

Sprint design – aplicação em portal web de serviços públicos de São Paulo – SP, Brasil

Taís Pelinson¹ & Carina Campese²

¹ Engenheira de Produção, Pós Graduada em Gestão de Projeto, Secretaria de Gestão e Governo Digital, São Paulo, Brasil

² Doutora em Engenharia de Produção, Professora, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil

Correspondência: Taís Pelinson Gomes da Silva, Engenheira de Produção e Team Lead, Pós Graduada em Gestão de Projetos, São Paulo, Brasil. E-mail: taispelinson2@gmail.com

Recebido: Abril 25, 2023

Aceito: Junho 30, 2023

Publicado: Dezembro 01, 2023

DOI: 10.14295/bjs.v2i12.387

URL: <https://doi.org/10.14295/bjs.v2i12.387>

Resumo

O *sprint design* é um método aplicado em cinco dias utilizado pelo *google venture* para gerar novas ideias conectadas à gestão estratégica, inovação, ciência comportamental e design para *softwares*, *marketing*, serviços e outras áreas, além de garantir uma busca de soluções mais eficiente, rápida e focada nos desafios. A abrangência de assuntos nos quais o *sprint design* pode ser aplicado permitiu a escolha de um tema a ser tratado, que é o objetivo desse trabalho: a execução do método em um projeto de arquitetura da informação de um portal web de serviços públicos do município de São Paulo. Neste trabalho é apresentado um ciclo de *sprint design* aplicado junto a uma equipe de transformação digital de serviços públicos, cidadãos e servidores públicos da cidade de São Paulo para encontrar soluções ao desafio proposto de dificuldade em entender as informações do site em questão. Pelo resultado do método executado no contexto da gestão pública com algumas adaptações, foi possível perceber a eficácia e garantia de entrega de uma solução co-construída entre governo e cidadãos de forma rápida, eficiente, testada e focada nos municípios. Além disso, tornou-se perceptível que a inclusão de servidores públicos e de cidadãos no processo do *sprint design* contribuiu para expandir uma cultura de fomento à inovação e construção de políticas públicas da agenda de governo digital junto à sociedade.

Palavras-chave: inovação, metodologia ágil, ux design, governo, cidadão.

Sprint design - application in public service web portal in São Paulo – SP, Brazil

Abstract

Sprint design is a five-day method used by google venture to generate new ideas connected to strategic management, innovation, behavioral science and design for software, marketing, services and other areas, besides ensuring a more efficient, fast and focused search for solutions to challenges. The wide range of subjects in which sprint design can be applied allowed the choice of a theme to be addressed, which is the objective of this work: the execution of the method in an information architecture project for a web portal of public services in the city of São Paulo. This work presents a sprint design cycle applied with a public services digital transformation team, citizens and public servers of the city of São Paulo to find solutions to the proposed challenge of difficulty in understanding the information on the site in question. By the result of the method executed in the context of public management with some adaptations, it was possible to realize the effectiveness and guarantee of delivery of a solution co-constructed between government and citizens in a fast, efficient, tested, and citizen-focused way. In addition, it became noticeable that the inclusion of civil servants and citizens in the sprint design process contributed to expand a culture of fostering innovation and building public policies of the digital government agenda with society.

Keywords: innovation, agile methodology, ux design, government, citizen.

1. Introdução

Segundo Lafuente et al. (2021), a pandemia do COVID-19 acelerou a migração de diversas práticas sociais e

econômicas para o mundo digital e, neste sentido, a adesão a atividades como e-commerce, telemedicina, teletrabalho e serviços públicos on-line já estava ganhando espaço no Brasil e no mundo. Os autores afirmam que grande parte das operações transportadas para ambientes virtuais permanecerão online, mesmo ao fim da pandemia, devido às vantagens em termos de custo, eficiência e agilidade experimentadas por usuários e provedores de serviços digitais. Esse cenário sugere a importância de desenvolver o processo de transformação digital no país oferecendo serviços custo-efetivos, transparentes e rápidos (Lafuente et al., 2021).

De acordo com Downe (2020), os serviços atuais são um conjunto de componentes unidos por meio de dados ou experiência de usuário para formar uma jornada que auxilia a pessoa a atingir seu objetivo. Os serviços são frequentemente muito afetados pelo canal em que estão projetados para serem fornecidos e define, como primeiro princípio do *design* de bons serviços, a facilidade do usuário em encontrar o que procura sem nenhum conhecimento prévio (Downe, 2020). Como exemplo, pode-se considerar uma situação em que uma pessoa quer aprender a dirigir e, para isso, deve ser capaz de encontrar o caminho para obter uma licença de condução sem ajuda. Downe (2020) apresenta, além do primeiro princípio, outras boas práticas para o *design* de bons serviços, como definição de expectativas do usuário; incentivo ao comportamento correto dos usuários e provedores de serviço; facilitação na obtenção de assistência humana, entre outros.

