

A experiência do usuário em prêmios de inovação públicos: um estudo do caso do Prêmio Inovex do governo do estado do Espírito Santo.

The user experience in public innovation awards: studying the Inovex award case from Espírito Santo state government in Brazil.

Discente - Nara Falqueto Caliman

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos. Espírito Santo, Brasil.

nara.caliman@seger.es.gov.br

Orientador - Marcus Vinícius Gonçalves da Cruz

Fundação João Pinheiro. Minas Gerais, Brasil.

marcus.cruz@fjp.mg.gov.br

Resumo

O estudo tem como objetivo analisar o processo de inscrição do Prêmio Inoves, do governo do Estado do Espírito Santo à luz da abordagem da Experiência do Usuário (UX). O arcabouço teórico baseou-se na utilização de prêmios como estratégia de fomento à inovação e à geração de valor público e no uso da avaliação da experiência do usuário para melhoria de produtos e serviços. Foi aplicada coleta de *feedback* com questionário junto aos 214 coordenadores de equipes inscritas em 2022, a fim de captar sua percepção quanto a elementos da inscrição no prêmio. Os resultados apontam para um nível de satisfação geral acima de 85%, com oportunidades de melhoria para cada elemento do processo de inscrição analisado, como a simplificação para usabilidade da plataforma e do plano de projeto e novas funcionalidades para o regulamento. Conclui-se que o instrumento de inscrição deve ser aprimorado, cuidando-se para que o conteúdo da inovação proposta não seja prejudicado pelos entraves na inscrição. O artigo contribui em termos teóricos com os estudos sobre prêmios de inovação públicos em termos empíricos, com a aplicação do modelo ICE de avaliação de UX, um método ágil e de baixo custo aplicável a outros prêmios ou processos de inscrição, podendo impactar na ampliação da participação de servidores no Prêmio Inoves, fortalecendo a estratégia de inovação do governo do estado.

Palavras-chave: Gestão pública; Inovação; Prêmio de inovação; Experiência do usuário.

Abstract

The study aims to analyze the application process for the Inoves Award, run by Espírito Santo state government, based on the User Experience approach. The theoretical framework includes the use of awards as a strategy to encourage innovation and creating public value, as well as the adoption of user experience (UX) to improve products and services. After documentary research, user experience evaluation was applied. The chosen method was feedback collection by questionnaire, set to the 214 coordinators of 2022 teams in order to capture their perception on the main elements of the award application process. The results point to a general satisfaction level above 85%, with some opportunities for each element, such as simplifying to increase usability and adding new features to the award's rules. It is concluded that the application form can be improved, with special attention to the content of the proposed innovation so it is not harmed by registration obstacles. The article contributes in theoretical terms with the public

award studies and in empirical terms, testing the ICE model of UX evaluation in order to raise of engagement and participation of civil servants in the award, strengthening the state government's innovation strategy.

Keywords: Public Management; Innovation, Innovation Award; User experience.

1. INTRODUÇÃO

Diante do desafio permanente da melhoria dos serviços públicos ofertados à sociedade, governos têm investido na realização de concursos e prêmios de inovação como estratégias para o fortalecimento de uma cultura de inovação, a valorização e o engajamento dos servidores, com vistas a melhorar a eficiência e a prestação de serviços e a ampliar a geração e percepção de valor público. Vries, Bekkers e Tummers (2016) e Isidro (2018) sugerem que os resultados a serem gerados por estudos e aplicações práticas em inovação possibilitam avanço na produção de conhecimento sobre a inovação no setor público.

A primeira experiência de prêmio de inovação pública no Brasil é do governo federal e data de 1996. Cavalcante et al. (2017) resgatam em seu trabalho que o atualmente denominado Concurso Inovação na Gestão Pública foi criado como um instrumento para a reforma de Estado cujo objetivo era implementar a administração gerencial no contexto brasileiro. O então Ministério da Administração e Reforma do Estado idealizou o prêmio como forma de valorizar as experiências exitosas na implementação das diretrizes da reforma. Inicialmente denominado Concurso de Experiências Inovadoras de Gestão na Administração Pública Federal, o prêmio inovação foi criado como um instrumento para a reforma de Estado.

O estudo de Cavalcante et al (2017) traz ainda uma compilação de estudos sobre o Concurso Inovação em toda sua trajetória. A análise dos autores resgata Petrucci (2002), que conclui que o concurso mostra uma tendência de replicar boas práticas e demonstrado ser possível promover inovações consistentes e permanentes. Oliveira (2010), por sua vez, destaca em sua pesquisa que a análise da trajetória do prêmio permite inferir que as diretrizes governamentais para a gestão são efetivamente incorporadas pelas práticas organizacionais e que o prêmio promove mudança na administração pública e permite a disseminação de práticas. Já o estudo de Camões (2015) demonstrou uma aderência das iniciativas premiadas às novas tendências de gestão da literatura internacional, o que aponta o papel indutor de tendências do prêmio de inovação.

Uma avaliação quantitativa do concurso inovação ao longo dos anos aponta que, até a 20ª edição em 2016, haviam sido inscritas 1934 iniciativas, das quais 362 foram premiadas, destacando-se os ministérios da Educação (65 iniciativas premiadas), da Fazenda (46) e da Saúde (41) com a maior quantidade de prêmios, segundo Cavalcante et al (2017). Os autores destacam que tais resultados sugerem a existência, nesses ministérios, de um ambiente organizacional favorável à proposição, à implementação e ao registro de novas ideias. E ressaltam que o grande número

de propostas inscritas por esses órgãos também contribui para uma maior chance de se ter alguma iniciativa premiada.

Depreende-se, portanto, que um dos parâmetros de avaliação de iniciativas baseadas em prêmios está diretamente ligado ao volume de equipes de servidores que participam inscrevendo projetos. Assim, o pressuposto que gerou este artigo é de que, ao alavancar o número de inscritos, pode-se potencializar seus efeitos de difusão e implementação da inovação no setor público, desde que mantidos os parâmetros de avaliação da qualidade dos projetos inscritos.

Para compreender essa questão, buscou-se analisar o processo de inscrição do Prêmio Inoves, do governo do Estado do Espírito Santo que, como outros entes públicos, lança mão do prêmio como estratégia de alavancagem da inovação (Costa; Souza, 2019), realizando uma avaliação da experiência de inscrição do prêmio à luz da abordagem da Experiência do Usuário.

Nos termos da documentação analisada pela pesquisa, o Prêmio Inoves busca estimular o desenvolvimento de uma cultura de inovação e empreendedorismo no serviço público, pela valorização, reconhecimento, difusão e apoio de equipes de servidores e iniciativas que possam modernizar a gestão, melhorar a vida do usuário (cidadão e/ou servidor) e transformar a realidade da gestão pública.

Do ponto de vista dos usuários, a inscrição dos projetos no Prêmio Inoves é o ponto de partida para sua efetiva participação. É a partir dela que todo o processo se desencadeia, desde a avaliação dos projetos ao reconhecimento final dos vencedores.

O nível de complexidade do preenchimento do formulário de inscrição é, então, fator chave para que um projeto seja efetivamente inscrito. Assim, para além da expectativa do reconhecimento pela conquista do prêmio, ele contribui para o objetivo organizacional de identificação de servidores, ampliando e fortalecendo essa comunidade de inovadores públicos e conseqüentemente de uma cultura de inovação.

Mostra-se como desejável um processo de inscrição o mais simples possível do ponto de vista do usuário e que, ao mesmo tempo, traga elementos suficientes para que a equipe avaliadora possa julgar e selecionar os vencedores segundo os critérios estabelecidos. Nesse contexto, partindo da premissa de que a comunicação sobre o prêmio atualmente alcança o público-alvo de forma satisfatória e que a inscrição é o ato concreto que demarca o engajamento no prêmio, o processo de inscrição é o fator crítico de sucesso para esse engajamento. Sendo assim, o ponto de partida deste estudo é que uma melhor experiência de inscrição para os participantes pode

contribuir para o aumento do número de projetos, ampliando a comunidade de inovadores e fortalecendo os objetivos preconizados pelo prêmio.

A avaliação da experiência do usuário torna-se essencial neste caso porque sua abordagem objetiva melhorar a satisfação e a lealdade de quem utiliza um produto ou serviço, facilitando o uso e proporcionando uma interação prazerosa, segundo Kujala et al. (2011). É importante, segundo Nurizal et al. (2023), avaliar a experiência do usuário para mensurar o sucesso do *design* de um produto ou serviço, incluindo a percepção e o *feedback* do usuário para melhorias. Assim, a aplicação do método e seus elementos de análise permitem, no caso dos prêmios de inovação, tornar a inscrição mais fácil e atrativa, de forma a possibilitar, a exemplo do ilustrado por Cavalcante et al (2017), mais e melhores ideias inscritas.

Diante do exposto, a busca pela ampliação do engajamento de servidores no prêmio como alavanca do fortalecimento de uma cultura de inovação mostra-se relevante, tanto pela abordagem como pela lacuna de estudos empíricos que descrevam a experiência do usuário quando da submissão de sua proposta de inovação. O desafio é proporcionar uma análise que consiga distinguir o processo de inscrição em termos de seu instrumento com a proposta de inovação submetida pelos servidores.

O presente artigo traz após esta seção introdutória a revisão da literatura, com o referencial teórico que embasa este estudo. Em seguida apresenta os procedimentos metodológicos para sua realização. A quarta parte trata da análise dos dados e achados da pesquisa de campo. As considerações finais são apresentadas no item cinco, juntamente com as contribuições do trabalho para a temática na gestão pública e, por fim, as referências.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este estudo está calcado em dois eixos teóricos. O primeiro aborda o uso de prêmios como uma estratégia para o fortalecimento da inovação no setor público. Em seguida, analisa-se a abordagem da experiência do usuário (UX), seus métodos de melhoria de produtos e serviços e por fim, apresenta-se um modelo de avaliação da experiência do usuário.

2.1. O USO DE PRÊMIOS COMO ESTRATÉGIA DE FORTALECIMENTO DA INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Muito se discute sobre o papel do setor público para a inovação. Mazzucato (2013) sustenta que ele é não apenas essencial na criação de um ambiente favorável à inovação nas empresas, mas é também, sob uma perspectiva histórica, o maior agente inovador, empreendendo e assumindo riscos e financiando o desenvolvimento de tecnologias básicas em setores fundamentais.

