



Metodologia
Experiência.Gov

METODOLOGIA EXPERIÊNCIA.GOV**Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI**

Ministra: Esther Dweck

Secretaria de Gestão e Inovação - Seges

Secretário: Roberto Seara Machado Pojo Rego

Secretária Adjunta: Regina Lemos de Andrade

Departamento de Normas e Sistemas de Logística - Delog

Diretor: Everton Batista dos Santos

Coordenação-Geral de Gestão Estratégica - CGGES

Coordenador Geral: Marcelo Silva Pontes

Coordenação de Qualidade de Atendimento - Coquat

Coordenadora: Camilla Pais Faccin Bottecchia

Equipe:

Adriane Maria Pignatti

Geórgia Latife Araujo Albuquerque de Oliveira

Ricardo de Oliveira Alves



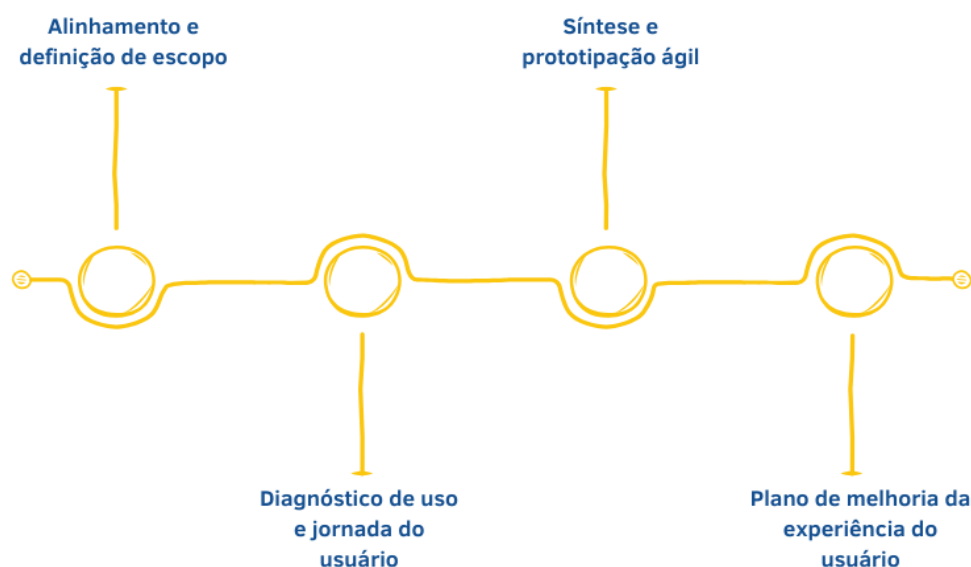
A Coordenação de Qualidade de Atendimento (Coquat), vinculada à Coordenação-Geral de Gestão Estratégica (CGGES) da Diretoria de Normas e Sistemas de Logística (DELOG) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) atua para transformar a experiência das pessoas usuárias dos sistemas de contratação pública, tornando-os mais claros, eficientes e humanos.

Estamos no centro da rede de sistemas de compras públicas, conectando tecnologia, pessoas e inovação para melhorar continuamente a interação com os sistemas. Nosso compromisso está em:

- Melhorar a usabilidade dos sistemas estruturantes;
- Garantir acessibilidade para todos os públicos;
- Promover inovação contínua na gestão e operação;
- Aproximar pessoas usuárias e áreas técnicas, traduzindo necessidades em soluções práticas.

Com foco na simplicidade e na eficiência, a Coquat atua de forma estruturada, transformando cada interação em algo mais intuitivo, inclusivo e aderente às rotinas reais dos usuários.

As etapas apresentadas compõem o núcleo estruturante da metodologia [Experiência.Gov](#), desenhada para ser aplicada a diversos sistemas e contextos institucionais.



A metodologia possui fundamentos que não mudam, mas também é flexível em sua execução. A dualidade entre rigor e flexibilidade busca conferir maturidade e resiliência na implementação. Enquanto os fundamentos invariáveis garantem a integridade ética e técnica do diagnóstico, os elementos adaptáveis permitem que o método sobreviva às particularidades do setor público, como prazos variados e diferentes níveis de complexidade dos sistemas.