Diante dos benefícios gerados pelos serviços digitais apontado por Lafuente et al. (2021) e as boas práticas de *design* de serviços centrados no usuário explicitadas por Downe (2020), se faz necessário adotar métodos que possam ajudar a escalar a oferta de serviços e canais digitais para a população brasileira. Para alcançar tal objetivo, Lafuente et al. (2021) apresenta que é fundamental oferecer serviços digitais por meio de canais mais simples e intuitivos, que avaliam constantemente a satisfação cidadã.

Nesse sentido, Knapp et al. (2017) apresenta o *sprint design* como um método de cinco dias elaborado pelo *Google Venture [GV]* para resolver questões críticas, como as apresentadas anteriormente, por meio de protótipos e testes com usuários. Segundo Knapp et al. (2017), o método é utilizado para gerar novas ideias conectadas a gestão estratégica, inovação, ciência comportamental e design para *softwares*, *marketing*, serviços e outras áreas, além de garantir uma busca de soluções mais eficiente, rápida e focada nos desafios.

Diante desse contexto, é possível inferir que a utilização do *sprint design* na arquitetura de informação de um portal web de serviços públicos pode resultar em uma entrega de valor alinhado às expectativas dos cidadãos e auxiliar na escalabilidade de oferta de serviços digitais. De acordo com Rozenfeld et al. (2015), as pessoas desejam que suas experiências sejam consistentes e coerentes, independentemente de onde e como as informações estão sendo acessadas.

Diante do exposto, esse trabalho tem como objetivo aplicar o *sprint design* em um projeto de arquitetura da informação de um portal web de serviços públicos do município de São Paulo. Será apresentado um ciclo de *sprint design* que foi aplicado junto a uma equipe de transformação digital de serviços públicos, cidadãos e servidores públicos para encontrar soluções ao seguinte desafio: “os usuários possuem dificuldade em entender as informações do site”.

2. Material e Métodos

A pesquisa utilizou o método *sprint design* para buscar solução a um problema de arquitetura da informação de um portal web de serviços públicos do município de São Paulo. A aplicação do método contou com a participação da equipe responsável pela transformação digital de serviços públicos do município citado.

2.1 Escolha do método *sprint design*

Segundo Knapp et al. (2017), os sprints oferecem um caminho para resolver grandes problemas, testar novas ideias e ser mais assertivo na definição de requisitos antes de desenvolver o produto final. Knapp et al. (2017) cita que há três situações desafiadoras em que os sprints podem auxiliar:

- Altos riscos: quando há um grande problema e a solução vai demandar muito tempo e dinheiro;
- Tempo insuficiente: quando há um prazo curto de entrega do projeto ou produto;
- Simplesmente estagnado: quando é difícil iniciar alguns projetos importantes e o *sprint* surge como nova abordagem para solução de problemas.

O método *sprint design* foi selecionado devido à convergência das situações apresentadas com o problema identificado na arquitetura da informação de um portal web de serviços públicos da cidade de São Paulo.

2.2. O Sprint Design

O processo do Sprint Design, conforme apresentado na Figura 1, é constituído por cinco etapas realizadas em cada dia da semana (Knapp et al., 2017): mapa (segunda-feira), esboço (terça-feira), decisão (quarta-feira), prototipação (quinta-feira) e testes (sexta-feira).



Figura 1. Cinco etapas do processo *Sprint Design*

Fonte: Knapp et al. (2017)

De acordo com Knapp et al. (2017), a imersão neste processo com prazo apertado força as pessoas a manterem o foco e energia no desenvolvimento da solução. Knapp et al. (2017) apresentam como etapa anterior ao ciclo do sprint a definição do problema e da equipe. O tamanho ideal para o time em um sprint é de sete pessoas ou menos, considerando uma mistura de indivíduos para garantir a eficácia da aplicação do método, ou seja, devem ser incluídos na equipe executores combinados a alguns *experts* com conhecimentos especializados. Na decisão dos integrantes que irão compor a equipe é importante definir quem assumirá alguns papéis no *sprint*, pois há O Definidor (alguém com autoridade para tomar decisões); O Facilitador (responsável pela administração do tempo, do debate e do processo em geral) e Os Especialistas (alguém que possui conhecimento específico às questões que serão discutidas no *sprint*).

Após definição do problema e formação da equipe, inicia-se a aplicação do método seguindo as seguintes etapas apresentadas:

2.2.1. Sprint Design: Etapa 1 - Mapa

Segundo Knapp et al. (2017), as discussões estruturadas dessa primeira etapa criam um caminho para a semana do *sprint* e devem começar com um olhar sobre o futuro. Neste momento, a equipe irá determinar o objetivo de longo prazo e as questões difíceis que devem ser respondidas. Para iniciar a discussão, deve-se realizar a seguinte pergunta: "Por que estamos realizando este projeto? Onde queremos estar daqui seis meses, um ano ou até cinco anos?"

Após a definição do objetivo, Knapp et al. (2017) orienta listar perguntas do *sprint* que servem para orientar soluções e decisões ao longo do processo. Como sugestão de perguntas, tem-se: "A quais questões queremos responder nessa *sprint*?"; "Para alcançar nosso objetivo a longo prazo, o que precisa acontecer?"; "Imaginem que possamos viajar para o futuro e vejamos que nosso projeto fracassou. O que pode ter causado isso?". Diante desses questionamentos, discussão e respostas, a equipe saberá para onde está indo e o que precisará enfrentar.

