

Guia Estadual de Design e Melhoria de Serviços Públicos Digitais

Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI

Diretoria Executiva

ELLEN GERA DE BRITO MOURA
Presidente

FRANCISCO DANIEL BARBOSA ARAÚJO
Diretor Administrativo Financeiro

LUCIANO DE AGUIAR MONTEIRO
Diretor de Gestão Estratégica

MAYARA THAYS DA LUZ PEREIRA
Diretora de Transformação Digital

JOSÉ AUGUSTO ALVES FERREIRA BISPO
Diretor de Tecnologia da Informação e
Comunicação

TARSO NETO DE CARVALHO RIBEIRO ROCHA
Diretor de Negócios

Equipe de Técnica de Elaboração ETIPI

Luciano de Aguiar Monteiro
Ellen Gera de Brito Moura
Mayara Thays da Luz Pereira
Maycon Ferreira de Moraes

Equipe de Técnica de Revisão NEES

Paula Toledo Palomino
Washington Henrique Carvalho Almeida

Revisão

Thelma Tiemi Rodrigues Baba

COOPERAÇÃO TÉCNICA

Núcleo de Excelência em Tecnologias Sociais –
NEES
Universidade Federal de Alagoas – UFAL

DIAGRAMAÇÃO

Márcio da Penha Ferreira Lima



Copyright © 2026 – Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI
Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte.
Disponível em: <https://www.etipi.com.br/>

Como citar a obra: ETIPI – Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí. **Guia Estadual de Design e Melhoria de Serviços Públicos Digitais.** Teresina, PI: ETIPI, mar. 2026.

Guia estadual de design e melhoria de serviços públicos digitais [livro eletrônico] / Luciano de Aguiar Monteiro ... [et al.]. -- Teresina, PI : Agencia de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí, 2026.

PDF

Outros autores: Ellen Gera de Brito Moura, Mayara Thays da Luz Pereira, Maycon Ferreira de Morais

Bibliografia

ISBN 978-65-986715-3-2

1. Desenvolvimento 2. Empresas públicas
3. Inovações tecnológicas digitais 4. Piauí (PI)
5. Serviços públicos 6. Serviços públicos - Brasil
7. Transformação digital I. Monteiro, Luciano de Aguiar. II. Moura, Ellen Gera de Brito. III. Pereira, Mayara Thays da Luz. IV. Morais, Maycon Ferreira de.

26-349301.0

CDD-350.05

Ficha catalográfica elaborada por Maria Alice Ferreira - Bibliotecária - CRB-8/7964



Histórico de Versão

Data	Versão	Descrição	Autor
11/03/2026	0.1	Estruturação da Minuta de Documento	Luciano Aguiar
21/03/2026	0.2	Revisão do Documento	Washington Almeida
24/03/2026	0.3	Elaboração de Metodologia	Maycon Ferreira
28/03/2026	0.4	Elaboração das Etapas do Design	Luciano Aguiar
30/03/2026	0.6	Redação dos demais tópicos	Luciano Aguiar
01/04/2026	0.7	Revisão documental	Mayara Luz



A CASA DA TECNOLOGIA!

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	5
2. FINALIDADE DO GUIA.....	6
3. ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO	6
4. TERMOS E DEFINIÇÕES.....	7
5. PRINCÍPIOS PARA O DESIGN DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS	9
6. DIRETRIZES PARA DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DE SERVIÇOS	10
6.1. Diretriz Geral	10
6.2. Diretrizes Obrigatórias	11
7. ETAPAS PARA DESIGN E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	12
7.1. Identificação do problema	12
7.2. Pesquisa com Usuários.....	13
7.3. Desenho da solução	13
7.4. Teste com Usuários.....	13
7.5. Implementação	14
7.6. Avaliação e Melhoria	14
8. PARTICIPAÇÃO DE USUÁRIOS NO DESIGN DE SERVIÇOS.....	15
8.1. Métodos para Participação dos Usuários.....	17
8.1.1. Entrevistas	17
8.1.2. Oficinas (workshops participativos).....	18
8.1.3. Testes de usabilidade.....	19
8.1.4. Prototipagem	20
8.1.5. Validação com usuários.....	20
8.1.6. Survey assistido.....	21
9. LINGUAGEM SIMPLES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	22
10. ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO	23
11. TESTES E VALIDAÇÃO DE SERVIÇOS	24
12. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA	25
13. REVISÃO DO GUIA	26
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26



1. APRESENTAÇÃO

A transformação digital é um dos eixos estratégicos do Governo do Estado do Piauí, orientando ações voltadas à modernização da gestão pública, à melhoria da qualidade dos serviços e ao fortalecimento da economia digital. A Estratégia de Governo Digital estabelece que o uso de tecnologias e dados deve tornar o governo mais acessível, eficiente, inclusivo e centrado no cidadão, garantindo acesso igualitário aos serviços públicos.

