

# Relatório de Usabilidade: Portal Nacional de Contratações Públicas

Abril/2024



Este trabalho está sob a licença [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Mediante atribuição de crédito à organização autora, pode ser copiado e redistribuído em qualquer suporte ou formato; remixado e adaptado para qualquer fim, inclusive comercial (nestes casos, as alterações feitas devem ser indicadas).

## FICHA TÉCNICA

abril/2024

### DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

### SUPERVISÃO E EDIÇÃO

Talita Lôbo

### REVISÃO

Mariana Lopez

### PESQUISA

Luiz Augusto Moraes

Sebastian Barrera

### PARCERIA

**OPEN**  
**CONTRACTING**  
**PARTNERSHIP**

# 1. Conteúdo

|  |    |
|--|----|
| 1. Conteúdo.....   | 3  |
| 2. Método.....   | 4  |
| 2.1. Escopo.....   | 4  |
| 2.2. Participantes.....  | 4  |
| 2.3. Observadores.....   | 5  |
| 2.4. Dinâmica.....   | 5  |
| 2.5. Tarefas.....  | 5  |
| 3. Problemas de usabilidade e recomendações para resolução.....          | 6  |
| 3.1. Busca e filtros.....  | 6  |
| A. Falta de retorno sobre a palavra-chave buscada.....                   | 6  |
| Sugestão de solução.....   | 6  |
| B. Barra lateral de filtros possui bugs e inconsistências.....           | 11 |
| C. Busca reseta filtros.....   | 12 |
| D. Dois botões para uma ação parecida.....                               | 13 |
| E. Status vs. filtros.....   | 13 |
| Sugestões de solução.....  | 14 |
| 3.2. Navegação.....  | 20 |
| A. Dificuldade em ver itens de contrato.....                             | 20 |
| Sugestões de solução.....  | 21 |
| B. Não é possível abrir contrato em nova aba.....                        | 24 |
| 3.3. Conteúdo da página.....   | 24 |
| A. Textos pequenos e sem destaque.....                                   | 24 |
| B. Não existe uma descrição clara e objetiva do que se trata o PNCP..... | 25 |
| Sugestões de solução.....  | 25 |
| C. As páginas principais do PNCP não estão destacadas.....               | 27 |
| D. Ordenação pelo mais relevante.....                                    | 27 |
| 4. Conclusão.....  | 27 |
| Agradecimentos.....  | 27 |

## 2. Método

Para identificar problemas de usabilidade no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), foi utilizada uma metodologia proposta por Steve Krug em seu livro *Rocket Surgery Made Easy*<sup>1</sup>. Neste método, um facilitador conduz participantes durante sessões de usabilidade na qual elas precisam realizar tarefas relacionadas a diferentes funcionalidades do sistema. Estas sessões são acompanhadas por pessoas (os observadores) que geralmente fazem parte do time de desenvolvimento do sistema. Ao final das sessões, o facilitador e os observadores se reúnem para discutir e elencar os problemas de usabilidade identificados pelos participantes.

### 2.1. Escopo

Como uma ferramenta de gestão voltada ao aprimoramento da transparência no uso dos recursos públicos e promover o controle social, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) desempenha um papel fundamental. Ele permite que empresas interessadas em oferecer serviços, o próprio governo e, principalmente, a sociedade civil acompanhem os processos de contratações públicas em todo o Brasil.

Para esta avaliação, o objetivo foi explorar e destacar o ponto de vista da sociedade civil. O perfil da *persona* é de alguém que tem interesse em realizar controle social e para isso utiliza o portal sem, necessariamente, possuir especialização no tema de contratações.

### 2.2. Participantes

Quatro pessoas participaram das sessões de usabilidade: um membro de entidade de controle social, um servidor público, um jornalista e uma integrante de uma organização municipalista de prefeitas e prefeitos. Todos possuíam algum conhecimento sobre o tema de contratações públicas, mas não tinham experiência com o PNCP.

---

<sup>1</sup> Krug, Steve. *Rocket surgery made easy: The do-it-yourself guide to finding and fixing usability problems*. New Riders, 2009.

## 2.3. Observadores

Além do facilitador, outras pessoas de diferentes instituições (Transparência Brasil, Controladoria-Geral da União, Open Contracting Partnership (OCP), Ministério da Gestão e Inovação e Serpro) observaram os participantes explorarem o sistema durante as sessões de usabilidade. Estes “observadores”, que possuem diferentes ocupações e experiências, foram responsáveis por identificar problemas de usabilidade e relatá-los ao facilitador.

## 2.4. Dinâmica

A partir de um roteiro de tarefas e questionamentos elaborados pelo facilitador, cada participante foi conduzido a usar o PNCP em sessões de cerca de 50 minutos. Neste tempo, o participante precisava explorar o site de uma maneira geral e tentar utilizar funcionalidades específicas do sistema por meio de tarefas pré-definidas. Ao final da sessão, os observadores podiam fazer perguntas ao participante com o intuito de esclarecer eventuais comportamentos ou dúvidas.

Após as sessões de usabilidade, o facilitador e os observadores se reuniram e discutiram os problemas de usabilidade identificados em cada sessão. Os problemas foram, então, priorizados em ordem decrescente de relevância.

