

**EDITAL 10/2021 – BOLSISTA****Projeto: Transformação digital de serviços públicos do governo brasileiro****Laboratório: ITRAC / Information Technology - Research and Application Center****Local: ITRAC- FGA/Gama UnB e Ministério da Economia****Período de Inscrição: 03/02/2021 a 05/02/2021****1. DESCRIÇÃO DO PROJETO**

O presente Projeto envolve pesquisa, desenvolvimento e inovação em metodologias, modelos e ferramentas que promovam a automação e digitização de serviços públicos oferecidos pelo Ministério da Economia, pela Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (especificamente pela Secretaria de Governo Digital (SGD), envolvendo os departamentos: Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos (DEUX) e Departamento de Serviços Públicos Digitais (DSPD)), visando a transformação dos serviços públicos federais.

Em termos acadêmicos, a partir da parceria em Pesquisa e Desenvolvimento firmada entre a UnB e o ME, o projeto visa oportunizar aos professores e aos estudantes do curso de Engenharia de Software da UnB/FGA, entre outros, formularem soluções a partir da pesquisa científica e técnicas de Engenharia de Software, de Ciência dos Dados, de Estatísticas, de Psicologia e de Design (pesquisas etnográficas no contexto de *Design Thinking* e de Experiências do Usuário), em um ambiente real de uma organização pública, a fim de melhorar a qualidade de seus processos, produtos e serviços e contribuir para a inovação.

**Objetivo Geral:** Identificar e desenvolver processos, modelos e ferramentas que promovam, de maneira inovadora, a Transformação de Serviços Públicos orientada aos cidadãos e as organizações, fomentada pelo Ministério da Economia, primando pela qualidade dos serviços públicos.

A partir do objetivo geral, são definidos objetivos específicos, em um conjunto de metas da parceria entre a UnB e o ME.

- Investigar e implantar uma Metodologia de Gestão Ágil;
- Investigar, definir e implantar processos, métodos e ferramentas de Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos;
- Investigar, definir e implantar processo de inserção e valorização da Experiência do Usuário (UX);
- Refinar e enriquecer o Processo de Transformação Digital no contexto da qualidade de aplicativos de governo, adotado na SGD;

- Contribuir com a evolução da produção acadêmica no contexto da Transformação digital.

**Duração:** até 22 meses

**Número de vagas:** 01 por perfil

**Cadastro reserva:** 01 por perfil

### Perfil 1 – Design de Interação

---

#### Requisitos Obrigatórios:

- ser estudante de curso de graduação da Universidade de Brasília - UnB, cursando Design ou Engenharia de Computação ou Engenharia de Software ou cursos afins.
- ter experiência em design de interfaces de sistemas e/ou que tenha cursado disciplinas e/ou desenvolvido projetos que compreendam Ergonomia, Interação Homem Computador, Experiência do Usuário, entre outras.
- ter cursado pelo menos o 3º semestre do curso, e não estar no semestre de formatura.
- ter organização e disciplina para auxiliar na elaboração de relatórios e artigos para registro e divulgação de pesquisas.
- Desejável utilização de softwares gráficos (Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, CorelDraw).
- Altamente valorizada a experiência na utilização de ferramentas para videoconferência (Zoom, Google Meet).
- Obrigatória a capacidade e experiência de utilização de softwares de prototipagem de APPs (Adobe XD ou Figma).
- Obrigatória a disponibilidade para trabalho remoto e presencial *[Antes do período de vacinação contra o COVID-19, as atividades são prioritariamente remotas. Após a vacinação as atividades acontecerão presencialmente nas dependências do Governo Federal em Brasília e cidades satélites].*

#### Requisitos Desejáveis:

- Ter vontade de aprender novos métodos, técnicas e facilidade de interagir com equipes transdisciplinares e *cross*-culturais.
- Ter experiência com pesquisa de Experiência do Usuário (UX) apresentando um portfólio que demonstre sua experiência enquanto designer e pesquisadora e que demonstre que é uma pessoa que entrega a experiência digital do início ao fim.

- Ter uma mentalidade aberta que demonstre que gosta de interagir com diversos públicos e com os diferentes *stakeholders*.
- Ter experiência em planejar e produzir pesquisa utilizando testes de hipóteses de serviços, focando na usabilidade.
- Dominar técnicas de composição gráfica considerando layout, cores e legibilidade.
- Ter uma personalidade analítica.