O que é invariável na abordagem [Experiência.Gov](#):

Centralidade nas pessoas

priorizando o comportamento observado e a experiência de uso real do sistema

Escuta estruturada

garantindo que o diálogo com quem utiliza o serviço siga um método organizado e imparcial

Produção de evidências

com o registro documentado de relatos e ações que sustentam as conclusões do trabalho

Síntese orientada à decisão

transformando os dados coletados em recomendações práticas para a gestão

Respeito à viabilidade

assegurando que toda proposta esteja alinhada aos limites técnicos e às normas vigentes

O que é adaptável conforme o contexto:

- profundidade da investigação, ajustando o nível de detalhamento da análise conforme a necessidade do projeto;
- alcance da amostragem, definindo o número de participantes envolvidos de acordo com o público-alvo e o cronograma;
- seleção de instrumentos, escolhendo as ferramentas de pesquisa e coleta mais adequadas para cada cenário;
- nível de prototipação, que pode variar desde representações simples até modelos mais detalhados para validação;
- ritmo de aplicação, adequando a velocidade das fases aos prazos e à urgência das respostas institucionais.

É essa complementariedade que transforma o Experiência.Gov em um modelo vivo: de um lado, a segurança de um padrão que não abre mão da escuta real; de outro, a agilidade necessária para entregar valor em cenários diversos, garantindo que o rigor metodológico nunca se torne um obstáculo à eficiência.



Princípios estruturantes

1

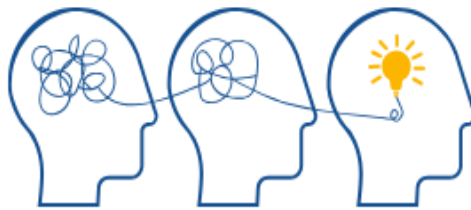
Visão antes da solução

Não se faz inovação partindo da solução. Faz-se inovação a partir de uma visão clara do problema, das pessoas usuárias e do contexto institucional. O **Experiência.Gov** parte da compreensão profunda da experiência real para, só então, orientar decisões, prioridades e soluções viáveis, evitando respostas imediatistas, fragmentadas ou desconectadas da realidade de uso e da capacidade institucional.

2

Pensamento lateral como capacidade institucional

O [Experiência.Gov](#) parte do entendimento de que a inovação em serviços públicos exige questionar pressupostos, romper padrões estabelecidos e observar o sistema a partir de múltiplas perspectivas. Essa capacidade é construída por meio de métodos, instrumentos e práticas que permitem à organização analisar problemas complexos, revelar relações não evidentes e tomar decisões baseadas em evidências, e não em hábitos, percepções isoladas ou soluções pré-concebidas.



No [Experiência.Gov](#), a Ciência Comportamental não é tratada como metodologia principal nem como sequência de etapas. Seus princípios são utilizados na interpretação dos comportamentos observados, das fricções identificadas e das evidências coletadas, qualificando a leitura dos achados sem redefinir o escopo, o fluxo metodológico ou as decisões institucionais.

Ao integrar comportamento, experiência do usuário e decisão institucional, o [Experiência.Gov](#) transforma achados comportamentais em critérios claros de priorização, reduzindo riscos e orientando a melhoria sustentável de sistemas públicos.

Segundo o Guia Metodológico da CINCO (MGI, 2025), a compreensão e a mudança de comportamentos são estruturadas em cinco dimensões:

- Comportamento
- Insights
- Novas Estratégias
- Checagem
- Orquestração

Essa integração amplia o alcance da análise de usabilidade, transformando achados comportamentais em critérios estruturados de priorização, redução de riscos e orientação da evolução dos sistemas públicos, antes ou depois da implementação.

Etapa 1 **Alinhamento e definição de escopo**

O objetivo da primeira etapa é criar uma base sólida e compartilhada junto à unidade gestora do sistema, a partir do alinhamento de expectativas e responsabilidades, da validação do escopo preliminar e da compreensão do contexto do módulo, incluindo dores, impactos, perfis de usuários e premissas técnicas.

