

Experiência.Gov

Transformando sistemas com foco real no usuário

Coordenação de Qualidade de Atendimento - Coquat
Coordenação-Geral de Gestão Estratégica - CGGES
Diretoria de Normas e Sistemas de Logística - Delog/Seges/MGI



Ficha técnica

RELATÓRIO 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

Redação, análises e entrevistas

Geórgia Latife Araujo Albuquerque de Oliveira

Diagramação, apoio técnico e prototipação visual

Ricardo de Oliveira Alves

Revisão técnica, entrevistas e consolidação final

Dezembro de 2025

Quem somos

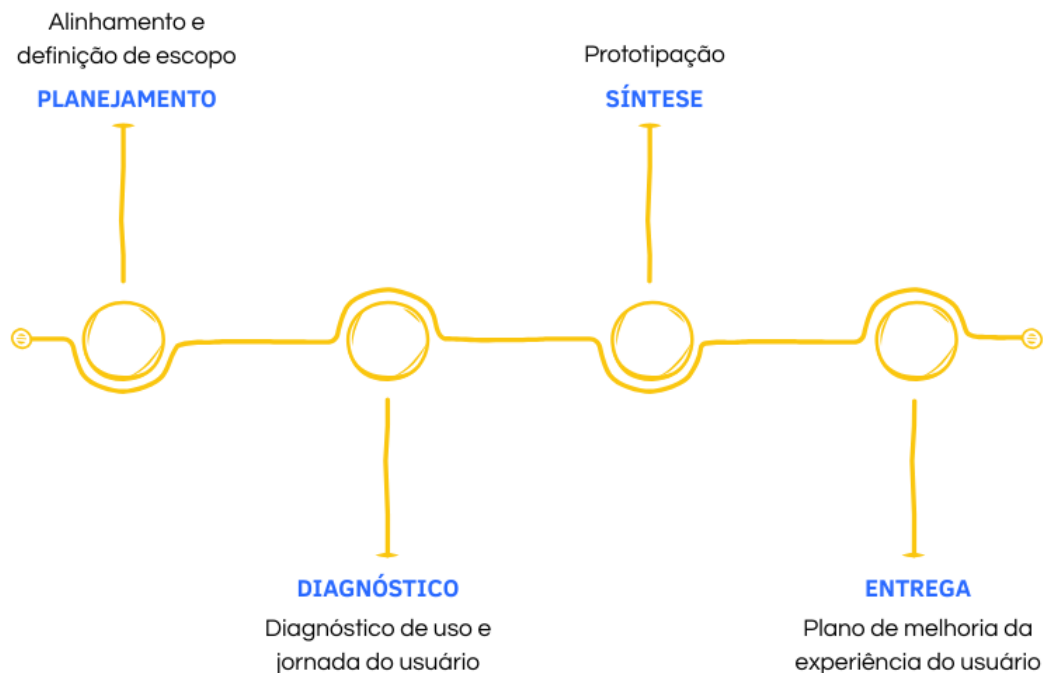
A Coordenação de Qualidade de Atendimento (Coquat) atua para transformar a experiência das pessoas usuárias dos sistemas de contratação pública, tornando-os mais claros, eficientes e humanos.

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 transforma cada interação em algo mais intuitivo, inclusivo e aderente às rotinas reais dos usuários.

O projeto



Após a entrega do Plano de Melhoria pela Coquat, as unidades assumem a responsabilidade pela implementação das propostas, visando aprimorar a experiência do usuário em seu sistema.

A implementação consistente do que foi proposto garante o **Selo Experiência.Gov**, reforçando o compromisso institucional com a qualidade dos serviços públicos e a centralidade nas pessoas usuárias.



Selo Experiência.Gov

Qualidade da Experiência do Usuário Validada
Coquat/CGGES/Delog/MGI

Período: 14 a 30 de julho de 2025

Nesta primeira fase, foi realizada a definição do escopo do projeto e o alinhamento de expectativas entre a Coquat, a Coordenação-Geral de Contratos e Sistemas de Patrimônio (CGCON) e os demais atores envolvidos no sistema Contratos.gov.br.

O resultado desse trabalho inicial foi a consolidação do propósito do projeto: aplicar a metodologia **Experiência.Gov** para aprimorar a usabilidade do módulo **Gestão de Atas**, priorizando:

- Redução de chamados;
- Clareza nos fluxos; e
- Melhoria da navegabilidade.

As seguintes atividades foram desenvolvidas:

Reunião inicial de alinhamento com Anne Knoll, Coordenadora-Geral de Contratos e Sistemas de Patrimônio

Definição do módulo prioritário: Gestão de Atas

Mapeamento dos atores-chave e responsáveis técnicos

Levantamento de documentos e acesso ao ambiente de treinamento

Definição do cronograma das 4 etapas da metodologia Experiência.Gov

Essa etapa garantiu uma base comum de entendimento entre áreas técnicas e usuários institucionais, estabelecendo os princípios de escuta ativa, coleta de evidências e testes empíricos.



2 Diagnóstico de uso e jornada do usuário

Período: 31 de julho a 9 de setembro de 2025

A etapa teve como objetivo compreender a experiência real dos usuários no uso do módulo Gestão de Atas do sistema Contratos.gov.br, por meio de entrevistas, observações e levantamento de dados secundários. A abordagem seguiu os princípios do [Experiência.Gov](#), priorizando a escuta empática, a identificação de fricções e a análise situacional baseada na vivência das próprias pessoas usuárias.

De acordo com o Guia Metodológico de Projetos da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), essa etapa é essencial para “formar repertório com dados concretos sobre os reais desafios enfrentados por usuários, técnicos e gestores”, possibilitando o mapeamento de hipóteses de melhoria com base em evidências, e não apenas em percepções institucionais.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Revisão do funcionamento do módulo e fluxos críticos (cadastro, vinculação, publicação)

Autorização do acesso ao ambiente de treinamento

Validação de hipóteses iniciais e alinhamento conceitual

Detalhamento de fluxos: prorrogação, renovação, SISG/não SISG

Indicação de usuários estratégicos para entrevistas

Reforço metodológico: amostra enxuta de 5 a 6 usuários



[29 de julho | Reunião | Microsoft Teams](#)

[30 de julho | Reunião | Microsoft Teams](#)

Alinhamento com usuários



Objetivo

Construir confiança e explicar a metodologia antes das entrevistas

Formato

Conversas introdutórias via Teams para esclarecimento e convite à participação

Instituições participantes



Observação da jornada



As entrevistas seguiram o modelo do Mapa de Dor Técnica, inspirado nas oficinas da Ciências Comportamentais em Governo (CINCO) e nas diretrizes da Enap. Foram observados:

- Jornada de uso no sistema (ações realizadas, dificuldades, reações);
- Pontos de fricção (campos confusos, sobrecarga de etapas, erros técnicos);
- Estratégias adotadas pelas pessoas usuárias para contornar obstáculos; e
- Sugestões espontâneas de melhoria, mesmo que fora do escopo atual.

O questionário aplicado considerou:

- Tipo de uso (registro, publicação, adesão etc.); e
- Percepção geral sobre clareza, fluidez e retorno do sistema.

Eixos da entrevista

	Acesso e navegação		Remanejamento
	Lista e pesquisa de atas		Rascunhos e continuidade
	Criação de ata		Relato de execução
	Alteração e cancelamento		Publicação e relatórios
	Adesão		Visão geral e prioridades



[Questionário Gestão de Atas.docx](#)



Ministério da Saúde

O objetivo das entrevistas de usabilidade foi compreender a experiência prática das pessoas servidoras do Ministério da Saúde (MS) no uso do módulo Gestão de Atas do sistema Contratos.gov.br, mapeando percepções, boas práticas e pontos críticos.

[Entrevista MS](#)



Criação e publicação

- Fluxo ágil e confiável;
- Importação automática de dados do pregão reduz erros;
- Trava evita duplicidade de numeração e publicação direta no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) agiliza e diminui falhas; e
- Risco identificado: instabilidade no cancelamento de atas que pode não refletir no PNCP.

“ O sistema já bloqueia quando o número de pregão ”
foi usado antes. Isso nos dá segurança.

Retificação

- Processo intuitivo, mas sem opção de alterar número da ata, o que pode bloquear o procedimento; e
- Maioria dos erros vem de preenchimento humano.