## 2.5. Tarefas

Os cenários apresentados aos participantes estão detalhados [neste documento](#). Em resumo, as seguintes tarefas foram solicitadas:

1. Identificar se existem editais ou avisos de contratação de medicamentos abertos, atualmente, na cidade de João Pessoa.
2. Descobrir qual o contrato vigente de maior valor do Fundo Municipal de Saúde do município de João Pessoa/PB.
3. Identificar qual o valor contratado por frasco de 20 ml de dipirona sódica em 2023 no município de Salvador/BA.
4. Comparar preço unitário da dipirona sódica por frasco de 20 ml contratada em Salvador com o valor unitário estimado de uma ata de registro de preço recente.

## 3. Problemas de usabilidade e recomendações para resolução

Durante o processo, foram identificados problemas de usabilidade relacionados a diferentes aspectos, sendo os principais vinculados a: 1) [busca e filtros](#), 2) [navegação](#) e 3) [conteúdo da página](#).

A partir de conceitos de boas práticas de usabilidade (UX), foi listada, juntamente com cada problema identificado, uma série de recomendações com exemplos concretos para resolução desses problemas e otimização da experiência de uso da plataforma do PNCP.

### 3.1. Busca e filtros

De acordo com as sessões de usabilidade, os **problemas mais críticos são** referentes à busca **de palavras-chave e de filtros de itens**. A seguir apresentamos cinco pontos que contribuem com a dificuldade no uso da ferramenta de busca e filtros.

#### A. Falta de retorno sobre a palavra-chave buscada

Ao consultar contratações, quando um usuário busca um edital, uma ata de registro de preços ou um contrato por meio de uma palavra-chave, não existe um retorno claro do sistema se a busca foi bem sucedida. Apesar do sistema carregar itens, não ficou claro para alguns participantes se a lista de itens retornada correspondia à sua busca. Isto parece ter acontecido porque nem sempre a palavra-chave buscada constava no texto correspondente ao objeto do edital/contrato/etc, nos itens da contratação ou outros textos exibidos.

#### Sugestão de solução

Para resolver o problema da falta de retorno sobre a palavra-chave procurada, uma das soluções possíveis é utilizar a funcionalidade de *snippets* de pesquisa contextual (*contextual search snippets*).

#### O que é um *snippet* de pesquisa contextual?

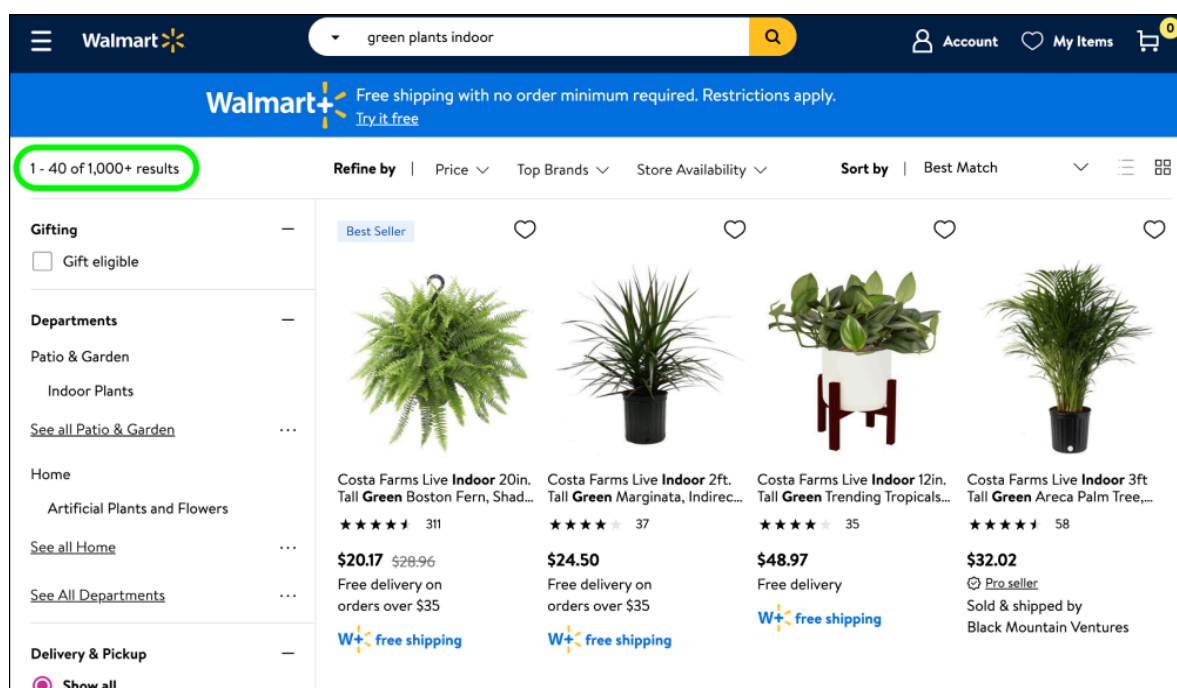
*É uma informação resumida da busca realizada. Opera como um "feedback" para informar se a busca foi bem encaminhada ou se precisa ser ajustada. Os snippets podem acelerar o processo de escolha entre os resultados da busca, dando apoio ao usuário para fazer uma melhor interpretação da relevância dos resultados apresentados.*

Além disso, deixar claro ao usuário o contexto da busca (campos considerados no momento da operação), por exemplo, objeto, itens, fornecedor, também seria útil na associação resultado-termo buscado.