A reunião busca definir prioridades e limites para reorganização do fluxo, garantindo viabilidade técnica e institucional. A intenção é mapear o cenário e oferecer diretrizes para o projeto, sem interferir em definições que cabem à área gestora. Dessa forma, este trabalho não abrange:

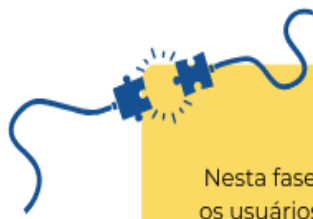
- resolução de problemas técnicos;
- redefinição de regras de negócio;
- substituição de decisões gerenciais.

 Roteiro para mapeamento dos objetivos do órgão Auxilia a contruir clareza sobre o que se espera alcançar, definindo indicadores prioritários e riscos percebidos. Auxilia nas decisões estratégicas e estabelece critérios para medir sucesso, alinhando expectativas institucionais às entregas.	 Roteiro para mapeamento do escopo do projeto Assegura que o escopo seja completo, viável e validado com a unidade, incluindo funcionalidades prioritárias, problemas críticos e restrições normativas e técnicas. Evita retrabalho e garante alinhamento entre áreas, consolidando os limites e prioridades.	 Roteiro para levantamento normativo e técnico Busca levantar a base legal e técnica necessária para garantir conformidade e viabilidade das propostas. Mapeia normas, regras obrigatórias e integrações do sistema, reduzindo riscos e assegurando que as soluções respeitem exigências regulatórias e operacionais.
--	---	---

Este trabalho exige um olhar atento aos seguintes fatores críticos:

- definição clara do escopo, evitando expectativas desalinhadas que possam comprometer as fases seguintes;
- alinhamento institucional, garantindo que o diagnóstico seja coerente com as prioridades estratégicas da unidade gestora;
- gestão de expectativas, reforçando o caráter diagnóstico e orientador da metodologia, sem substituir decisões técnicas ou normativas;
- disponibilidade das equipes, uma vez que a aplicação do método requer a participação ativa dos atores envolvidos;

- transparência sobre limites técnicos, explicitando restrições desde o início para reduzir riscos de retrabalho ou frustrações.



Comportamento

Nesta fase, identifica-se qual comportamento o sistema precisa apoiar e o que os usuários tentam fazer hoje, onde travam, onde improvisam, onde erram. Isso permite que o escopo seja definido com base em evidências iniciais de comportamento real.



Etapa 2

Diagnóstico de uso e jornada do usuário

O propósito deste momento é mapear a experiência do usuário por meio da observação de comportamentos e da coleta de evidências em cenários reais de uso. Tais evidências compreendem desde relatos verbais e observações diretas até o registro detalhado de comportamentos e ações executadas durante a interação com o sistema.

A partir desse material, busca-se identificar fluxos de navegação e fricções que geram dúvidas ou padrões de erro. Esse processo é essencial para converter as percepções qualitativas em insumos técnicos consistentes, que servirão de base para a proposição de melhorias.



Roteiro para entrevistas estruturadas

Padroniza o mapeamento da jornada, revelando a distância entre o fluxo projetado e a prática, revelando fricções, lacunas de treinamento e o uso de recursos externos.



Roteiro para observação assistida (shadowing)

Registra o comportamento instintivo e barreiras operacionais em tempo real. Revela hesitações e caminhos alternativos e relatos verbais espontâneos sobre a experiência.



Roteiro para análise documental

Confronta os documentos com a realidade operacional, identificando hiatos entre a regra e a prática, detectando de contradições e defasagens, servindo como base para validar a consistência do ecossistema de suporte.



Matriz de fricções

Sistematiza o diagnóstico de barreiras na experiência do usuário sob a perspectiva anti-sludge. A matriz converte fricções observadas em um plano de ação priorizado para que as intervenções foquem em pontos de maior impacto.

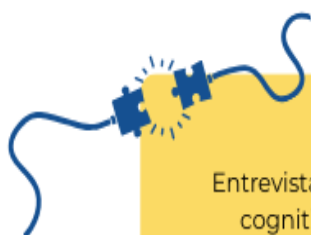


Roteiro para coleta de evidências de uso

Orienta a escuta ativa para extrair o modelo mental do usuário e suas dificuldades operacionais. Correlaciona esforço cognitivo e impacto emocional a falhas de design, fundamentando a priorização de melhorias e o redesenho de fluxos centrados na jornada real.