A melhoria contínua dos serviços públicos é essencial para aumentar a eficiência administrativa, reduzir burocracias e fortalecer a confiança da sociedade nas instituições. A transformação digital envolve não apenas informatizar processos, mas repensar a forma de planejar e entregar serviços, com simplificação, integração entre órgãos e uso de dados para decisões mais assertivas e orientadas a resultados.

A centralidade no cidadão é um princípio fundamental no desenvolvimento de serviços públicos digitais. Os serviços devem ser planejados a partir das necessidades reais das pessoas e das empresas, considerando diferentes perfis e níveis de acesso à tecnologia. Serviços simples e acessíveis ampliam o uso, reduzem custos e melhoram a experiência do usuário, promovendo inclusão digital e maior efetividade das políticas públicas.

Este guia foi elaborado no contexto das ações de transformação digital do Estado do Piauí, com participação dos órgãos responsáveis pela coordenação da política de governo digital, inovação e tecnologia da informação, especialmente a Secretaria de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação - SIA e a Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, responsáveis pela definição de diretrizes e padrões para modernização dos serviços públicos.

Este documento aplica-se aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Estado do Piauí que desenvolvem ou ofertam serviços públicos digitais. Suas orientações devem ser observadas no planejamento, criação e melhoria dos serviços, garantindo padronização, integração e foco no cidadão, em conformidade com a Estratégia Estadual de Governo Digital e as diretrizes de modernização da gestão pública.



2. FINALIDADE DO GUIA

A definição de diretrizes institucionais para o planejamento, desenvolvimento e melhoria de serviços públicos digitais é essencial para padronizar práticas, adotar métodos estruturados e promover a melhoria contínua na prestação de serviços à sociedade.

A seguir são apresentadas as principais finalidades a serem alcançadas com a aplicação deste instrumento:

- I. Estabelecer diretrizes para o desenvolvimento e a melhoria de serviços públicos digitais com foco no cidadão, garantindo que os serviços sejam simples, claros e acessíveis;
- II. Padronizar métodos de pesquisa com usuários, prototipagem, testes de usabilidade e validação, assegurando que os serviços sejam construídos com base em evidências;
- III. Orientar os órgãos e entidades na aplicação de práticas de design de serviços ao longo de todo o ciclo de vida do serviço;
- IV. Promover o uso de linguagem simples, comunicação clara e interfaces intuitivas nos serviços públicos digitais;
- V. Incentivar o monitoramento, a avaliação e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços com base em dados e feedback dos usuários;
- VI. Assegurar a adoção de padrões comuns de desenvolvimento, documentação e validação, favorecendo a integração entre sistemas e a melhoria da experiência do usuário.

3. ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO

A concepção e a melhoria de serviços públicos digitais constituem processo contínuo e colaborativo, que envolve a atuação da administração pública e a participação dos usuários na identificação de necessidades e aperfeiçoamento das soluções.

As orientações deste documento possuem caráter transversal e aplicam-se aos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, incluindo administração direta e indireta.



As disposições deste Guia aplicam-se:

- I. Aos órgãos do Poder Executivo Estadual responsáveis pela prestação, gestão ou coordenação de serviços públicos;
- II. Às entidades da administração indireta, incluindo autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista responsáveis pela prestação, gestão ou oferta de serviços públicos ao cidadão, às empresas ou a outros usuários no âmbito da Administração Pública Estadual;
- III. Aos projetos de transformação digital, modernização administrativa ou inovação que envolvam criação, revisão, integração ou digitalização de serviços;
- IV. Ao desenvolvimento de novos serviços públicos, independentemente do canal de atendimento utilizado;
- V. À melhoria de serviços existentes, quando houver alteração de processos, sistemas, formulários, fluxos ou formas de atendimento;
- VI. Aos serviços digitais, híbridos ou multicanal, devendo ser considerada toda a jornada do usuário, desde o primeiro contato até a conclusão do serviço.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para fins de padronização conceitual e garantir interpretação uniforme deste Guia, são apresentados os principais termos e definições utilizados, baseados em boas práticas de serviços digitais, pesquisa com usuários e desenvolvimento centrado no cidadão.

- **Serviço público digital:** Serviço prestado pela administração pública por meio de sistemas eletrônicos, portais, aplicativos ou outros canais digitais, permitindo ao usuário solicitar, acompanhar ou concluir atendimentos.
- **Usuário:** Pessoa física ou jurídica que utiliza, necessita ou pode vir a utilizar um serviço público, incluindo cidadãos, empresas, servidores públicos e demais interessados.
- **Necessidade do usuário:** Resultado que o usuário precisa alcançar ao utilizar um serviço, devendo orientar o planejamento, o design e o desenvolvimento das soluções.
- **Pesquisa com usuários:** Conjunto de métodos utilizados para compreender



quem são os usuários, o que precisam e como utilizam os serviços, incluindo entrevistas, observação, testes e análise de dados.

