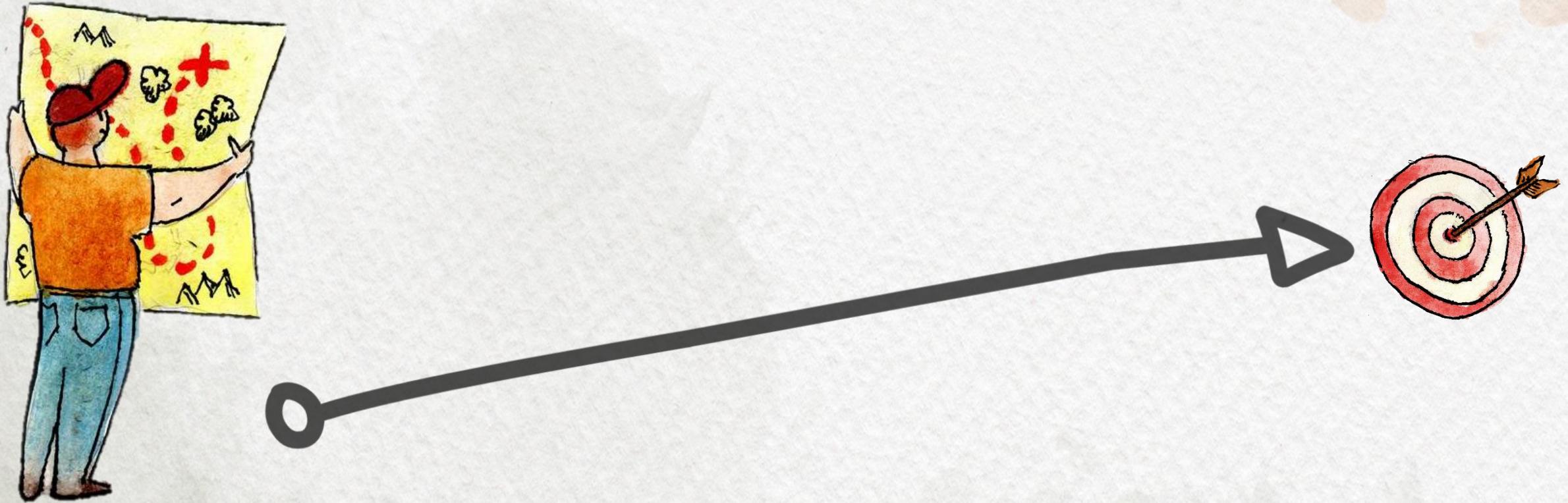
O caminho dos desejos ilustra bem a lacuna existente entre o comportamento planejado e o realizado!

Intenção X Ação

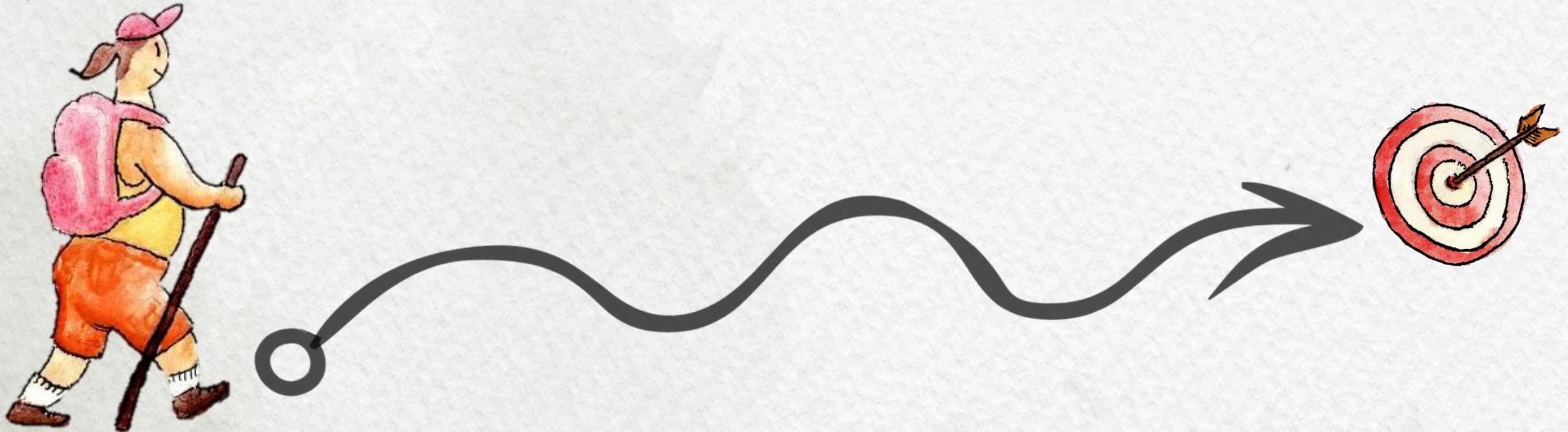


Entre o que queremos fazer e o que de fato fazemos, existe um caminho cheio de escolhas, distrações, desvios e barreiras.