Adesões

- Ausência de notificações automáticas exige checagem manual diária, trazendo o risco da perda do prazo de 60 dias.

Remanejamento e rascunhos

- Remanejamento pouco usado — relevância varia por órgão; e
- Rascunho não é aplicado pela equipe por conta do fluxo rápido de publicação.

Relato de execução, filtros e relatórios

- Relato de execução subutilizado: campos pouco claros quanto à origem dos dados ou inabilitados para edição.



Essa quantidade empenhada o próprio sistema já coloca, mas eu não sei... de onde veio essa informação?



Oportunidades de melhoria identificadas	Por que é importante
Integração do calendário com feriados	Previne erros de cálculo de prazos e publicações ao considerar automaticamente feriados, evitando a necessidade de verificações manuais
Cálculo automático e visível da margem para adesões	Reduz o risco de cálculos que extrapolem limites legais
Identificação clara da versão assinada da ata	Garante rastreabilidade da versão assinada/prorrogada da ata, facilitando a consulta e os controles internos
Valorização do campo "autoridade assinante"	Assegura identificação clara do responsável pelo ato, fortalecendo a responsabilidade administrativa
Etiquetas descritivas e acessíveis; ícones e cores distintas	Elimina ambiguidade nos status, diminuindo erros de interpretação e ações indevidas por parte dos usuários
Alertas automáticos de adesão	Elimina checagens manuais repetitivas

Prefeitura de São Paulo

A gestão das atas na Prefeitura de São Paulo (PMSP) é centralizada pela Secretaria Municipal de Gestão (SEGES), com suporte da Coordenadoria de Gestão de Bens e Serviços (COBES). Atualmente, o controle inicial é realizado por meio de planilhas internas e tramitação via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), enquanto o uso do sistema Contratos.gov.br se limita ao registro e à publicidade oficial das atas.

A entrevista foi conduzida com base em um questionário adaptado ao contexto municipal, respeitando as atribuições específicas entre o Órgão Gerenciador e os participantes. Estiveram presentes pessoas servidoras diretamente envolvidas nas rotinas de registro, consulta e exportação das atas no sistema.

A experiência da PMSP demonstra a maturidade dos fluxos internos, mas também evidencia a necessidade de maior personalização e integração do sistema federal às dinâmicas e demandas municipais.

Entrevista PMSP



Uso restrito e contexto normativo

- Por força do Decreto Municipal nº 62.100/2022, o módulo é usado apenas para registro; e
- Adesão, remanejamento, execução e prorrogação, além de procedimentos próprios derivados de normas municipais são executados via processos administrativos no SEI, fora do módulo de Gestão de Atas.



A primeira [mudança] seria a alteração do nosso decreto... regulamentar essa questão do remanejamento... hoje a gente não consegue fazer essa gestão completa pelo sistema.



Controles paralelos e despadronização

- Numeração, vigências e controle de quantitativos são mantidos em planilhas externas, atualizadas manualmente;
- Falha de checagem automática levou a cancelamento de ata;
- Despadronização entre itens e inconsistências na integração entre licitação e atas; e
- Unidades usam formulários externos para registrar informações em paralelo ao sistema oficial.

“ Nós temos uma planilha que é relativamente complexa...
aquele tanto de fórmula... pra controlar os quantitativos. ”

Gargalos operacionais

- Ausência de filtro por ano e opções de ordenação no módulo força exportações e consolidações externas;
- Falta de alertas de adesão obriga checagens manuais várias vezes ao dia, o que atrasa tramitação e aumenta risco de perda de prazo;
- Ambiente de treinamento de difícil acesso, com limitações para simulações;
- Casos relatados de impossibilidade de anexar arquivos grandes e ausência de mensagem sobre limite de tamanho; e
- Sistema não reconhece feriados municipais, permitindo assinaturas em datas que depois geram vigência ajustada manualmente.

Integrações e governança

- Falta de comunicação com Sistema Orçamentário e Financeiro (SOF) estadual e outros sistemas internos;
- Acesso restrito à Secretaria de Gestão, sem descentralização para as demais unidades da PMSP, o que restringe a transparência e dificulta a colaboração entre órgãos; e
- Ausência de registros claros e acessíveis que mostrem quem fez cada ação, quando, qual foi o status (publicada, cancelada, retificada) e eventuais motivos ou mensagens do sistema.

Oportunidades de melhoria identificadas	Por que é importante
Alertas automáticos de adesão	Elimina checagens manuais repetitivas

Filtros por período nas consultas	Permite localizar atas e eventos por ano/intervalo sem exportar dados para planilhas externas.
Validações preventivas de registro	Evitam falhas de preenchimento ou preenchimentos incompletos que geram cancelamentos e retrabalho.
Integração com formulários externos	Elimina duplicidade e retrabalho e evita exportação manual de dados vindos de controles externos

Universidade Federal do Cariri

A equipe da Universidade Federal do Cariri (UFCA) apresentou práticas maduras e bem estruturadas no uso do módulo Gestão de Atas, atuando de forma consistente tanto na criação quanto na adesão. A universidade demonstrou domínio e fluidez na utilização do sistema.

Durante o encontro, foi possível acompanhar fluxos reais de trabalho, o que permitiu identificar oportunidades de melhoria na usabilidade e na navegação do sistema. A escuta ocorreu em um ambiente colaborativo, voltado para o mapeamento de gargalos, a compreensão de adaptações institucionais e a coleta de sugestões práticas para o aprimoramento contínuo do Contratos.gov.br.

Entrevista UFCA 



Acesso e navegação

- Acesso fluido ao Portal de Compras e ao Contratos.gov.br; e

- Usuários conhecem ícones e organização das abas, os filtros são funcionais e a interface é estável.

Uso do sistema vs planilhas

- Módulo funcional e responsivo; filtros por ano, número e unidade atendem bem ao dia a dia;
- Persistem planilhas paralelas por hábito institucional, não por falha técnica; e
- Exportações (Excel/CSV/PDF) disponíveis, mas subutilizadas: equipe mantém planilha consolidada histórica.

Gargalos operacionais

- Usuários não têm clareza em relação ao campo “Compra centralizada?”; tooltip atual não remove a ambiguidade;
- Interrupções/expiração de sessão ocorrem durante publicação no PNCP; perda de trabalho se não houver rascunho salvo;
- Rascunhos bloqueiam reutilização de numeração, gerando insegurança administrativa;
- Sistema não notifica novas solicitações de adesão; checagens manuais ocorrem várias vezes ao dia; e
- Vigência passa a contar no primeiro dia útil após publicação no PNCP; o sistema não valida esse padrão automaticamente.

“ Quando você passa muito tempo ali, com a tela inativa, ”
ele cai.... Aí eu tenho que fazer o login de novo.

Oportunidades de melhoria identificadas	Por que é importante
Alertas automáticos de adesão	Elimina checagens manuais repetitivas

Revisão da tooltip de “Compra centralizada”	Torna a comunicação mais acessível e objetiva, reduzindo ambiguidades e garantindo que o usuário compreenda rapidamente
Validações automática de vigência pós-publicação	Elimina erros, assegura aderência às normas e melhora a confiabilidade do sistema

A UFCA foi reconhecida pela equipe técnica do MGI pelo uso exemplar do sistema, adotado mesmo antes de sua obrigatoriedade normativa. Destacou-se o profundo conhecimento das pessoas servidoras sobre a legislação aplicável e a constante preocupação com a conformidade, tornando a universidade uma referência de compromisso com a excelência na gestão pública.

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

A última entrevista de usabilidade do [Experiência.Gov](#) foi realizada com a **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH)**, reunindo, por videoconferência, 37 representantes de unidades hospitalares federais. A condução ficou a cargo de uma pessoa representante da sede, responsável por centralizar e consolidar as percepções e experiências das diferentes unidades, compondo uma visão institucional unificada.

A participação da **EBSERH** teve relevância estratégica para o projeto, por representar o ponto de vista de um órgão não integrante do Sistema de Serviços Gerais (Sisg), responsável pela gestão de hospitais universitários federais — um contexto marcado por fluxos complexos de contratação, grande volume de itens hospitalares e alto rigor de controle administrativo.