O papel empreendedor do Estado inclui desde as ferrovias até o advento da internet e novas frentes como nanotecnologia, abrindo assim o caminho para o desdobramento das inovações exploradas e desenvolvidas pelo setor privado (Comissão Europeia, 2013, p. 5).

Sob o ponto de vista interno do Estado, um dos principais mecanismos de alavancagem de desempenho das organizações públicas frente ao cenário de constantes mudanças e escassez de recursos tem sido a inovação (Hijal-Moghrabi et al., 2020).

Vries, Bekkers e Tummers (2016) realizaram ampla revisão sistemática de literatura sobre o conceito de inovação no setor público no Reino Unido, analisando os fatores relacionados, tanto ao processo de geração, como aos processos de adoção e difusão da inovação. Para além do conceito de inovação, categorizado por seus tipos, objetivos, fatores relacionados e resultados, o que chama a atenção é quando se analisa os objetivos que a inovação deve alcançar. Estes, quando mencionados, frequentemente são considerados como consequência lógica da inovação, como melhorar eficácia e eficiência, ou como envolver cidadãos e aumentar a satisfação dos usuários e cidadãos. No entanto, a maioria dos estudos não mencionou nenhum resultado específico.

Isto poderia implicar, segundo os autores pesquisados por Vries, Bekkers e Tummers (2016), que a inovação é muitas vezes vista como um valor em si, referindo-se ao processo de criação de sentido (Weick, 1995, como citado por Vries, Bekkers e Tummers, 2016), no qual uma organização tenta convencer o seu ambiente externo e seus membros de que ela lida com as mudanças de forma adequada. Os processos de inovação podem então ser vistos como um ritual importante da organização para alcançar legitimidade (Meyer, Rowan, 1977, como citado por Vries, Bekkers e Tummers, 2016). Outra explicação seria a presença do chamado viés pró-inovação: porque a inovação em si já é vista como algo positivo, assim os acadêmicos e os decisores políticos não precisam ser mais específicos (Rogers, 2003, como citado por Vries, Bekkers e Tummers, 2016).

Segundo Isidro (2018), a literatura mostra que os objetivos da inovação são como o valor último da inovação, ou seja, é a razão de ser das experiências inovadoras. Em Isidro et al. (2022) tem-se a inovação como um processo formado por fatores que condicionam sua ocorrência nas organizações e no setor público, demandando um olhar atento para as nuances de cada fase da gestão da inovação e para como ela contribui para a melhoria de serviços e políticas públicas e da entrega de valor público à sociedade.

Para Sousa et al. (2013), o grau de importância atribuído à inovação no setor público é evidenciado pelo desenvolvimento de estudos e a organização de competições para motivar os servidores públicos a pensar de forma inovadora sobre produtos e serviços. Prêmios como o da *Ford Foundation's Innovations in American Government Award*, nos Estados Unidos, aliado a uma lei que autoriza agências governamentais americanas a desenvolver e implementar prêmios para promover o processo de inovação ilustram a perspectiva de incentivo americana.

Sousa et al. (2013) relatam que no Brasil, a partir da década de 1990, um ciclo de premiações denominado Programa Gestão Pública e Cidadania, foi patrocinado pela Fundação Getúlio Vargas com a finalidade de identificar e disseminar iniciativas inovadoras por governos locais para melhorar a qualidade dos serviços públicos. Além dessa experiência de incentivo e reconhecimento de práticas inovadoras no setor público, a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP - também tem incentivado a inovação no setor público desde a década de 1990, organizando edições do Concurso Inovação na Gestão Pública Federal para o poder executivo do governo desde 1995.

Cavalcante et al (2017) apontam ainda um papel não esperado, mas relevante do Concurso inovação pública para o aumento do conhecimento sobre inovação na gestão pública, para além do estímulo e a disseminação de práticas inovadoras na gestão pública brasileira e a valorização dos servidores públicos. Esse papel inédito foi a criação de uma ampla fonte de dados para a uso em estudos, buscando ampliar o conhecimento sobre inovação na gestão pública.

Sousa et al (2013), por sua vez, apontam que prêmios de inovação têm o potencial para introduzir elementos de concorrência no serviço público e estimular a aprendizagem organizacional, abrangendo uma variedade de facetas da administração pública, como inovação, qualidade e desempenho organizacional. Segundo os autores, os prêmios para inovação, especificamente, podem servir para reconhecer iniciativas inovadoras e fomentar a inovação, disseminar boas práticas e novos processos, métodos e sistemas.

Nassuno (2007) analisa o Prêmio Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais, criado em 2005, e confirma sua capacidade para reconhecer e disseminar inovações na gestão pública do governo. Salaria a promoção de uma “competição saudável” entre unidades da administração pública e que a divulgação das boas práticas de inovação permite aprender com a experiência dos outros e aperfeiçoá-las. Além disso, há um ganho de eficiência com esse aprendizado e que, no caso brasileiro, prêmios que promovem a melhoria contínua na administração pública contribuem para aumentar as expectativas da população em relação aos governos, como responsáveis pela criação de valor público.

O Prêmio Inoves, por sua vez, foi objeto de pesquisa de Costa e Souza (2019), que demonstraram seu papel como potencializador de iniciativas de inovação na gestão pública no governo do estado do Espírito Santo. O estudo concluiu que, com a realização do prêmio, percebeu-se a inclusão de concepções gerenciais típicas da administração privada, como o estímulo ao empreendedorismo e à inovação. Outra constatação foi que, na percepção dos entrevistados, o Inoves é uma iniciativa de reconhecimento e valorização do servidor público e que a premiação é fundamental para o estímulo à inovação, pois, para além do prêmio em espécie ou equipamentos, era fator de motivação emocional para o servidor continuar inovando. E, por fim, as autoras destacam a importância do Inoves para os servidores e para a sociedade, pois enaltece experiências exitosas criadas por servidores públicos, destacando seu papel como estratégia governamental para o fortalecimento da inovação no setor público.

Para avançar no desafio concreto de relacionar os processos de inovação aos objetivos finais em termos de resultados para a sociedade, como eficácia e efetividade, os objetivos dos prêmios de inovação em governo orbitam basicamente sobre o tema do desenvolvimento de uma cultura de inovação e no reconhecimento dos agentes públicos que fazem a inovação acontecer, refletindo um certo espelhamento de um maior foco nos processos de convencimento interno e externo aos governos e de busca por legitimidade e pelo viés pró-inovação, tendo em vista as dificuldades de mensuração dos resultados e impactos dos projetos inovadores.

Analisando os objetivos da última edição dos três prêmios mais consolidados no âmbito do Poder Executivo no Brasil, demonstrados no Quadro 1 a seguir, pode-se observar a busca pelo enfoque nos resultados visando à melhoria da eficiência e efetividade nos serviços públicos, ao reconhecimento e valorização dos servidores inovadores e à difusão da inovação como forma de fortalecer a capacidade do governo.

Quadro 1: Objetivos de prêmios de inovação no Poder Executivo no Brasil – 2023

Prêmio	Objetivos
Concurso Inovação no Setor Público – ENAP	<p>1. Incentivar nas diferentes esferas de governo a implementação de inovação em serviços, processos ou políticas públicas que produzam resultados positivos para o serviço público e para a sociedade;</p> <p>2. Reconhecer e valorizar equipes de servidores ou empregados públicos que atuem de forma criativa e proativa em suas atividades, em benefício do interesse público;</p> <p>3. Disseminar soluções inovadoras que sirvam de inspiração ou referência para outras iniciativas e colaborem para fortalecer a capacidade de governo. (Enap, 2023, p. 01, grifos da autora).</p>
Prêmio Inova Minas Gerais – Governo do estado de Minas Gerais	<p>[...] estimular os servidores, estagiários, bolsistas e empregados públicos no desenvolvimento de uma cultura de inovação por meio de premiação de ideias e iniciativas inovadoras, que promovam ações de simplificação e desburocratização de processos governamentais, visando à transformação e à melhoria dos serviços públicos com foco nas necessidades dos usuários, bem como o reconhecimento e valorização dos agentes públicos estaduais que atuam de forma criativa e proativa com a apresentação de experiências e a formulação de ideias passíveis de implementação na Administração Pública Estadual. (Minas Gerais, 2022, grifos da autora).</p>
Prêmio Inoves – Governo do estado do Espírito Santo	<p>(...) estimular e desenvolver uma cultura de inovação no serviço público capixaba, por meio do reconhecimento, capacitação e apoio financeiro. (...) por meio do reconhecimento e disseminação de práticas inovadoras de gestão, o Inoves contribui para a modernização da Administração Pública e para valorização do servidor.</p> <p>(...) destaca e premia equipes com trabalhos inovadores, desenvolvidos por equipes de profissionais do serviço público, que modernizam a gestão, melhoram a vida do usuário (cidadão e/ou servidor) e transformam a realidade da gestão pública.</p> <p>(...) reconhecer os resultados potenciais e concretos, gerados por iniciativas capazes de produzir serviços públicos de qualidade, reduzindo gastos e gerando satisfação para a sociedade e para o próprio servidor, de modo efetivo, criativo e com possibilidades de multiplicação. (Espírito Santo, 2022, grifos da autora).</p>

Fonte: regulamentos e sites dos prêmios na última edição disponível (2023). Grifos da autora.

Depreende-se dos objetivos acima que o enfoque expresso pelos prêmios está intimamente relacionado ao desenvolvimento de uma cultura de inovação e da capacidade do governo em prestar melhores serviços, ao reconhecimento e valorização de agentes públicos e seus resultados e à disseminação de práticas inovadoras.

Sob essas perspectivas, a ampliação do engajamento e participação qualificada de servidores públicos nos prêmios pode ser relevante para o fortalecimento da estratégia de inovação dos governos. E uma das formas de se alcançar essa maior participação é pela via da melhoria da experiência do usuário entre os participantes dos prêmios.