Diante do objetivo a longo prazo, deve-se iniciar o primeiro esboço do mapa, que possui alguns itens obrigatórios conforme apresentado por Knapp et al. (2017). O mapa consiste na elaboração do processo (início ao fim) discutido no *sprint* em poucas etapas e deve apresentar os atores, personagens importantes da história, conforme exemplo da Figura 2.

Após a construção do mapa, será o momento de reunir conhecimento e experiências. De acordo com Knapp et al. (2017), realizar perguntas específicas aos especialistas potencializa o conhecimento aprofundado de cada participante no desafio do *sprint*. Durante essa sessão de "Perguntas aos *experts*", os integrantes da equipe devem realizar anotações para, por fim, definirem o alvo.

De acordo com Knapp et al. (2017), ao final desta etapa, deve-se escolher um público-alvo e em evento-alvo no mapa. A escolha será o foco do restante do sprint - esboços, protótipos e testes serão desenvolvidos com base no

que será definido.

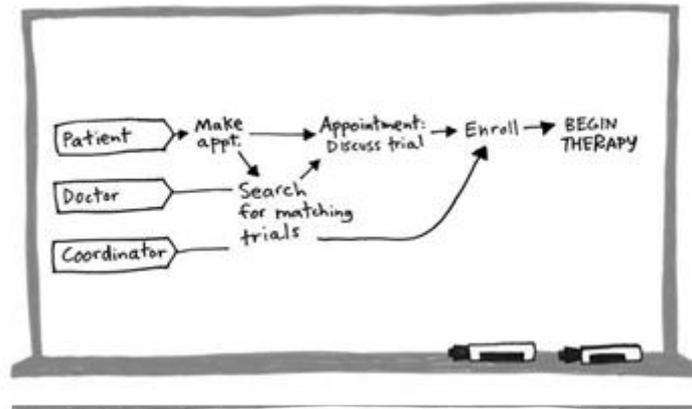


Figura 2. Mapa de inscrição em ensaios clínicos

Fonte: Knapp et al. (2017)

2.2.2. *Sprint Design: Etapa 2 - Esboço*

Segundo Knapp et al. (2017), a segunda etapa começa com uma revisão das ideias existentes para aperfeiçoar as ideias e, na sequência, inicia-se a construção de esboços. No primeiro momento, a equipe realiza um exercício chamado “Demonstrações-relâmpago”, método no qual os participantes coletam e sintetizam ideias preexistentes e apresentam as soluções favoritas de outros produtos, de outras empresas ou de áreas diferentes dentro da empresa.

Após esse momento, a equipe inicia a construção de esboços que transformam ideias abstratas em soluções concretas. Segundo Knapp et al. (2017), depois das ideias se tornarem palpáveis, elas podem ser avaliadas de modo crítico e justo perante o time. A fase de criação dos esboços acontece em quatro etapas conforme descrito a seguir:

- 1ª - Anotações: esta fase é superficial e os participantes devem fazer anotações sobre a coletânea de “maiores sucessos” do *sprint* até o momento;
- 2ª - Ideias: é um momento de concepção de todas as ideias que surgirem;
- 3ª - *Crazy 8s*: é um exercício acelerado no qual cada integrante rabisca suas ideias mais promissoras rapidamente. São 8 variações em 8 minutos.
- 4ª - Esboço: esta fase define a melhor ideia de cada integrante da equipe e coloca o esboço da solução mais votado em detalhes no papel.

2.2.3. *Sprint Design: Etapa 3 - Decisão*

Segundo Knapp et al. (2017), nesta etapa, o grupo terá um grande volume de soluções e será necessário realizar uma análise crítica para decidir qual solução possui maior chance de alcançar o objetivo de longo prazo definido no primeiro dia do *sprint*. Para isso, deve-se conduzir a dinâmica do mapa de calor, exercício que permite extrair o máximo de impressões da primeira vez que alguém olhar um esboço. Como resultado, surge um esboço que apresenta quais ideias a equipe acha mais intrigante. Após essa construção, Knapp et al. (2017) sugere que o time discuta cada esboço identificando as ideias que se destacaram no mapa de calor. Na sequência, deve-se iniciar uma votação em cima do mapa para definir a solução do *sprint* que passará pelas demais etapas.

A próxima fase é a construção do *storyboard* conforme representado na Figura 3 que, segundo Singh et al. (2021), é um processo de design que inclui criatividade, conceito e habilidade. O design nesse formato é necessário por meio de desenho e irá representar as melhores ideias combinadas em um enredo de fácil entendimento, fazendo sentido para os usuários de acordo com Knapp et al. (2017).