Perfis de acesso

- Heterogeneidade no cadastro (Sisg vs Não Sisg) entre unidades da rede gera restrições de uso (ex.: Antecipagov disponível apenas para Sisg);
- Inconsistência no enquadramento Sisg/Não Sisg das unidades da EBSEH, resultado de cadastro realizado sem alinhamento à orientação técnica correta (Não Sisg);

“ Alguns hospitais nossos ficaram com cadastro não-sisg e ”
é da mesma rede. E isso tem um impacto...

Embora não seja falha tecnológica, a decisão gerou retrabalho e comprometeu a experiência de uso — um exemplo claro de como definições administrativas, quando desvinculadas da prática operacional, produzem dores evitáveis. Durante a elaboração desse relatório, os registros vinculados à Ebserh foram ajustados no Sistema de Gestão de Acesso (SGA).

- Acesso via Gov.br sem certificado digital amplia usabilidade.

Consulta e filtros de atas

- Troca de Unidade de Administração de Serviços Gerais (UASG) e alternância de perfis são ganhos gerenciais importantes: facilita gestão da sede sobre unidades locais;
- Filtros considerados funcionais, mas faltam informações-chave na tela inicial (número da compra, número do pregão, processo) e a opção de salvar filtros favoritos; e
- Atas vencidas desaparecem do sistema, impedindo consultas históricas relevantes.

“ Poderia mudar era o número da compra... nessa tela inicial aqui poderia aparecer, era o número da compra e talvez o valor... poderia ter qual foi o número do pregão ”

Cadastro e vigência das atas

- Divergência entre norma (vigência inicia no primeiro dia útil após publicação no PNCP) e prática do sistema (permite qualquer data, inclusive finais de semana); e
- Integração com PNCP inconsistente: publicações podem não aparecer ou retornar erro sem mensagem clara, exigindo abertura de chamados e comprovação manual.

“ Agora o portal permite, inclusive começar qualquer dia, inclusive se for sábado e domingo... antes ele só deixava no primeiro dia útil seguinte. ”

Cadastro de reserva e cancelamento de itens

- Ausência de funcionalidade para registrar fornecedor remanescente, o que impossibilita acionamento automático do segundo colocado; e
- Cancelamento avaliado positivamente e mantém estabilidade nos empenhos.

“ Quando a gente vai lá e cancela... a gente não consegue mais... chamar a segunda remanescente, porque até volta lá o item, mas não aparece para homologar e nem empenhar. ”

Fluxo de adesão

- Limitação quando documentos estão incorretos: só é possível negar a adesão, não há opção de complementar anexos; e
- Fluxo atual incentiva envios incompletos por pressão de prazo, aumentando risco e retrabalho.

Remanejamento e interação com fornecedores

- Funcionalidade avaliada como estável e eficaz; e
- Principais barreiras são externas: resistência de fornecedores, dúvidas sobre ICMS e entendimento do remanejamento como redistribuição, não nova compra.

Visualização de colunas

Campo número do pregão e número da compra existem, mas estão ocultos por configuração de colunas, o que torna a interface pouco intuitiva e exige conhecimento técnico para acessar dados essenciais.

“ Incluir o número do processo... nossa seria assim, o mundo, né? Iria ajudar pra caramba...”

Estabilidade e relato de execução

- Sessões estáveis, sem quedas recorrentes;
- “Relato de execução” é um recurso pouco utilizado, porque integração pré-preenche dados a partir dos empenhos; e
- Exportação em XML e Excel é considerada muito útil para relatórios gerenciais.

Alteração de fornecedor e termos aditivos

- Sistema ainda não permite alterar fornecedor de consórcio de forma transparente; e
- São necessários termos separados para registro de múltiplas alterações, gerando retrabalho.



Deixar explícito no sistema que teve essa alteração do CNPJ homologado para o CNPJ consorciado. Para uma questão de auditoria, isso fique claro no sistema.



Oportunidades de melhoria identificadas	Por que é importante
Tornar visíveis por padrão o número do pregão, da compra e do processo na lista de atas e permitir filtro/consulta de atas vencidas.	Aumenta rastreabilidade e conformidade, reduz a dependência de controles externos e acelera decisões gerenciais.
Implementar validações automáticas de vigência alinhadas ao Decreto (bloqueando datas inválidas) e corrigir a integração com o PNCP para publicação síncrona com mensagens de erro claras	Garante conformidade normativa, melhora rastreabilidade e reduz chamados e riscos jurídicos decorrentes de publicações inconsistentes.
Permitir que o solicitante complemente ou substitua documentos no fluxo de adesão antes da decisão final.	Reduz burocracia e retrabalho de uma nova adesão iniciada do zero, evita perdas por término de vigência e diminui envio de documentos incompletos por pressão de prazo.
Inserir ajuda contextual no sistema voltada a gestores e fornecedores.	Reduz dúvidas e chamados, acelera decisões operacionais e diminui erros e resistências externas que atrasam execuções.
Criar um campo de justificativa obrigatório com capacidade de anexar documentos sempre que houver alteração de fornecedor ou do gerenciador da ata	Garante rastreabilidade e prova documental das alterações, reduzindo riscos jurídicos e facilitando auditoria e responsabilização.

Nesta etapa, foram identificados pontos fortes e boas práticas que contribuem para a experiência das pessoas usuárias, servindo como referência para o aprimoramento contínuo do sistema.



- Estabilidade da seção: mantém os usuários logados por longos períodos;
- Exportação XML: permite relatórios gerenciais e integração com BI;
- Cancelamento eficiente: cancela e reatribui atas sem impacto;
- Trava de duplicidade: bloqueia atas duplicadas para consistência;
- Interface intuitiva: reduz erros humanos com importação automática;
- Filtro atualizado: exibe atas recentes no topo para facilitar a pesquisa;
- Importação automática de fornecedor: reduz falhas de digitação;
- Critério de assinatura: reforça a rastreabilidade documental com assinaturas; e
- Cooperação técnica: fortalece o atendimento prioritário com reconhecimento mútuo.

Paralelamente, os achados das entrevistas, observações práticas e análises documentais foram transformados em mapas de dor e oportunidades, priorizando os problemas de maior impacto na jornada das pessoas usuárias, conforme o modelo do Mapa de Dor Técnica da CINCO:

**Dores críticas**

impedem a conclusão de tarefas

**Dores moderadas**

geram retrabalho ou dúvidas recorrentes

**Ajustes cosméticos/de conveniência**

melhorias desejáveis, mas não impeditivas

**Propostas de valor não atendidas**

necessidades expressas pelos usuários, mas ausentes no sistema

Dores críticas	Problemas de integração com PNCP Problemas de cadastro do órgão (EBSERH) como SISG - <i>situação sanada</i> Falhas de sincronização entre sistemas Travas frequentes e perda de dados importantes Erros no envio e na publicação de informações
Dores moderadas	Geram retrabalho, dúvidas e lentidão no uso Dificuldade com filtros e calendários Problemas de vigência e datas Campos obrigatórios pouco claros Sessão expirada e cadastro interrompido
Ajustes cosméticos	Ajustes no layout de colunas e espaçamento impactam a percepção estética Lentidão pontual ao carregar anexos afeta a fluidez da navegação Ícones e nomenclaturas pouco intuitivos prejudicam a usabilidade
Propostas de valor	Notificações automáticas para manter os usuários informados Cadastro de reserva para garantir disponibilidade Relatórios personalizáveis para atender necessidades específicas Interface mais contextual e adaptável para melhor experiência do usuário

Ferramentas e Metodologia

- Mapeamento de Dores (CINCO)
- Análise Heurística de Usabilidade
- Mapeamento F5 (anti-sludge)
- Matriz de impacto e esforço
- Protótipos de interface em Canva e Base 44

[Protótipos +](#)
[Mapa das Dores](#)



Com base na análise dos achados e no mapeamento das jornadas de uso levantadas pelo diagnóstico do [Experiência.Gov](#), foram elaboradas propostas específicas para os módulos **Gestão de Atas** e **Fornecedor**, refletindo as principais oportunidades identificadas e apresentando sugestões visuais que valorizam clareza, simplicidade e usabilidade. As melhorias priorizam:

- Clareza da interface;
- Redução de etapas redundantes;
- Inclusão de alertas e validações automáticas;
- Padronização de mensagens e status;
- Integração entre módulos e sistemas.