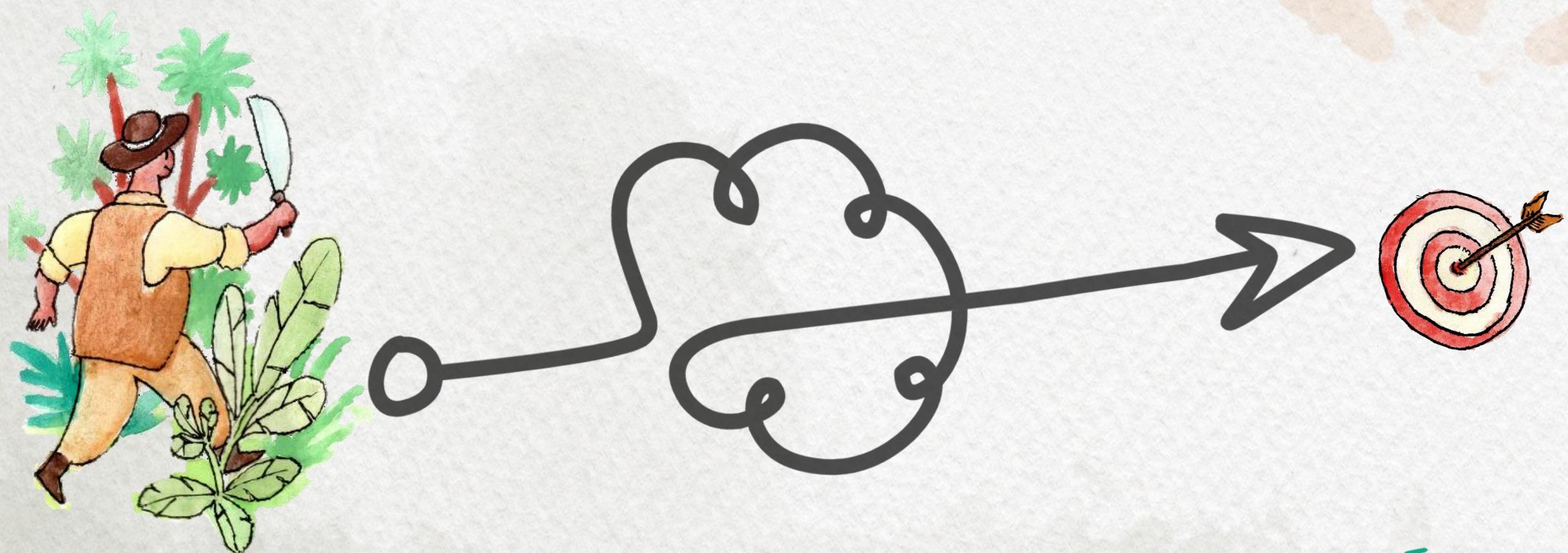
Expectativa



Realidade



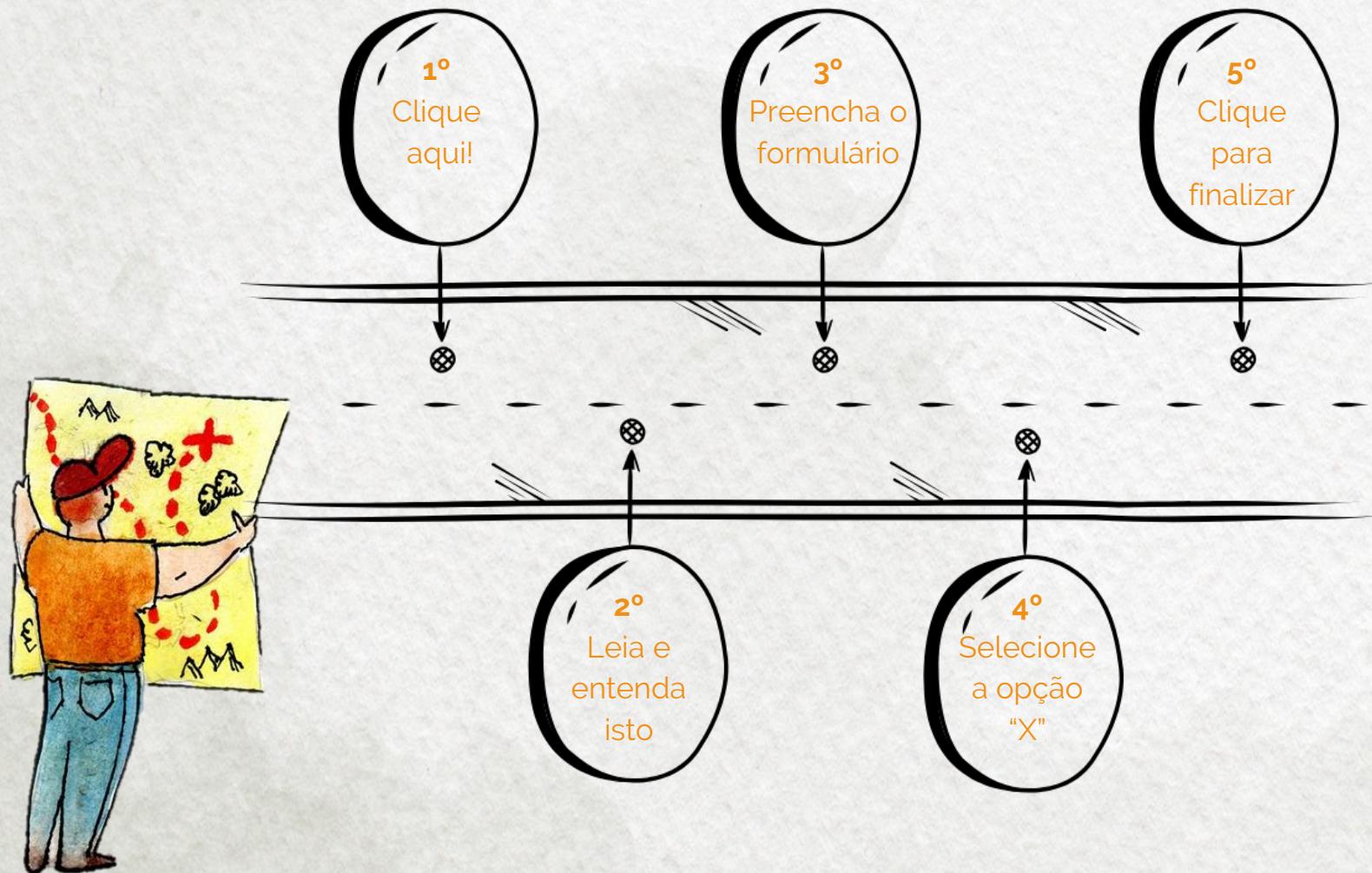
Realidade



Ou ainda...



Jornada Planejada



É o caminho, a trilha planejada para um processo. É o que se espera que seja feito pelas pessoas usuárias passo-a-passo.



A Jornada Planejada é a referência para o mapeamento dos sludges.



É identificada a partir de informações da equipe do serviço ou por meio de manuais e tutoriais.

Jornada Planejada

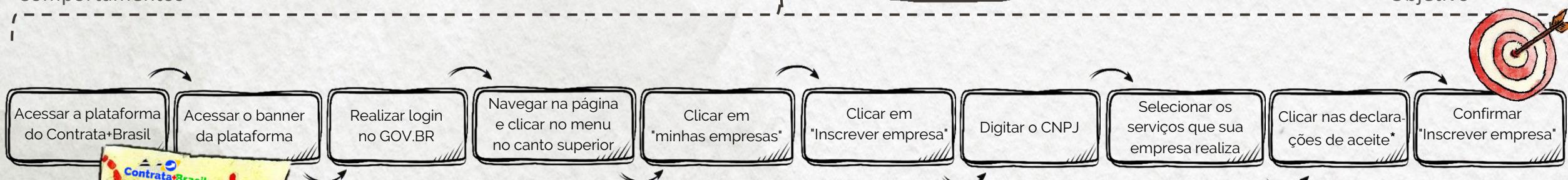


Duração estimada para a jornada: de 6min a 8min



Comportamentos

Objetivo



Tutorial do Fornecedor

*Aceites dos termos de uso e de receber informações via whatsapp

Fcinco

Jornada Planejada x Jornada Real



Foi possível dar visibilidade para múltiplas jornadas existentes considerando as diferenças entre o que foi **planejado** e o **real**, tendo como referência a observação de **pessoas usuárias reais**.



Observação de MEIS

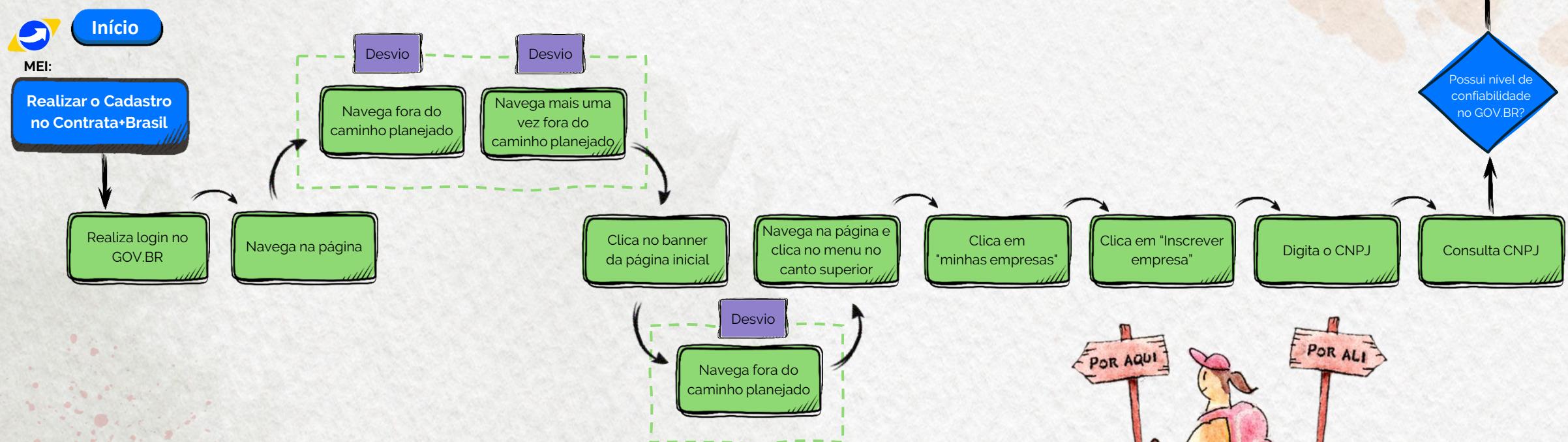
As jornadas individuais foram feitas ou pelo computador ou pelo celular

1 homem + 3 mulheres
idades > 38 anos



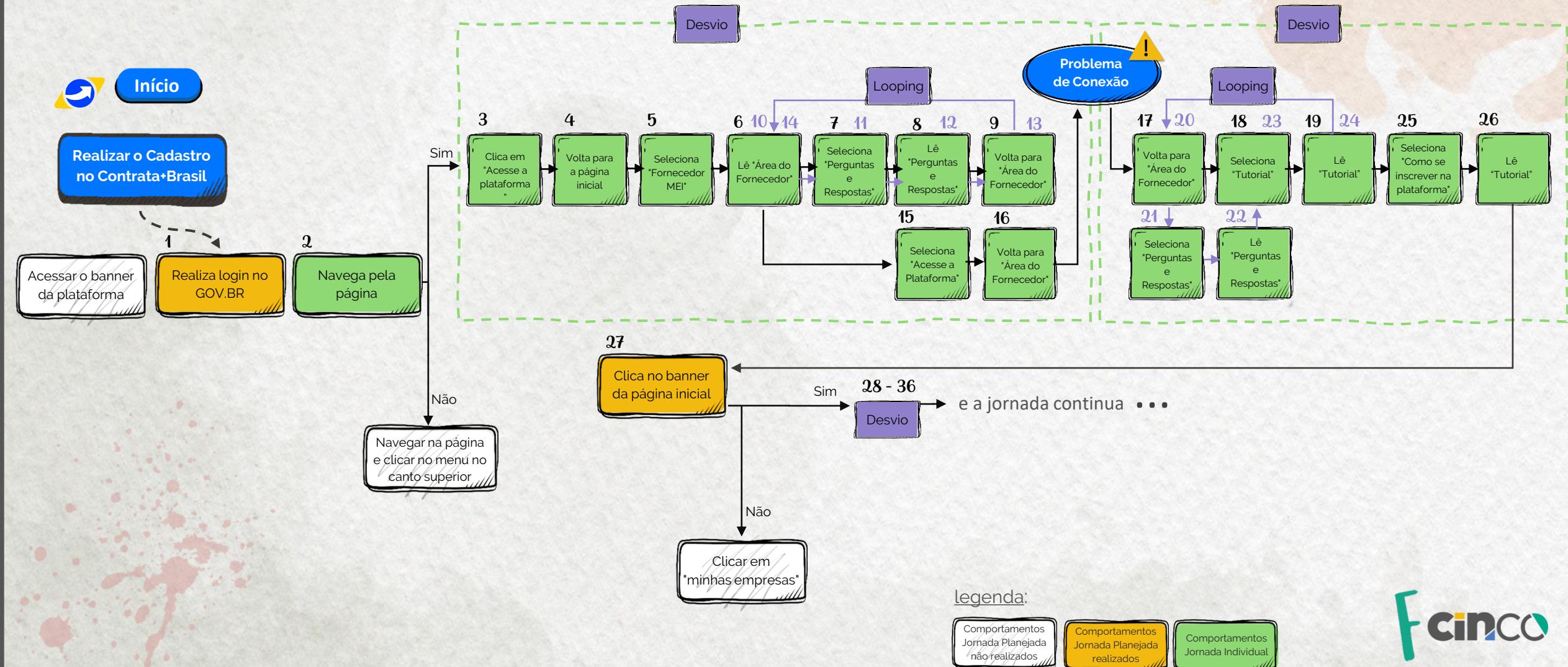
Jornada Real Individual

(exemplo de uma das pessoas observadas)