- **Design de serviços:** Abordagem estruturada para planejar e organizar serviços considerando toda a experiência do usuário, incluindo processos, sistemas, canais digitais e atendimento presencial.
- **Jornada do usuário:** Sequência de etapas percorridas pelo usuário ao utilizar um serviço, desde o primeiro contato até a conclusão, incluindo interações digitais e não digitais, mapeando também ações, sentimentos e dores ao longo do percurso, com o objetivo de otimizar a experiência.
- **Prototipagem:** Criação de versões simplificadas de um serviço ou sistema para testar ideias e validar soluções antes da implementação final.
- **Teste de Usuários:** Conjunto de avaliações utilizadas para verificar a compreensibilidade, facilidade de uso e adequação do serviço às necessidades dos usuários, podendo envolver tanto a participação de usuários reais quanto análises conduzidas por especialistas, como avaliação heurística.
- **Desenvolvimento iterativo:** Método de construção de serviços em ciclos curtos, com testes frequentes e melhorias contínuas com base no feedback dos usuários.
- **Acessibilidade:** Condição que permite que todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência ou com dificuldades de acesso digital, consigam utilizar o serviço de forma adequada.
- **Suporte digital assistido:** Apoio oferecido a usuários que precisam de ajuda para utilizar serviços digitais, podendo ocorrer por telefone, atendimento presencial ou outros meios.
- **Experiência do usuário (UX):** Percepção do usuário ao interagir com um serviço, considerando facilidade de uso, clareza, eficiência, confiabilidade e satisfação.
- **Dados de uso:** Informações coletadas sobre o funcionamento do serviço e o comportamento dos usuários, utilizadas para avaliar desempenho e orientar melhorias.
- **Melhoria contínua:** Processo permanente de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços com base em testes, dados, feedback e necessidades dos usuários.
- **Serviço centrado no usuário:** Serviço desenvolvido a partir das necessidades



reais dos usuários, com participação ativa nas etapas de pesquisa, design, teste e melhoria.

5. PRINCÍPIOS PARA O DESIGN DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

Os princípios apresentados na Figura 1 constituem diretrizes orientadoras para o planejamento, o desenvolvimento, a implantação e a melhoria contínua dos serviços públicos digitais, devendo ser observados por todos os órgãos e entidades da Administração Pública na criação, transformação ou revisão de serviços.

Figura 1: Princípios de Design dos Serviços Públicos



Fonte: ETIPI (2026)

- **Focar nas necessidades das pessoas:** Os serviços devem ser projetados a partir das necessidades reais de cidadãos e empresas, identificadas por meio de pesquisa com usuários, análise de dados e observação do uso do serviço, evitando decisões baseadas apenas em suposições.
- **Envolver usuários no desenho e na melhoria dos serviços:** O desenvolvimento de serviços deve incluir a participação de usuários reais em todas as etapas, por meio de entrevistas, protótipos, testes de usabilidade e validação, garantindo que o serviço funcione de forma adequada para quem realmente o utiliza.
- **Projetar o serviço de ponta a ponta:** O serviço deve ser planejado considerando toda a experiência do usuário, desde o primeiro contato até a conclusão, incluindo canais digitais e não digitais, integração entre sistemas e interação



entre diferentes órgãos.

- **Desenvolver de forma iterativa e baseada em evidências:** Os serviços devem ser construídos e aprimorados de forma contínua, utilizando prototipagem, testes, coleta de dados e feedback dos usuários para orientar decisões e permitir ajustes ao longo do desenvolvimento.
- **Garantir simplicidade, clareza e acessibilidade:** Os serviços devem ser simples, fáceis de compreender e acessíveis a todos, utilizando linguagem clara, interfaces intuitivas e padrões de acessibilidade que permitam o uso por pessoas com diferentes níveis de habilidade digital.
- **Monitorar, avaliar e melhorar continuamente os serviços:** Após a implantação, os serviços devem ser acompanhados por meio de indicadores, dados de uso e feedback dos usuários, permitindo ajustes permanentes e evolução contínua para melhorar a qualidade e a eficiência do atendimento.

A observância desses princípios é fundamental para assegurar que os serviços públicos digitais sejam desenvolvidos de forma padronizada, eficiente e orientada ao cidadão, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento, para a simplificação dos processos e para o fortalecimento das ações de transformação digital no âmbito da Administração Pública Estadual.

6. DIRETRIZES PARA DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DE SERVIÇOS

As diretrizes estabelecem orientações a serem observadas no planejamento, desenvolvimento, revisão e melhoria de serviços públicos, visando garantir padronização, qualidade e foco no usuário. Fundamentam-se em práticas de design de serviços, pesquisa com usuários e melhoria contínua, conforme metodologias adotadas em manuais de serviços digitais da administração pública.

6.1. Diretriz Geral

O desenvolvimento e a melhoria de serviços públicos devem adotar abordagem estruturada e centrada no usuário, com utilização de métodos de pesquisa, validação, acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo, garantindo que os serviços atendam às necessidades reais da sociedade e possam evoluir de forma consistente ao longo do



tempo.