Protótipo 1 Painel de Status da Ata



Situação atual

Painel de Status da Ata atual

Cancelada	00007/2025	26/05/2025	00122/2024
Aceita	00004/2025	22/05/2025	00067/2025
Aceita	00008/2025	20/05/2025	00067/2025
Em análise	00001/2025	09/04/2025	00122/2024
Cancelada	00001/2025	24/03/2025	00122/2024
Em análise	00011/2025	20/02/2025	00124/2024

Usuários relataram dificuldade em compreender o status real das atas, pois o sistema exibe apenas rótulos genéricos como “Em análise” ou “Aceita”.

Essas mensagens não explicam quem é o responsável pela ação — se é o órgão ou o fornecedor — nem o motivo da pendência.



Se está ‘em análise’, eu não sei se é o fornecedor que ainda não respondeu ou se é o órgão que está avaliando. - Gustavo Holanda/MS



Proposta Experiência.Gov

A solução proposta prevê o aprimoramento dos status, permitindo a identificação rápida da situação de cada ata e o acesso direto às informações mais relevantes. O sistema passa a utilizar ícones, cores e substatus adicionais que favorecem a leitura e compreensão imediata.

Legenda de Status

Concluídos

- Aceita
- Publicada

Encerrados

- Cancelada
- Ata Vencida

Em Análise / Pendentes

- Análise do Órgão
- Análise do Fornecedor
- Assinatura Pendente

Em Andamento

- Prorrogação em Curso

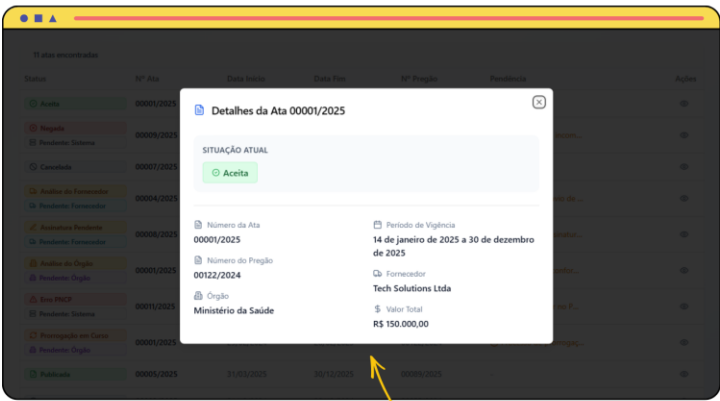
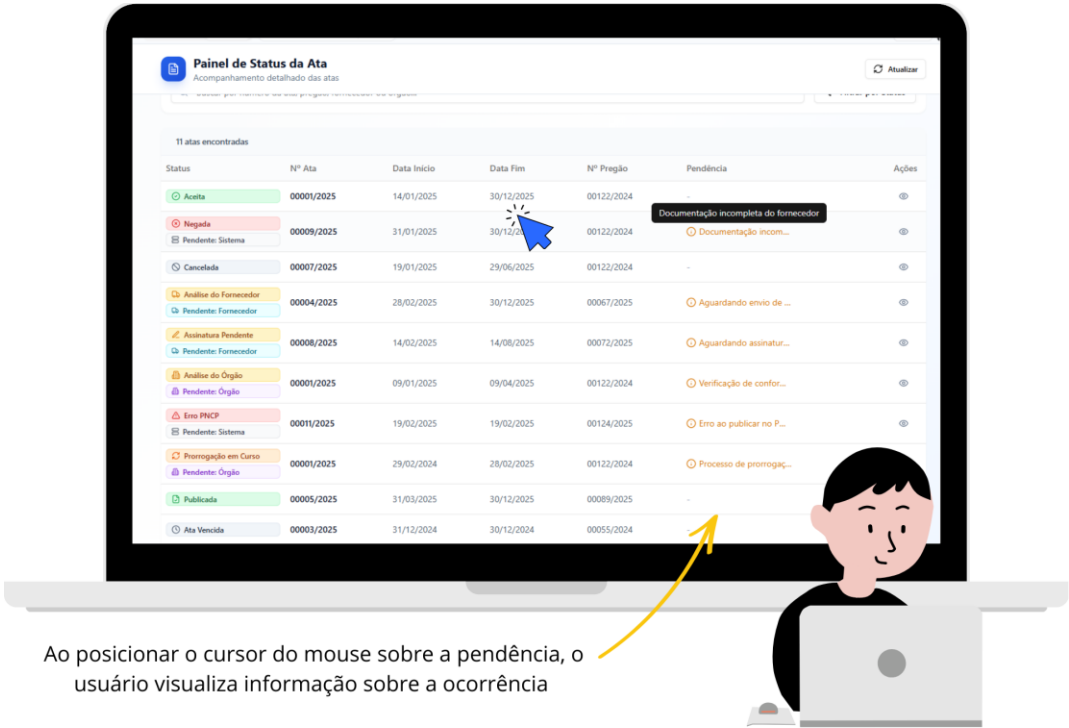
Problemas

- Negada
- Erro PNCP

Rascunho

- Rascunho

Além disso, as principais informações são apresentadas por meio de tooltips e janelas de mensagem, garantindo uma consulta ágil, clara e intuitiva.



Mais clareza



Menos retrabalho



Mais autonomia



Menos erros por interpretação



Mais confiança no sistema



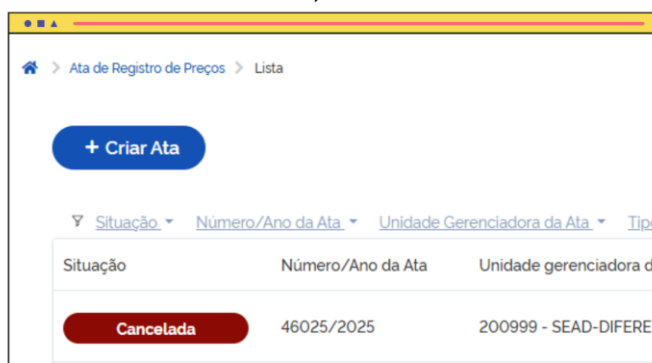
Menor necessidade de chamados

Protótipo 2 Filtros Avançados de Atas



Situação atual

Filtros Avançados de Atas atual



Usuários relataram dificuldade para localizar atas específicas no módulo, devido à limitação e baixa intuitividade dos filtros.

A busca exige que o usuário saiba previamente o número da compra ou da vigência, o que obriga o uso de planilhas paralelas e consultas manuais.

“ As nossas atas ficam na página inicial do Portal da Prefeitura e não no módulo gestão de atas. - Janaina Duarte/Pref SP ”