As três estratégias mais utilizadas no setor de e-commerce são:

**Estratégia 1:** Incluir o termo buscado, bem como a quantidade de itens encontrados.

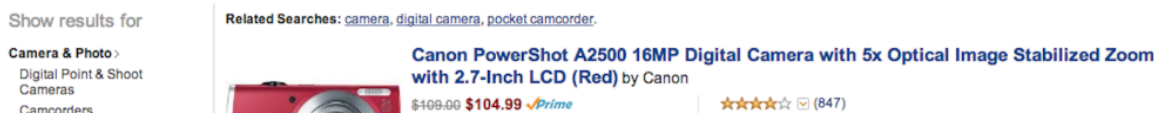
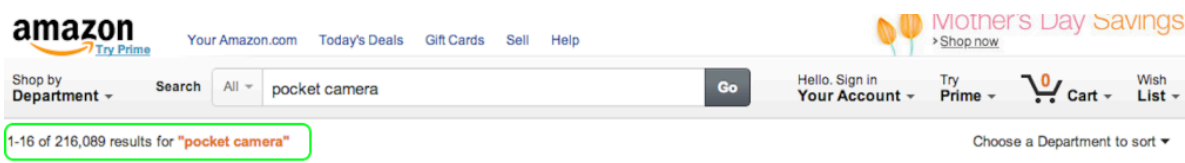
Esta é a versão mais simples dos snippets de pesquisa contextual que fornece ao usuário o número de resultados que a pesquisa gerou conforme os filtros aplicados na busca e a palavra-chave.



The screenshot shows the Walmart website search results for "green plants indoor". The search bar at the top contains the text "green plants indoor" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the Walmart logo and a promotional banner for "Free shipping with no order minimum required. Restrictions apply. Try it free" are visible. The search results are displayed in a grid format. On the left side, there is a sidebar with filters for "Gifting" (Gift eligible), "Departments" (Patio & Garden, Indoor Plants, Home, Artificial Plants and Flowers), and "Delivery & Pickup" (Show all). The main content area shows four product listings, each with a "Best Seller" badge, a heart icon, a product image, a title, a star rating, a price, and shipping information. The products are:

| Product Name   | Price                 | Shipping                          |
|--|-----------------------|-----------------------------------|
| Costa Farms Live Indoor 20in. Tall Green Boston Fern, Shad...  | \$20.17 (was \$28.96) | Free delivery on orders over \$35 |
| Costa Farms Live Indoor 2ft. Tall Green Marginata, Indirec...  | \$24.50               | Free delivery on orders over \$35 |
| Costa Farms Live Indoor 12in. Tall Green Trending Tropicals... | \$48.97               | Free delivery                     |
| Costa Farms Live Indoor 3ft Tall Green Areca Palm Tree...      | \$32.02               | Free delivery                     |

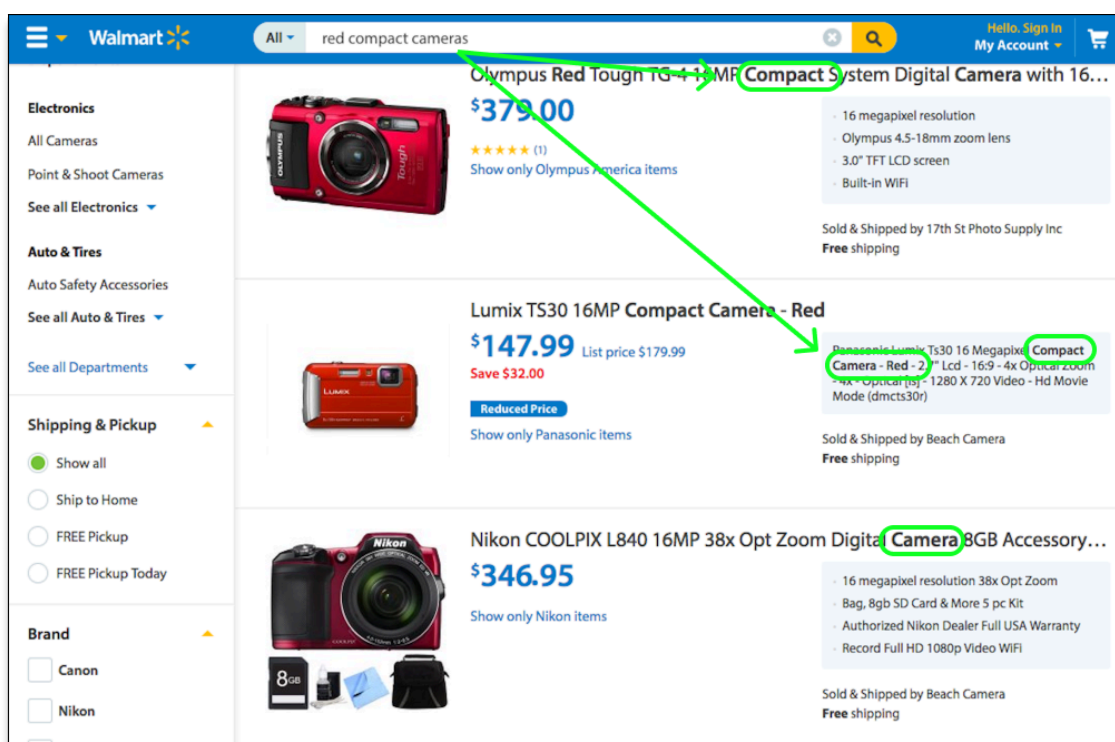
Fonte: Walmart através da plataforma Baymard.



Fonte: Amazon através da plataforma Baymard.

**Estratégia 2:** Destacar as palavras-chave (keywords) nos resultados apresentados na janela.

Este é um nível mais avançado, mas ainda simples de implementar, para que o usuário percorra os resultados e reconheça facilmente os mais relevantes.