Todo serviço deve atender às seguintes orientações:

- I. O serviço deve ser planejado a partir das necessidades reais dos cidadãos, identificadas por meio de pesquisa com usuários, análise de dados e observação do uso do serviço.
- II. Antes da implantação ou de alterações relevantes, devem ser realizados testes com usuários, protótipos ou versões preliminares, para verificar se o serviço é compreensível, utilizável e adequado, permitindo ajustes antes da disponibilização definitiva.
- III. As informações, instruções, formulários e interfaces devem utilizar linguagem simples, direta e objetiva, evitando termos técnicos desnecessários, de modo a facilitar o entendimento do serviço por qualquer usuário, independentemente de seu nível de conhecimento técnico ou escolaridade.
- IV. O serviço deve ser desenvolvido de forma a permitir o uso por pessoas com diferentes condições físicas, cognitivas ou tecnológicas, observando padrões de acessibilidade digital, inclusão e usabilidade, bem como garantindo alternativas de atendimento quando necessário.
- V. Após a implantação, o serviço deve ser acompanhado por meio de indicadores, dados de uso, registros de atendimento e feedback dos usuários, de modo a avaliar seu funcionamento, identificar dificuldades e verificar se os objetivos previstos estão sendo alcançados.
- VI. Os serviços devem passar por processo permanente de aperfeiçoamento, com análise de informações coletadas durante o uso, resultados de testes, manifestações dos usuários e avaliações internas, permitindo ajustes, correções e evoluções ao longo do tempo.

6.2. Diretrizes Obrigatórias

Para o desenvolvimento ou melhoria de serviços públicos, devem ser observadas as seguintes diretrizes obrigatórias:

- I. Realizar pesquisa com usuários para identificar necessidades, dificuldades e



- oportunidades de melhoria;
- II. Realizar testes de usabilidade e validação antes da implantação do serviço ou de suas alterações;
 - III. Validar a linguagem utilizada no serviço, garantindo clareza, simplicidade e compreensão pelo usuário;
 - IV. Registrar evidências das etapas de pesquisa, testes e validações realizadas durante o desenvolvimento;
 - V. Documentar as melhorias implementadas, incluindo ajustes decorrentes de testes, dados de uso e feedback dos usuários.

O cumprimento dessas diretrizes é necessário para assegurar que os serviços públicos sejam desenvolvidos de forma consistente, transparente e orientada ao cidadão, permitindo maior qualidade, eficiência e confiabilidade na prestação dos serviços.

7. ETAPAS PARA DESIGN E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O design e a melhoria de serviços públicos devem seguir etapas estruturadas, com foco nas necessidades dos usuários, na validação das soluções e na melhoria contínua. Um fluxo organizado reduz riscos, aumenta a qualidade das entregas e garante que os serviços atendam de forma efetiva às necessidades da sociedade.

7.1. Identificação do problema

A primeira etapa consiste em compreender o serviço atual e identificar as necessidades que motivam sua criação ou melhoria. Devem ser analisados os processos existentes, as dificuldades enfrentadas pelos usuários e os resultados esperados com o serviço.

Nesta etapa deve-se:

- entender como o serviço funciona atualmente;
- ouvir usuários e servidores envolvidos no atendimento;
- mapear dificuldades, falhas e oportunidades de melhoria;
- identificar quais problemas precisam ser resolvidos.



7.2. Pesquisa com Usuários

A pesquisa com usuários deve ser realizada para compreender quem utiliza o serviço, o que precisa e quais dificuldades enfrenta. As decisões de design devem ser baseadas em evidências coletadas junto aos usuários, e não apenas em suposições internas.

Podem ser utilizados, entre outros, os seguintes métodos:

- entrevistas com usuários;
- observação do uso do serviço;
- aplicação de questionários;
- análise de dados de uso e atendimento;
- análise de registros, reclamações e solicitações.

7.3. Desenho da solução

Com base nas informações coletadas, deve-se definir a solução a ser adotada, buscando simplificar o serviço, eliminar etapas desnecessárias e tornar o processo mais claro para o usuário. O desenho deve considerar toda a jornada do usuário e a integração com outros sistemas ou órgãos.

Nesta etapa devem ser realizados:

- simplificação de processos;
- definição do fluxo do serviço;
- elaboração de protótipos ou modelos;
- revisão das informações e formulários;
- validação inicial da proposta.

7.4. Teste com Usuários

Antes da implantação, a solução deve ser testada com usuários reais, para verificar se o serviço é compreensível, fácil de usar e adequado às necessidades identificadas. Os testes permitem corrigir problemas antes da disponibilização definitiva.



Devem ser realizados, sempre que possível:

- teste de compreensão das informações;
- teste de usabilidade do sistema ou formulário;
- validação do fluxo do serviço;
- ajustes com base nos resultados obtidos.

7.5. Implementação

Após a validação, o serviço pode ser implantado, devendo ser disponibilizado ao público de forma organizada e com orientação adequada aos usuários. A implantação deve prever acompanhamento inicial para identificar possíveis falhas ou dificuldades.

Nesta etapa devem ser realizadas:

- publicação do serviço;
- comunicação aos usuários;
- orientação aos responsáveis pelo atendimento;
- monitoramento do funcionamento do serviço.