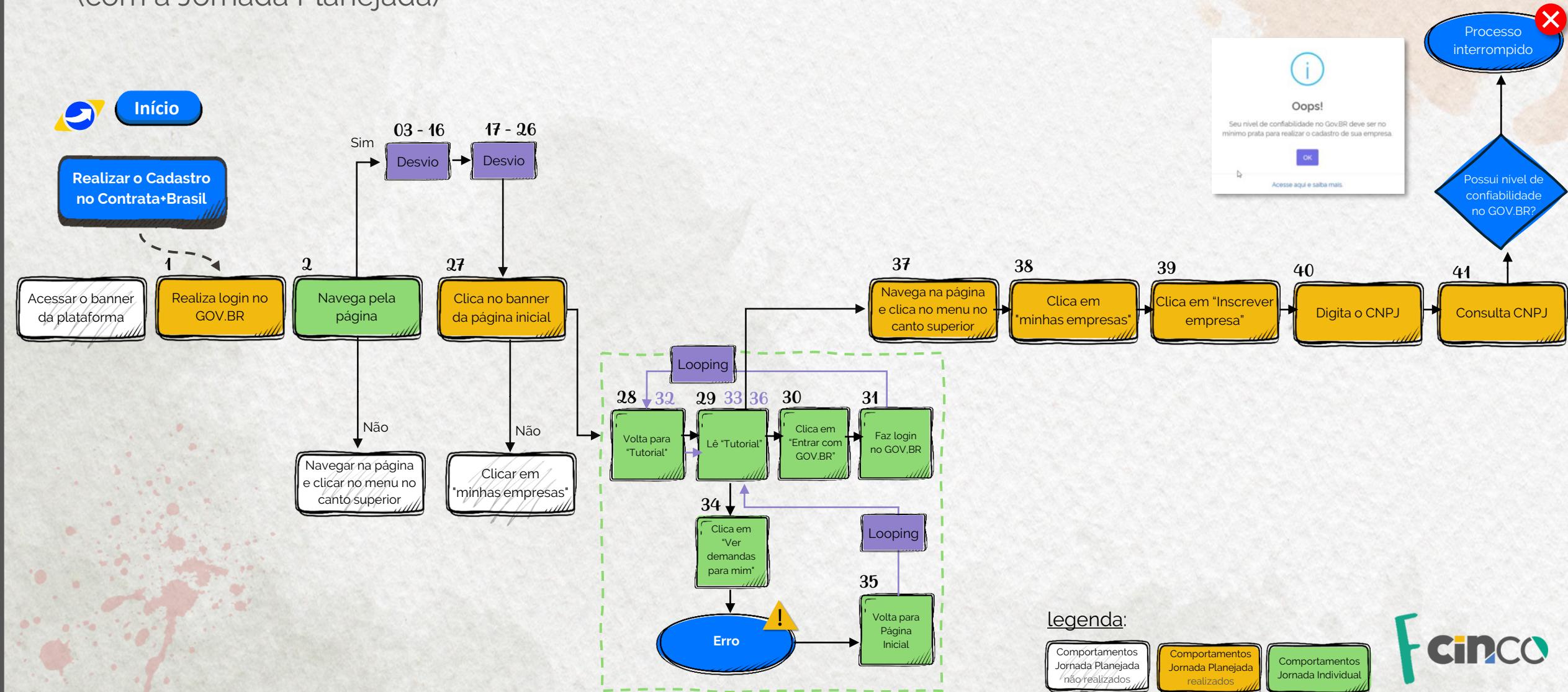
Jornada Individual

(com a Jornada Planejada)



Jornada Individual

(com a Jornada Planejada)



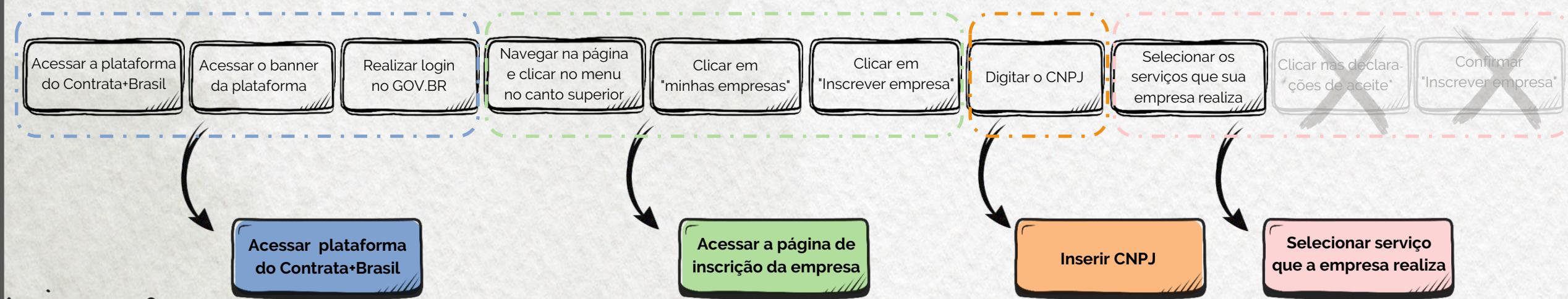
Mapeamento dos sludges

Os comportamentos foram analisados
tendo como referências a Jornada
Planejada e as Jornadas **Reais** Individuais
observadas pela equipe da CINCO



Mapeamento dos comportamentos

Os comportamentos da
jornada planejada foram condensados
em 4 grupos para serem analisados



Mapeamento dos comportamentos

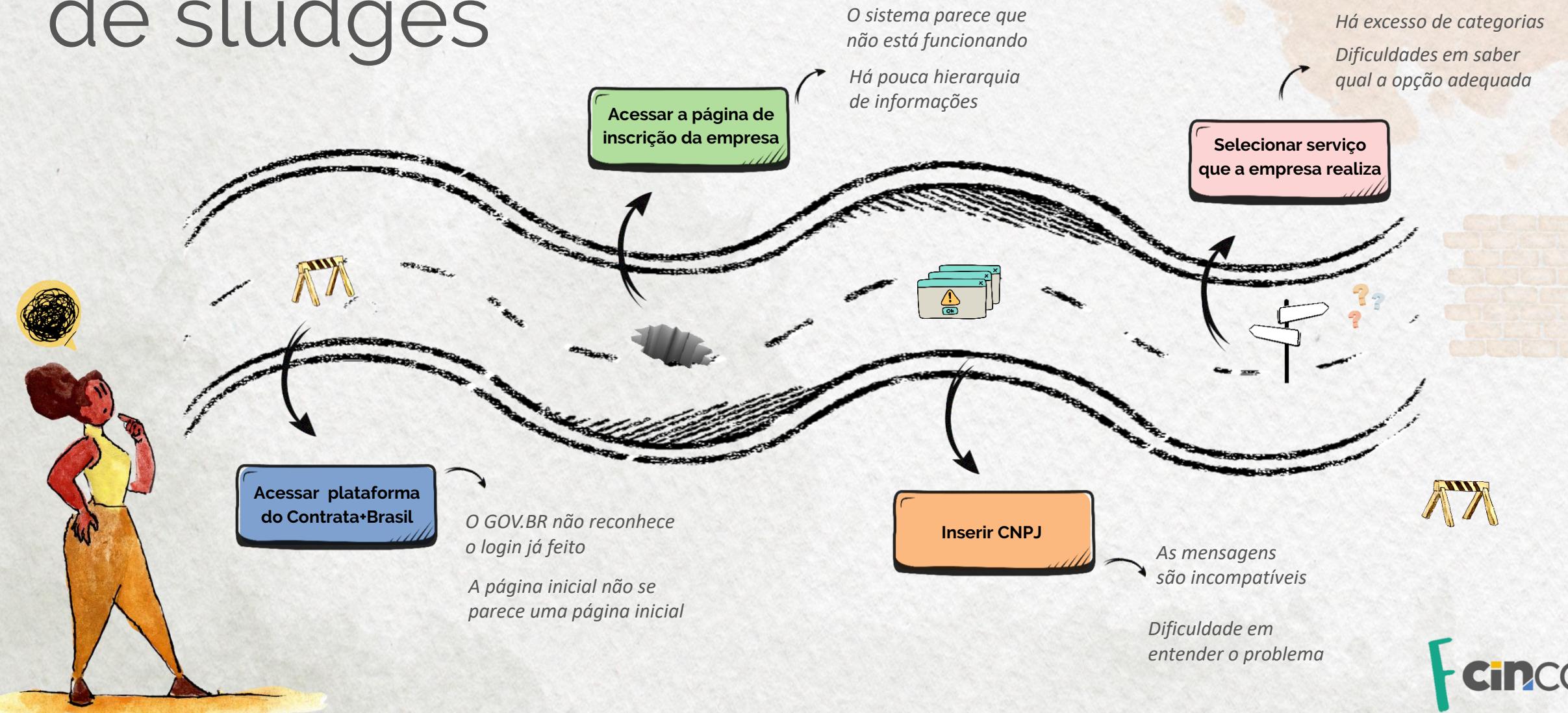


Alguns comportamentos não foram realizados por nenhuma das pessoas observadas e, por isso, **não foram analisados**



Uma instabilidade técnica no sistema durante as últimas observações impediu a conclusão da jornada completa de cadastro. Ainda assim, foi possível obter diversas evidências!

Mapa de sludges



Sludges

As pessoas usuárias demonstram **dúvida** após fazer o login na conta GOV.BR, quando ele é feito *antes* de se acessar a Plataforma. Não há mudança no *status*, mesmo que se esteja logado (permanece o botão 'Entrar com o gov.br').

Os usuários apresentam **dificuldade** em compreender a página inicial da Plataforma do Contrata+Brasil, que não utiliza um modelo mental usual para páginas semelhantes.