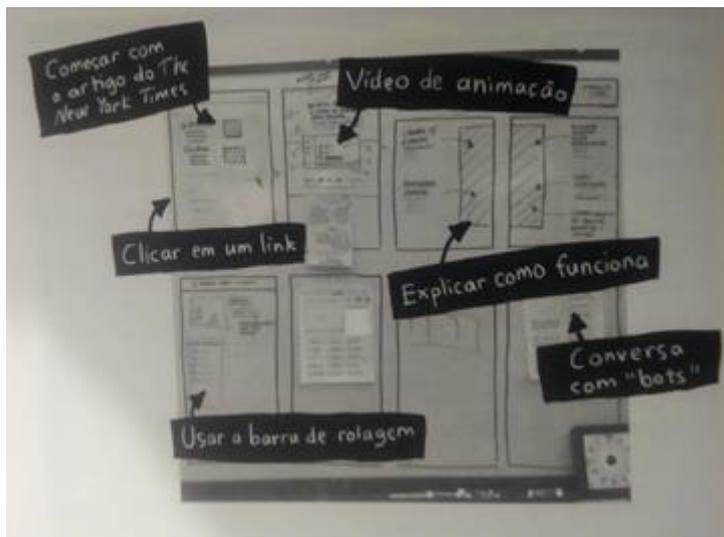


Figura 3. Storyboard

Fonte: Knapp et al. (2017)

2.2.4. *Sprint Design: Etapa 4 - Prototipação*

Nesta etapa, o storyboard será transformado em um protótipo realista que será utilizado para realizar testes com usuários. Segundo Knapp et al. (2017), a equipe precisará de uma mudança temporária de filosofia: do perfeito para apenas o suficiente, da qualidade ao longo prazo para a simulação temporária. A construção do protótipo pelo time será orientada por essa mentalidade que possui quatro princípios, conforme apresentado a seguir:

- 1 - Você pode fazer um protótipo de qualquer coisa
- 2 - Protótipos são descartáveis
- 3 - Construa o bastante para aprender, e só
- 4 - O protótipo deve parecer real

Com essa filosofia em mente, a equipe deverá fazer a escolha da ferramenta com a qual irá prototipar a solução. Knapp et al. (2017) traz como exemplos diversos exemplos que podem ser usados, como Keynote, PowerPoint, Papel, Word, Impressora 3D, entre outros.

Após a decisão da ferramenta, o time divide o trabalho e inicia o desenvolvimento do protótipo que, após finalização, deve ser comparado ao *storyboard* no final desta etapa para ter certeza de que tudo entrou na construção da solução.

2.2.5. *Sprint Design: Etapa 5 - Testes*

Segundo Knapp et al. (2017), nesta última etapa do *sprint* a equipe irá entrevistar usuários e aprender observando suas reações ao protótipo criado. De acordo com Nielsen (2006), especialista em pesquisa com usuários, a realização de entrevistas com cinco pessoas é suficiente para identificar 85% dos problemas, pois após esse número de usuários, os problemas identificados se tornam um padrão.

Essa última etapa se torna um momento de aprendizado no qual o time do *sprint* testa o protótipo construído para, então, identificar os padrões aceitos e não aceitos pelos usuários, o que facilita a iteração do produto em uma versão mais ajustada à experiência do público-alvo.

De acordo com Knapp et al. (2017), ao final do *sprint design*, a equipe terá sua melhor solução alinhada ao objetivo de longo prazo, testada e iterada após coletar a percepção dos usuários do produto. Além disso, o time pode ter, também, fracassos eficientes que são boas notícias, sucesso com falhas do produto que precisam ser resolvidas, por exemplo. Segundo Knapp et al. (2017), outro benefício ganho ao final do *sprint* é a aproximação

da equipe junto às pessoas para quem é construído o produto ou serviço.

A fim de obter uma validação da aprendizagem com o *Sprint Design* e levantar os benefícios da aplicação do método no ambiente governamental conforme proposto, foi enviado por *e-mail* um formulário eletrônico para que os participantes pudessem enviar um *feedback* após 3 dias de conclusão do *sprint*. O questionário aplicado continha, além da escala likert para entender se as expectativas foram alcançadas, perguntas focadas na eficácia do *sprint* e espaço livre para comentário gerais.

3. Resultados e Discussão

Para realizar o experimento, foi necessário escolher as pessoas que formariam a equipe do *sprint design* e, como o primeiro objetivo era aplicar o método para resolver um problema de portal web de serviços públicos da cidade de São Paulo, a equipe de transformação digital de serviços foi escolhida. Além disso, pensando em uma forma de aproximar sociedade e governo, foram abertas inscrições tanto para cidadãos quanto para servidores públicos que tivessem interesse em participar do *sprint* a fim de construir soluções em conjunto e, ao mesmo tempo, aprender um novo método. O período de inscrições aconteceu entre os dias 11 a 15 de outubro de 2021 por meio do preenchimento de um formulário e foi divulgado em diversos canais, como grupos de *whatsapp*, *instagram*, *facebook* e *e-mail*. Para auxiliar na chamada de participantes e aumentar o engajamento, a equipe de transformação digital responsável pela iniciativa divulgou que, após a realização do *sprint*, os participantes receberiam um certificado constando datas e horas de participação. Após o término das inscrições, a equipe do *sprint design* foi formada com a participação de sete pessoas, entre elas: dois líderes de projetos, dois *designers*, uma diretora da área de transformação digital, uma servidora pública e um cidadão.