7.6. Avaliação e Melhoria

Após a implantação, o serviço deve ser continuamente avaliado para verificar se está atendendo às necessidades dos usuários e se os resultados esperados estão sendo alcançados. A melhoria deve ser permanente, com base em dados e feedback.

Devem ser realizados:

- análise de dados de uso;
- coleta de feedback dos usuários;
- registro de problemas identificados;
- realização de ajustes e melhorias;
- atualização do serviço sempre que necessário.

A aplicação dessas etapas contribui para que os serviços públicos sejam



desenvolvidos de forma estruturada, centrada no usuário e orientada a resultados, garantindo maior eficiência, qualidade e confiabilidade na prestação dos serviços.

8. PARTICIPAÇÃO DE USUÁRIOS NO DESIGN DE SERVIÇOS

A participação de usuários no desenvolvimento e melhoria de serviços públicos é essencial para assegurar que as soluções atendam às necessidades reais da população. A pesquisa deve ocorrer em todo o ciclo do serviço, utilizando métodos qualitativos e quantitativos para orientar decisões baseadas em evidências.

Quando Envolver Usuários

Os usuários devem ser envolvidos em todas as fases do desenvolvimento do serviço, especialmente:

- na identificação do problema e levantamento de necessidades;
- no desenho da solução;
- durante a prototipagem;
- antes da implantação;
- após a implantação, para avaliação e melhoria.

A participação contínua reduz riscos, evita retrabalho e aumenta a efetividade do serviço.

Como Envolver Usuários

A participação pode ocorrer por meio de métodos estruturados de pesquisa e validação, que permitam compreender comportamentos, dificuldades e expectativas. Devem ser utilizados métodos qualitativos e quantitativos, podendo ser combinados conforme o objetivo da pesquisa.

Quem Deve Participar

Devem participar das atividades de pesquisa e validação:

- usuários reais do serviço;
- usuários potenciais;
- pessoas com dificuldades de uso digital;
- servidores responsáveis pelo atendimento;



- especialistas envolvidos no processo.

A pesquisa deve incluir diferentes perfis de usuários, garantindo representatividade e inclusão.

Como Registrar Evidências

Todas as atividades de participação de usuários devem ser registradas, devendo ser documentados:

- objetivos da pesquisa;
- método utilizado;
- participantes envolvidos;
- resultados obtidos;
- decisões tomadas com base nos resultados.

Os registros devem ser mantidos para fins de validação, auditoria e melhoria contínua.

Como Usar os Resultados

Os resultados da pesquisa devem orientar as decisões de design, conteúdo, fluxo e tecnologia do serviço.

Sugestões, dificuldades e comportamentos observados devem ser analisados pela equipe responsável e utilizados para:

- corrigir problemas;
- simplificar processos;
- melhorar a comunicação;
- ajustar o fluxo do serviço;
- definir melhorias futuras.

Decisões não devem ser baseadas apenas em opinião interna, devendo considerar evidências coletadas com usuários.



8.1. Métodos para Participação dos Usuários

Os métodos a seguir podem ser utilizados para envolver usuários no design e na melhoria de serviços públicos. Para cada método é apresentado um roteiro com as etapas recomendadas, incluindo a descrição de cada fase, de modo a orientar a aplicação de forma padronizada, garantindo rastreabilidade, qualidade das evidências e utilização adequada dos resultados.

8.1.1. Entrevistas

As entrevistas são conversas individuais conduzidas por pesquisador com usuários reais ou potenciais, com o objetivo de compreender necessidades, dificuldades, comportamentos e expectativas em relação ao serviço. Esse método permite obter informações qualitativas detalhadas e aprofundadas.

Roteiro:

1. Definir o objetivo da entrevista

Deve-se estabelecer claramente quais informações se pretende obter, quais problemas se deseja compreender e como os resultados serão utilizados no desenvolvimento ou melhoria do serviço.

2. Selecionar participantes

Devem ser escolhidos usuários representativos do público do serviço, incluindo perfis diversos, pessoas com dificuldades de uso e usuários frequentes, de modo a garantir resultados confiáveis.

3. Preparar roteiro de perguntas abertas

As perguntas devem ser planejadas previamente, priorizando questões abertas que permitam ao participante descrever experiências, dificuldades e sugestões, evitando perguntas que induzam respostas.

4. Realizar entrevistas individuais

As entrevistas devem ser conduzidas de forma estruturada, em ambiente presencial ou remoto, permitindo que o participante explique como utiliza o serviço e quais problemas encontra.



5. Registrar respostas

As informações coletadas devem ser anotadas ou gravadas, preservando as evidências da pesquisa, para posterior análise e documentação.

6. Analisar resultados

As respostas devem ser avaliadas para identificar padrões, dificuldades comuns e oportunidades de melhoria, devendo os resultados orientar decisões de design.

8.1.2. Oficinas (workshops participativos)

As oficinas são encontros em grupo nos quais usuários e equipe técnica discutem problemas e constroem soluções de forma colaborativa. Esse método é utilizado para explorar ideias, validar propostas e compreender necessidades coletivas.