Acessar plataforma do Contrata+Brasil



"Antes de eu acessar [fez o login no gov.br], porque que ele saiu, apareceu entrar com gov.br novamente aqui, se eu já estou nele. Então vou tentar dar um voltar aqui para ver. Olha, entrou aqui, né?"

"Para mim, eu já tinha entrado!"

"Eita, que que eu fiz?"; "liii, deu erro."

"Já estou vendo aqui alguns cadastros em oportunidade de serviço, mas acredito que não é aqui. Então eu vou voltar."

"Então eu tenho que fazer um cadastro. Só que eu não estou conseguindo acessar *onde* eu faço esse cadastro."

"Poderia ter algo aqui no começo, falando 'cadastre-se'. Ficaria mais intuitivo."



The collage includes several screenshots of the Contrata+Brasil website:

- A top-level navigation bar with a 'Entrar com o gov.br' button highlighted.
- A service search page where the 'Entrar com o gov.br' button is circled in red.
- A 'Plataforma de Oportunidades de Negócios' page showing various service requests, with the 'Entrar com o gov.br' button circled in red.
- A modal window titled 'Erro durante o processamento do login.' with the URL 'servicos.acesso.gov.br diz' and an 'OK' button.
- A detailed view of a service request for 'Pintor' (Painter) from 'PREFEITURA MUNICIPAL DE J-PARANÁ - RO'.
- A detailed view of a service request for 'Eletricista' (Electrician) from 'INSTNDO DE EDUC CIENC E TEC DO TOCANTINS'.

Sludges

Os usuários têm **dificuldade** para navegar e encontrar informações relevantes na página inicial.

Os usuários **não reconhecem** o ícone do menu, e ele está espacialmente separado das informações principais da página. Há diferença na interface pelo celular.

Ao clicar no ícone de página inicial (home), os usuários ficam com a impressão de que **o sistema não está funcionando** (mesma página).



“

“Eu acho que deveria ter um link aqui para eu me cadastrar. Porque aqui eu só vou. Só vou me cadastrar se eu entrar aqui como pintor ou como pedreiro, por exemplo” [tipos de serviços diferentes do prestado pelo MEI].

“Mas onde que eu encontro para me cadastrar?”

“Minhas empresas ou minhas propostas?”

“Agora que ele vai me dar 'Inscrever empresa'. É, não tem nada intuitivo aqui, tudo muito escondido”.

“Aí sim, eu abro a página aqui, me cadastro, mas relacionado àquele serviço ali que eu não presto, entende?”

”

Acessar a página de inscrição da empresa

The image displays four screenshots of the Contrata-Brasil website, each with a red circle highlighting a specific element that users find confusing:

- Top Left:** The homepage features a large 'Contrata-Brasil' logo and a 'Home' icon. A red circle highlights the 'Home' icon.
- Top Right:** The 'Oportunidades' (Opportunities) page shows a list of service demands. A red circle highlights the 'Home' icon.
- Bottom Left:** The 'Meus Empresas' (My Businesses) page shows a list of companies. A red circle highlights the 'Home' icon.
- Bottom Right:** The 'Fazer Proposta' (Make a Proposal) page has a prominent blue button labeled 'Clique aqui e cadastre sua empresa' (Click here and register your company). A red circle highlights this button.

Sludges

Inserir CNPJ

A pessoas não compreendem as mensagens de erro.

Algumas vezes, a mensagem parece incompatível com a realidade do MEI.

As pessoas têm dificuldade de entender o que fazer após receberem as mensagens. Houve situação de mensagens de erro diferentes para um mesmo indivíduo.

Os MEIs devem inserir dados da empresa que poderiam ser pré-preenchidos, evitando-se solicitações desnecessárias.

“Eu não consigo ir para a frente!”

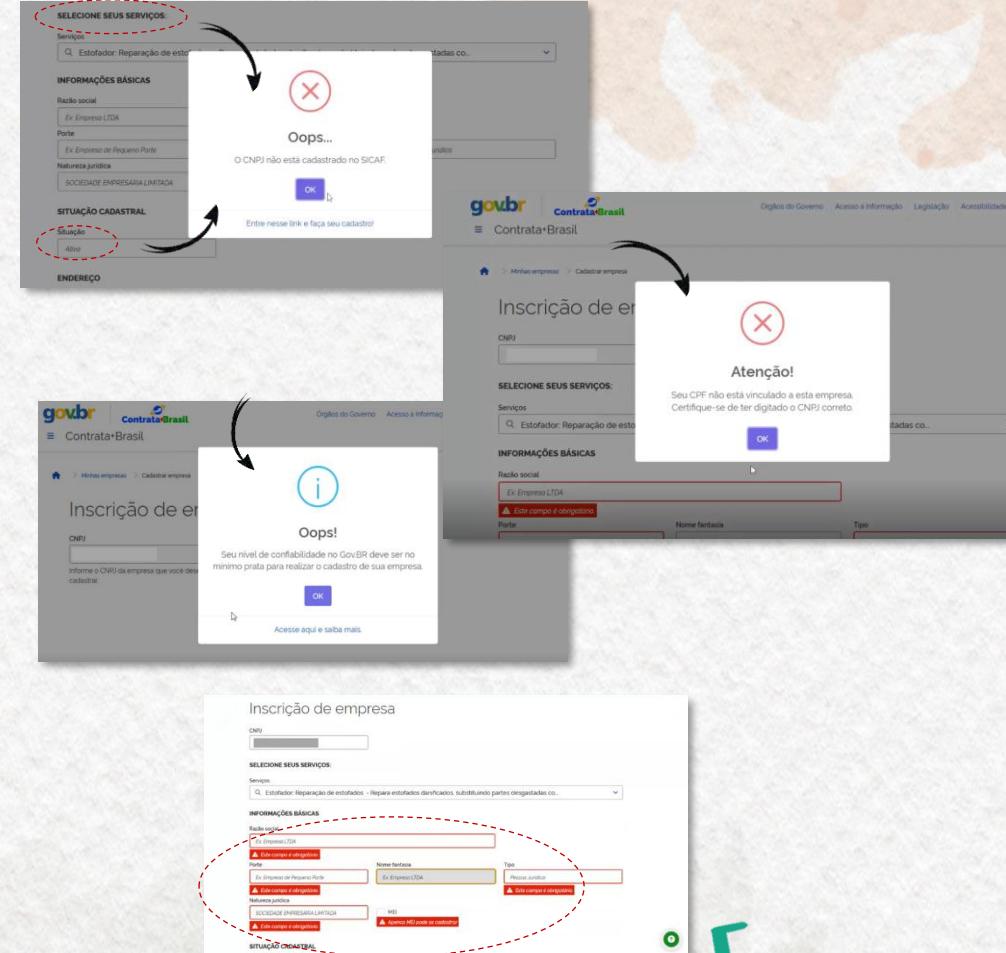
“Não vai para a frente, daqui para a frente não vai, daqui para a frente não vai. Eu não consigo nem digitar, ó!”

“É, o sistema tem algumas falhas, eu acho. Conseguir achar o cadastro, mas tem dificuldade. Primeiro na relação do CNPJ com o CPF. Dá que não dá certo, né?”

“Iiii, deu erro novamente!”

“Ai, eu acho que com essa empresa eu não tenho cadastro”.

“Não entendi”.



Sludges

A pessoa usuária demonstra **dúvida** devido ao grande número de categorias de serviço disponíveis para escolher a mais adequada no formulário de cadastro.



Apenas uma das pessoas usuárias observadas realizou o comportamento “Selecionar serviço que a empresa realiza”.

Selecionar serviço que a empresa realiza

“

“Eu vou cadastrar a minha empresa aí sim, mas isso aqui devia estar no início, para a pessoa se cadastrar pra acessar o sistema e aí sim, tá disponibilizado na cidade que a gente pode escolher, o serviço, né? Então aqui você escolhe o serviço.”

“Vou botar aqui estofador. Quantos? Reparação de estofados, corte, costura e materiais, criação de estofados, manutenção preventiva... Pode ser aqui, reparador.”

”

gov.br | Contrata-Brasil

Contrata-Brasil

Inscrição de empresa

CNPJ
00.000.000/0000-00

SELECIONE SEUS SERVIÇOS:

Serviços
Selecione seus serviços

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Razão social
Ex: Empresa LTDA.