Após escolha da equipe para compor o *sprint*, o time de transformação digital de serviços públicos priorizou o seguinte problema enfrentado pelos cidadãos no portal web: “os usuários possuem dificuldade em entender as informações do site”. Diante do desafio priorizado, iniciou-se o planejamento do *sprint* que sofreu algumas adequações por conta da pandemia do COVID-19. Neste sentido, houve uma adequação do formato presencial para o formato online com uso da ferramenta de colaboração *miro*, que permitiu viabilizar a aplicação do método mesmo com restrições de distanciamento social.

Para equalizar as agendas dos diversos atores envolvidos no *sprint*, houve uma readequação dos dias e o método foi aplicado nas datas 20/10, 22/10, 25/10, 27/10 e 29/10 completando os 5 dias do *sprint*. Vale ressaltar que, antes da aplicação do método neste formato de co-construção entre governo e sociedade, a equipe de transformação digital realizou um *sprint* teste interno que foi desenvolvido no mês de novembro de 2021 permitindo, assim, elaborar todo o material necessário para aplicar a primeira experiência do *sprint design* envolvendo demais servidores públicos e população.

O primeiro dia teve início com uma apresentação geral sobre o método que seria aplicado e com a realização de uma dinâmica quebra-gelo em que os participantes se apresentaram, brevemente, e indicaram um filme preferido. Na sequência, foi apresentado o problema que o grupo deveria resolver (“os usuários possuem dificuldade em entender as informações do site”) e foram chamados especialistas para responder alguns questionamentos que poderiam auxiliar no entendimento do desafio. Diante do problema escolhido, foram convidados os seguintes *experts*:

Especialista 1 - Pessoa responsável pela Carta de Serviços do portal web em estudo. A Carta de Serviços possui informações detalhadas e padronizadas sobre mais de 1000 serviços públicos da cidade de São Paulo.

Especialista 2 - Analista de projetos de transformação digital de serviços públicos e especialista na solução tecnológica do portal web em estudo.

Especialista 3 - Responsável pelo *design* de informações no programa Rede Linguagem Simples Brasil. ¹

Durante a conversa com os *experts*, os membros do time *scrum* realizaram anotações para criar uma lista de perguntas no formato “como poderíamos?” e, a partir dos questionamentos, discutir sobre a meta a longo prazo. Após análise das anotações e discussões para aprofundamento no tema, os participantes tiveram 5 minutos para escrever as metas que cada um, individualmente, gostaria de alcançar utilizando o seguinte formato de exemplo:

¹ O programa Rede Linguagem Simples Brasil é um espaço público de debate, fomento e construção em torno da linguagem simples. Ele foi co-criado a partir de experiências de servidores em governos e suas interações com a sociedade civil (Rede Linguagem Simples Brasil, 2021c).

“Em 2 anos, o canal X será utilizado por 60% da população”. Na sequência do levantamento de metas, foi realizada uma dinâmica de priorização para chegar no objetivo de longo prazo do grupo.

Meta a longo prazo do sprint definido neste estudo: “Daqui a 2 anos, esse portal web será reconhecido como *case* de melhor arquitetura da informação entre as cidades do Brasil”. Diante do objetivo a longo prazo, a equipe iniciou a discussão sobre o público-alvo e construiu o esboço do mapa, conforme figura 4, que identificou como atores os cidadãos, servidores das secretarias da cidade e líderes de projetos.