É fundamental acompanhar de perto os seguintes pontos:

- seleção adequada dos perfis de usuários;
- priorização do comportamento observado, baseando-se no uso real do sistema;
- registro estruturado das evidências, com achados documentados de forma objetiva, rastreável e verificável;
- neutralidade durante a escuta, evitando qualquer tipo de indução nas entrevistas;
- cuidado com as generalizações, consolidando padrões apenas quando sustentados por evidências recorrentes.



Comportamento + Insights

Entrevistas, observação e análises revelam comportamentos reais e barreiras cognitivas, emocionais, informacionais e normativas. Esses achados são posteriormente consolidados e priorizados segundo critérios institucionais.



Etapa 3

Síntese e prototipação ágil

Esta etapa visa converter os diagnósticos em soluções práticas por meio da priorização de demandas, busca por soluções, prototipação e validação ágil. O foco é garantir que as propostas de melhoria sejam testadas e refinadas rapidamente antes da consolidação do plano de melhorias.

Síntese e priorização: Mapa das dores

Sistematização analítica para transição entre o diagnóstico e a resolução técnica. Classificar os achados por meio de critérios multidimensionais — como impacto na pessoa usuária, esforço de implementação e riscos normativos — para garantir que as intervenções sejam estratégicas.

Filtra as necessidades mais críticas e viáveis, permitindo que o trabalho seja realizado visando focar recursos naquelas que oferecem o melhor equilíbrio entre alinhamento institucional e facilitação da jornada real.



Ao estruturar as dificuldades encontradas no diagnóstico de forma hierárquica, a síntese transforma uma lista de queixas em um guia estratégico de priorização para o desenvolvimento das soluções.

O [Experiência.Gov](#) busca trabalhar com a construção de protótipos, estabelecendo um elo entre o diagnóstico técnico e a viabilidade operacional, permitindo materializar as melhorias propostas antes da fase de desenvolvimento a ser realizada pela unidade técnica.

A partir desses protótipos é possível validar hipóteses de design e fluxos de trabalho de forma ágil, assegurando que as soluções resolvam as fricções identificadas e que a unidade gestora compreenda integralmente as propostas.



Roteiro para construção de protótipos

Estabelece diretrizes de design e funcionalidade que norteiam a materialização das soluções. Busca uma interface intuitiva, priorizando a hierarquia visual, a redução de campos desnecessários e a conformidade normativa.



Roteiro para testes de usabilidade

Protocolo de validação das soluções propostas frente ao comportamento real do usuário. Seu propósito é verificar, por meio de tarefas práticas, se o novo design resolve as fricções diagnosticadas e se a navegação é intuitiva.



Roteiro para ajustes iterativos

Orienta o refinamento das soluções com base no ciclo de testes e feedbacks reais. Assegura que as observações coletadas sejam convertidas em melhorias práticas na interface.

Os protótipos não buscam oferecer um modelo rígido de como as soluções devem ser implementadas, mas como uma ferramenta de comunicação entre a Coquat e os gestores de sistema, facilitando a tomada de decisão baseada em evidências visuais e tangíveis, além de acelerar o processo de aprovação junto às áreas de desenvolvimento. Eles servem de apoio à tomada de decisão, sem representar soluções finais nem orientações prescritivas.

Nesta fase, priorizamos a observação dos seguintes pontos críticos:

- fidelidade às evidências coletadas, garantindo que a síntese reflita fielmente os achados do diagnóstico;
- transparência nos critérios de priorização, hierarquizando dores e propostas com base no impacto ao usuário, viabilidade técnica, custos e riscos;
- distinção entre hipótese e recomendação, reforçando que protótipos são instrumentos de validação e não representam a solução final;
- validação com usuários e áreas técnicas, promovendo o diálogo com as instâncias gestoras para reduzir riscos de inadequação futura.



Novas Estratégias

os protótipos representam intervenções comportamentais: simplificam o esforço mental, reduzem risco de erro, ajustam a hierarquia da informação e reposicionam etapas para gerar fluidez cognitiva.