Porte
Ex: Empresa de

Nome fantasia
Natureza Jurídica
Tipo

Inscrição de empresa

CNPJ
10.000.000/0000-00

SELECIONE SEUS SERVIÇOS:

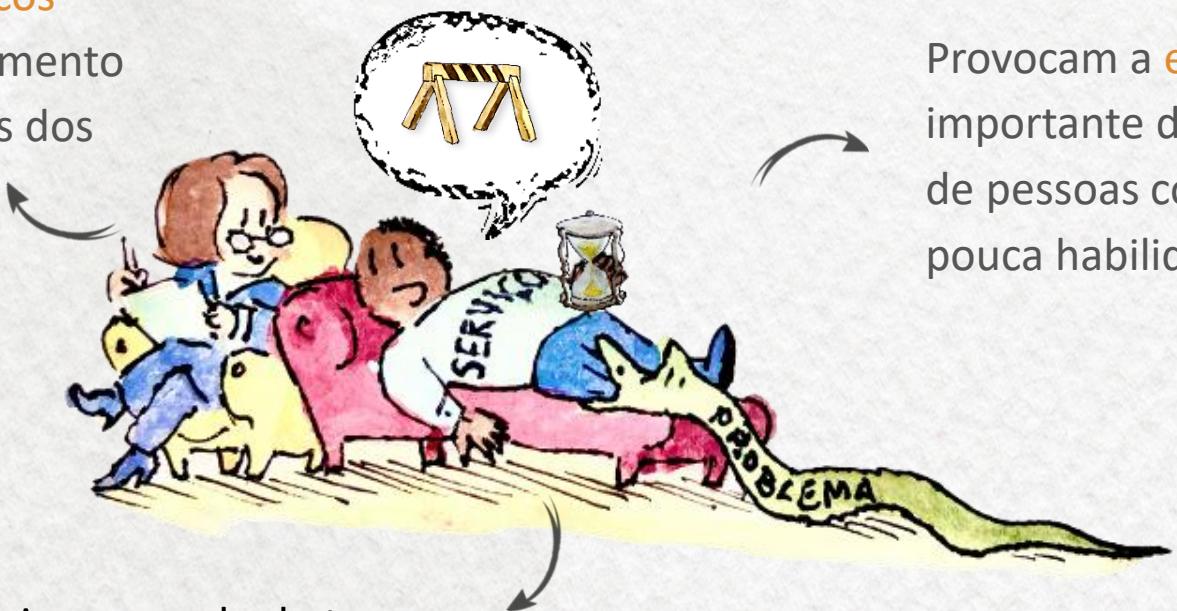
Serviços
Estofador: Reparação de estofados - Repara estofados danificados, substituindo partes desgastadas com espumas e tecidos.
 Estofador: Reparação de estofados - Repara estofados danificados, substituindo partes desgastadas com espumas e tecidos.
 Estofador: Corte e costura de materiais - Mede, corta e costura tecidos e couros para criar peças personalizadas ou substituir partes danificadas.
 Estofador: Restauração de estofados - Restaura estofados antigos, mantendo ou adaptando o design original.
 Estofador: Criação de estofados personalizados - Cria estofados personalizados para móveis, veículos e outras superfícies, conforme as preferências do cliente.
 Estofador: Manutenção preventiva - Realiza manutenções periódicas para preservar a aparência e durabilidade dos estofados.

Qual o impacto gerado pelos sludges ?

Os sludges trazem **danos psicológicos** que geram insatisfação, desengajamento e insegurança nas pessoas usuárias dos serviços públicos.

Provocam a **exclusão** de parte importante da sociedade, especialmente de pessoas com baixa escolaridade ou pouca habilidade digital.

São responsáveis por perda de tempo e dinheiro, **comprometem a efetividade** das políticas públicas e **minam a confiança** da população nas instituições públicas.





Qual o impacto gerado pelos sludges mapeados?

O usuário pode considerar que o seu login não foi bem-sucedido e repetir o processo diversas vezes

A dificuldade em encontrar a página de cadastro aumenta a possibilidade de abandono

Há chance de se adotar uma estratégia de tentativa e erro até o objetivo desejado

O excesso de opções gera risco de classificação inadequada do tipo de serviço prestado pelo MEI

Em algumas situações, há impossibilidade de continuação da jornada de cadastro

Sobrecarga cognitiva e/ou emocional

Sensação que o Programa não é voltado para ele/ela

Desengajamento

Percepção ou avaliação negativa do programa

Irritação

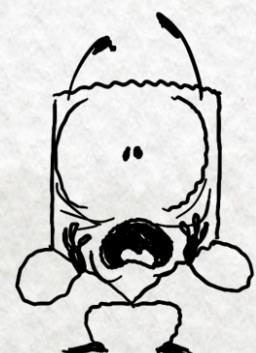
Frustração

Perda de dinheiro

Perda de tempo

Falta de confiança no programa ou no governo

Desistência (ou exclusão)





Oficina de Insights e Ideação



Os principais achados foram discutidos em uma oficina, um **trabalho coletivo** das equipes da CINCO/DINOV e da DELOG feito a partir da compreensão das jornadas, observações de usuários MEIs e identificação de barreiras comportamentais

Como foi a oficina



A atividade toda teve 3 horas de duração, e utilizou um board do MIRO para facilitar as atividades em grupo



1

ABERTURA

Apresentação sobre a parceria, Ciências Comportamentais aplicadas a políticas públicas e o processo de tomada de decisão

Apresentação da aplicação do método F5 no Contrata+Brasil

Apresentação sobre as atividades "mão-na-massa", geração de insights e ideias em grupo



2

1ª ATIVIDADE EM GRUPO

Divisão dos participantes em dois grupos

Geração de insights para os comportamentos identificados com base nas falas observadas de MEIs e telas das jornadas individuais

Registro individual: “Que conclusões você teve observando as falas?”

Apresentação, em plenária, do quadro com os insights gerados

Acessar plataforma
do Contrata+Brasil

Acessar a página de
inscrição da empresa

Inserir CNPJ

Selecionar serviço
que a empresa
realiza

3

2ª ATIVIDADE EM GRUPO

Divisão dos participantes em dois grupos

Geração de ideias para os comportamentos a partir das perguntas orientadoras (referência: *The East Framework*)



Registro individual: “Criando condições para o comportamento-alvo acontecer”

Priorização das ideias e apresentação do resultados em plenária

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais fácil de ser realizado?

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como fazer a ação ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?



Apresentações Iniciais

Ciências Comportamentais: Políticas públicas e tomada de decisão



Mapeamento F5: O que fizemos e 1^{os} resultados



Dinâmica da Oficina: O que faremos juntos



1^a atividade em grupo: Geração de Insights



TEMPO PARA A ATIVIDADE:
20 MINUTOS

COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS

Acessar plataforma do Contrata+Brasil

Acessar a página de inscrição da empresa

Inserir CNPJ

Selecionar serviço que a empresa realiza

CARTAS DE AJUDA

PERGUNTAS DE APOIO

O que pode estar ajudando a continuar o comportamento indesejado?

Qual a motivação das pessoas para agir?

O que as pessoas "ganham" não fazendo o comportamento desejado?

O que as pessoas "ganham" (psicológicas, emocionais, funcionais) mantendo o comportamento indesejado?

O que as pessoas não querem fazer? Por quê?

Qual a motivação das pessoas para NÃO agir?

Quais as consequências de não fazer (ou de fazer)?

Quais as necessidades das pessoas?

GERAÇÃO DE INSIGHTS

QUADRO DE INSIGHTS COMPORTAMENTAIS

Comportamento

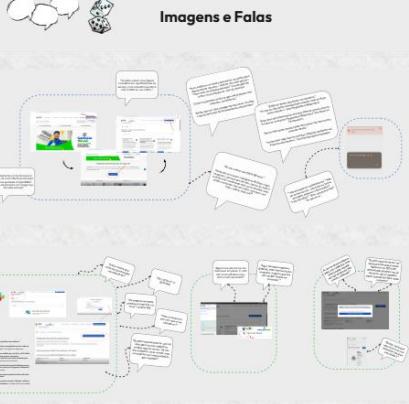
Acessar plataforma do Contrata+Brasil

Acessar a página de inscrição da empresa

Inserir CNPJ

Selecionar serviço que a empresa realiza

Imagens e Falas



Insights



Insights

Nesta fase, há o aprofundamento da compreensão do problema comportamental. É feita uma investigação sobre informações disponíveis que podem contribuir para se entender melhor as causas e as consequências do comportamento desejado (alvo).

No mapeamento anti-sludge FCINCO, o foco são as **barreiras para a adoção do comportamento desejado**, com a geração de insights que servirão de base para a formulação de propostas de intervenção comportamental.



No FCINCO: identificar barreiras e gerar insights a partir dos dados coletados nas observações das jornadas individuais de MEIs no cadastro

Geração de Insights

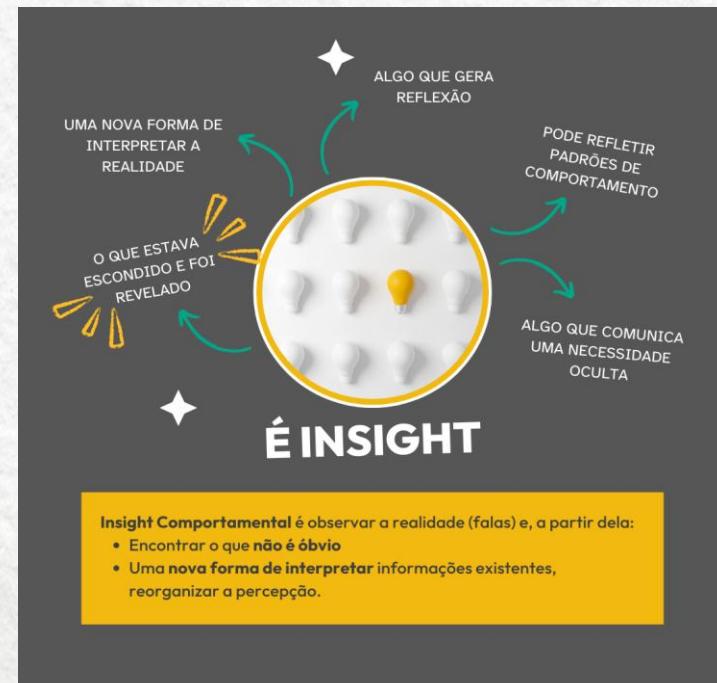
Após as apresentações do mapeamento de sludges e das informações obtidas com as observações de MEIs, foi feita a atividade colaborativa de geração de insights

Insight Comportamental

é algo **OCULTO** que se **TORNA EVIDENTE** a partir de uma
NOVA PERCEPÇÃO do que é observado