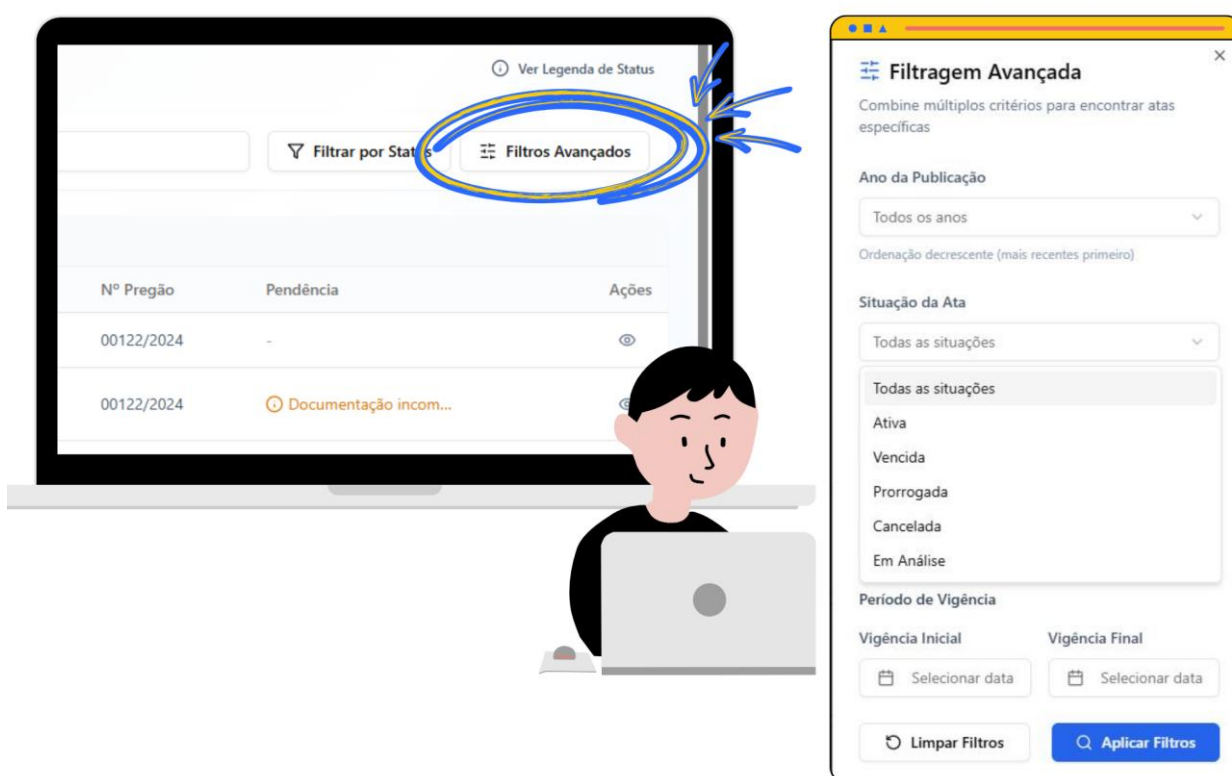
“ Qual foi o número do pregão que facilita pra caramba quando a gente quer consultar lá? -Kim Fortunato/EBSERH ”

“ Filtros é o ano, fazer alguns levantamentos. E isso já foi implementado lá na gestão de contratos. - Gustavo Holanda/MS ”

“ (...) renovar quantitativo, pra gente ter ali um tempo hábil de formalizar essa essa prorrogação. - Renatael Oliveira/UFCA ”

A proposta de solução consiste na inclusão de filtros avançados e combináveis, o que permitirá buscas mais completas e precisas, eliminando a necessidade de controles manuais.

Acima da listagem, sugere-se incluir um botão visual chamado “Filtros Avançados”, representado por um ícone de funil ou uma lupa com engrenagem; ao clicar, o usuário acessa um painel lateral com opções de filtros adicionais para refinar a busca.



Com a nova estrutura, será possível localizar atas por **ano, situação, unidade, número da compra** e **vigência**, com resultados atualizados em tempo real.

Além disso, as características abaixo visam facilitar o uso, reduzir o tempo de navegação e garantir maior precisão nos resultados:



Combinação de múltiplos critérios

Permite buscar atas por ano, situação, unidade, pregão e vigência ao mesmo tempo, sem exigir o preenchimento de todos os campos.

Exportação respeitando filtros aplicados

Dados exportados em Excel, CSV ou PDF seguem rigorosamente os critérios selecionados, evitando retrabalho fora do sistema.

Busca dinâmica em tempo real

Resultados exibidos conforme o usuário digita, com sugestões automáticas e atualização imediata da listagem.



Mais agilidade



Menor esforço de busca



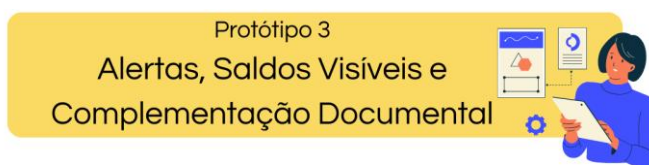
Mais precisão



Menor dependência de planilhas externas



Maior confiabilidade dos relatórios e da gestão de atas



Situação atual

Anexo demonstração:		Nome	Visualizar			
		Relatório 01 (3.pdf)				
Anexo solicitação:		Nome	Visualizar			
		Relatório 01 (3.pdf)	Símbolo			
Houve prévia consulta e avaliação do fornecedor, nos termos da Lei 14.133/2021 (Art. 86, §2º, inc. III)?		Sim				
Mostrar atas registradas para arquivamento dos impactos documentais do estado de capacidade pública?		Não				
Data aprovação análise:		01/09/2025 15:42				
Itens para adesão:						
Número	Descrição	Quantidade Solicitada	Quantidade Aprovada	Fornecedor	Status	Motivo/Justificativa
00002	CANETA ESFEROGRÁFICA MATERIAL OURO: QUANTIDADE CARGAS 4 UN, MATERIAL FONTE LATAO COM ESFERA DE AÇO INOXIDÁVEL, TIPO ESCRITA MÉDIA, COM TINTA AZUL, PRETA, VERDE E VERMELHA, CARACTERÍSTICAS ADICIONAIS IMPRESSÃO EM SALSAOEN DO ORÇÃO	1.000.000	1.000.000	35.947.622/0001-06 - Fornecedor Jurídico 3 INC.	Acesso	

Os gestores precisam acessar o sistema diariamente para verificar novas adesões, pois não há alertas automáticos.

Além disso, o cálculo de saldos disponíveis não é visível no momento da análise, o que gera insegurança jurídica dos limites legais.

Por fim, a impossibilidade de complementar documentos após o envio obriga o cancelamento e novo registro da solicitação, aumentando o retrabalho.

“ É difícil a edição ou o acréscimo de outros documentos no caso de quando a gente está solicitando ou concedendo a adesão. -

Leandro Campos/EBSERH

“ Entrar diariamente no sistema, porque a gente não tem um feedback e isso a gente tinha no sistema anterior. - Renatael Oliveira/UFCA

“

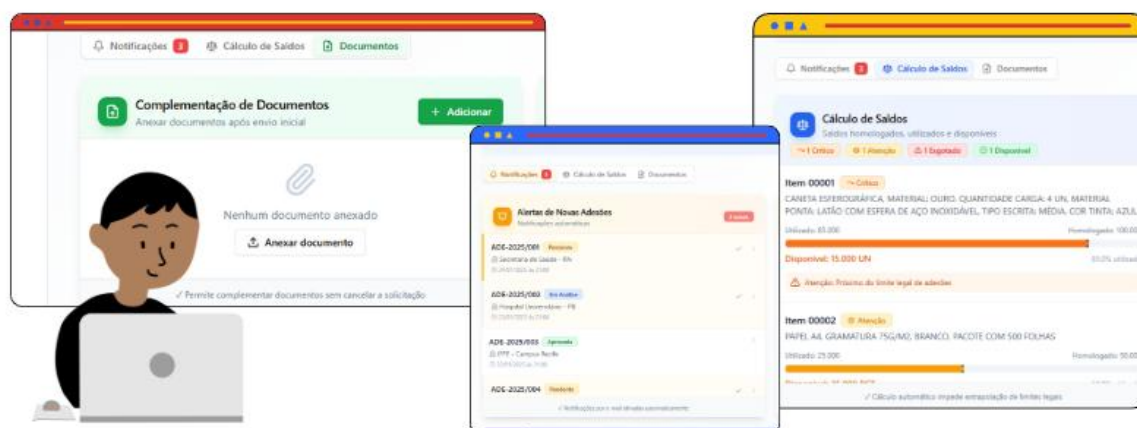
Alerta de novas adesões e (...) questão dos saldos de adesão/cálculo das adesões pra que o gestor, ele fique mais confortável a ao aceitar ou recusar. - Gustavo Holanda/MS

”

Proposta Experiência.Gov

Implementação das seguintes funcionalidades na gestão de adesões:

- **Alerta de nova adesão:** notificação automática do gestor e do fornecedor por e-mail e painel;
- **Cálculo de saldos:** exibição automática de saldos homologados, utilizados e disponíveis, destacando os limites legais; e
- **Complementação de documentos:** possibilidade de anexar novos arquivos após o envio inicial.



As melhorias propostas permitirão maior automação, controle e transparência no fluxo de adesões.



Reduz necessidade de acesso diário manual



Evita extrapolação de limites legais de adesão



Maior segurança jurídica e confiança do gestor



Menor retrabalho com reenvio de documentos

Protótipo 4 Modo Assistido



Situação atual

Usuários iniciantes podem ter insegurança ao preencher as informações da ata, especialmente nos primeiros acessos ao sistema, o que resulta em erros frequentes, retrabalho e aumento da demanda de suporte técnico.