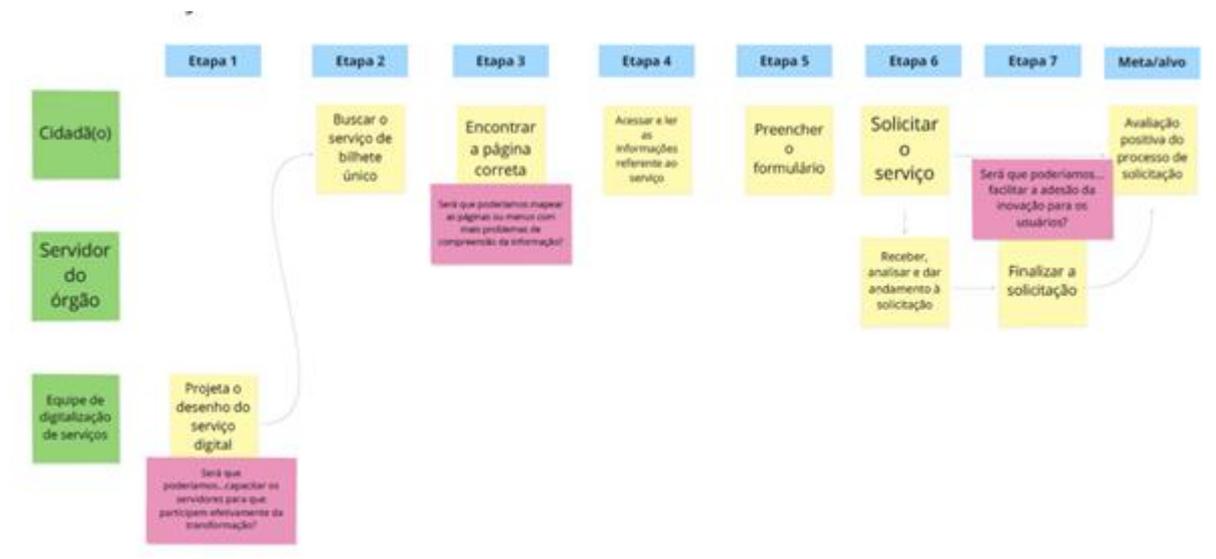


Figura 4. Mapa de solicitação de serviço público no portal web em estudo

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Após a construção do mapa, a equipe do *sprint* escolheu como público-alvo os usuários do portal web (cidadãos da cidade de São Paulo) e como evento-alvo a busca pelo serviço considerando a arquitetura de informações do site.

No segundo dia, o time iniciou a oficina com a pesquisa relâmpago e, neste momento, os participantes tiveram 25 minutos para buscar soluções que outras instituições ou produtos encontraram para o problema que a equipe estava tentando resolver no *sprint*. Neste momento, várias soluções foram levantadas, como exemplos de categorização de informações, uso de linguagem simples, interface intuitiva para usuários, entre outras. Diante desse cenário, os participantes realizaram um momento de imersão no problema e nas soluções levantadas para se preparar para a próxima etapa de construção dos esboços.

Na sequência, o time desenvolveu os primeiros rabiscos individuais por meio do *Crazy 8s*. Ao término da construção dos esboços, cada pessoa escolheu seu melhor desenho da solução, chamada de conceito, para apresentar à equipe. Após as demonstrações, foi realizada uma votação para definir o melhor esboço do portal web em estudo (Figura 5), sendo que o esboço de número 1 foi o mais votado.

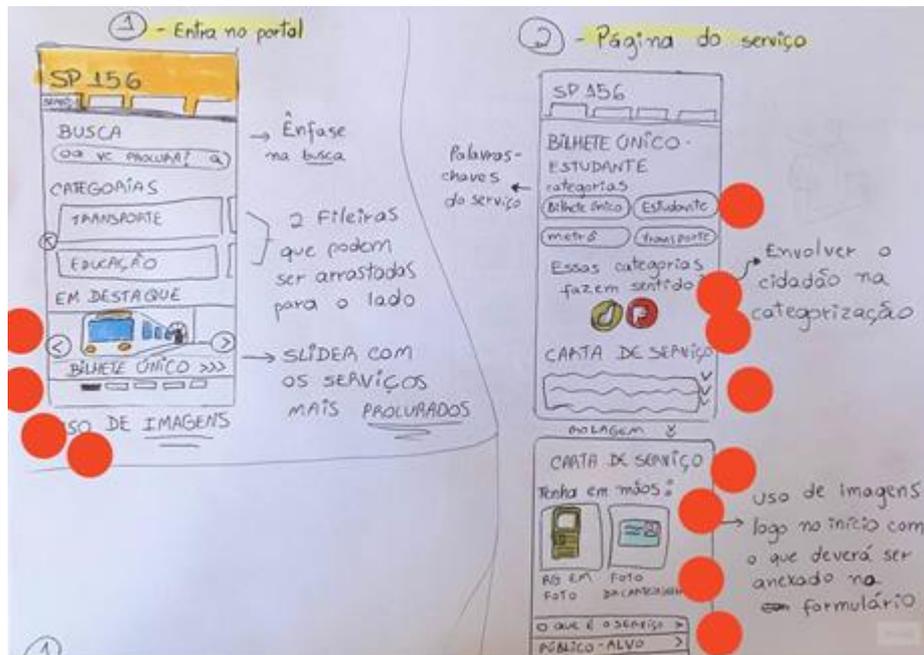


Figura 5. Esboço conceito priorizado pelo time sprint

Fonte: Resultados originais da pesquisa

No terceiro dia, a equipe realiza uma discussão em cima do esboço-conceito e do mapa de calor dos demais desenhos para finalizar a construção da solução para o problema em estudo. Vale destacar que a solução pode ser composta pelo desenho priorizado (Figura 6) acrescido de outras ideias levantadas pelo grupo. Após a construção da ideia final, o grupo desenhou, em conjunto, o *storyboard* (Figura 6) que melhor representa a combinação de ideias. O *storyboard* deste estudo mostra um cidadão de São Paulo entrando no portal web e tendo acesso a uma interface que apresenta os serviços públicos mais procurados pelos cidadãos permitindo, também, que o usuário reporte se as palavras chaves usadas na busca são adequadas ou não.



Figura 6. Storyboard de navegação no portal web em estudo

Fonte: Resultados originais da pesquisa

No quarto dia, após a elaboração do *storyboard*, os dois *designers* da equipe *sprint* orientaram e auxiliaram durante o desenvolvimento do protótipo que foi construído utilizando a ferramenta *figma*, *software* livre. Na sequência, foram elaborados os roteiros de testes que seriam aplicados com os cidadãos da cidade de São Paulo a fim de levantar as observações do protótipo construído. Para realização dos testes, foram inseridos no portal web em estudo, *pop ups* convidando os usuários a se inscreverem e o número de pessoas que poderiam se inscrever foi limitado a seis vagas. Além disso, foi realizada uma discussão interna no time *sprint* para definir quem conduziria os testes, quem seriam os observadores da jornada emocional, quem seriam os responsáveis pelas anotações das impressões, falas, expressões e observações.