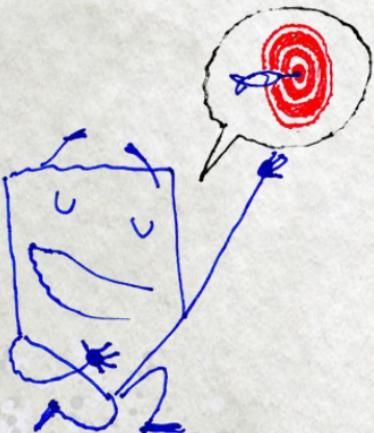


X



Geração de Insights

Acessar plataforma do Contrata+Brasil



Após revisar as falas obtidas com as observações de MEIs, os participantes geraram insights para cada comportamento

Há dois ícones que se confundem: o do menu e de home	Já que o cadastramento é a primeira coisa que o usuário faz, deveria ficar bem evidente na página inicial (no portal)	Usuários não querem clicar no tutorial, mas é a primeira coisa que aparece	Ao entrar com sua conta Gov.br, o usuário entende que está logado na plataforma Contrata+Brasil	Para o usuário, não faz diferença entrar em um site ou plataforma.	como portal e plataforma são independentes, o login no portal não serve pra nada - mas não conseguimos tirar o entrar dali	O usuário não consegue fazer uma diferenciação visual na página sem login e na plataforma pós login
Os usuários demonstraram interesse em conhecer a Plataforma	Opção para "fazer cadastro na plataforma Contrata+Brasil" é de difícil localização pelo usuário.	O usuário expressou incômodo por já ter feito login no GOV.BR e continuar aparecendo para "entrar com o gov.br" novamente.	Conceitos não ficam claros nessa etapa para o usuário, precisamos simplificá-los ao máximo	Quem não tem cadastro ainda, não gosta de começar para navegação pelas oportunidades	Poderíamos avaliar a possibilidade de, ao logar na página do portal, já direcionar para a plataforma logado	Possibilitar o acesso do usuário na Plataforma, com login apenas uma vez
Usuário não entende as oportunidades como uma página inicial de sistema	A plataforma precisa apresentar um fluxo mais claro e explícito das etapas	Na página inicial, não fica claro onde fazer o cadastro, que é a primeira coisa que o usuário faz	O usuário acha que está logado no gov.br, mas quando o botão para fazer login continua aparecendo, passa a impressão de que há algum erro	Usuário gostaria de poder compartilhar oportunidades com outras pessoas.	Dificuldades no entendimento do caminho correto para entrar no ambiente logado da plataforma.	Ao que parece, os testes foram feitos com usuários que utilizam uma tela de desktop. O micro/pequeno empreendedor teria mais dificuldade pois utiliza o celular e não tem muita flexibilidade para mudar de tela
Possibilitar compartilhar oportunidades em outras plataformas como Whatsapp.	Menu principal da plataforma difícil de ser identificado pelos usuários.	O acesso ao GOV.BR poderia ser explicitado como a primeira tarefa a ser realizada como forma de acesso à plataforma	Falta sinalização - não há call-to-action ou trilha visual após o login.	Parece que houve um interesse dos usuários em conhecer a plataforma	Ter botões de voltar para página anterior ou página inicial	

Geração de Insights

Acessar a página de inscrição da empresa

Dificuldades na identificação do local onde cadastrar a empresa.

os itens apenas no menu hamburguer atrapalham a intuição

Os usuários indicam que a entrada na plataforma pelo Gov Br deveria ser reconhecida automaticamente após o login.

As mensagens de erro não são claras. Geram confusão no usuário.

A interface e os erros podem ter gerado uma confusão sobre a tarefa a ser realizada. Cadastro da empresa ou Login no GOV.BR?

Menu das barrinhas é muito discreto.

As mensagens de erro parecem não corresponder ao que de fato aconteceu, o que pode causar mais confusão para o usuário

"minhas empresas" não é um termo intuitivo

Poderia haver um guia explicativo online ao acessar a página da plataforma indicando para que serve cada botão.

Não está claro na plataforma o local que permite fazer o cadastro da empresa

as pessoas estão com dificuldades de encontrar onde se cadastrar

Criar botões rápidos de acesso aos serviços mais utilizados, pode ser uma boa opção para ajudar

Não é intuitivo, vários cliques para achar onde se cadastrou

acesso via celular fica pior ainda porque não aparece o texto completo, apenas o +

usuário acessa a página de oportunidades, mas ainda não é claro onde ele deve se cadastrar, que é a primeira coisa que ele tem de fazer para aproveitar a oportunidade

A página parece ter sido pensada apenas para quem já está cadastrado

o site praticamente permanece o mesmo após o usuário logar-se. Sensação de não ter acessado.

Geração de Insights

Inserir CNPJ

As mensagens de erro destacam o problema mas não destacam a ação para solucionar.

Não está claro para o usuário a necessidade de preenchimento de campos obrigatórios.

As mensagens de erro parecem não corresponder ao que anoteceu de fato.

maior parte dos erros são um bug que já foi corrigido

puixar o número do cnpj diretamente pelo cpf tornaria mais intuitivo, mas nao temos API desenvolvida assim

Integração com outros sistemas para puxar as finformações, uma vez que já entrou com o login gov.br

Não vi se tem instrução de como preencher o CNPJ (Só numeros ou ponto e barra)

Os erros parecem ter causado alguma confusão nos usuários sobre a tarefa a ser executada.

usuários se sentem frustrados por não conseguirem se cadastrar

Os MEIs não sabem se podem se cadastrar ou não no Contrata+

Foi criada funcionalidade que integra o preenchimento dos dados no Sicaf dentro da Plataforma do C+B

usuários andam um longo caminho, com muitos obstáculos, chegam até aqui e ainda não conseguem se cadastrar. Ficam chateados

Dificuldade em compreender como se dá o ccadastro de fornecedor. Sicaf é desconhecido para os MEIs

Nem todo MEI sabe o que é Sicaf

Nem todo MEI já prestou serviços para o governo

Geração de Insights

Selecionar serviço que a empresa realiza

Havia mais de uma categoria que parecia estar relacionada ao serviço do usuário, ficando confuso para o usuário.

Não estão claras para o usuário as etapas do processo pois o registro da empresa ocorre apenas uma vez.

Poderíamos avaliar a possibilidade de, ao logar na página do portal, já direcionar para a plataforma logado

usar as categorias do CATSER sem fazer um de para tornam confusa a experiência

deixar mais claro que o usuário pode selecionar diversos serviços

Apesar de muitas categorias técnicas das empresas, muitos ainda não se vê representado e gera uma frustração sem conseguir cadastrar seu negócio.

Não está claro se o usuário pode incluir mais de um serviço que ele presta.

São muitas opções, o que deixa a pessoa confusa

usuário não percebeu que pode escolher mais de uma opção

Tantas opções mais atrapalham do que ajudam. Se aparecer uma proposta de "estofador", todos receberiam a notificação e, lendo a proposta, saberiam se podem executar a tarefa. O agente de contratação também pode ficar confuso para escolher

Quem não está na primeira fase do Contrata+ pode não saber disso! E pode só descobrir no final do preenchimento

O usuário não tem a perspectiva do processo (caminho) que percorrerá. Fica ansioso por ter que fazer login e não entender que o cadastro inicial é importante.

Poderia ser uma solução deixar o serviço de "estofador" de modo geral? Sem descrição? No momento de aderir a proposta existe o detalhamento, fotos, etc

Nessa tarefa, a plataforma poderia mostrar no topo da lista os tipos de serviço que correspondem ou têm relação aos serviços prestados pelas empresas de acordo com seu cadastro.

Simplificar a seleção de serviços. Não deveria ser uma barreira este procedimento.

2^a atividade em grupo: Geração de Ideias



TEMPO PARA A ATIVIDADE:
20 MINUTOS

EXEMPLO - Projeto App SUS

Citação
"Só um minuto. Para agendar a consulta do meu irmão também, preciso desinstalar o aplicativo e instalar de novo."

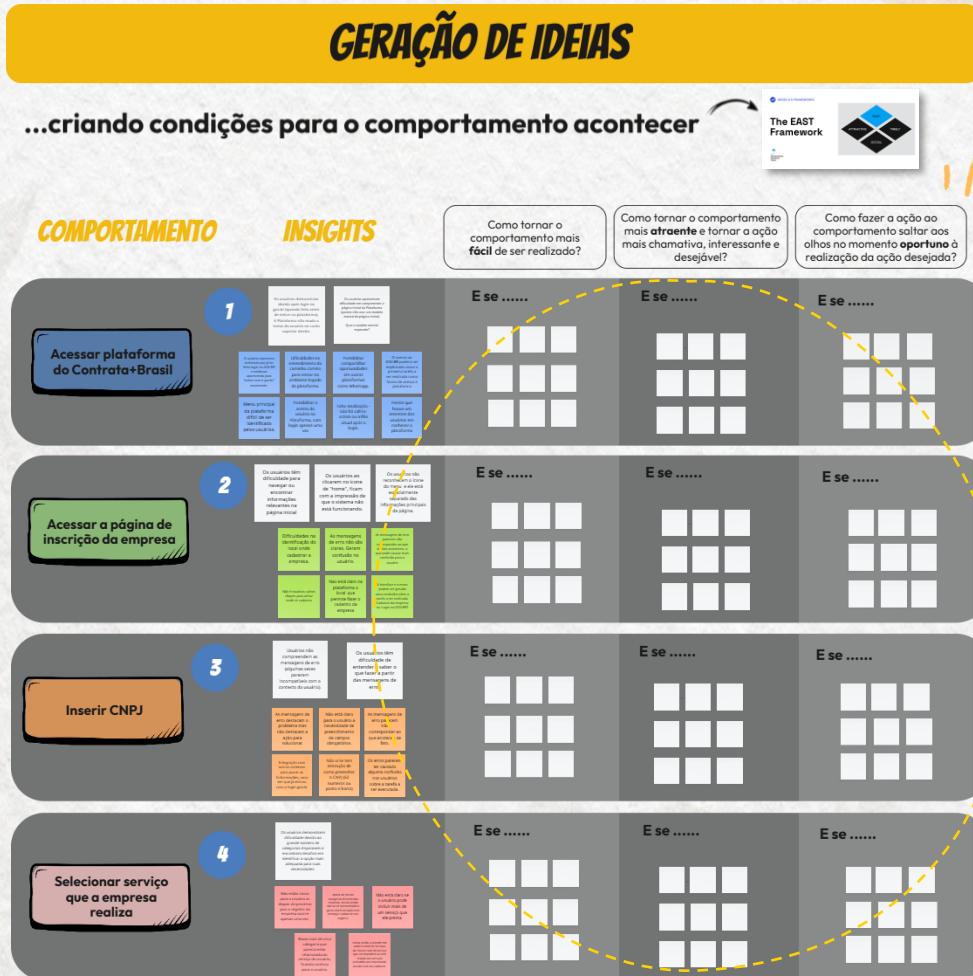
↓

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.