A ausência de instruções contextuais faz com que servidores recém-designados dependam de tutoriais externos ou orientação de colegas para concluir tarefas simples.

Proposta Experiência.Gov

A proposta consiste na implementação do Modo Assistido, uma funcionalidade presente em sistemas, plataformas ou dispositivos que oferece suporte guiado ao usuário durante a realização de tarefas. Esse modo é especialmente útil para usuários com pouca familiaridade com o sistema ou em atividades que exigem precisão e conformidade com regras específicas.

Ao longo dos campos a serem preenchidos, o sistema oferecerá diferentes recursos de apoio, tais como:

- Sugestões contextuais: dicas automáticas que aparecem conforme a ação do usuário, antecipando possíveis dificuldades;
- Botão de ajuda rápida: recurso para acessar respostas a dúvidas frequentes diretamente na interface principal, reduzindo tempo de busca;
- Mensagens positivas: reforços motivacionais e feedbacks visuais quando o usuário conclui etapas corretamente, incentivando a continuidade;
- Ícones informativos: pequenos símbolos que podem aparecer para destacar erros de preenchimento;
- Navegação guiada: setas ou destaques que orientam o usuário sobre onde clicar ou qual próximo passo seguir;
- Exemplos práticos: mini demonstrações que mostram como aplicar determinada função na prática;
- Tutoriais integrados: vídeos curtos e guias interativos dentro do sistema, que orientam o usuário passo a passo sem necessidade de sair da tela.

Os recursos podem ser implementados em conjunto ou isoladamente, a partir da capacidade de implementação, da priorização de campos com maior índice de erro ou dificuldade de preenchimento, e complexidade da explicação.



Aprendizado autônomo



Menor dependência de suporte externo



Menos erros



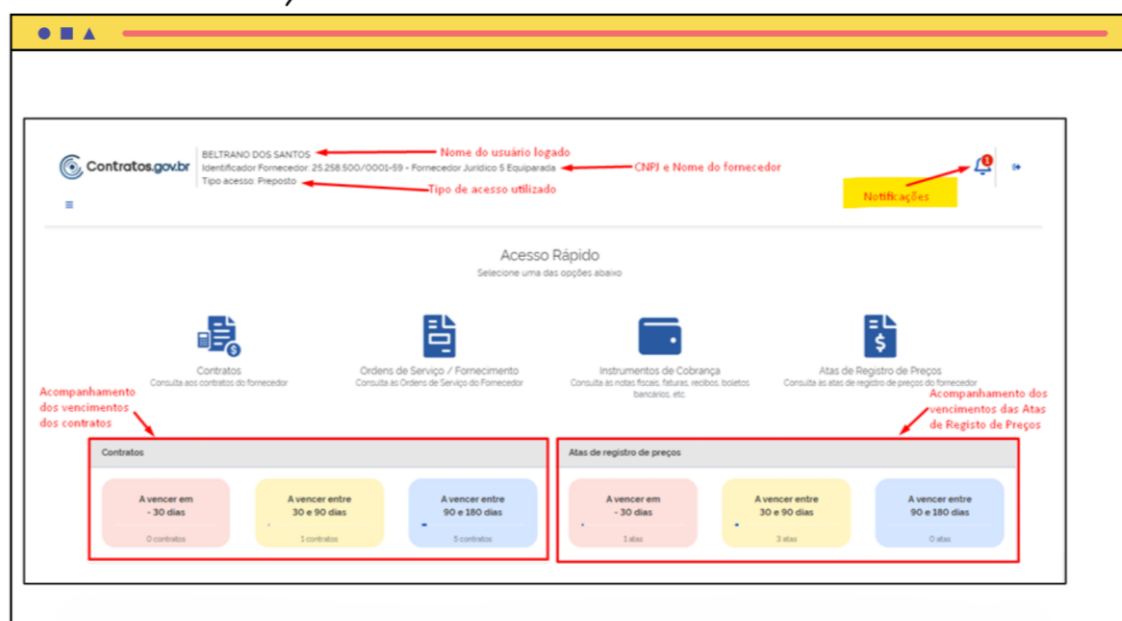
Experiência mais acolhedora para iniciantes

Protótipo 5 Painel do Fornecedor



Situação atual

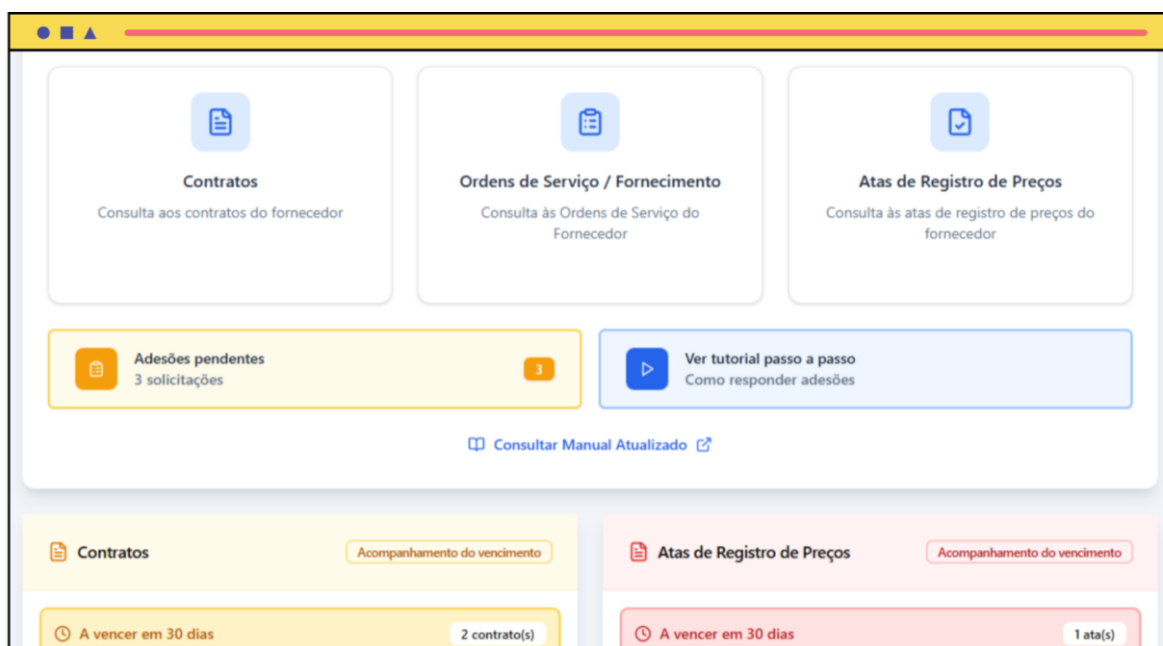
Componentes da página inicial do fornecedor



Após avaliação do manual técnico do Contratos.gov.br – Perfil Fornecedor (versão 3.0.0, setembro de 2024), verificou-se que ele está praticamente completo, carecendo de complementação de um detalhe: embora mencione o ícone de notificações na tela inicial (Figura 7, p. 10), não explica detalhadamente sua função nem sua relação com as adesões automáticas de registros.

Na prática, o sistema já exibe notificações no painel do fornecedor e permite aceitar, rejeitar ou aceitar parcialmente adesões, mas essas ações não estão oficialmente descritas. Essa lacuna na documentação gera dúvidas sobre o procedimento correto, especialmente para fornecedores novos ou que atuam com múltiplos órgãos.

Atualizar o painel do fornecedor, visando alinhar interface e documentação, tornando o uso das notificações mais claro e padronizado através do seu detalhamento.



A proposta prevê a inclusão de tutoriais visuais dentro do próprio painel, explicando passo a passo o aceite, a negativa e o aceite parcial, com link direto para o manual técnico revisado.

INTEGRAÇÃO COM O MANUAL TÉCNICO
Atualizar a documentação oficial



TUTORIAIS VISUAIS
Explicar o processo com tutoriais visuais



NOTIFICAÇÕES DE NOVAS ADESÕES
Explicar o processo com tutoriais visuais



RESUMO DO STATUS DA ADEÇÃO
Exibir o status resumido das adesões



ATALHO PARA ADESÕES PENDENTES
Fornecer acesso direto à listagem



Mais transparência



Maior rapidez nas respostas



Alinhamento entre manual e prática



Menos dúvidas e erros por interpretação

4 Entrega



Esta etapa marca a finalização da trilha prática do Projeto **Experiência.Gov**, consolidando as descobertas e entregando este produto de diagnóstico do módulo Gestão de Atas.