2.2. A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO COMO ABORDAGEM PARA A MELHORIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O primeiro registro sobre o uso do termo Experiência do Usuário (UX), segundo Peter Merlotz (1998, como citado por Agni, 2016), foi a publicação do artigo *Interface as Mimesis*, de Brenda K. Laurel, no livro coletânea de Don Norman e Stephen Draper (1986, como citado por Agni, 2016), intitulado *User centered system design: new perspectives on human-computer interaction*, que pode ser traduzido de forma livre por “*Design de sistemas centrado no usuário: novas perspectivas na interação humano-computador*”. Peter Merlotz menciona em seu site que o termo aparece como *the user experience* (“a experiência do usuário”, em tradução livre) no final da sessão intitulada *Interactive aspects of first personness* (“Aspectos interativos da primeira pessoa”, em tradução livre). O termo experiência do usuário foi depois utilizado por Don Norman, que figura entre as primeiras referências sobre a abordagem para os profissionais de UX.

O conceito evoluiu da compreensão da interação entre humanos e computadores para incorporar todas as dimensões relacionadas com a experiência com um produto ou serviço, onde todo o processo de melhoria passa a ser centrado na percepção do usuário sobre seu uso.

Num salto temporal, percebe-se uma ampliação desse enfoque. Kujala et al. (2011) sustentam que a UX tem como objetivo melhorar a satisfação e a lealdade, facilitando o uso e proporcionando uma interação prazerosa com o produto. Estudos mais recentes como o de Nurizal et al. (2023) seguem um posicionamento semelhante, trazendo a definição de Experiência do Usuário (UX) como a forma que uma pessoa se sente usando um produto, sistema ou serviço. Segundo os autores, é importante avaliar a experiência do usuário para mensurar o sucesso do *design* de um produto ou serviço, incluindo a percepção e o *feedback* do usuário para melhorias.

A ênfase da experiência do usuário tem engendrado um foco central no *design* e avaliação de produtos e serviços. Na busca por referências para o fortalecimento do campo, Vermeeren et al. (2010) mapearam uma gama de 96 abordagens, porém identificaram, à época, a necessidade de uma visão clara, em função da falta de acordo sobre as características essenciais da UX, revelando a demanda pelo desenvolvimento de métodos de avaliação de UX, estabelecendo praticabilidade, qualidade científica, e uma compreensão mais profunda, permitindo valiosas contribuições para gestores e desenvolvedores de produtos e serviços.

Num esforço de categorização dos modelos de compreensão da UX, Al-Azzawi (2014) realizou vasta pesquisa de mapeamento, trazendo uma valiosa contribuição com a compilação de modelos existentes no campo da teoria da experiência. De acordo com as categorizações do estudo, foram identificados três caminhos primários: a experiência do usuário pode ser entendida em termos de **qualidades**, pela observação dos atributos mais tangíveis que percebemos ao utilizar um produto, serviço, contexto ou ambiente.

Outros modelos entendem a UX em termos de **consequências**, pela percepção dos impactos e estímulos que um ambiente proporciona, que podem ser físicos ou sociais, gerando variações comportamentais que denotam diferentes escalas de sensações de prazer, excitação e domínio. O ambiente age como uma informação e é um fato a ser considerado.

Além disso, para outros modelos, a UX pode ser entendida pela ótica dos **processos**, onde os modelos observam diferentes formas de processar os estímulos, baseadas nos diferentes níveis de julgamento de valor que provocam, desencadeando formas diferentes de processamento, desde os mais viscerais aos comportamentais e mais reflexivos e conscientes. Enquanto a primeira tem um enfoque mais instrumental, as duas últimas formas apresentam contornos mais psicológicos e sutis na sua observação.

A dimensão **Qualidades** foi a mais explorada no estudo, como também é a mais comumente usada pelos métodos de avaliação da experiência do usuário, pois abrange os aspectos mais tangíveis da experiência do usuário. Al-Azzawi (2014) identificou cinco aspectos principais de qualidade da UX, a saber:

- **Usabilidade:** refere-se à facilidade de uso e eficiência de um produto ou serviço;
- **Funcionalidade:** refere-se à sua capacidade de executar as tarefas pretendidas;
- **Estética:** abrange o apelo visual e o *design* do produto ou serviço;
- **Acessibilidade:** se concentra em garantir que o produto ou serviço possam ser utilizados por indivíduos com capacidades diversas;
- **Desempenho:** relacionado à velocidade, confiabilidade e capacidade de resposta do produto ou serviço.

Em termos de métodos de avaliação, a pesquisa de Al-Azzawi (2014) mapeia a existência dos seguintes:

- **Testes de usuário:** O teste de usuário envolve observar e coletar *feedback* dos usuários à medida que interagem com a tecnologia, produto ou serviço. Ajuda a identificar problemas de usabilidade, reunir insights sobre as preferências do usuário e avaliar a experiência geral do usuário.
- **Coleta de *Feedback*:** A coleta de *feedback* dos usuários por meio de pesquisas, entrevistas ou questionários pode fornecer informações valiosas sobre suas percepções, níveis de satisfação e sugestões de melhoria. O autor destaca que a aplicação de questionários sob a forma de formulário pode ser usada para coletar *feedback* dos usuários em grande volume e pode anonimizar os dados, possibilitando conveniência e maior segurança aos respondentes;
- **Análise de dados:** A análise de dados quantitativos e qualitativos coletados das interações com o usuário, quando a plataforma de interação permite por si só a coleta de dados sobre seu uso, como no caso de navegação em websites. Ela pode ajudar a avaliar a eficácia da experiência do usuário. Envolve a identificação de padrões, tendências e áreas de melhoria com base nos dados.

Complementarmente ao observado por Al-Azzawi (2014), estudo recente de Vargas (2023), endossa que o método de coleta por questionários também é usado para captar atitudes e opiniões dos usuários sobre sua experiência. Aponta ainda outros métodos aplicados na avaliação da experiência do usuário, como testes de usabilidade, observação, questionários e *web analytics*. Para o autor, os testes de usabilidade envolvem a observação dos usuários interagindo com um site ou produto para identificar quaisquer problemas de usabilidade. A observação, por sua vez, permite aos pesquisadores observarem diretamente os comportamentos e ações dos usuários. Já o *web analytics* é indicado como o mais eficaz para avaliação de websites, coletando e analisando uma grande quantidade de dados sobre o uso.

Nurizal et al. (2023) também cita o método de coleta de *feedback* por meio de questionários, sendo apresentado como amplamente usado, a exemplo do questionário aplicado para avaliar a experiência do usuário de um aplicativo mobile da empresa Botani, do ramo do agronegócio.

Outros métodos de avaliação de UX são reportados por Nurizal et al. (2023), como o rastreamento ocular, um método quantitativo que registra os sinais de movimento ocular dos usuários, geralmente diante de telas, para identificar suas emoções e satisfação em diferentes cenários. Seu uso depende de tecnologia capaz de fazer tal rastreamento. Além disso,

abordagens de métricas psicológicas como avaliação de emoções e estresse também são usadas, porém com menor frequência, segundo o estudo.

Em suma, do ponto de vista de métodos para avaliação de UX, mesmo estudos mais recentes apresentados acima, endossam os métodos apontados por Al-Azzawi (2014), destacando sua importância, principalmente pela sua contribuição em propor o modelo ICE de avaliação da experiência do usuário, abordado a seguir.

Al-Azzawi (2014) propõe uma estrutura para compreensão e avaliação da UX, ao que chama de ICE, sigla que traz em seu nome as iniciais em inglês dos componentes do modelo, que são *Interaction, Construction, and Evaluation*. Em seu modelo, cada um dos componentes é assim descrito:

- **Interação:** Este componente concentra-se na interação entre o usuário e a tecnologia, abrangendo as ações, entradas e respostas do usuário ao sistema;
- **Construção:** A componente de construção refere-se à concepção e desenvolvimento da interface do utilizador e da tecnologia subjacente. Envolve a criação de uma estrutura que suporte as interações e experiências do usuário.
- **Avaliação:** O componente de avaliação envolve avaliar e medir a experiência do usuário para compreender sua eficácia e identificar áreas de melhoria. Inclui métodos como testes de usuários, coleta de *feedback* e análise de dados.

Considerando as dimensões por ele explanadas, seu modelo pode ser visualmente sistematizado no Quadro 2.

Quadro 2: Modelo ICE de compreensão da experiência do usuário

Componentes	Dimensões	Aspectos avaliados	Métodos de avaliação
Interação Construção Avaliação	Qualidades	Usabilidade Acessibilidade Funcionalidade Estética Desempenho	Teste de usuários Coleta de <i>feedback</i> (pesquisas, entrevistas ou questionários) Análise de dados
	Consequências	Afeto Emoção Prazer	
	Processos	Antecipatório Interpretativo Reflexivo Comportamental Visceral	

Fonte: Adaptado de Al-Azzawi (2014)

As recomendações do modelo proposto por Al-Azzawi (2014) ainda avançam quanto à aplicação dos questionários, prevendo as seguintes etapas:

- **Definir objetivos:** Defina claramente os objetivos e metas do processo de coleta de *feedback* para garantir que os dados coletados estejam alinhados com os resultados desejados;
- **Escolher métodos apropriados:** Selecione os métodos mais adequados para coletar *feedback* com base nos objetivos e no público-alvo. Isso pode incluir pesquisas, entrevistas, grupos focais ou testes de usabilidade.
- **Elaborar instrumentos de *feedback* eficazes:** Crie instrumentos bem elaborados, como questionários ou guias de entrevista, que capturem informações relevantes e forneçam opções de resposta claras.
- **Garantir o anonimato e a confidencialidade dos participantes:** Assegure aos participantes que o seu *feedback* permanecerá anônimo e confidencial para encorajar respostas honestas e imparciais.
- **Coletar e analisar dados:** Analise os dados coletados usando técnicas apropriadas para identificar padrões, tendências e insights;
- **Agir de acordo com o *feedback*:** Use o *feedback* para tomar decisões informadas e melhorar. Abordar quaisquer problemas identificados ou áreas de melhoria com base no *feedback* recebido.

Conforme descrito sobre métodos de avaliação da experiência do usuário, o modelo proposto por Al-Azzawi (2014) congrega elementos aplicados ao problema deste estudo, tendo sido escolhido como parte de seu exame.