No quinto dia, foram aplicados os testes do protótipo com 6 cidadãos e, em seguida, os participantes do *sprint* preencheram uma tabela de *feedbacks* que orientou a destacar o que funcionou e o que não funcionou na percepção do usuário em relação ao protótipo. Após discussões em cima das observações anotadas, o time iterou o protótipo e definiu o conceito do produto final do *sprint design*. Além do produto do *sprint*, a equipe de transformação digital responsável pela iniciativa, enviou para os integrantes da equipe o certificado de participação e um questionário para entender se as expectativas de aprendizagem do método foram alcançadas.

3.1. Sucesso na utilização do método *sprint design*

Para a avaliação dos resultados, foram definidas três principais perspectivas:

1. Sucesso na utilização do método *sprint design* dentro do setor público para construção de solução da arquitetura de informações de um portal *web*;
2. Sucesso na adesão de servidores públicos e cidadãos do município de São Paulo à participação do primeiro *sprint design* dentro do setor público municipal;
3. Sucesso no atendimento às expectativas de aprendizagem dos servidores públicos e cidadãos que se inscreveram para participar.

O sucesso na execução do método foi uma preocupação endereçada desde a definição do experimento pelo fato de ser uma aplicação realizada pela primeira vez no setor público, abordando problemas de arquitetura da informação e com a participação de pessoas do governo e da sociedade. Para minimizar tais riscos, a equipe de transformação digital responsável pela execução do método realizou um *sprint* teste antes de iniciar o *sprint design* em estudo.

Durante a execução do experimento, todos os registros das oficinas foram realizados a fim de comparar a versão do portal *web* atual à versão elaborada no *sprint* (Figuras 7 e 8). Além das diferentes versões, os *feedbacks* dos cidadãos que participaram dos testes do protótipo foram coletados para garantir um alinhamento da construção das soluções focadas na experiência do usuário.

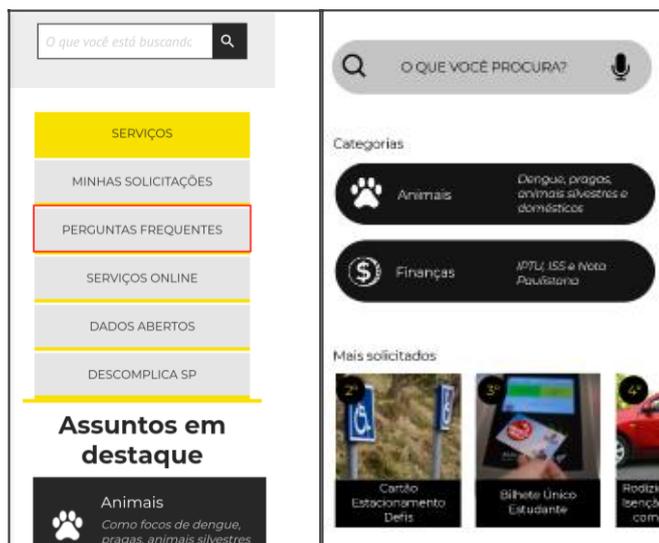


Figura 7. À esquerda, portal web atual, à direita, versão pós sprint

Fonte: Resultados originais da pesquisa



Figura 8. À esquerda, Carta de Serviços atual, à direita, versão pós sprint

Fonte: Resultados originais da pesquisa

As observações (Figura 9) em relação aos testes do protótipo garantiram a construção de uma solução mais assertiva antes de iniciar o desenvolvimento do produto.

| | Ilson | Jean |
|---|--|--|
| "Os usuários entenderam as informações principais?" | <ul style="list-style-type: none"> As informações principais foram apresentadas de forma clara e objetiva. As informações principais foram apresentadas de forma clara e objetiva. | <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer as informações sobre o processo de inscrição para o usuário. Informar o usuário sobre o processo de inscrição e o que ele precisa fazer. Se o usuário não entender, fornecer o suporte necessário. |
| "As imagens bastaram para dar todas as informações que o usuário procurava?" | <ul style="list-style-type: none"> As imagens foram utilizadas para facilitar a compreensão das informações. As imagens foram utilizadas para facilitar a compreensão das informações. | <ul style="list-style-type: none"> As imagens foram utilizadas para facilitar a compreensão das informações. |
| "Os usuários entenderam as palavras-chave do serviço?" | <ul style="list-style-type: none"> As palavras-chave foram apresentadas de forma clara e objetiva. As palavras-chave foram apresentadas de forma clara e objetiva. | <ul style="list-style-type: none"> As palavras-chave foram apresentadas de forma clara e objetiva. |
| "Os usuários se interessaram na parte de participar da estruturação das informações do site?" | <ul style="list-style-type: none"> Os usuários se interessaram na parte de participar da estruturação das informações do site. Os usuários se interessaram na parte de participar da estruturação das informações do site. | <ul style="list-style-type: none"> Os usuários se interessaram na parte de participar da estruturação das informações do site. |
| "Os usuários encontraram facilmente o serviço?" | <ul style="list-style-type: none"> Os usuários encontraram facilmente o serviço. Os usuários encontraram facilmente o serviço. | <ul style="list-style-type: none"> Os usuários encontraram facilmente o serviço. |