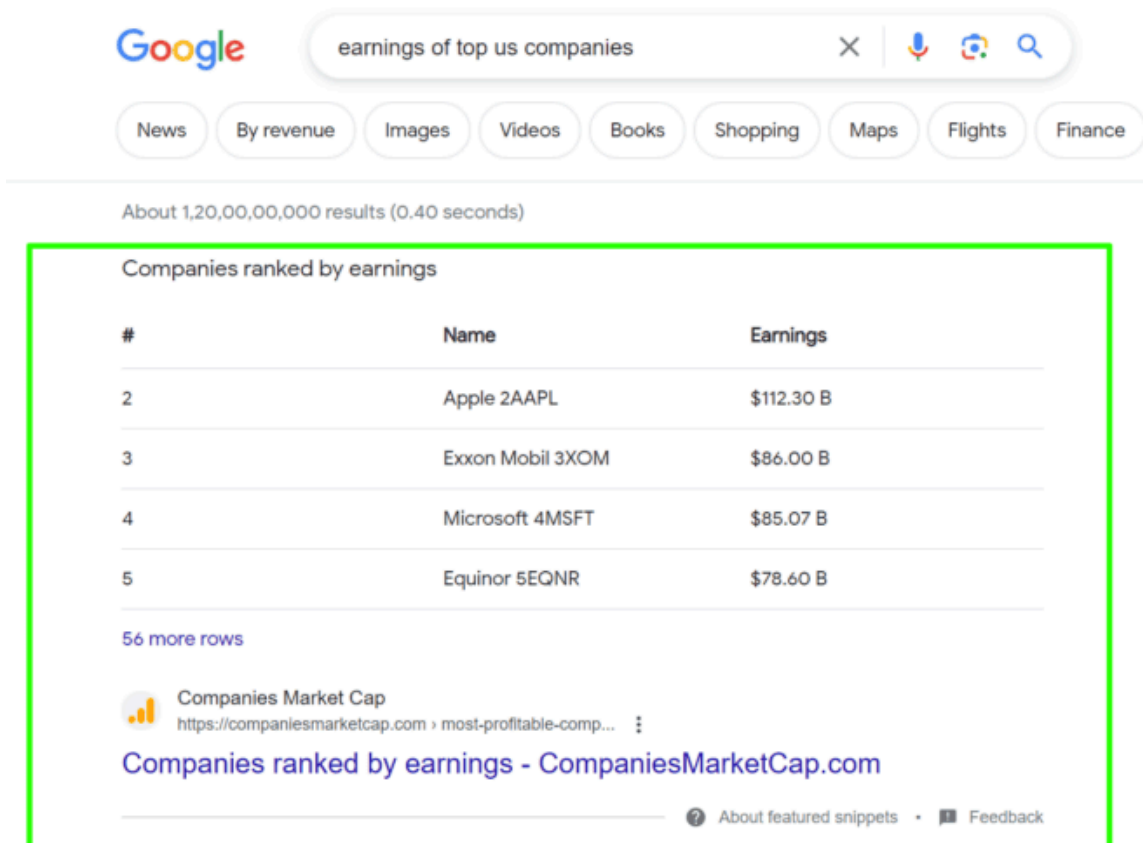
Fonte: Walmart através da plataforma Baymard.

**Estratégia 3:** Utilizar snippets de tabelas como uma opção mais personalizada a partir da data disponível no PNCP.

Os snippets de tabelas podem mostrar os resultados mais relevantes (top results) aproveitando os dados estruturados dos contratos. Embora seja mais



complexo de implementar, pode ser bastante útil tanto para usuários como observadores cidadãos, já que permite economizar muito tempo por meio da apresentação resumida dos resultados.



Google search results for "earnings of top us companies". The search bar shows the query and navigation icons. Below the search bar are filters: News, By revenue, Images, Videos, Books, Shopping, Maps, Flights, Finance. The results show "About 1,20,00,00,000 results (0.40 seconds)". A featured snippet titled "Companies ranked by earnings" is highlighted with a green border. It contains a table with the following data:

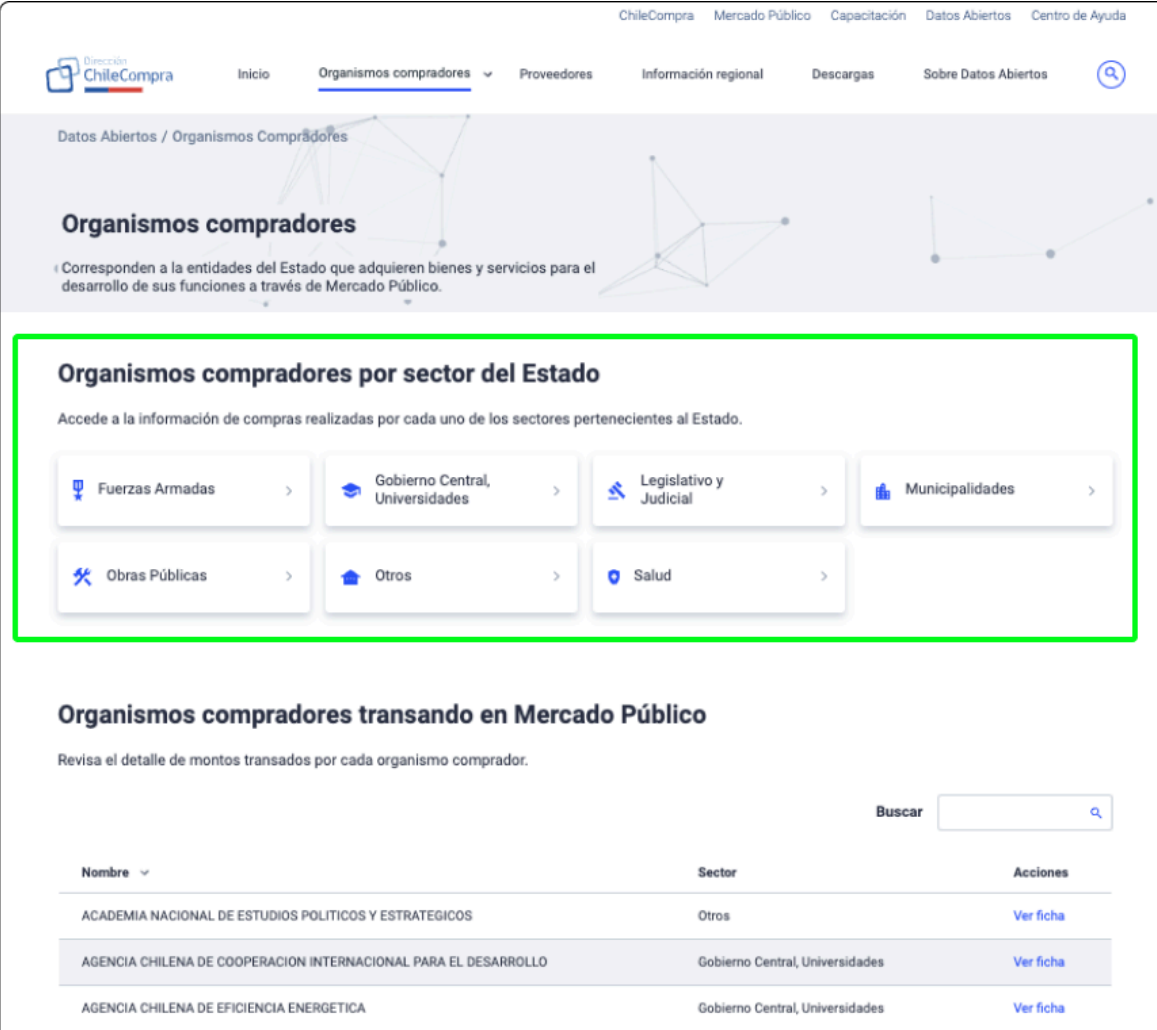
| # | Name             | Earnings   |
|---|------------------|------------|
| 2 | Apple 2AAPL      | \$112.30 B |
| 3 | Exxon Mobil 3XOM | \$86.00 B  |
| 4 | Microsoft 4MSFT  | \$85.07 B  |
| 5 | Equinor 5EQNR    | \$78.60 B  |

Below the table, it says "56 more rows". A snippet from "Companies Market Cap" is also visible, with the URL "https://companiesmarketcap.com > most-profitable-comp...". The snippet title is "Companies ranked by earnings - CompaniesMarketCap.com". At the bottom of the snippet, there are links for "About featured snippets" and "Feedback".

*Fonte: Google através da plataforma Baynard.*

#### **Estratégia 4:** Filtros iniciais para auxiliar na busca em contextos específicos

A página ChileCompra (portal de compras públicas de Chile), por exemplo, oferece uma categoria de filtros (segmentos de compradores) como atalhos para acelerar a busca.



ChileCompra Mercado Público Capacitación Datos Abiertos Centro de Ayuda

Inicio **Organismos compradores** Proveedores Información regional Descargas Sobre Datos Abiertos

Datos Abiertos / Organismos Compradores

## Organismos compradores

Corresponden a la entidades del Estado que adquieren bienes y servicios para el desarrollo de sus funciones a través de Mercado Público.

### Organismos compradores por sector del Estado

Accede a la información de compras realizadas por cada uno de los sectores pertenecientes al Estado.

- Fuerzas Armadas
- Gobierno Central, Universidades
- Legislativo y Judicial
- Municipalidades
- Obras Públicas
- Otros
- Salud

### Organismos compradores transando en Mercado Público

Revisa el detalle de montos transados por cada organismo comprador.

Buscar

| Nombre  | Sector                          | Acciones                  |
|---|---------------------------------|---------------------------|
| ACADEMIA NACIONAL DE ESTUDIOS POLITICOS Y ESTRATEGICOS          | Otros                           | <a href="#">Ver ficha</a> |
| AGENCIA CHILENA DE COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO | Gobierno Central, Universidades | <a href="#">Ver ficha</a> |
| AGENCIA CHILENA DE EFICIENCIA ENERGETICA                        | Gobierno Central, Universidades | <a href="#">Ver ficha</a> |

Fonte: Plataforma ChileCompra

Além disso, quando o usuário clica em um dos botões, cada seção oferece um snippet de resumo na parte superior da tela.

**ChileCompra** faz um trabalho muito bom priorizando os resultados apresentados nos resultados da busca, e dá prioridade aos links seja do fornecedor ou dos links do contrato.

**Gobierno Central, Universidades**

Cifras acumuladas durante el año 2024

250 Organismos registrados | 230 compraron durante el año 2024

**\$471.935.656.504**  
Monto total transado durante el año

**34.175**  
Órdenes de compra

**2.224**  
Licitaciones adjudicadas

En qué se basa la información de este sector  
Descargas masivas de este sector

CLP  USD

**Proveedores**

Conoce el monto total transado con cada uno de los proveedores que han transado con algún organismo comprador perteneciente al sector Gobierno Central, Universidades según el año seleccionado.