### Participar das seguintes atividades:

- Mapear a experiência dos cidadãos, desde a discussão do planejamento da pesquisa, até a construção de soluções baseadas em hipóteses que se transformem em protótipos de alta e baixa fidelidade.
- Desenvolver fluxogramas, *wireframes* e protótipos de alta e baixa fidelidade.
- Entender, com base nos dados coletados em campo, o comportamento dos cidadãos, suas necessidades e suas dores. Ter competência para transformar estes dados em resultados claros e insights para transformar os serviços adequados às necessidades dos cidadãos.
- Colaborar com as equipes para validar e entregar insights para o desenvolvimento de melhores serviços.
- Realizar relatórios técnicos com registros da pesquisa.
- Apoiar o desenvolvimento de artigos científicos.

### Perfil 2 – Entendimento do usuário

---

#### Requisitos Obrigatórios:

- Ser estudante de curso de graduação da Universidade de Brasília - UnB, cursando Administração ou Ciências Sociais ou Gestão de Políticas Públicas ou Psicologia ou cursos afins.
- Ter cursado pelo menos o 3º semestre do curso, e não deve ter atingido o semestre da formatura.
- Ter organização e disciplina para auxiliar na elaboração de relatórios e artigos para registro e divulgação de pesquisas.
- Ter o domínio de técnicas para pesquisa com cidadãos.
  - Deve ter experiência na utilização de técnicas de entrevistas presencial e remota.
  - Deve ter facilidade para falar com o público e conduzir dinâmicas de interação em grupo.
- Ter o domínio de ferramentas para armazenamento de arquivos em Nuvem (Google Drive e DropBox) e ferramentas para edição de textos e planilhas (Google Planilhas, Google Docs e Microsoft Excel e Microsoft Word).
- Altamente valorizada a experiência na utilização de ferramentas para videoconferência (Zoom, Google Meet).
- Obrigatória a disponibilidade para trabalho remoto e presencial; Antes do período de vacinação contra o COVID-19, as atividades são prioritariamente remotas. Após a vacinação as atividades acontecerão presencialmente nas dependências do Governo Federal em Brasília e cidades satélites.

### Requisitos Desejáveis

- Ter vontade de aprender novos métodos, técnicas e facilidade de interagir com equipes transdisciplinares e cross-culturais.
- Ter experiência com pesquisa centrada em pessoas, apresentando trabalhos que demonstrem a experiência enquanto pesquisadora e que demonstre a experiência do início ao fim.
- Ter uma mentalidade aberta que demonstre gostar de interagir com diversos públicos e com os diferentes stakeholders.
- Ter experiência em planejar e produzir pesquisa utilizando testes de hipóteses de serviços, focando na usabilidade. Caso nunca tenha trabalhado com usabilidade, que esteja com a mente aberta para aprender.
- Ter uma personalidade analítica.

### Participar das seguintes atividades:

- Mapear a experiência do usuário, desde a discussão até a construção de soluções baseadas em hipóteses.
- A partir da pesquisa de campo, fornecer dados de maneira clara e objetiva que auxiliem a desenvolver fluxogramas, wireframes e protótipos de alta e baixa fidelidade.
- Entender o comportamento do cidadão, suas necessidades e suas dores e ter competência para transformar estes dados em resultados claros e insights para transformar os serviços adequados às necessidades dos cidadãos.
- Apoiar no desenvolvimento de instrumentos de pesquisa de campo.
- Apoiar no tratamento dos dados resultantes das pesquisas de campo.
- Colaborar com as equipes para validar e entregar insights para o desenvolvimento de melhores serviços.
- Produzir relatórios técnicos com registros da pesquisa.
- Apoiar o desenvolvimento de artigos científicos.

### Seleção:

O candidato deverá enviar para o e-mail: [itracfga@gmail.com](mailto:itracfga@gmail.com) .

Com o título **“Edital-ITRAC-001/2021”** e informar o **perfil** a que se candidata.

### Além de anexar:

- Currículo Lattes atualizado;
- Declaração de aluno regular da UnB (retirada na matrícula web em menos de 15 dias);
- Histórico escolar, com o IRA UnB;
- Carta de motivação para trabalhar no projeto (uma página)

**OBS.: Será realizada uma entrevista com os alunos que obtiverem as melhores pontuações. Essa entrevista será realizada durante o período de análise dos currículos. Caso haja necessidade, novas entrevistas poderão ser agendadas.**