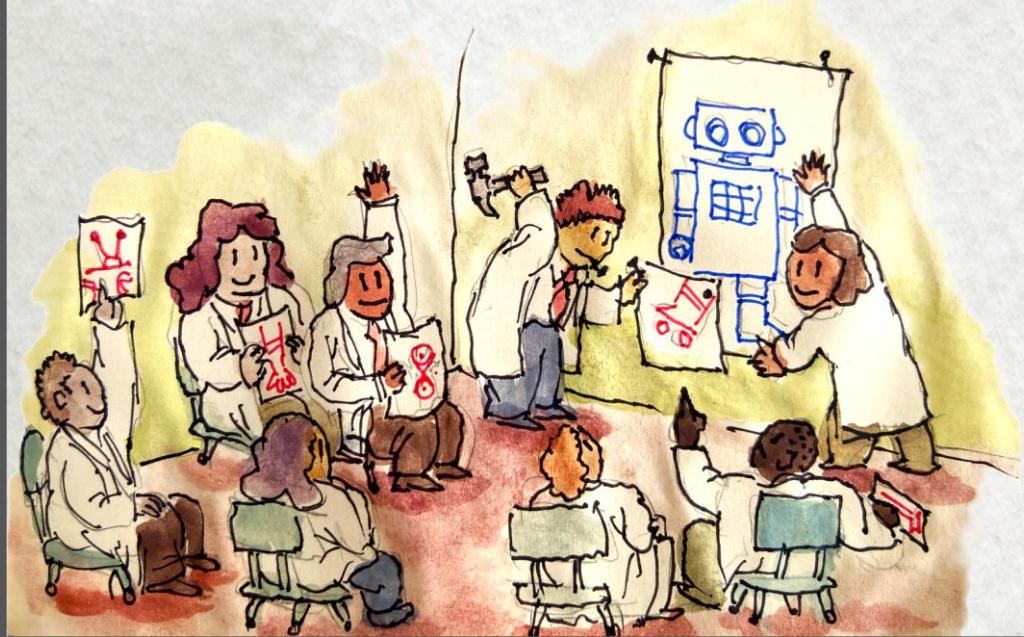
Novas Estratégias

É o momento de fazer a proposição de novas maneiras de intervir no problema identificado.

Há intervenções que podem ser testadas? O que já foi feito em outros contextos que funcionou? O que não funcionou? Por quê?



No FCINCO: após identificar alguns insights, teve início a geração de **ideias** para promover a mudança comportamental desejada na realização do cadastro no Contrata+Brasil



Geração de Ideias



Os participantes foram desafiados a desenvolver **intervenções** comportamentais voltadas a reduzir as barreiras identificadas para cada comportamento

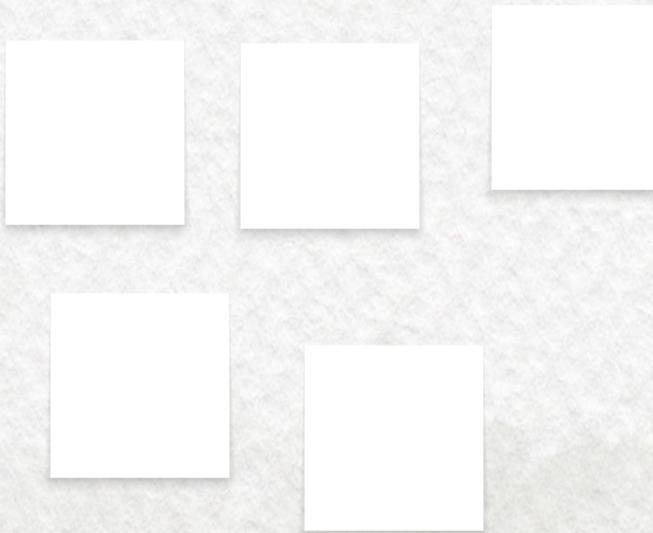
Como tornar o comportamento mais **fácil** de ser realizado?

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como fazer a ação ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?



E se



Geração de Ideias

Acessar plataforma do Contrata+Brasil



E se

Como tornar o comportamento mais fácil de ser realizado?

Ao acessar a plataforma tivesse um passo a passo da tarefas a serem realizadas até a conclusão do cadastro

O que é mais importante para a pessoa viesse primeiro. Mudar a primeira visão de imagem ilustrativa para informações úteis

Tirássemos os banners iniciais com foto e fôssemos direto ao que importa

O acesso a plataforma se desse por apenas um login

Não aparecer o login do gov.br no site inicial, mas sim apenas quando se acessa a plataforma

Usarmos uma chamada para a ação na página inicial "se você não é cadastrado, clique aqui"

Aparecer o botão de inscreva-se também fora da linha do gov.br, jogando para a mesma página

Ao entrar na página MEI já aparecessem as principais ações de cara, em vez dos tutoriais (isso serve também para a de agentes de contratação)

Ao acessar a plataforma, houver um tutorial guia online com a função de cada botão

Foram colocados botões com as ações mais utilizadas, para facilitar o acesso

Fosse possível o site/plataforma reconhecer que o usuário está logado no gov.br e não pedir mais para logar?

Na página inicial houvesse um botão bem claro para o usuário fazer o cadastro, já que é a primeira ação

Houver um botão "MEI, cadastre-se aqui no Contrata+Brasil"

Os botões com as principais ações ficassem evidentes na tela inicial

E se

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

As etapas de cadastro fossem apresentados de forma mais lúdica, por exemplo, por meio de story telling

a pessoa não precisasse rolar a página para saber o que fazer

Criar mensagens que mostrem as próximas ações que o usuário deve adotar

Cada tarefa a ser realizada até a finalização do cadastro for evidenciada após o acesso à plataforma no momento que ela estiver sendo realizada

Destacar nas mensagens de erro as ações que o usuário precisa tomar para resolver o problema

dentro da página de oportunidades tiver um botão/link direcionando para o cadastro? "Gostou dessa oportunidade? Cadastre-se aqui"

inserirmos as oportunidades já no portal

pop-up: "Bem-vindo ao Contrata+Brasil" com botão para "fazer Cadastro"

firmarmos parcerias com associações locais de MEIs para estimular "mutirões" de cadastro?

forem disponibilizados computadores e apoio técnico nas prefeituras (e instituições de MEIs) para a realização do cadastro? Afinal, só é feito uma vez! :)

Deveria aparecer um "botão destacado" de cadastro no momento em que o MEI acessa o site

Mudança de cor da página

Geração de Ideias

Acessar a página de inscrição da empresa

E se

Como tornar o comportamento mais fácil de ser realizado?

Houver um destaque para o acesso ao gov.br como condição para cadastro da empresa

e se tirássemos os banners iniciais com foto e fossemos direto ao que importa

Possibilitar que o usuário selecione as opções de serviço através de caixas de seleção

Destacar que pode ser selecionada mais de uma opção de serviço

Após a resolução da condição que gerou um erro, a plataforma retornasse automaticamente para a página de inscrição da empresa, no ponto imediatamente anterior a ocorrência do erro

As mensagens de erros fossem mais claras e indicassem um caminho a seguir

Alterássemos alguma coisa no site que indique que a pessoa está logada, por exemplo, o banner inicial

tirássemos os ícones do menu hambúrguer e passássemos para um menu aberto

Botão "Cadastre sua empresa"

Usássemos termos com verbos de ação: "acessar minhas empresas", "cadastrar..."

For apresentada uma explicação do erro que ocorreu, bem como uma solução e o caminho para tal

E se

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Retirar o que não condiz com o acesso à página de inscrição da empresa ou dar evidência ao que interessa nessa tarefa

melhorássemos a linguagem de todos os campos do menu hambúrguer

associássemos ícones mais intuitivos ao campo do menu

o banner for rotativo, com várias chamadas? Uma para oportunidades novas, outra para cadastro, outra para atualização dos dados, etc

Uso de cores chamativas nos botões

criar uma interface bem mais simplificada para uso no celular

bot explicando para onde ele ir

E se

Como fazer a ação ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

Criasse uma mensagem de destaque informando que o usuário precisa cadastrar a empresa.

Destacasse na mensagem de erro o link para o local onde a correção deve ser realizada

No momento em que visse as oportunidades, pudesse compartilhar via whatsapp

jogássemos pra pagina de inscrição direto, melhorando tbm o problema do celular

tutorial guia online com a função de cada botão

Geração de Ideias

Inserir CNPJ

E se

Como tornar o comportamento mais **fácil** de ser realizado?