Diante do exposto, uma descrição e análise da experiência do usuário no processo de inscrição do Prêmio Inoves, com vistas a buscar seu aperfeiçoamento pode trazer uma boa contribuição para melhoria deste instrumento de inovação do governo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A proposta inicial deste estudo foi realizar uma pesquisa quali-quantitativa com o objetivo de identificar formas de ampliar a participação de equipes de servidores no Prêmio Inoves, utilizado pelo governo do Espírito Santo como estratégia de promoção e difusão da inovação. Os passos metodológicos foram seguidos conforme Marconi e Lakatos (2017). A escolha do

tema se deu pela atuação direta da autora na área de inovação do governo desde 2008 e, mais diretamente com o prêmio desde 2017.

Como a pioneira, mais abrangente e relevante iniciativa de inovação do governo do Espírito Santo, entende-se que, ao ampliar o número de servidores e entidades públicas participantes, aumenta-se a sensibilização para a inovação, a visibilidade dos projetos e o efeito multiplicador das boas práticas reconhecidas. Além disso, tende a ser o instrumento para inovação mais visível, possibilitando a execução da estratégia de gestão de uma comunidade de inovadores públicos, o que retroalimenta a estratégia de fortalecimento de cultura e valorização do servidor.

A primeira etapa do estudo foi analisar o prêmio em sua perspectiva histórica, com pesquisa documental procurando entender aspectos constitutivos para o alcance de seus objetivos. Criado em 2005 pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, já realizou 15 edições destinadas a servidores estaduais e municipais de todas as esferas de Poder - Executivo, Legislativo e Judiciário. Por meio de ações de fomento, sensibilização, capacitação, orientação técnica, apoio financeiro, reconhecimento e disseminação de práticas inovadoras de gestão, o Inoves contribui para a modernização da Administração Pública e para valorização do servidor no estado do Espírito Santo.

Foi identificado que, a partir de 2018, o Prêmio Inoves passou por uma grande reformulação, conduzida pelo recém-criado Laboratório de Inovação na Gestão – LAB.ges. Seu novo formato passou a incorporar novas maneiras de reconhecer e apoiar equipes de servidores públicos inovadores e fomentar suas competências para inovar. No contexto dessas mudanças, destacam-se:

- i)* as categorias do prêmio deixaram de ser temáticas e passaram a ser baseadas no nível de maturidade da implantação das iniciativas (ideia, projeto de desenvolvimento e projeto com resultados, usando referência análoga à de aceleração de startups do setor privado);
- ii)* separação das esferas de Poder, onde os Poderes Executivo Municipal, Executivo Estadual e Outros Poderes passaram a concorrer em raias separadas;
- iii)* inclusão da oferta de oficinas de elaboração de projetos para apoiar a inscrição das equipes no prêmio;

- iv) inclusão de competências para inovar e temas transversais como critério de avaliação, a exemplo dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS;
- v) inclusão, na premiação, de um programa de aceleração das iniciativas vencedoras, contemplando recursos financeiros, capacitações e mentorias para o avanço dos projetos.

A mudança mais radical foi o recorte de categorias, a fim de identificar, reconhecer e apoiar iniciativas em diferentes estágios de maturidade, avançando no conceito de só trabalhar com iniciativas com resultados comprovados, a fim de dar suporte e fomentar ainda mais a inovação.

Para corroborar com a relevância do tema, identificou-se no levantamento documental pelo sítio eletrônico do Prêmio que, desde sua primeira edição em 2005, o Inoves já recebeu e avaliou mais de 2 mil projetos. Desses, 237 foram reconhecidos como vencedores e ganharam expressão pela divulgação anual em livro e revistas do prêmio, em publicações científicas e na mídia, além do banco de iniciativas no próprio site, visando inspirar outras equipes e iniciativas.

De acordo com o levantamento documental realizado e considerando o recorte da última edição, em 2022, o prêmio impactou uma comunidade de 1387 servidores públicos estaduais e municipais nos 251 projetos inscritos. A continuidade consistente do Prêmio Inoves em 15 edições, vem se consolidando como uma referência nacional no segmento, tendo sido objeto de estudo e reconhecido com louvor no 23º Concurso Inovação promovido pela ENAP em 2019.

Em seguida, por meio de pesquisa bibliográfica conforme Marconi e Lakatos (2017), buscou-se pela palavra-chave “prêmio de inovação pública” nos sítios eletrônicos Google acadêmico e plataforma Scielo, para levantamento dos prêmios de inovação no Poder Executivo mais antigos no país e seus respectivos regulamentos, que quando comparados ao Inoves, revelam o papel comum de fomento valorização, reconhecimento e apoio a equipes e projetos públicos inovadores e um instrumento na estratégia de promoção da inovação em governos.

A partir daí, as referências citadas nos estudos encontrados levaram a outras pesquisas, que ajudaram a fundamentar a construção do artigo. Foi identificada a utilização de prêmios como alavanca de inovação e geração de valor público, também foi identificado que o volume de projetos inscritos é fator relevante no sucesso da estratégia, uma vez que um maior número de projetos tem o potencial de identificar melhores ideias e iniciativas a serem disseminadas.

Assim, uma vez confirmada a relevância do fator inscrição para a estratégia de institucionalização do prêmio, buscou-se identificar uma abordagem que pudesse ampliar a participação de servidores sob a perspectiva da inovação na administração pública. A escolha pela abordagem da Experiência do Usuário (UX) demonstrou ser adequada, uma vez que, como visto no referencial teórico, um processo de inscrição mais simples e acessível aos usuários tem o potencial de gerar maior volume de inscrições efetivas. A partir daí, procurou-se identificar um modelo de aplicação que pudesse contribuir com a avaliação da experiência de inscrição do Inoves, visando analisar seu processo e gerar oportunidades de melhoria na experiência.

A pesquisa bibliográfica sobre UX revelou a existência do modelo ICE de avaliação da experiência do usuário. Dentre os métodos apresentados para a avaliação da experiência do usuário, foi identificada como mais adequada a coleta de *feedback*, nos termos de Al-Azzawi (2014), sendo o questionário o instrumento mais adequado ao caso.

Foi descartado o uso de teste de usuários com um protótipo para o novo ciclo, uma vez que violaria o princípio do sigilo das regras de participação do prêmio ao proporcionar acesso privilegiado a informações aos respondentes selecionados, caracterizando favorecimento, uma vez que se trata de uma competição. O método de análise de dados, por sua vez, também foi desconsiderado, pois pressupõe que a plataforma de interação permita por si só a coleta de dados sobre seu uso, sendo indicada para estudos de navegação em websites, o que não é o caso do Inoves.

Outros aspectos como o volume considerável do público-alvo e sua dispersão por todo o território do estado do Espírito Santo, inviabilizariam o uso do *survey* ou de grupos focais em função do custo e da janela de oportunidade do tempo entre a pesquisa e o lançamento da nova edição do prêmio. Por fim, a necessidade de anonimização dos dados e a conveniência dos respondentes levam à convergência dos requisitos que indicam o uso da coleta de *feedbacks* por meio de questionário como a melhor forma de avaliação de UX para objetivo do estudo.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o formulário, em formato eletrônico com envio por e-mail aos usuários que inscreveram projetos no prêmio na Edição de 2022, num universo de 214 servidores públicos responsáveis por efetuar as inscrições que foram consideradas em conformidade com o regulamento daquele ano. A escolha do Google forms como ferramenta de difusão da pesquisa se deu por sua grande disseminação e facilidade de uso pelos respondentes.

O formulário foi construído usando como referência o modelo ICE de avaliação da experiência do usuário, considerando em primeira instância seus componentes básicos de Interação, Composição e Avaliação. Posteriormente houve o desdobramento baseado nas dimensões de compreensão de UX, onde a dimensão **qualidade** foi percebida como a mais aderente, pois explora os aspectos mais tangíveis - usabilidade, acessibilidade, funcionalidade, estética e desempenho - associados aos elementos do processo de inscrição do prêmio.

A escolha dos elementos da inscrição a serem avaliados se deu: *i)* por sua relevância para o processo de inscrição, quais sejam: o instrumento que estabelece as regras de participação na competição (**regulamento**), a plataforma de inscrição (**formulário/ plano de projeto**); *ii)* pelas melhorias ou elementos novos inseridos na Edição de 2022, podendo facilitar ou dificultar a inscrição (**regulamento** em linguagem simples e **enquadramento do projeto em ODS**); *iii)* pela interação com a coordenação do prêmio para informações ou esclarecimento de dúvidas (**pontos de contato**). E, por fim, *iv)* o último elemento que sintetiza a avaliação, que é a **experiência da inscrição no processo de inscrição no prêmio como um todo**, totalizando cinco elementos avaliados.

O planejamento da coleta de dados pelo formulário seguiu também os seis passos propostos pelo modelo, do planejamento à análise dos dados. O Quadro 3 demonstra os elementos da inscrição do prêmio avaliados no formulário, relacionando-os com os aspectos de qualidade da experiência do usuário. Os nomes técnicos dos aspectos de qualidade não foram mencionados no formulário para não induzir os respondentes.

Quadro 3: Relação de elementos da inscrição avaliados e os aspectos de qualidade da UX

Elementos da inscrição abordados	Itens avaliados no processo de inscrição	Aspectos de qualidade do modelo ICE
Regulamento do prêmio	Compreensão do regulamento Acessibilidade às informações do regulamento quando preciso Considerações e sugestões de melhoria sobre o regulamento	Usabilidade Funcionalidade Estética Acessibilidade de desempenho
Plataforma de inscrição e plano de projeto - PP	Usabilidade da plataforma de inscrição (grau de satisfação) Tempo de preenchimento do formulário (breve ou demorado) Enquadramento do projeto à categoria Formulação e escrita do projeto Dificuldade de estruturação do projeto pelo PP Considerações e sugestões de melhoria ao PP	Usabilidade Funcionalidade Desempenho
Enquadramento do projeto nos Objetivos do Desenvolvimento	Conhecimento/contato com ODS até a inscrição (sim ou não) Relevância de relacionar o projeto a um ODS Utilização de ODS em outros projetos após inovar (sim ou não) Dificuldade em atribuir ODS ao projeto	Funcionalidade

Elementos da inscrição abordados	Itens avaliados no processo de inscrição	Aspectos de qualidade do modelo ICE
Sustentável - ODS para o PP		
Pontos de contato com o Prêmio	Principal ponto de contato com a equipe do prêmio Avaliação do atendimento pela equipe do prêmio quando necessário Considerações e sugestões de melhoria para o contato com a equipe do prêmio	Acessibilidade de Desempenho
Avaliação geral do processo da inscrição	Avaliação geral sobre a experiência da inscrição no prêmio	Usabilidade Funcionalidade Estética Acessibilidade de Desempenho

Fonte: elaboração da autora

A etapa seguinte foi a elaboração das questões do formulário de avaliação para cada elemento, priorizando as mais relevantes, de forma a deixá-lo o mais conciso possível para captar o máximo de retorno nas respostas. A versão final do formulário contém 18 perguntas. As duas primeiras trazem a categorização do perfil do respondente, sendo feita por público-alvo, de acordo com as Esferas de Poder participantes do Prêmio (Poder Executivo Estadual, Poder Executivo Municipal e Outros Poderes) e por categoria do prêmio (Ideia, Projeto em desenvolvimento e Projeto de resultados).