AÑO: 2024 | MECANISMO DE COMPRA: Todos | Buscar...

| Nombre proveedor                   | RUT proveedor | N° de órdenes de compra | Monto transado    | Monto transado (\$USD) |
|------------------------------------|---------------|-------------------------|-------------------|------------------------|
| IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE   | 59.144.380-1  | 6                       | \$107.090.589.421 | \$117.942.890          |
| HELICOPTEROS DEL PACIFICO LIMITADA | 78.023.270-6  | 2                       | \$16.552.213.133  | \$18.229.574           |
| PESCO SEGURIDAD Y SERVICIOS S.A    | 76.132.956-1  | 1                       | \$16.045.489.026  | \$17.671.500           |

Fonte: Plataforma ChileCompra

## B. Barra lateral de filtros possui bugs e inconsistências

Os participantes enfrentaram uma série de dificuldades ao tentar utilizar a barra lateral de filtros.

### Municipios

Selezione

null

Na página de Planos de Contratações Anuais, por exemplo, alguns campos retornam o valor null.

### Unidades

Selezione

- CIN300 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN324 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN430 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN308 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN317 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN508 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D
- CIN222 - FONDO MUNICIPAL DE SAUDE D

O texto de diversos valores de filtro não consegue ser visto completamente.

Os filtros só são atualizados ao clicar em "Aplicar", o que ocasiona situações como selecionar uma UF (Unidade Federativa) e ter que procurar cidades de outras UFs.

UFs

Municípios

  
 Chapecó  
 Ipuaçú  
 Treze Tílias  
 Zortéa

Órgãos

 Lages  
 Herval D'Oeste  
 Urubici  
 Nova Trento  
 Jaguaruna  
 São Domingos  

Os valores dos filtros não seguem uma ordem alfabética.

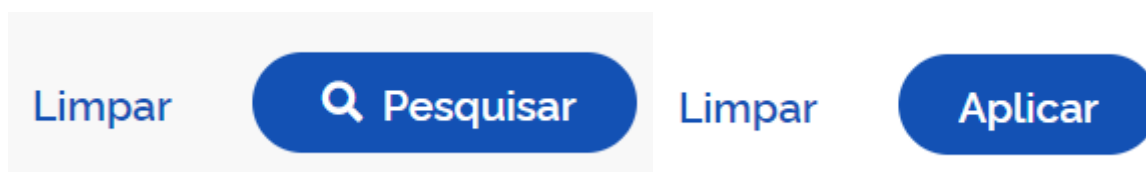
### C. Busca reseta filtros

Ao realizar a busca de uma palavra-chave, o sistema reseta o filtro para aquela busca. Isso confundiu alguns participantes porque eles não sabiam qual a ordem certa para usar a combinação de busca+filtros. Houve situações em que os participantes tentaram buscar uma palavra-chave ao terem selecionado antecipadamente alguns filtros e, quando a busca era retornada, os filtros tinham desaparecido.

É necessário fornecer ao usuário uma interface na qual os elementos estejam posicionados de uma forma simples e sequencial. Ou, alternativamente, esconder determinada funcionalidade até que determinada ação seja feita. Por exemplo, deixar só a barra de busca visível e liberar os filtros só após a busca ter

sido feita. Nesse cenário, o conjunto de filtros incidiria sobre o resultado da busca previamente realizada.

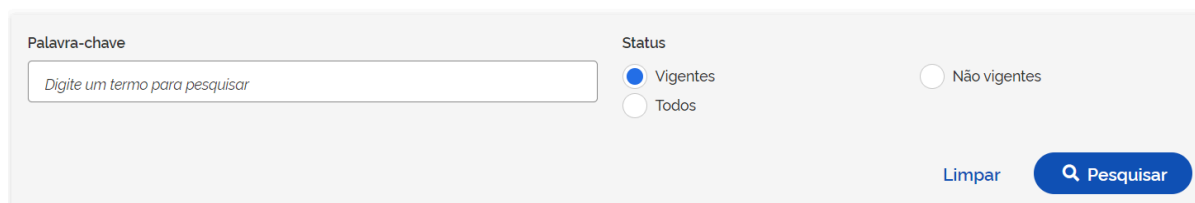
#### D. Dois botões para uma ação parecida



Na página de Contratações, a interface do sistema possui duas formas de selecionar um conjunto de contratos, editais ou atas: por meio da busca de uma palavra-chave, clicando no botão Pesquisar, ou por meio da barra de filtros, clicando no botão Aplicar. A presença de dois botões para uma ação similar causou confusão e frustração em alguns participantes. Essa recepção negativa da interface aconteceu seja porque os usuários ficaram confusos sobre qual botão apertar primeiro, seja porque clicar em um botão às vezes anulava a ação do botão anterior.

É necessário simplificar a interface para que cada ação desejada seja efetuada por um componente específico. A unificação das funcionalidades de busca e filtros podem ser um caminho de solução.

#### E. Status vs. filtros



Existe um filtro fora da barra de filtros que serve para filtrar o status do contrato. Essa inconsistência sobre como os elementos da interface são dispostos no sistema contribuiu para deixar os participantes confusos sobre como usar o sistema. Esta separação do filtro de status dificultou, sobretudo, que alguns participantes identificassem essa funcionalidade ao entrarem na página de contratos. Alguns participantes relataram que não viram esse filtro de status e já foram filtrar pelos campos da barra de filtros.

Portanto, é importante que haja uma consistência nos elementos da interface.