Trata-se da transformação dos achados em conhecimento a ser aplicado, fortalecendo o ciclo de melhoria contínua da experiência do usuário em sistemas públicos. O relatório reflete a síntese técnica e qualitativa das etapas anteriores, reunindo:

- Perfis e jornadas de uso do módulo Gestão de Atas;
- Principais fricções técnicas e cognitivas observadas na interação dos usuários;
- Contribuições diretas dos participantes sobre campos, mensagens, filtros e fluxos;
- Protótipos visuais de melhoria de interface, baseados em evidências reais.

O diagnóstico constitui insumo técnico robusto, apto a subsidiar a evolução do sistema conforme as prioridades definidas pela Coordenação-Geral.

Experiência.Gov e CGU

Tópicos de convergência



O relatório da Controladoria-geral da União (CGU) ajuda a identificar o que está fora do padrão, com foco na conformidade. Já o **Experiência.Gov** revela como essas mesmas questões se manifestam na prática dos usuários, transformando achados de auditoria em oportunidades de melhoria de usabilidade e comunicação.

A análise comparativa, entre o Relatório Preliminar da CGU e o diagnóstico **Experiência.Gov**, evidenciou as seguintes convergências e complementaridades.

CGU	Experiência.Gov
Planejamento insuficiente Baixa elaboração e transparência dos Estudos Técnicos Preliminares (ETPs) — apenas 1,1% identificados nas IRPs	- Gestores relataram campos sem clareza de finalidade, o que gera cadastros incompletos e retrabalho. - Em casos como o da Prefeitura de São Paulo, o uso de formulários paralelos e planilhas substitui o sistema, comprometendo a rastreabilidade e a integração com o fluxo oficial.

Há espaço para integrar fluxos e fortalecer o planejamento, aumentando a confiabilidade dos registros.



CGU	Experiência.Gov
Baixa execução das atas Execução média de 52% dos valores previstos, com forte indício de “barriga de aluguel” nas atas de registro de preços	- Fluxos paralelos (planilhas e SEI) e dificuldade de acompanhar a execução real das atas no próprio sistema - Controle manual de itens fora do módulo (EBSERH) - Execução ocorre separadamente no SEI, mesmo após o registro no Contratos.gov.br (Prefeitura de São Paulo)

Ampliar o uso integrado do sistema pode reduzir fluxos paralelos e elevar a efetividade das atas.



CGU	Experiência.Gov
Inconsistências sistêmicas Divergências entre valores homologados, empenhos e vigências, além de falhas em adesões e remanejamentos	• Relatos de dores de usabilidade diretamente ligadas a essas inconsistências — como filtros insuficientes, exportações incompletas e ausência de alertas. • Essas lacunas obrigam gestores a realizar checagens manuais e manter planilhas auxiliares para garantir a confiabilidade dos dados.

Ajustes em filtros, alertas e exportações aumentariam a confiabilidade e diminuiriam o retrabalho.



CGU	Experiência.Gov
Limites legais e controles frágeis Adesões acima dos limites legais, contratos firmados com empresas sancionadas e ausência de travas automáticas no sistema que impeçam irregularidades	• Relatos de insegurança jurídica causada pela falta de bloqueios preventivos. • O sistema permite cadastrar vigências em fins de semana ou prosseguir com adesões sem alertar sobre limites normativos, transferindo ao usuário a responsabilidade de interpretar e aplicar a regra.

Travas e validações automáticas reforçariam a segurança jurídica e o controle preventivo.



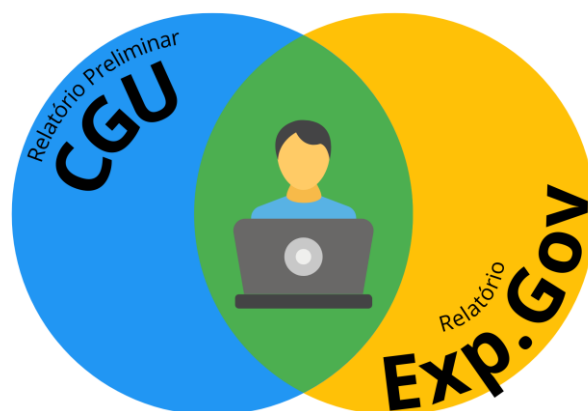
CGU	Experiência.Gov
Identificou restrições de acesso às informações públicas, com bloqueios de consulta exigindo login gov.br e ausência de exibição completa de dados no sistema.	• Relatos de dificuldade em localizar versões assinadas de prorrogações (MS). • Falta de clareza na identificação de atas vencidas, o que leva ao uso de controles paralelos em planilhas e aumenta o risco de erro (Prefeitura de São Paulo).

Tornar as informações mais acessíveis e visíveis fortaleceria a transparência e a gestão pública.



Juntas, as duas abordagens ajudam não só a identificar os erros, mas também a entender suas causas e encontrar formas de melhorar o sistema como um todo. A união entre o controle e o design centrado no usuário permite ir além da auditoria, trazendo mais empatia e construindo relações de confiança.

O **Experiência.Gov** complementa o trabalho da CGU ao trazer evidências qualitativas que ajudam a entender melhor os desafios e apontar caminhos práticos para solucioná-los, com o objetivo de potencializar a segurança jurídica, a eficiência administrativa e a qualidade da experiência do usuário.



Consolidação



O presente relatório consolida os principais achados, evidências e propostas de melhoria resultantes da aplicação da metodologia [Experiência.Gov](#) no módulo Gestão de Atas do sistema Contratos.gov.br, em alinhamento com a CGCON.

A iniciativa manteve-se fiel à proposta institucional aprovada, adotando uma abordagem centrada no usuário. O foco recaiu sobre a identificação de barreiras reais de usabilidade, por meio de observação prática, escuta ativa e interação direta com usuários estratégicos.

Nas três primeiras etapas — Planejamento, Investigação e Prototipação — foram mapeados pontos críticos de fricção, como nomenclaturas pouco claras, ausência de mensagens orientativas, duplicidade de registros e baixa visibilidade dos status operacionais. As entrevistas mostraram que os desafios não decorrem de resistência ao sistema, mas de desalinhamentos entre a interface e as rotinas institucionais e normativos específicos (como no caso da Prefeitura de São Paulo).

Com este trabalho, reforça-se o compromisso de aprimorar continuamente a experiência dos usuários e de alinhar o sistema às necessidades institucionais. Os resultados apresentados oferecem subsídios concretos para decisões futuras e demonstram o valor da iniciativa como instrumento de transformação e fortalecimento da gestão pública digital como um modelo replicável de escuta qualificada, com potencial de disseminação transversal na SEGES/MGI por meio da abordagem [Experiência.Gov](#).

Considerações



A Coquat reitera sua disposição para apoiar a evolução do módulo e reafirma seu compromisso com soluções mais intuitivas, resolutivas e alinhadas à realidade dos usuários dos serviços de compras públicas.

Mais do que um projeto para os sistemas da Delog, o **Experiência.Gov** – Gestão de Atas representa a consolidação de uma nova cultura de empatia e melhoria contínua na Administração Pública. Cada melhoria proposta é um passo rumo a um governo mais simples, acessível e humano.



Selo Experiência.Gov

Qualidade da Experiência do Usuário Validada
Coquat/CGGES/Delog/MGI

Anexo



Para facilitar a visualização dos protótipos, apresentamos a seguir imagens das páginas em alta resolução. Além disso, os links disponibilizados permitem acessar a **versão interativa**, onde é possível explorar botões, fluxos de navegação, funcionamento dos filtros e demais funcionalidades.

A versão interativa foi desenvolvida no App Base 44 e está disponível mediante login.

Protótipo 1

Painel de Status da Ata

[Acesse a versão interativa clicando aqui!](#)

Painel de Status da Ata
Acompanhamento detalhado das atas

Exportar

Atualizar

11
Total de Atas

3
Em Análise

2
Aceitas/Publicadas

2
Com Problemas

Ver Legenda de Status

Buscar por número da ata, pregão, fornecedor ou órgão...