As demais referem-se a questões de avaliação e utilizaram a atribuição de notas em escala de 1 a 10, perguntas com opções de resposta binária (sim ou não), questões de múltipla escolha e perguntas abertas, onde os participantes puderam sugerir aspectos qualitativos sobre o regulamento e os pontos de contato. Importante destacar que o formulário trouxe um recorte visual dos elementos a serem avaliados, para ajudar os respondentes a recordarem de qual elemento se tratava, além de breves descrições sobre os conceitos dos elementos, quando cabível.

No formulário, a opção pelas perguntas sem uso dos termos conceituais dos aspectos como usabilidade, funcionalidade e estética, se deu pela escolha de fazer uso da linguagem simples conforme Fisher et al (2020), buscando trazer o cerne da percepção usual dos respondentes, evitar o excesso de carga de leitura com explicações de conceitos no formulário e um eventual viés cognitivo que pudesse inibir ou mascarar a sua percepção.

A coleta de dados foi realizada no período de 26 de julho a 17 de agosto de 2023. Ao final da aplicação do formulário, foram obtidas 46 respostas, representando 21,5% do universo de

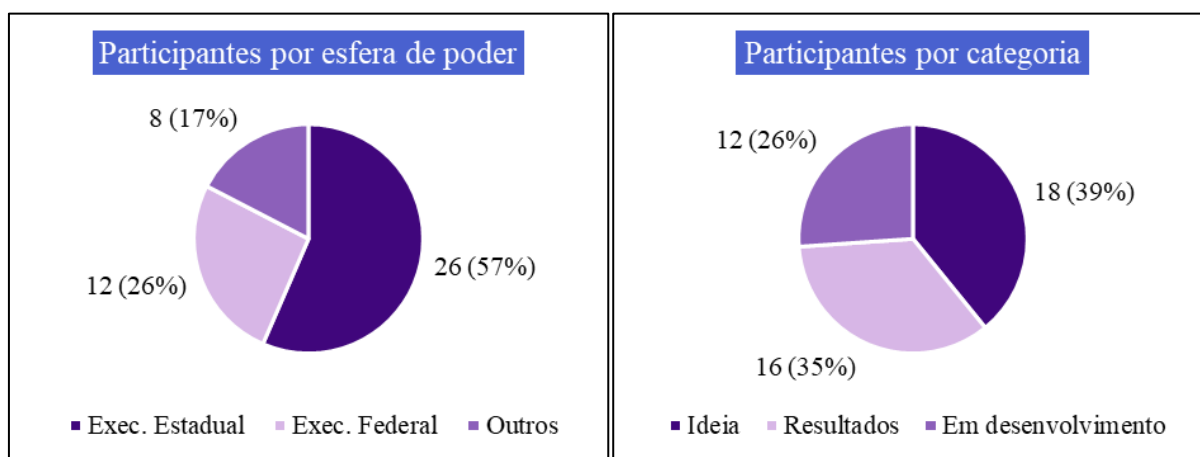
usuários-alvo. Além disso, nas perguntas abertas, foram captadas 51 considerações e sugestões de melhoria para os elementos pesquisados. Uma limitação da pesquisa foi o momento da aplicação do questionário, realizada 13 meses após o prazo final da realização das inscrições, o que pode ter reduzido as memórias da percepção da experiência do usuário pelo tempo decorrido. A análise dos dados é apresentada a seguir.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

A seguir são apresentados o perfil dos respondentes e, na sequência, a análise das notas atribuídas à experiência do usuário para cada elemento de inscrição analisado, correlacionando-as com os aspectos de qualidade do modelo ICE, conforme descrito no Quadro 3.

O perfil dos respondentes corresponde aos públicos-alvo do Inoves, divididos por Esfera de Poder (Poder Executivo estadual, Poder Executivo Municipal e Outros Poderes), e as categorias de inscrição, de acordo com o nível de maturidade da iniciativa inscrita (Ideia, Projeto em Desenvolvimento e Projeto de Resultados). Os dados em forma de elementos visuais podem ser observados na Figura 1.

Figura 1: Perfil dos respondentes da pesquisa



Fonte: dados da pesquisa

Percebe-se que houve uma predominância de respostas entre os participantes do Poder Executivo Estadual. Observando os respondentes por categoria, tem-se uma leve predominância de respondentes de projetos da categoria Ideia, mas com relativo equilíbrio entre as categorias.

As análises dos elementos foram feitas considerando o público total, independente da categoria inscrita. A seguir estão demonstradas as notas obtidas em cada um dos elementos pesquisados.

4.1. ANÁLISE DOS DADOS QUANTITATIVOS DOS ELEMENTOS DA INSCRIÇÃO

As notas para cada elemento foram atribuídas pelos respondentes num espectro de 1 a 10. Os elementos com valores atribuídos em porcentagem (%) denotam o grau de acesso, dificuldade, facilidade e conhecimento de elementos no momento da inscrição. Os valores foram apurados conforme o Quadro 4 a seguir.

Quadro 4: Notas por elemento avaliado e a relação com os aspectos de qualidade do modelo ICE

Elementos da inscrição abordados	Itens avaliados no processo de inscrição	Nota ou %	Aspectos de qualidade
Regulamento do prêmio	Compreensão do regulamento	8,30	Usabilidade Funcionalidade Estética Acessibilidade
	Acesso no regulamento a todas as informações necessárias	91,43%	Usabilidade Estética Acessibilidade
Plataforma de inscrição e plano de projeto (PP)	Usabilidade da plataforma de inscrição (grau de satisfação)	7,53	Usabilidade
	Tempo adequado de preenchimento do formulário	7,63	Usabilidade Funcionalidade Acessibilidade
	Grau de facilidade com o enquadramento do projeto à categoria	8,59	Acessibilidade
	Contribuição do PP para a estruturação e escrita do projeto	8,43	Usabilidade Funcionalidade Acessibilidade
	Grau de facilidade de estruturação do projeto pelo PP	7,59	Usabilidade Funcionalidade Acessibilidade
Enquadramento do projeto nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) para o PP	Conhecimento/contato com ODS até a inscrição	60,87%	Acessibilidade Usabilidade
	Relevância de relacionar o projeto a um ODS	80,43%	Funcionalidade Desempenho
	Utilização de ODS em outros projetos após inovos	67,39%	Não se aplica ao processo de inscrição
	Facilidade em atribuir ODS a o projeto	67,39%	Acessibilidade Desempenho
Pontos de contato com o Prêmio	Principal ponto de contato com a equipe do prêmio (e-mail)	61,67%	Acessibilidade Desempenho
	Acesso a atendimento pela equipe do prêmio quando necessário	89,10%	Acessibilidade Desempenho

Elementos da inscrição abordados	Itens avaliados no processo de inscrição	Nota ou %	Aspectos de qualidade
Avaliação geral do processo da inscrição	Avaliação geral sobre a experiência da inscrição no prêmio	8,65	Usabilidade Funcionalidade Estética Acessibilidade Desempenho

Fonte: dados da autora

As notas atribuídas à compreensão e acessibilidade do regulamento foram elevadas, revelando uma possível influência da elaboração do regulamento em linguagem simples, feito na última edição.

A plataforma de inscrição (nota 7,53) e o plano de projeto (nota 7,59) representam os maiores pontos de atenção, revelando oportunidades de melhorias em usabilidade e funcionalidade que, caso possível, se reflitam na redução do tempo de inscrição.

O enquadramento do projeto aos ODSs representou certa dificuldade para 32,61% dos inscritos, possivelmente por seu primeiro contato com o tema.

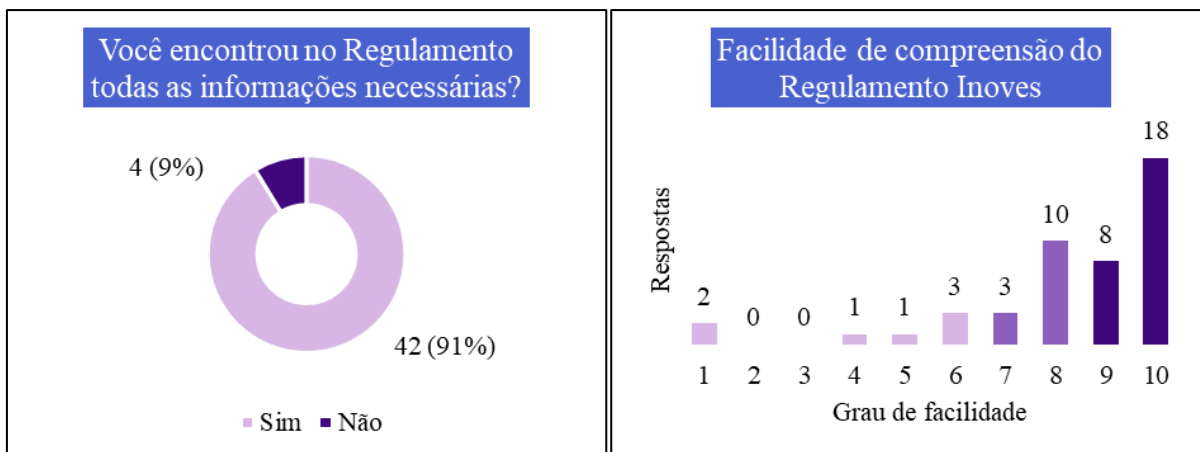
Por fim, para o processo de inscrição como um todo, foi obtida a nota 8,65, podendo-se inferir que há satisfação dos usuários com a experiência de inscrição.