Roteiro:

1. Definir o tema da oficina

Deve-se estabelecer o problema a ser discutido, o serviço a ser melhorado e os resultados esperados da atividade.

2. Selecionar participantes

Devem participar usuários, servidores, especialistas e outros envolvidos no serviço, garantindo diversidade de opiniões e experiências.

3. Preparar atividades e materiais

Devem ser organizados roteiros, dinâmicas, formulários, quadros ou outros instrumentos que auxiliem na coleta das contribuições dos participantes.

4. Conduzir discussões orientadas

A oficina deve ser conduzida por facilitador, que orientará as discussões, estimulará a participação e garantirá que os objetivos sejam cumpridos.

5. Registrar contribuições

Todas as ideias, sugestões e dificuldades apontadas devem ser registradas, garantindo que possam ser analisadas posteriormente.

6. Consolidar resultados



As contribuições devem ser organizadas em relatório ou documento, indicando quais problemas foram identificados e quais soluções foram propostas.

8.1.3. Testes de usabilidade

Os testes de usabilidade consistem na observação de usuários utilizando o serviço ou protótipo, com o objetivo de verificar se conseguem realizar as tarefas corretamente, sem dificuldades ou erros.

Roteiro:

1. Definir tarefas a serem testadas

Devem ser escolhidas as principais ações que o usuário precisa realizar no serviço, como preencher formulários, solicitar atendimento ou consultar informações.

2. Selecionar usuários

Devem participar pessoas que representem o público real do serviço, preferencialmente sem conhecimento prévio do sistema.

3. Apresentar o protótipo ou sistema

O usuário deve receber instruções básicas e ser convidado a realizar as tarefas sem interferência do pesquisador.

4. Observar o uso

O pesquisador deve acompanhar a utilização do serviço, identificando dúvidas, erros, dificuldades e comportamentos inesperados.

5. Registrar dificuldades

Todos os problemas observados devem ser anotados, incluindo tempo de execução, erros e comentários do usuário.

6. Ajustar o serviço

Os resultados devem ser utilizados para corrigir falhas, simplificar etapas e melhorar a experiência do usuário.



8.1.4. Prototipagem

A prototipagem consiste na criação de versões simplificadas do serviço, com o objetivo de testar ideias antes da implementação definitiva. O protótipo pode ser em papel, desenho, sistema simulado ou versão inicial do software.

Roteiro:

1. **Elaborar protótipo**

Deve-se criar uma representação do serviço contendo as principais telas, fluxos ou etapas, suficiente para permitir avaliação pelos usuários.

2. **Apresentar aos usuários**

3. O protótipo deve ser mostrado a usuários reais, que serão convidados a simular o uso do serviço.

4. **Coletar opiniões**

Os participantes devem relatar se entenderam o serviço, se encontraram dificuldades e se o fluxo é adequado.

5. **Registrar problemas**

Devem ser anotadas todas as dúvidas, erros e sugestões apresentadas durante o teste.

6. **Ajustar o modelo**

O protótipo deve ser modificado conforme os resultados obtidos, corrigindo falhas e simplificando o processo.

7. **Validar novamente**

Após ajustes, o protótipo deve ser testado novamente até que o serviço esteja adequado.

8.1.5. Validação com usuários

A validação é a etapa em que se confirma se a solução final atende às necessidades identificadas, devendo ocorrer antes da implantação definitiva do serviço.

Roteiro:

1. **Apresentar a solução final**



O serviço ou sistema deve ser apresentado na forma mais próxima possível da versão que será implantada.

2. Realizar testes com usuários

Usuários devem utilizar o serviço para verificar se conseguem concluir as tarefas sem dificuldades.

3. Verificar compreensão

Deve-se avaliar se o usuário entende as informações, instruções e mensagens apresentadas.

4. Verificar facilidade de uso

Deve-se analisar se o serviço é simples, rápido e intuitivo.

5. Registrar resultados

As observações devem ser documentadas, indicando problemas encontrados e melhorias necessárias.

6. Autorizar implantação

Somente após validação positiva o serviço deve ser disponibilizado ao público.

8.1.6. Survey assistido

O survey assistido é um método de pesquisa estruturada no qual o usuário responde questionário com acompanhamento de pesquisador, permitindo esclarecer dúvidas e obter respostas mais precisas, sendo indicado quando o público possui diferentes níveis de escolaridade ou dificuldade no uso de formulários.

Roteiro:

1. Elaborar questionário

Devem ser definidas perguntas objetivas, relacionadas ao uso do serviço, dificuldades, satisfação e sugestões.

2. Definir público-alvo

Devem ser selecionados participantes que representem o público real do serviço.

3. Aplicar survey com acompanhamento

O questionário deve ser aplicado com auxílio de pesquisador, presencialmente



ou por meio remoto, garantindo compreensão das perguntas.

4. Registrar respostas

Todas as respostas devem ser registradas de forma estruturada, permitindo análise posterior.