Figura 9. Observações e feedbacks de usuários

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

3.2. Sucesso na adesão de servidores públicos e cidadãos do município de São Paulo

O sucesso na execução das inscrições foi medido pelo número de pessoas que se interessaram em participar do *sprint design*. Nas primeiras 5 horas após o início das inscrições, 100 servidores públicos demonstraram interesse e, por esse motivo, foi preciso fechar o processo para este público-alvo, uma vez que a equipe responsável pelo *sprint design* não conseguiria absorver toda a demanda. O volume de inscrições em poucas horas sinalizou uma possível mudança cultural no governo em relação à procura de experiência no tema da inovação pública. O resultado para o segundo público-alvo, cidadãos, foi menor, com um número total de 80 inscrições durante 5 dias, o que fortalece a discussão da necessidade de aproximar governo e sociedade na construção de políticas públicas.

3.3. Sucesso no atendimento às expectativas de aprendizagem

O sucesso em relação às expectativas foi medido por meio de um formulário enviado aos participantes após conclusão do *sprint*. Foi estabelecido um indicador quantitativo para a resposta da seguinte pergunta: “De 0 a 5, o quanto você sente que as oficinas de *sprint design* atenderam suas expectativas?”. Como resultado, a nota média foi igual a 4,5, o que demonstrou um alinhamento entre o que foi oferecido durante a aplicação do método e as expectativas de aprendizagem. Além disso, vários participantes enviaram relatos informando o quanto gostaram de aprender a desenvolver protótipos; trocar experiências e possuir um momento de construção coletiva com oportunidades de discussão em grupo.

4. Conclusões

Neste trabalho, foi apresentada a execução do método *sprint design* aplicado ao contexto público para resolução de problema de arquitetura de informação de um portal web de serviços públicos. A experimentação evidenciou a necessidade de realizar alguns ajustes no método para adequação a um novo contexto: inclusão de servidores e municípios no *sprint design* durante os cinco dias de trabalho e formato *online* de realização do *sprint* por conta da pandemia do COVID-19. Apesar dos ajustes realizados, o método se mostrou eficaz e garantiu a entrega de uma solução co-construída entre governo e cidadãos de forma rápida, eficiente, testada e focada nos municípios, usuários dos serviços e canais de atendimento da pesquisa. Além disso, a inclusão de servidores públicos e de cidadãos no processo do *sprint design* contribuiu para expandir uma cultura de fomento à inovação e construção de políticas públicas da agenda de governo digital junto à sociedade. Após a aplicação do primeiro *sprint*, houve uma crescente demanda de servidores e cidadãos interessados em entender mais sobre o processo que foi aplicado, demandando conhecimento sobre a metodologia e busca por formas de participação nos próximos ciclos de *sprint design*.

5. Agradecimentos

Agradeço aos professores da Universidade de São Paulo e Universidade Federal de Ouro Preto com os quais foram adquiridos os conhecimentos para chegar até aqui e às pessoas que aceitaram participar desta jornada de experimentação do *sprint design* sob a óptica da gestão pública.

6. Contribuições dos autores

Taís Pelinson: delineamento do projeto de pesquisa, montagem experimental de campo, execução da pesquisa, coleta de dados, análise da experimentação e resultados, escrita do artigo.

Carina Campese: orientadora do estudo, acompanhamento da pesquisa, correções gramaticais e revisão do artigo.

7. Conflitos de interesses

Não há conflitos de interesses.

8. Aprovação ética

Não aplicável

9. Referências

- Lafuente, M., Leite, R., Porrúa, M., Valenti, P. (2021). *Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais*. BID, Nova Iorque.
- Downe, L. (2020). *Good Service: How to design services that work*. Editora: Bis Publishers.
- Knapp, J., Zeratsky, J., Kowitz, B. (2017). *Sprint: o método usado no Google para testar e aplicar novas ideias em apenas cinco dias*. Editora Intínseca, Rio de Janeiro.
- Rosenfield, L., Morville, P., Arango, J. (2015). *Information Architecture: For the Web and beyond*. 4ª. edição. O'Reilly Media: Estados Unidos, Califórnia.
- Singh, Y. S.; Saha, B. (2021). *Implementation of Digital Techniques Process Through the Storyboard for Better Understanding in Visual Narratives*. In: *International Conference on Research into Design*. Springer, Singapore, p. 753-763.
- Nielsen, J.; Loranger, H. 2006. *Prioritizing web usability*. Pearson Education, Califórnia.
- Rede Linguagem Simples Brasil. (2021). *Conectar o Setor Público em torno da Linguagem Simples*. Página inicial. Disponível em: <<https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br>>. Acesso em: 13 de nov. 2020.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).