Nos tópicos a seguir são analisados os resultados da avaliação de cada elemento pesquisado.

a) Resultados da avaliação do elemento Regulamento

O elemento Regulamento é o que estabelece as regras da premiação. Considerando que na Edição de 2022 houve uma alteração significativa no seu formato, todo adaptado pela primeira vez ao uso de linguagem simples e *design* acessível, é relevante considerar a percepção dos usuários nesse quesito, que usualmente gera muitos contatos à equipe da coordenação para tirar dúvidas nos pontos de contato. A Figura 2 a seguir representa as notas dadas ao item “acesso, no regulamento, a todas as informações necessárias”.

Figura 2: Avaliação do elemento Regulamento



Fonte: dados da pesquisa

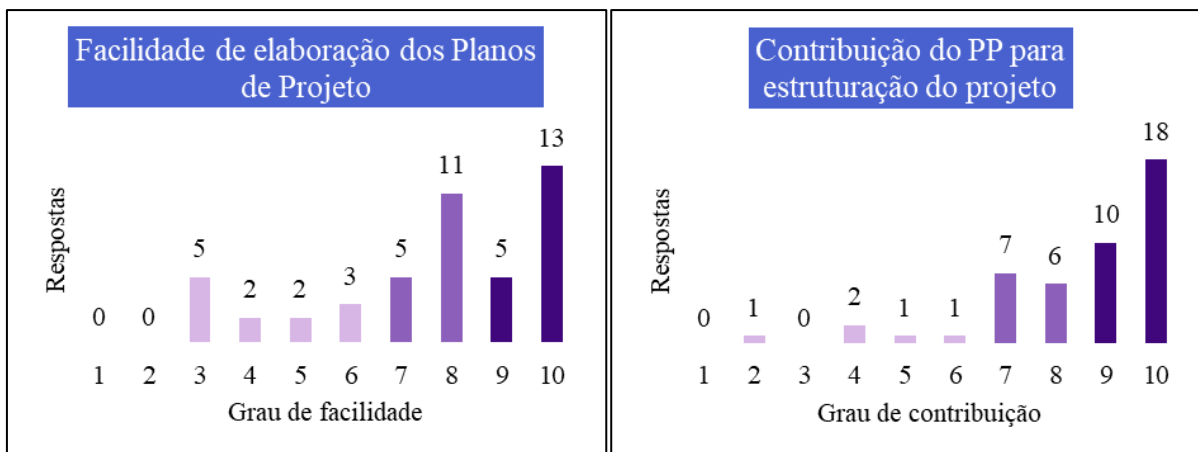
Os dados analisados permitem concluir que a facilidade de compreensão do regulamento foi apontada pela grande maioria dos respondentes. A ampla maioria encontrou nele todas as informações necessárias para realizar a inscrição.

b) Resultados da avaliação do elemento Plano de Projeto

A análise dos dados da pesquisa revelou que o elemento Plano de projeto foi o que teve a menor nota na avaliação, o que coloca a sua elaboração como o maior ponto de oportunidade de melhoria no processo de inscrição. É também o ponto crucial, pois representa todo o trabalho da inscrição em si.

O grau de facilidade na elaboração do Plano de projeto é maior na categoria Projetos de Resultado no público Poder Executivo Estadual. A percepção de que o Plano de projeto ajudou na estruturação e concretização do projeto foi maior na categoria Ideia e menor na categoria Projeto de Resultados. A Figura 3 a seguir destaca as notas gerais para a facilidade de elaboração dos planos de projeto e a contribuição do seu formato para a elaboração do projeto a ser inscrito.

Figura 3: Avaliação do elemento Plano de Projeto



Fonte: dados da pesquisa

Faz-se aqui uma ressalva: a avaliação desse elemento contém o grau de facilidade do uso da ferramenta (forma) e a complexidade do conteúdo exigido para a elaboração de um plano de projeto (conteúdo). Essa relação é complexa e, pelos dados quantitativos coletados, não é claro distinguir de qual variável se trata. Pelos *feedbacks* qualitativos e sugestões de melhoria captados, vê-se que tratam de aspectos mais ligados à forma, como o preenchimento dos campos (número de caracteres de preenchimento nos campos e campos duplicados para preenchimento dos membros da equipe) e aspectos de conteúdo, expressos na sugestão de um plano de projeto mais simples e objetivo, além de mais alinhado com a fase posterior aos vencedores, que é o programa de Aceleração.

c) Resultados da avaliação do elemento Enquadramento do projeto nos ODS

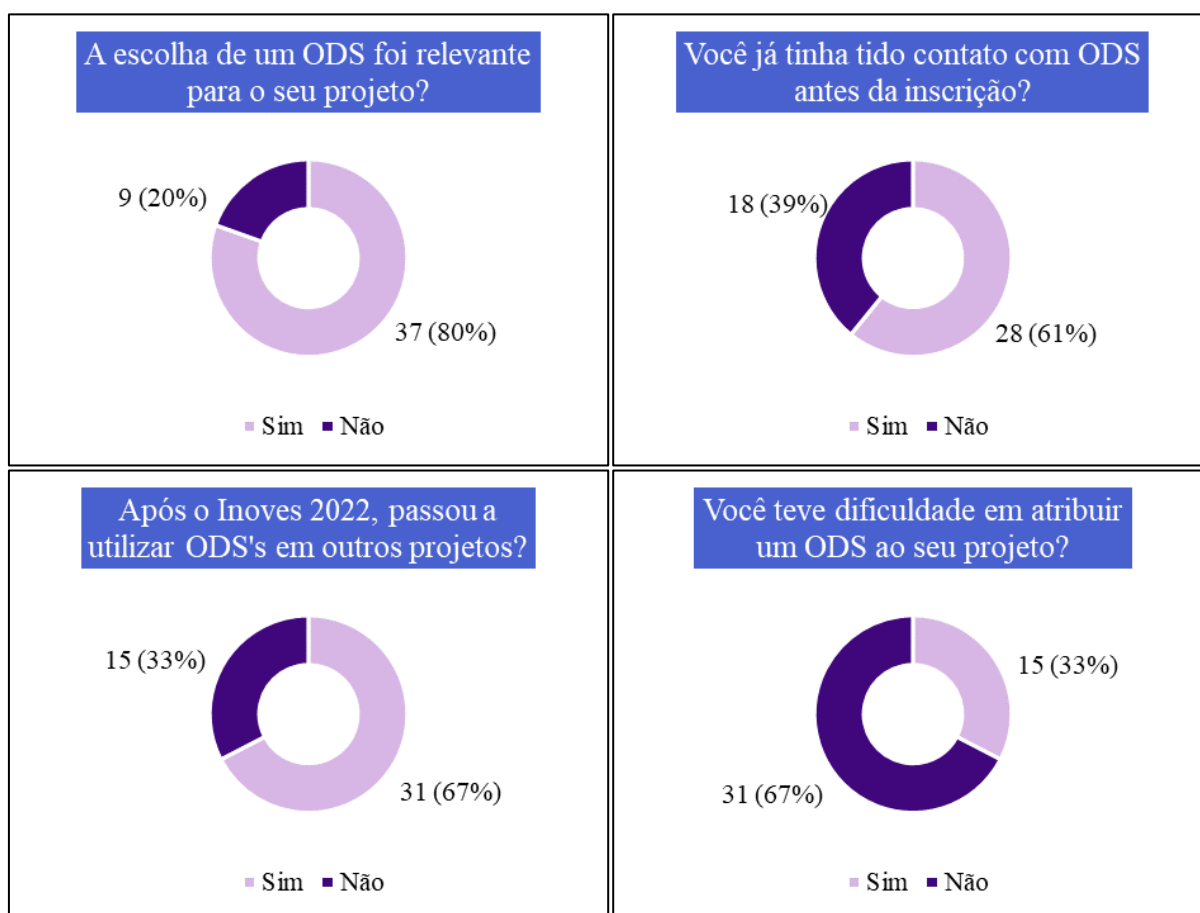
Um dos itens da inscrição é o enquadramento do projeto em até cinco dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS propostos pela Organização das Nações Unidas – ONU voltados para eliminação da pobreza, proteção do meio ambiente e o clima e além de garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade, conforme ONU (2018). A informação é necessária pois o enquadramento nos ODS foi incluído como um dos critérios de pontuação do prêmio, a fim de estimular sua apropriação e uso pelas equipes do governo. A pergunta buscou identificar o grau de dificuldade em relacionar o projeto aos ODS.

Quanto ao elemento Enquadramento dos ODS no Plano de projeto, os dados demonstram que parte significativa – 40% dos participantes – respondeu que nunca tinha tido contato com ODS antes do Inoves e 33% considerou difícil o seu enquadramento no projeto.

Além disso, a maioria (82%) considerou que a inclusão dos ODS no prêmio foi relevante e que passou a usar ODS a partir desse primeiro contato por intermédio do Prêmio Inovés (69%). A categoria Ideia foi a única em que mais de 50% dos respondentes nunca tinham tido contato com ODS. Essa também foi a categoria com menor utilização de ODS em seu cotidiano de trabalho após o contato propiciado pelo prêmio.

A Figura 4 a seguir demonstra visualmente os dados descritos acima.