5. Analisar dados

Os resultados devem ser avaliados para identificar padrões, problemas recorrentes e oportunidades de melhoria.

6. Utilizar resultados na melhoria do serviço

As informações obtidas devem orientar ajustes no serviço, revisão de processos e definição de melhorias futuras.

9. LINGUAGEM SIMPLES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A utilização de linguagem simples na descrição e no funcionamento dos serviços públicos constitui prática essencial para garantir que as informações sejam compreendidas por todos os cidadãos, independentemente do nível de escolaridade ou familiaridade com termos técnicos. A comunicação clara contribui para ampliar o acesso aos serviços, reduzir dúvidas, evitar erros no atendimento e aumentar a eficiência da administração pública.

Considera-se linguagem simples a forma de comunicação em que a redação, a organização das informações e a apresentação do conteúdo permitem que o usuário encontre facilmente o que precisa, compreenda o que encontrou e utilize corretamente as informações disponibilizadas, priorizando a experiência real do cidadão no uso do serviço.

Nos serviços públicos digitais, a adoção de linguagem simples deve ser observada na descrição dos serviços, nos formulários, nas mensagens do sistema, nas orientações ao usuário e em todos os canais de atendimento, de modo a tornar o serviço mais claro, acessível e fácil de utilizar.

As orientações detalhadas sobre a aplicação de linguagem simples, incluindo princípios, diretrizes, exemplos e procedimentos de revisão textual, encontram-se estabelecidas no **Guia de Linguagem Simples do Gov.PI Cidadão**, que deve ser utilizado como referência complementar para elaboração e melhoria das informações dos serviços públicos digitais.



10. ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

A garantia de acessibilidade e inclusão no desenvolvimento e na melhoria de serviços públicos constitui requisito fundamental para assegurar que todos os cidadãos possam acessar, compreender e utilizar os serviços oferecidos pelo Estado.

A adoção de padrões de acessibilidade digital, a oferta de diferentes canais de atendimento e a disponibilização de suporte assistido são medidas necessárias para reduzir barreiras e promover igualdade de acesso, em conformidade com a legislação brasileira e com as boas práticas de governo digital.

A observância desses princípios encontra fundamento na Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e na Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), que estabelecem a obrigação de garantir acesso universal, comunicação clara, atendimento adequado e uso de tecnologias acessíveis nos serviços públicos.

Aplicam-se, no âmbito deste Guia, as seguintes diretrizes de acessibilidade e inclusão:

- I. **Acessibilidade digital:** Serviços públicos digitais devem seguir padrões de acessibilidade, garantindo que pessoas com deficiência ou limitações temporárias utilizem os sistemas com autonomia e segurança. Devem ser adotadas diretrizes que assegurem navegação adequada, uso com tecnologias assistivas e compreensão das informações.
- II. **Inclusão digital:** O desenvolvimento de serviços deve considerar as diferenças de acesso à tecnologia, nível de letramento digital e condições socioeconômicas dos usuários, devendo os serviços ser projetados de forma simples, compreensível e de fácil utilização, com redução de etapas.
- III. **Múltiplos canais de atendimento:** Sempre que possível, os serviços públicos devem ser disponibilizados por múltiplos canais de atendimento, incluindo meios digitais, presenciais, telefônicos ou assistidos, de forma a evitar exclusão de usuários que não possuam acesso ou habilidade para utilização exclusiva de canais eletrônicos.
- IV. **Suporte assistido ao usuário:** Deve ser assegurada a existência de mecanismos de apoio ao usuário para utilização dos serviços digitais, por meio



de atendimento presencial, telefônico, pontos de apoio ou orientação por servidores capacitados, especialmente nos casos em que o cidadão apresente dificuldades de uso, limitações tecnológicas ou necessidade de acompanhamento para realização do serviço.

- V. **Atendimento a usuários com deficiência:** O planejamento e a melhoria dos serviços devem contemplar as necessidades de pessoas com deficiência física, visual, auditiva, intelectual ou múltipla, garantindo condições equivalentes de acesso e utilização. Sempre que possível, devem ser realizados testes com usuários com deficiência, com o objetivo de verificar a efetiva acessibilidade do serviço e prevenir a criação de barreiras no acesso às políticas e serviços públicos.

11. TESTES E VALIDAÇÃO DE SERVIÇOS

A realização de testes e validações constitui etapa obrigatória no desenvolvimento e na melhoria de serviços públicos, devendo ocorrer antes da publicação e também durante a evolução do serviço.

O objetivo é verificar se o serviço é compreensível, utilizável e adequado às necessidades dos usuários, reduzindo falhas, retrabalho e riscos de implantação. A validação deve ser baseada em evidências obtidas por meio de testes com usuários reais, protótipos e análise de resultados, conforme práticas recomendadas em manuais de serviços digitais.