### **Sugestões de solução**

A interação do usuário com processo de busca não é um processo linear nem acontece só uma vez. O processo da busca na plataforma é uma experiência iterativa entre o usuário e o sistema, onde o usuário tem que ajustar constante e repetidas vezes sua busca a partir do feedback que o sistema fornece para encontrar o produto ou contrato desejado. As recomendações a seguir contemplam os problemas descritos relativos à barra lateral de filtros e seus bugs e inconsistências (3.1.B), a busca reseta filtros (3.1.C), a duplicidade de botões para uma ação parecida (3.1.D), e a busca vs. filtros (3.1.E)

**Sugestão 1:** Os filtros precisam atualizar o conteúdo para sua aplicação.

Validada a viabilidade técnica na estrutura do PNCP, os filtros deveriam apresentar resultados no momento em que forem selecionados. Até agora, os usuários precisam decidir todos os filtros que eles querem utilizar e, depois, clicar no botão "Pesquisar". Dessa maneira, fica difícil saber que efeito tem cada filtro.

Ademais, a solução dos filtros dinâmicos também aprimoraria a experiência do usuário e solucionaria o problema 3.1.D (Dois botões para uma ação parecida), evitando que usuário tenha que clicar em "Aplicar" sempre que selecionar um novo filtro.

A modo de exemplo, no e-commerce, os filtros atualizam em tempo real para dar ao usuário feedback sobre se a busca está sendo encaminhada corretamente ou não. Nas ilustrações abaixo, vemos um exemplo ilustrativo do site da Amazon.

Electronics Deals Best Sellers Handpicked TV & Home Theatre Camera & Photo Computers & Tablets Cell Phones & Accessories Headphones & Speakers

1-24 of 654 results for "compact camera" Sort by: Featured

**Eligible for Free Shipping**  
 FREE Shipping  
 All customers get FREE Shipping on orders over \$35 shipped by Amazon

**Delivery Day**  
 Get it by Tomorrow

**Department**  
 < Any Department  
 < Electronics  
 < Camera & Photo  
**Binoculars, Telescopes & Optics**  
 Binoculars  
 Monoculars  
 Opera Glasses  
 Rangefinders  
 Riflescopes  
 Spotting Scopes  
 Telescopes


**Customer Reviews**  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up

**Featured Brands**  
 Nikon

**Price**  
 Under \$25  
 \$25 to \$50  
 \$50 to \$100  
 \$100 to \$200  
 \$200 & Above

**Deals & Discounts**

**OBSBOT** NDI Stream Camera 4K PTZ with AI Tracking & App  
[Shop OBSBOT >](#)




OBSBOT Tail Air Streaming Camera 4K, ...  
 ★★★★★ 116

Sponsored

**Results**  
 Check each product page for other buying options. Price and other details may vary based on product size and colour.

**Bestseller** Sponsored



Digital Camera, FHD 1080P Kids Camera 44MP Point and Shoot Camera 16X Zoom Compact Small Photography Camer...  
 ★★★★★ ~ 203  
 100+ bought in past month

**Limited time deal**  
**\$66<sup>49</sup>** Was: \$89.99  
 Save \$5.00 with coupon

**prime**  
 FREE delivery Sun, Mar 31  
 Or fastest delivery Tomorrow, Mar 28

Fonte: Gif gerado a partir do site da Amazon


**Customer Reviews**  
 < Clear  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up  
 ★★★★★ & Up

**Price**  
 < Any Price  
**\$25 to \$50**

**Deals & Discounts**  
 All Discounts


**Seller**  
 < Clear  
 Pengerkeji  
 Youyou-US  
 Galaxy Hunter  
 Warehouse Deals  
 Fastmedia ship USA  
 LivingSquad

**Availability**  
 Include Out of Stock



**Microscopes with Adjustable Star**  
 ★★★★★ ~ 8,720  
 100+ bought in past month  
**\$49<sup>99</sup>**  
 Join Prime to buy this item at \$39.99  
**prime**  
 FREE delivery Sun, Mar 31  
 Or fastest delivery Tomorrow, Mar 28

More buying choices  
 \$37.75 (2 used & new offers)



**Wireless Digital Microscope, SKYI Pocket Microscopes Camera with**  
 ★★★★★ ~ 8,720  
 50+ bought in past month  
**\$35<sup>99</sup>**  
 Join Prime to buy this item at \$29.99  
**prime**  
 FREE delivery Sun, Mar 31  
 Or fastest delivery Tomorrow, Mar 28

Fonte: Screenshot tomado a partir do site da Amazon

**Sugestão 2:** Garantir mais consistência nos estilos de texto e na ordenação dos filtros.

No problema identificado como 3.1.B (Barra lateral dos filtros), sugerimos no filtro de "unidades": Manter os mesmos estilos de texto dos outros filtros. Não renderizar o texto em letras maiúsculas. Mover o código (e.g.: CIN430) ao final da opção. Hoje, esse código não é pesquisável no filtro e os participantes da pesquisa não o utilizaram para filtrar o conteúdo.