Etapa 4

Plano de melhoria da experiência do usuário

Esta etapa tem como propósito a formalização dos resultados do projeto e a consolidação do pacote institucional de entrega. Seu objetivo é assegurar o registro oficial dos achados e a transferência de informações necessárias para a implementação das soluções propostas pela unidade gestora do sistema.



Roteiro para relatório técnico

Documenta os resultados, consolidando desde a justificativa e metodologia até a apresentação de evidências e recomendações prioritizadas. Oferece uma visão técnica completa, fundamentando as soluções propostas.



Roteiro para anexo das evidências

Organiza os registros e materiais coletados durante a fase de diagnóstico. Estrutura a rastreabilidade e transparência do processo de UX, servindo como base probatória para os achados apresentados.



Roteiro para lista de recomendações

Sistematiza as propostas de melhoria, detalhando o impacto, a complexidade e a prioridade de cada intervenção. Converte os diagnósticos em um plano de ação executável, permitindo que os gestores compreendam o risco e o benefício de cada mudança sugerida.



Roteiro para apresentação à Diretoria

Orienta a comunicação estratégica dos resultados, focando na síntese executiva das dores e soluções. O objetivo é facilitar a tomada de decisão em nível gerencial, demonstrando o valor gerado.



Roteiro para versionamento e publicação

Formaliza a conclusão do projeto, garantindo o registro adequado dos ativos técnicos e a governança das entregas nos repositórios institucionais para que as informações estejam acessíveis para futuras consultas e implementações.



Checagem futura + Orquestração

a checagem fica prevista para a fase de implementação. A orquestração acontece quando a Coordenação-Geral operacionaliza as recomendações, monitora o impacto e ajusta conforme o uso real, com o apoio da Coquat, quando pactuado.



A metodologia **Experiência.Gov** estabelece uma abordagem **estruturada, transparente e replicável** para a compreensão do uso real dos sistemas de contratação pública. Ao articular escuta qualificada, observação direta, produção de evidências e síntese analítica, a metodologia transforma achados sobre a experiência do usuário em subsídios técnicos organizados, com foco direto na tomada de decisão institucional.

Seu diferencial reside em apoiar escolhas de gestão de forma responsável e contextualizada. O método orienta prioridades e reduz riscos, respeitando sempre as fronteiras normativas e técnicas de cada sistema analisado. É importante notar que o Experiência.Gov não se configura como uma pesquisa acadêmica ou desenvolvimento de software, mas como um método de leitura da realidade, desenhado para operar dentro dos limites da Administração Pública, sem substituir instâncias decisórias ou antecipar soluções técnicas.

Ao estruturar etapas, princípios, instrumentos, pontos críticos e papéis institucionais, este documento estabelece um marco metodológico que fortalece a governança da experiência do usuário no âmbito dos sistemas públicos. A padronização aqui apresentada permite que a metodologia seja aplicada em diferentes sistemas e contextos, com as adaptações necessárias, preservando sua coerência e seus fundamentos, evitando soluções improvisadas e promovendo decisões mais conscientes, transparentes e sustentáveis.

A adoção desta metodologia reforça o compromisso com a transparência ativa e a qualificação das políticas públicas a partir de dados reais. Mais do que um conjunto de técnicas, o Experiência.Gov consolida-se como um instrumento de apoio à gestão pública digital, orientado à construção de serviços eficientes e alinhados à realidade de uso.

A Coordenação de Qualidade de Atendimento (Coquat), unidade responsável pela aplicação deste método, mantém-se à disposição para apoiar sua adoção e evolução contínua, contribuindo para uma cultura institucional focada na melhoria constante da experiência do usuário.



Este material não substitui o conjunto completo de ferramentas da metodologia. Ele funciona como um marco de referência, apresentando os conceitos e as regras que garantem um padrão de qualidade e transparência em todas as suas aplicações.

Por ser um documento em constante evolução, esta versão pode sofrer atualizações periódicas, sendo fundamental certificar-se de que está utilizando a edição mais recente para garantir o alinhamento com as práticas vigentes.