Devem ser realizados, sempre que aplicável, os seguintes testes e procedimentos de validação:

- I. **Teste de usabilidade:** Consiste na observação de usuários utilizando o serviço ou protótipo, com o objetivo de verificar se conseguem realizar as tarefas corretamente, identificar dificuldades de navegação, erros de interação e problemas de entendimento do fluxo. Os resultados devem ser registrados e utilizados para ajustes antes da implantação.
- II. **Teste de comunicabilidade:** Tem como finalidade verificar se as informações, instruções e mensagens do serviço são claras para o cidadão. Deve-se avaliar se o usuário entende o que deve fazer, quais documentos são necessários e como concluir o serviço, evitando linguagem técnica, ambígua ou incompleta.



- III. **Teste piloto:** Consiste na disponibilização controlada do serviço para um grupo reduzido de usuários, antes da publicação definitiva, com o objetivo de identificar falhas, inconsistências ou dificuldades não percebidas nas etapas anteriores. O teste piloto permite ajustes antes da ampliação do uso.
- IV. **Validação antes da publicação:** Antes da disponibilização oficial, o serviço deve ser formalmente validado pela equipe responsável, com base nos resultados dos testes realizados, confirmando que atende aos requisitos de clareza, usabilidade, acessibilidade e funcionamento. Somente após essa validação o serviço deve ser publicado.

12. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

O monitoramento e a melhoria contínua dos serviços devem ocorrer de forma permanente após a implantação e durante todo o seu ciclo de vida, com o objetivo de verificar o funcionamento, o atendimento às necessidades dos usuários e oportunidades de aprimoramento, utilizando indicadores, dados de uso, avaliações e revisões periódicas.

Devem ser adotados, sempre que aplicável, os seguintes procedimentos de monitoramento e melhoria:

- I. **Indicadores de desempenho:** Devem ser definidos indicadores para acompanhar o funcionamento do serviço, tais como tempo de atendimento, quantidade de solicitações, taxa de conclusão, número de erros, tempo de resposta e nível de satisfação do usuário. Os indicadores devem permitir avaliar se o serviço está atingindo os resultados esperados.
- II. **Métricas de uso do serviço:** Devem ser coletados dados sobre a utilização do serviço, incluindo acessos, etapas concluídas, desistências, retrabalho, solicitações de suporte e falhas no processo. A análise dessas informações permite identificar pontos de dificuldade e oportunidades de melhoria.
- III. **Feedback estruturado dos usuários:** O serviço deve possibilitar a coleta de opiniões dos usuários por meio de formulários, pesquisas de satisfação, canais de ouvidoria ou outros mecanismos de avaliação. O feedback deve ser registrado, analisado e considerado na revisão do serviço.
- IV. **Revisão periódica do serviço:** Os serviços devem ser avaliados



periodicamente pela equipe responsável, verificando se as informações continuam atualizadas, se o fluxo permanece adequado e se há necessidade de simplificação, atualização tecnológica ou melhoria da comunicação.

- V. **Atualização e melhoria do serviço:** Sempre que forem identificados problemas, dificuldades ou oportunidades de aprimoramento, o serviço deve ser atualizado, devendo ser realizadas correções, ajustes de conteúdo, revisão de processos ou alterações no sistema, garantindo a evolução contínua e a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

13. REVISÃO DO GUIA

O presente Guia deverá ser submetido a processo periódico de revisão, com o objetivo de assegurar sua atualização, aderência às normas vigentes e alinhamento às diretrizes de transformação digital da Administração Pública Estadual, bem como às boas práticas nacionais e internacionais de design de serviços públicos.

A revisão deverá considerar alterações legislativas, evolução tecnológica, mudanças nos padrões de governo digital, resultados obtidos com a aplicação deste Guia e contribuições encaminhadas pelos órgãos e entidades que utilizam suas orientações no desenvolvimento e na melhoria de serviços públicos.

O processo de revisão poderá ser conduzido pelo órgão responsável pela coordenação da transformação digital no âmbito estadual, podendo contar com a participação de outros órgãos, especialistas e usuários, de modo a garantir atualização técnica, consistência metodológica e adequação às necessidades institucionais.

As versões atualizadas do Guia deverão ser formalmente publicadas e divulgadas aos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, devendo suas orientações ser observadas nas iniciativas de criação, revisão e melhoria de serviços públicos digitais, assegurando padronização e melhoria contínua.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção das orientações estabelecidas neste Guia contribui para o fortalecimento da transformação digital no âmbito da Administração Pública Estadual, promovendo maior padronização, qualidade e eficiência no desenvolvimento e na melhoria dos serviços públicos digitais, com foco nas necessidades da sociedade.



A aplicação das diretrizes, princípios e etapas aqui definidos favorece a construção de serviços mais simples, acessíveis e integrados, permitindo que os órgãos e entidades atuem de forma coordenada, com base em evidências, dados e participação dos usuários, aumentando a efetividade das políticas públicas.

O uso contínuo deste Guia deverá apoiar a modernização dos serviços públicos, estimular a melhoria permanente e consolidar uma cultura institucional orientada ao cidadão, à inovação e à qualidade do atendimento, em consonância com as diretrizes de governo digital do Estado do Piauí.