Fossem dadas instruções explícitas sobre o que fazer nessa etapa de inscrição do CNPJ

alterássemos as mensagens de erro e incluíssemos link para resolver ou pra central de atendimento

Colocasse mensagens de erro com linguagem mais amigável, indicando os erros

For apresentada uma explicação do erro que ocorreu, bem como uma solução e o caminho para tal

desenvolvêssemos API para puxar o CNPJ a partir do CPF

O cadastro no Sicaf pudesse ser feito na plataforma do Contrata+, com a identidade visual do Contrata, sem o usuário que nunca prestou serviço ter de ir ao Sicaf e depois ao Contrata+

Destacar todos os campos de preenchimento obrigatório antes da mensagem de erro

fosse desenvolvida uma API que puxa os CNPJ a partir do CPF

E se

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

dicas na tela, enquanto se é preenchido o formulário, ajuda!

dicas em vídeo na tela, de 30s

E se

Como fazer a ação ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

Geração de Ideias

Selecionar serviço que a empresa realiza

E se

Como tornar o comportamento mais fácil de ser realizado?

Criasse uma linha cronológica no início da tela indicando a conclusão das etapas de cadastramento

Cada serviço remetesse a vários que estão no Catser, sem que o usuário precise saber disso, condensando funções em um só nome de serviço

A plataforma apresentasse no topo a lista de serviços que se relacionam com o cadastro da empresa. Demais serviços seriam apresentados com menor prioridade na lista

o catser desse o match pelo grupo geral para receber o whatsapp, e o código usado fosse o da oportunidade criada

Criasse um mecanismo que apresentasse para o usuário possíveis pendências de cadastro antes de apresentar propostas

os serviços forem consolidados pela natureza principal

E se

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

um agente de IA estivesse acoplado à escolha do usuário para identificar possíveis serviços a partir de entradas e desses opções

Pop-up explicativo

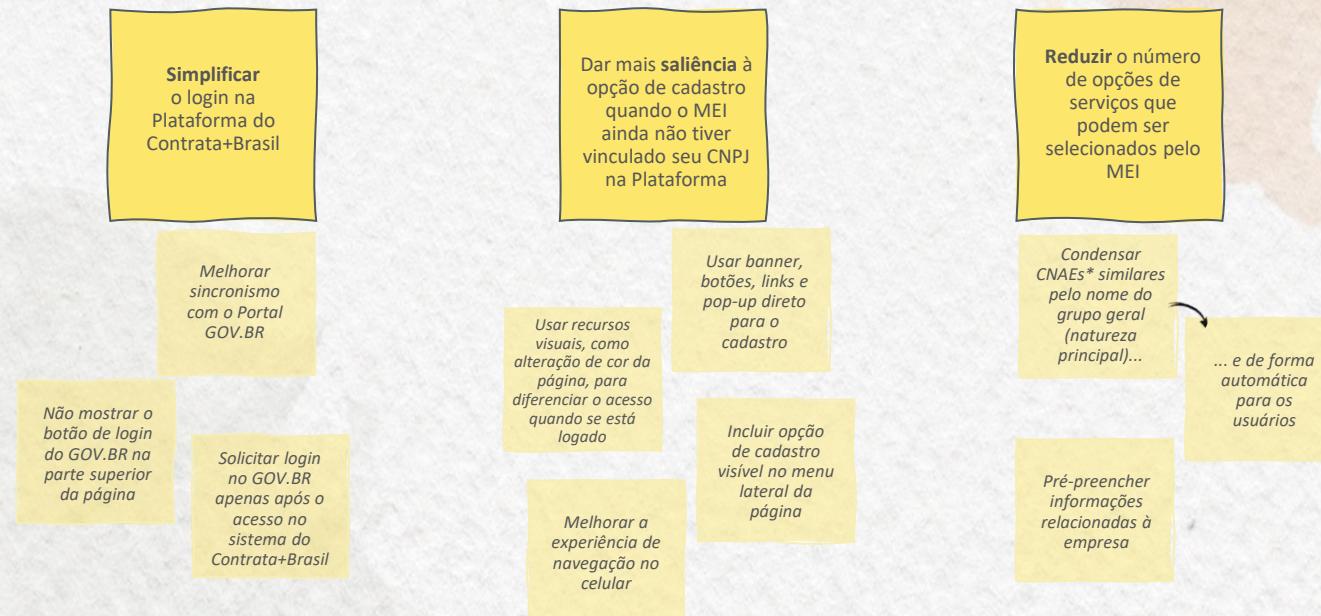
E se

Como fazer a ação ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

Resultados

Depois da apresentação de todas as propostas, os participantes buscaram sintetizar as sugestões recebidas em **algumas ideias centrais** para reduzir ou eliminar sludges que prejudicam a realização do comportamento desejado.

Na sequência, o objetivo foi selecionar ideias de **intervenções** que atendessem ao máximo de condições para facilitar a realização do cadastro.



*CNAE é a sigla para Classificação Nacional de Atividades Econômicas, instrumento de padronização nacional por meio dos códigos de acordo com cada atividade. Mais informações em www.cnae.ibge.gov.br.

♥ SIMPLES MENTE

Amamos! Além do EAST, utilizado na Oficina de Insights e Ideação, podemos também utilizar o baralho do SIMPLES MENTE. Ele é uma ferramenta brasileira desenvolvida para apoiar a incorporação das Ciências Comportamentais ao desenho, implementação e avaliação de políticas públicas e programas governamentais brasileiros. Clique e saiba mais!



Como foi ...

O início

O método **FCINCO** vem sendo aprimorado para compreender barreiras não intencionais em serviços públicos digitais.

Essas barreiras, os indesejados **sludges**, atrapalham a interação do Governo com as pessoas usuárias, podem afetar a qualidade ou até impedir a conclusão de um serviço ou processo.

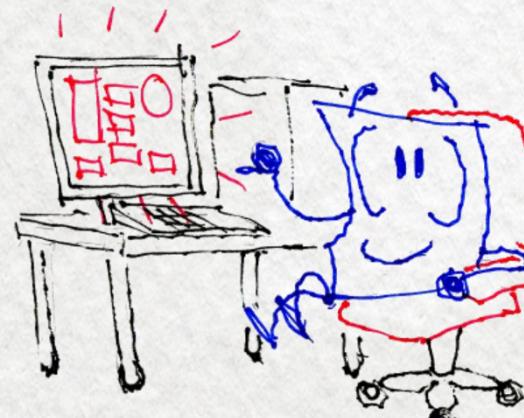
Pensando em aprimorar a experiência dos usuários do Contrata+Brasil, a DINOV e a DELOG têm trabalhado juntas para identificar e reduzir sludges.



O fim

As equipes da DINOV e da DELOG **priorizaram intervenções** com viabilidade e grande possibilidade de impacto na jornada dos MEIs para cadastro no Contrata+Brasil.

Mas todos os insights e ideias podem ser utilizados para aperfeiçoamento contínuo da Plataforma.



E o meio

O **FCINCO** não foi aplicado por completo na jornada de cadastro dos MEIs, em razão de uma barreira impeditiva.

Mesmo assim, foi possível identificar sludges até esse ponto.

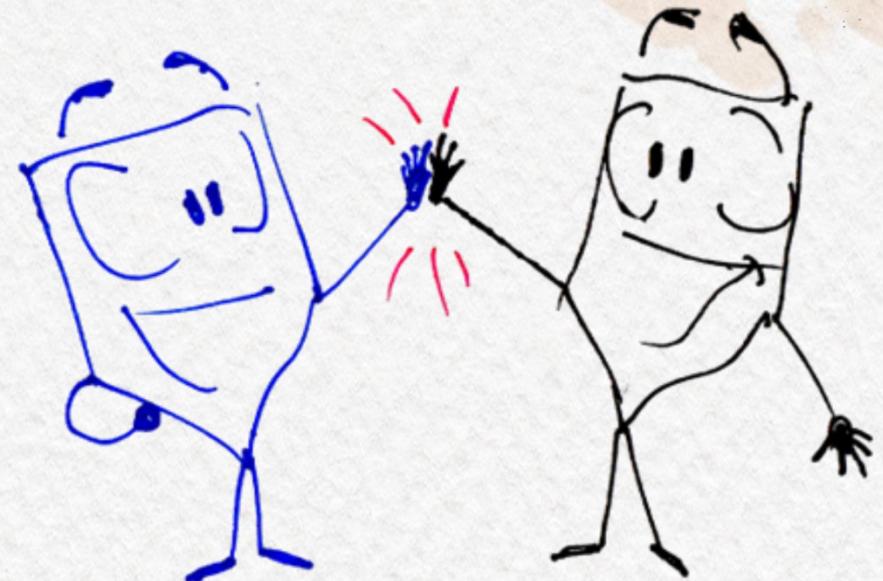
Os insights obtidos a partir dos comportamentos observados geraram diversas **ideias de intervenção** para reduzir as barreiras encontradas.

... e agora?

Acreditamos que a parceria deu tão certo, tão certo, que combinamos de prosseguir com o mapeamento anti-sludge FCINCO na Plataforma do Contrata+Brasil.

A próxima jornada será sob a perspectiva dos compradores! Ou melhor, do **agente público contratante**.

Em breve!



Quem estava na oficina



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



Conheça o Contrata+Brasil



Plataforma que conecta
pequenos negócios
às oportunidades em
contratações públicas

Ciências Comportamentais em Governo



MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO É RECONSTRUÇÃO

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

cinco@gestao.gov.br



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)

Luis Henrique D'Andrea (Coordenador-Geral Adjunto da CINCO)

EQUIPE CINCO

Adriana Mascarenhas

Andréa Mendes Perón

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