Figura 4: Avaliação do elemento Enquadramento do projeto nos ODS



Fonte: dados da pesquisa

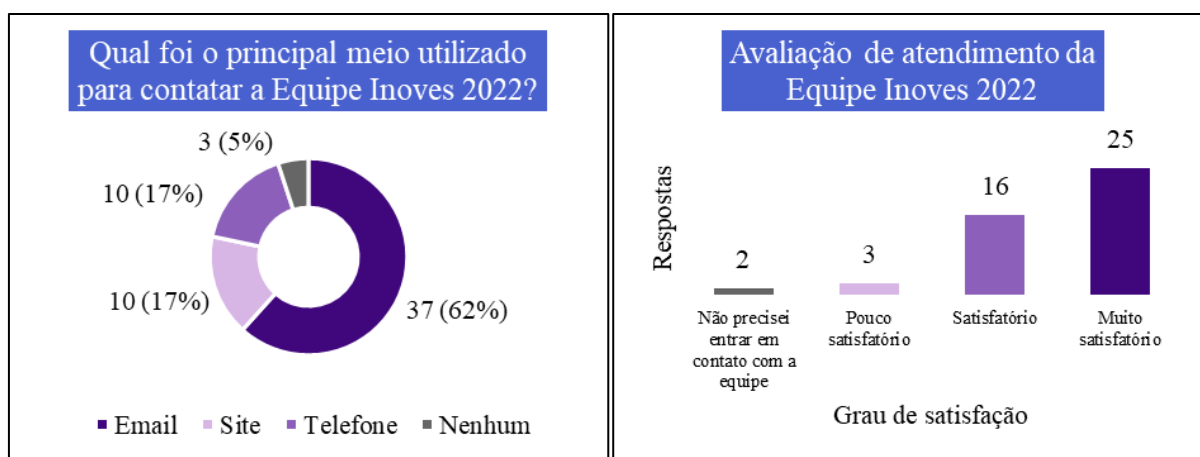
d) Resultados da avaliação do elemento Pontos de contato com o Prêmio

Quanto à avaliação do elemento Pontos de contato, o e-mail foi citado como o mais utilizado em todas as porcentagens segmentadas. A coordenação enviou ao todo onze comunicações por e-mail com informações sobre o prêmio e recebeu 72 e-mails com dúvidas durante o processo de inscrição. Não foi contabilizado pela coordenação do prêmio o número de ligações telefônicas recebidas durante o período de inscrição, mas relata que foi constatada uma redução

bastante considerável, se comparada ao ciclo anterior. Acredita-se que seja devido ao uso da linguagem simples e *design* acessível no Regulamento do ciclo 2022, reportado também nas considerações qualitativas como um elemento bem avaliado.

Importante mencionar que a oferta de oficinas híbridas de orientação para elaboração de projetos para o Inovês, os plantões tira-dúvidas on-line e os contatos presenciais realizados com organização não foram incluídos entre os pontos de contato no formulário. As oficinas contaram com a participação de 47 servidores. Quanto ao plantão tira-dúvidas e os contatos presenciais, os números não foram contabilizados. Sugere-se para o próximo ciclo contabilizar todos os contatos em todos os canais de acesso à coordenação, inclusive os presenciais.

Figura 5: Avaliação do elemento Pontos de contato



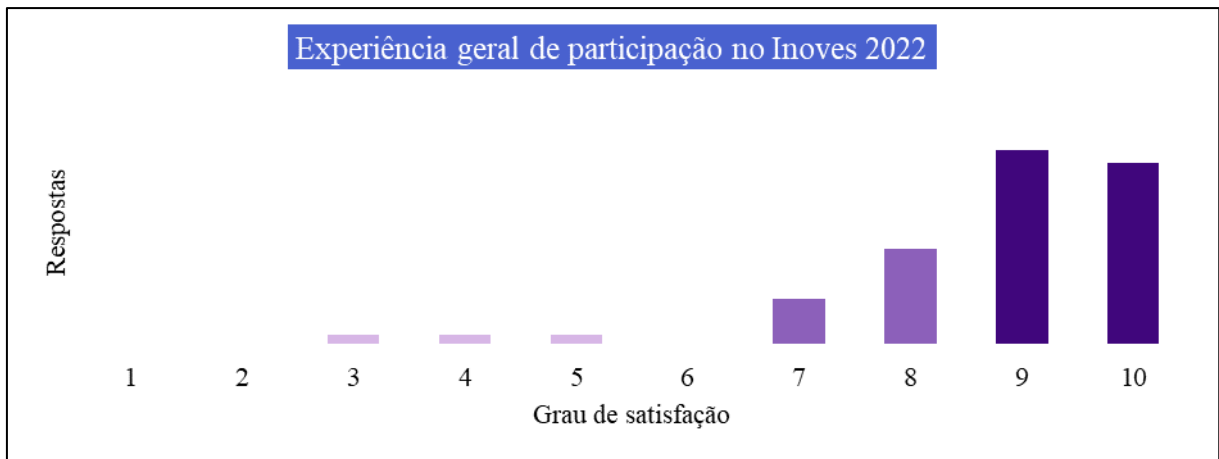
Fonte: dados da pesquisa

e) Resultados da avaliação do elemento Experiência geral de inscrição no Inovês

A avaliação geral do processo de inscrição denota um nível de satisfação alto, com nota de 8,65. Do total, 31 respondentes atribuíram nota de 9 a 10 para a experiência com a inscrição prêmio, o que revela uma percepção de experiência que pode ser considerada boa ou ótima para 67,39 % dos participantes, deixando ainda uma boa margem para melhorias a serem implementadas.

A Figura 6 a seguir representa visualmente as notas atribuídas à experiência geral de inscrição.

Figura 6: Avaliação do elemento Experiência geral de inscrição no Prêmio Inoves



Fonte: dados da pesquisa

Análises mais específicas sobre a experiência geral de inscrição e especificidades por cada elemento são detalhadas nos dados qualitativos na seção seguinte.

4.2- PERCEPÇÕES, SUGESTÕES DE MELHORIA DOS USUÁRIOS E RELAÇÃO COM OS ASPECTOS DE QUALIDADE

O formulário coletou também percepções qualitativas, com um total de 51 contribuições, sugestões e oportunidades de melhoria no processo de inscrição no Inoves. Elas foram agrupadas, categorizadas e correlacionadas com o respectivo elemento de inscrição avaliado, bem como com o aspecto de qualidade enquadrado, segundo o modelo ICE. A categorização resultou num total de 21 contribuições dos usuários, apresentadas no Quadro 5.

Quadro 5: Relação entre elementos da inscrição avaliados e os aspectos de qualidade da UX

Elemento da inscrição abordado	Avaliação, sugestão e/ou oportunidade de melhorias	Aspecto de Qualidade Enquadrado
Regulamento do prêmio	A linguagem simples funcionou muito bem	Usabilidade Acessibilidade Estética Desempenho
	Composição da equipe: reduzir o número de servidores obrigatórios e aumentar o número de bolsistas como membros da equipe.	Funcionalidade
	Ter maior pontuação para participantes das últimas edições.	Funcionalidade
	Ter premiação para os participantes (dos projetos vencedores)	Funcionalidade

Elemento da inscrição abordado	Avaliação, sugestão e/ou oportunidade de melhorias	Aspecto de Qualidade Enquadrado
	Incorporar (o enquadramento do projeto) à agenda 2030 como critério de pontuação.	Funcionalidade
	Ter premiação para (projetos) finalistas e semifinalistas.	Funcionalidade
Plano de projeto - PP (formulário de inscrição propriamente dito)	Ótima qualidade do PP	Usabilidade Estética Funcionalidade
	Tornar mais direto, objetivo e simples, menos repetitivo.	Usabilidade Desempenho
	O preenchimento dos membros da equipe é confuso, há 2 campos diferentes e gera divergências na emissão dos certificados.	Usabilidade Desempenho
	Incluir contagem de caracteres na plataforma de preenchimento.	Usabilidade Desempenho
	Aumentar o limite de caracteres para a citação de referências.	Usabilidade
	Tornar o PP mais próximo do formato da (posterior) Aceleração para os projetos vencedores.	Usabilidade Desempenho
Enquadramento do projeto nos ODS para o PP	Ótimo	Funcionalidade
Pontos de contato com o Prêmio	Utilizar WhatsApp ou Telegram para a comunicação.	Acessibilidade
	Responder com mais agilidade às dúvidas enviadas por e-mail.	Desempenho
Avaliação geral do processo da inscrição	Divulgar a pontuação de todos os finalistas no momento da divulgação do resultado (e não depois no site, como acontece)	Usabilidade Desempenho
	Realizar pesquisas de avaliação mais próximas do período do Inoves ou a pós a realização de cada etapa.	Desempenho
	Retomar o evento de premiação.	Usabilidade Funcionalidade Estética Desempenho
	Contar com recursos de outros fundos, vinculados a os temas dos projetos vencedores (para ampliar os recursos da Aceleração).	Funcionalidade
	Criar um manual com o passo a passo da inscrição.	Usabilidade Acessibilidade
	Aumentar tempo de inscrição	Usabilidade Funcionalidade

Fonte: dados da pesquisa

Antes da análise de cada elemento, é importante pontuar que o aspecto Acessibilidade se reflete, para a inscrição do prêmio, em duas dimensões: uma no nível de complexidade para efetuar-la, como dificuldade de compreensão da linguagem ou de visualização/leitura pelo *design* e outra no alcance de algum aspecto técnico, como por exemplo a correlação do projeto com ODS.

Na análise do elemento regulamento, além da percepção de que o uso da linguagem simples melhorou a experiência da inscrição, que envolve quatro aspectos de qualidade, foram solicitadas novas funcionalidades. A sugestão de mudança na composição das equipes pode gerar impactos como descontinuidade no processo posterior de aceleração dos projetos vencedores. Já as demais podem ser incorporadas com fatores motivadores ou outros que ensejem aumento de despesas, devendo, portanto, ser analisadas.

Quanto ao plano de projeto/ formulário da inscrição, houve uma menção à ótima qualidade, uma sugestão de incorporação de nova funcionalidade de enquadramento à Agenda 20230 de Governo como critério de avaliação e cinco sugestões de melhoria de usabilidade importantes, que impactam também no desempenho, podendo facilitar a experiência e reduzir no tempo de preenchimento dedicado à inscrição, tornando-a mais atrativa à participação.

A última sugestão para o elemento plano de projeto traz um ponto importante, que recomenda adequar o plano de projeto a fim de aproveitar o esforço da inscrição para a etapa posterior de aceleração dos projetos vencedores, o que pode ter impacto menor na atratividade da inscrição, mas melhorar a experiência com o prêmio como um todo.