Filtrar por Status

Filtros Avançados

11 atas encontradas						
Status	Nº Ata	Data Início	Data Fim	Nº Pregão	Pendência	Ações
Aceita	00001/2025	14/01/2025	30/12/2025	00122/2024	-	
Negada Pendente: Sistema	00009/2025	31/01/2025	30/12/2025	00122/2024	Documentação incom...	
Cancelada	00007/2025	19/01/2025	29/06/2025	00122/2024	-	
Análise do Fornecedor Pendente: Fornecedor	00004/2025	28/02/2025	30/12/2025	00067/2025	Aguardando envio de ...	
Assinatura Pendente Pendente: Fornecedor	00008/2025	14/02/2025	14/08/2025	00072/2025	Aguardando assatur...	
Análise do Órgão Pendente: Órgão	00001/2025	09/01/2025	09/04/2025	00122/2024	Verificação de confor...	
Erro PNCP Pendente: Sistema	00011/2025	19/02/2025	19/02/2025	00124/2025	Erro ao publicar no P...	
Prorrogação em Curso Pendente: Órgão	00001/2025	29/02/2024	28/02/2025	00122/2024	Processo de prorrogaç...	
Publicada	00005/2025	31/03/2025	30/12/2025	00089/2025	-	
Ata Vencida	00003/2025	31/12/2024	30/12/2024	00055/2024	-	

Protótipo 2

Filtros Avançados de Atas

[Acesse a versão interativa clicando aqui!](#)



Filtros Avançados de Atas

Busca combinada por múltiplos critérios

Exportar

Atualizar

Busca rápida por número, fornecedor, órgão...

Todos os anos

Todas situações

Filtros Avançados

11 atas encontradas

Resultados atualizados em tempo real

# N° Ata	Situação	Unidade Gerenciadora	N° Pregão	Vigência Inicial	Vigência Final	Fornecedor	Valor Total
00001/2025	Aceita	Ministério da Saúde	00122/2024	14/01/2025	30/12/2025	Tech Solutions Ltda	R\$ 150.000,00
00009/2025	Negada	Ministério da Educação	00122/2024	31/01/2025	30/12/2025	Distribuidora Norte S.A.	R\$ 85.000,00
00007/2025	Cancelada	Ministério do Trabalho	00122/2024	19/01/2025	29/06/2025	Serviços Brasil EIRELI	R\$ 45.000,00
00004/2025	Análise do Fornecedor	EBSERH	00067/2025	28/02/2025	30/12/2025	Equipamentos Médicos Ltda	R\$ 320.000,00
00008/2025	Assinatura Pendente	Ministério da Fazenda	00072/2025	14/02/2025	14/08/2025	Papelaria Central ME	R\$ 28.000,00
00001/2025	Análise do Órgão	Ministério da Saúde	00122/2024	09/01/2025	09/04/2025	Limpeza Total S.A.	R\$ 95.000,00
00011/2025	Erro PNCP	INSS	00124/2025	19/02/2025	19/02/2025	Suprimentos Express Ltda	R\$ 67.000,00
00001/2025	Prorrogação em Curso	Ministério da Defesa	00122/2024	29/02/2024	28/02/2025	Alimentação Saudável Ltda	R\$ 540.000,00
00005/2025	Publicada	Ministério da Ciência	00089/2025	31/03/2025	30/12/2025	Informática Prime S.A.	R\$ 890.000,00
00003/2025	Ata Vencida	Ministério dos Transportes	00055/2024	31/12/2024	30/12/2024	Transportes Rápidos ME	R\$ 180.000,00
00015/2025	Rascunho	Ministério das Cidades	00095/2025	30/04/2025	30/12/2025	Construções Brasil Ltda	R\$ 1.200.000,00

Dica de uso

Combine múltiplos filtros para encontrar atas específicas. Use os filtros rápidos para buscas simples ou clique em "Filtros Avançados" para critérios mais precisos como período de vigência e unidade gerenciadora. Os resultados são atualizados em tempo real conforme você digita.

Protótipo 3

Alertas, Saldos Visíveis e Complementação Documental

[Acesse a versão interativa clicando aqui!](#)



Gestão de Adesões

Protótipo 03 - Alertas, Saldos e Documentos

Atualizar



3

Não Lidas



2

Pendentes



1

Em Análise



1

Aprovadas



2

Itens Críticos

Benefícios Esperados



Reduz necessidade de acesso diário manual



Evita extrapolação de limites legais de adesão



Aumenta segurança jurídica e confiança do gestor



Diminui retrabalho com reenvio de documentos

Notificações 3

Cálculo de Saldos

Documentos



Alertas de Novas Adesões

Notificações automáticas

3 novas

ADE-2025/001

Pendente



Secretaria de Saúde - RN

24/01/2025 às 21:00

ADE-2025/002

Em Análise



Hospital Universitário - PB

23/01/2025 às 21:00

ADE-2025/003

Aprovada



IFPE - Campus Recife

22/01/2025 às 21:00

ADE-2025/004

Pendente



✓ Notificações por e-mail ativadas automaticamente



Alerta de Nova Adesão

Notifica o gestor e o fornecedor por e-mail e painel.



Automação de alertas

Usuário é avisado sem precisar checar o sistema



Envio por e-mail

Notificações chegam diretamente na caixa de entrada



Histórico de notificações

Registro completo de quando e para quem foi enviado

Protótipo 4 Modo Assistido

[Acesse a versão interativa clicando aqui!](#)



Modo Assistido

Protótipo 04 - Trilha de Uso Guiado

Proposta de Melhoria

Trilha de Uso Guiado para Preenchimento de Atas

Usuários iniciantes podem ter insegurança ao preencher as informações da ata, especialmente nos primeiros acessos ao sistema, o que resulta em erros frequentes, retrabalho e aumento da demanda de suporte técnico.

 Ativar Modo Assistido

Preencher Manualmente



Dica do Sistema

O modo assistido guia você passo a passo, com validações automáticas e dicas práticas em cada campo.

-  Validações em tempo real
-  Dicas contextuais por campo
-  Progresso salvo automaticamente

Benefícios Esperados

A implementação do modo assistido possibilita uma trilha de uso guiado, com validações automáticas e dicas práticas em cada campo. A funcionalidade promove aprendizado progressivo, reduz erros e dá mais autonomia aos servidores em fase de adaptação.

 Reduz erros de preenchimento

 Diminui a dependência de suporte

 Promove consistência e padronização no registro das atas



-60%

Erros de preenchimento



+80%

Autonomia dos usuários



-45%

Chamados de suporte



+90%

Taxa de conclusão

Jornada do Modo Assistido

1



Identificar Desafios

Reconhecer a insegurança do usuário



2



Propor Solução

Desenvolver fluxo guiado



3



Implementar Fluxo

Integrar instruções e validações



4



Reduzir Erros

Diminuir erros e retrabalho



5



Aumentar Autonomia

Capacitar usuários

 Iniciar Modo Assistido →

Protótipo 5

Painel do Fornecedor

[Acesse a versão interativa clicando aqui!](#)

 **Nova adesão recebida**
Você tem novas solicitações de adesão aguardando análise

Ver adesões >

Protótipo 05

Painel do Fornecedor (Adesão e Notificações)
Proposta de melhoria - Visão unificada com tutoriais e notificações claras

Acesso Rápido

Selecione uma das opções abaixo



Contratos

Consulta aos contratos do fornecedor



Ordens de Serviço / Fornecimento

Consulta às Ordens de Serviço do Fornecedor



Atas de Registro de Preços

Consulta às atas de registro de preços do fornecedor



Adesões pendentes
3 solicitações

3



Ver tutorial passo a passo
Como responder adesões

[Consultar Manual Atualizado](#)

 Contratos

Acompanhamento do vencimento

 A vencer em 30 dias

2 contrato(s)

 A vencer entre 30 e 90 dias

5 contrato(s)

 A vencer entre 90 e 180 dias

8 contrato(s)

 Atas de Registro de Preços

Acompanhamento do vencimento

 A vencer em 30 dias

1 ata(s)

 A vencer entre 30 e 90 dias

3 ata(s)

 A vencer entre 90 e 180 dias

2 ata(s)