O elemento enquadramento do projeto aos ODS teve uma avaliação qualitativa positiva, sendo que o formulário captou mais de 80% de relevância no seu uso na inscrição. 67,4% mencionaram não ter dificuldades de enquadramento, porcentagem significativa, considerando ter sido a primeira inclusão dos ODS como critério do Inoves. Há oportunidades de melhoria no elemento, principalmente tendo em vista que quase 40% responderam que tiveram seu primeiro contato com os ODS por meio da inscrição do prêmio e 80% apontaram ODS como relevante para seu projeto e também 67,4% incorporou o uso de ODS a outros projetos após a inscrição, indicando que há tendência não só de melhoria na facilidade do enquadramento para a próxima edição, como também um indício de que o Inoves dita tendências para a incorporação de práticas de inovação e temas transversais ao cotidiano da gestão pública capixaba.

A análise dos dados relativos ao elemento pontos de contato traz a questão da acessibilidade e desempenho na dimensão da velocidade de resposta. A sugestão de ampliação dos canais de interação com a organização do prêmio com a utilização de aplicativos de mensagem pode representar o desejo de acesso mais ágil e personalizado, também fora do horário comercial para casos de dúvidas. Principalmente porque o contato para dúvidas é desejado no momento em que se trabalha na elaboração do projeto para inscrição e, empiricamente, observa-se que

isso acontece com grande frequência em períodos fora do horário de trabalho dos servidores participantes, à noite e nos fins de semana.

Importante mencionar que a oferta de oficinas híbridas de elaboração de projetos para o Inoves e os plantões tira-dúvidas realizados pela organização não foram incluídos entre os pontos de contato no formulário. E que, independentemente dessa análise, percebeu-se, segundo relatos da coordenação, uma redução considerável no número de ligações e e-mails de dúvidas no período das inscrições, comparada à edição anterior.

Por fim, a avaliação geral da experiência de inscrição traz fatores de aspectos diversos. A realização desta pesquisa mais próxima do fim das inscrições foi uma expectativa de desempenho esperada, bem como a divulgação das pontuações dos vencedores no momento da divulgação do prêmio. Essa é uma peculiaridade do Inoves, que dá transparência com o detalhamento de todas as notas de cada critério e de todos os projetos site do prêmio, acessíveis em sua totalidade a qualquer servidor ou cidadão interessado, cerca de um mês após a divulgação, ou a pedido dos interessados de forma individual até que os certificados sejam preparados com as notas.

Três novas funcionalidades foram sugeridas, como um manual de orientação, o aumento no tempo de inscrição e o uso de recursos de fundos vinculados a temáticas dos projetos vencedores para a Aceleração dos projetos vencedores. Embora não esteja diretamente ligado ao processo de inscrição, a possibilidade de dispor de mais recursos pode aumentar a atratividade do prêmio.

Já a sugestão de retomada da cerimônia de premiação revela fatores psicológicos relevantes, como necessidades de visibilidade e reconhecimento que fortalecem a motivação e o engajamento dos servidores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do ponto de vista metodológico, a aplicação do método de avaliação da experiência do usuário com uso de questionário ao processo de inscrição do Prêmio Inoves trouxe contribuições para a melhoria da experiência dos servidores e insights que são passíveis de implementação pela organização. Esta pode gerar um processo de inscrição mais simples, atrativo e conectado com os servidores e agentes públicos envolvidos, gerando aumento no engajamento e no volume das inscrições, com possibilidades de fortalecimento da rede de inovadores públicos capixabas,

impactando no fortalecimento de uma cultura de inovação e na melhoria efetiva da prestação de serviços públicos para a sociedade.

A experiência de aplicação do modelo permitiu validar o uso dos aspectos de qualidade, pois ajudam a captar um bom volume de pontos da percepção da experiência e a entender como as melhorias sugeridas podem impactar na experiência. O planejamento adequado no momento da elaboração do questionário pode gerar ótimos indicativos para a melhoria da experiência.

Para a melhoria contínua da experiência do usuário, sugere-se que a aplicação do questionário seja o mais próximo possível do fim do período das inscrições - possibilitando captar percepções mais detalhadas da experiência dos usuários.

O modelo é adequado para uma avaliação de UX ágil e de baixo custo e pode ser aplicada a outros prêmios de inovação e pode ser experimentado para utilização de melhorias em outros processos de seleção, a exemplo de programas de pós-graduação, de intercâmbio ou qualquer processo seletivo complexo que envolva elaboração de projetos.

Por fim, um achado da pesquisa chamou a atenção para um aspecto ainda não explorado: 40% dos respondentes tiveram seu primeiro contato com ODS por meio da inscrição e 67,4% incorporou seu ODS a outros projetos após a inscrição. Esses dados ilustram uma questão que vem sendo observada empiricamente ao longo das edições, que é o uso do Inoves para disseminar tendências de inovação e temas transversais para sua incorporação ao cotidiano da gestão pública e contribui para a melhoria dos serviços públicos. Mensurar o uso dessa estratégia no Prêmio Inoves ou mesmo em outros prêmios públicos de inovação é uma temática relevante para estudos futuros.

No âmbito geral, este estudo contribui para o preenchimento da lacuna quanto à identificação, consolidação e experimentação de um método consistente de avaliação da experiência do usuário, que serve tanto para o Prêmio Inoves como pode também ser adaptado e aplicado a outros prêmios de inovação, sejam eles públicos ou privados. Especialmente por tratar-se de uma abordagem de avaliação vantajosa por sua simplicidade, agilidade, baixo custo na aplicação e grande potencial de gerar melhorias e engajamento do público usuário, ampliando sua satisfação. Como consequência esperada, acredita-se que pode contribuir com a ampliação da participação no prêmio e no fortalecimento da estratégia de inovação e melhoria dos resultados e serviços prestados pelo governo, servindo de inspiração para outros prêmios de inovação.

Há oportunidade para estudos futuros na mensuração dos resultados das melhorias propostas para o processo com a pesquisa ao fim das inscrições do ciclo 2024. Outra recomendação é a continuidade de estudos e experimentações que contribuam para a consolidação de um método robusto para a avaliação da experiência do usuário.

6. REFERÊNCIAS

- Agni, E. (2016). Don Norman e o termo UX. *Blog UX Design*. Recuperado de <https://uxdesign.blog.br/don-norman-e-o-termo-ux-6dff3f8d218>
- al-Azzawi, A. (2014). Theories of Experience. In: *Experience with Technology: Dynamics of user experience in mobile media devices*. London: Springer.
- Cavalcante, P., Camões, M., Cunha, B., Severo, W. (2017). Inovação na gestão pública federal: 20 anos do Prêmio Inovação. In: *Inovação no setor público: Teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília: Ipea.
- Costa, B. L.; Souza, S. P. (2019). Inovação na gestão pública: um estudo do prêmio inovés. *Revista Práticas de Administração Pública*, v. 3, n. 2, pp. 18-36.
- Escola Nacional de Administração Pública [ENAP] (2023). *Edital do 27 Concurso Inovação no setor público ENAP*. Recuperado de https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7638/1/Edital_66_2023_27ConcursoInovacao.pdf
- European Commission (2013). *Powering European public sector innovation: towards a new architecture*. Brussels: Directorate General for Research and Innovation.
- Fisher, H.; Mont'Alvão, C.; Rodrigues, E. S. (2020) O papel do texto na compreensibilidade de e-serviços. *Revista ErgodesignHCI, [S.l.]*, v. 7, n. Especial, pp. 207-219
- Hijal-Moghrabi, I., Sabharwal, M., Ramanathan, K. (2020). Innovation in public organizations: do government reforms matter? In: *International Journal of Public Sector Management*, pp.1-19.
- Isidro, A. (2018). *Gestão Pública Inovadora: um guia para a inovação no setor público*. Curitiba: CRV.
- Isidro, A., Carneiro, D.K.O., Coelho, F.S. (2022). Inteligência Artificial Aplicada a Gestão da Inovação no Setor Público. In: *Anais do XLVI EnANPAD*. On-line.

Marconi, M.A.; Lakatos, E.M. (2016). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

Mazzucato, M. (2014) *O estado empreendedor: desmascarando o mito do setor público x setor privado*. São Paulo: Portfolio-Penguin.

Minas Gerais (2022). *Prêmio Inova Minas Gerais – site oficial do Prêmio Edição 2022*. Recuperado de <https://premioinova.mg.gov.br/>

Merhotz, Peter (1998). *Whither "User Experience?"*. Recuperado de <https://www.peterme.com/index112498.html>

Nassuno, M. (2007). Inovação na administração pública estadual: o 1º prêmio excelência em gestão pública do estado de Minas Gerais. In: *Revista do Serviço Público - RSP*, v. 58, n. 1, p. 77-96. Brasília, Enap.

Nurizal, D., Priandani., N., Roosmalita, S. (2023). User Experience Evaluation of Botani Mobile Application using User Experience Questionnaire. In: *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Malang, Indonesia.

Oliveira, L. G. (2014). Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal. In: *ENAP Cadernos*, Nº 38. Brasília.

Organização das Nações Unidas [ONU] (2018). *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. Recuperado de <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo [SEGER] (2016). *Regulamento Prêmio Inoves Ciclo 2016: valorizando projetos que iluminam novos caminhos*. Vitória, ES.

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo [SEGER] (2018). *Regulamento Prêmio Inoves Ciclo 2018: toda fase de um projeto inovador é importante!* Vitória, ES.

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo [SEGER] (2020). *Regulamento Prêmio Inoves Ciclo 2020: iniciativas que constroem novos caminhos*. Vitória, ES.

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo [SEGER] (2022).

Regulamento Prêmio Inovês 2022: somando soluções que transformam o presente.

Recuperado de

https://inovês.es.gov.br/Media/Inovês/Ciclo2022/Anexos/Regulamento_Inovês%202022.pdf

Sousa, M. M.; Ferreira, V. R. S.; Najberg, E.; Medeiros, J. J. (2015). Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. In: *RAUSP Management Journal*, v. 50, n. 4, pp. 460-476. São Paulo.

Vargas, A. M. (2023). Entre lo que los usuarios dicen y lo que hacen: métodos de investigación UX más útiles para evaluar la calidad web. In: *Anuario Think EPI*, v. 17. Santiago, Chile.

Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. In: *Public Administration*, v. 94, pp. 146-166.