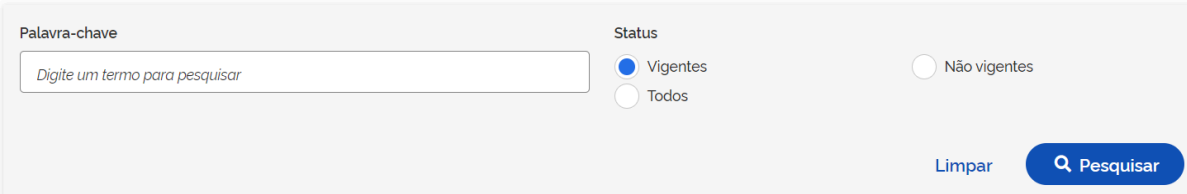
**Sugestão 3:** Considerar a inclusão do item "valor do contrato" como outro filtro

Também poderiam considerar a adição do filtro "intervalo dos valores de contrato" para navegar no conteúdo. Estudar os contratos com base em seu valor pode ser bastante relevante, segundo os usuários, em uma busca no PNCP para ajustar as pesquisas com mais eficiência.

**Sugestão 4:** Repensar o tratamento do filtro de "status"

Durante uma pesquisa, se o usuário alterar as palavras-chave usadas na barra de pesquisa, é de se esperar que todos os filtros sejam provavelmente redefinidos. Isso é considerado normal.

Mas hoje, se o usuário ajustar o filtro "status" localizado perto da barra de pesquisa, todos os outros filtros são também redefinidos, mesmo que não deveriam sê-lo, pois o filtro "status" é apenas um filtro e não outra tentativa de pesquisa. A sugestão abaixo engloba, então, o problema 3.1.C (Busca reseta filtros).



The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Palavra-chave:** A search input field with the placeholder text "Digite um termo para pesquisar".
- Status:** A section with three radio button options: "Vigentes" (selected), "Todos", and "Não vigentes".
- Limpar:** A button to clear the search.
- Pesquisar:** A blue button with a magnifying glass icon to execute the search.

*Fonte: Screenshot tomado a partir do PNCP*



Com base nos resultados do exercício de usabilidade, recomendamos tratar o filtro "status" como se fosse outro filtro da barra lateral, e fixá-lo na seção de filtros, dando o mesmo tratamento visual – e aplicando a mesma lógica dos outros filtros – para evitar confusão nos usuários.

Abaixo, listamos recomendações adicionais sobre a barra de pesquisa que poderiam ajudar a resolver, ao mesmo tempo, os problemas 3.1.E (Status vs. filtros) e 3.3.A (Textos menores e sem destaque).

**Sugestão 5:** Reconsiderar o layout da barra de pesquisa e do filtro de status.

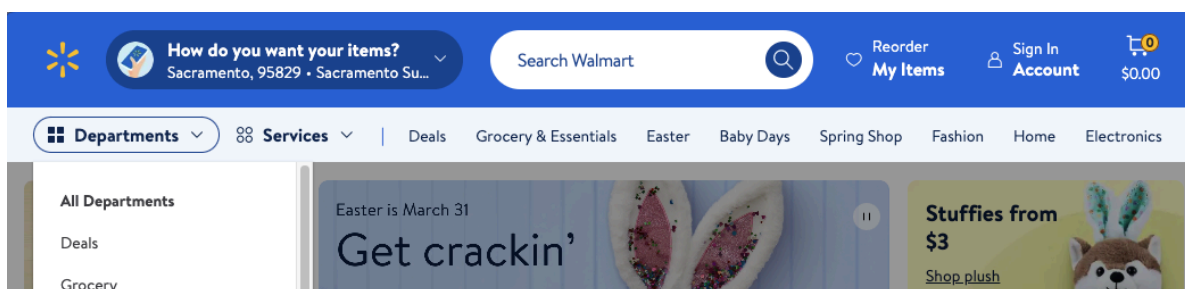
No design atual do PNCP, os (1) botões "Editais e avisos de contratações", "Atas de registro de preços" e "Contratos" aparecem acima da barra de pesquisa em seções visualmente desvinculadas da (2) barra de pesquisa.



Fonte: Screenshot tomado a partir do PNCP

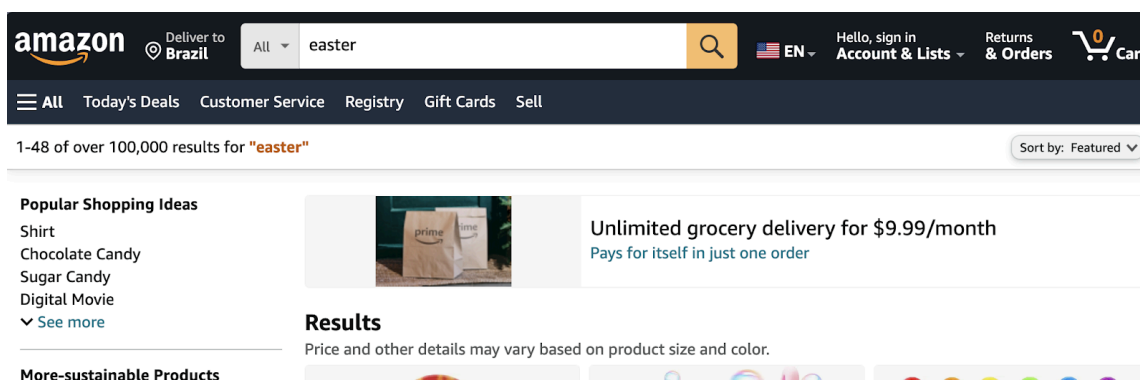
No entanto, uma boa prática de usabilidade (UX) é consolidar o layout dessas duas seções e inverter a sua ordem. Aqui estão alguns exemplos ilustrativos do setor de e-commerce:

- O site Walmart mantém a barra de pesquisa no primeiro nível de navegação e, logo abaixo, coloca os primeiros níveis de filtro.



Fonte: Screenshot tomado a partir do site do Walmart

- A Amazon segue a mesma lógica, mantendo a barra de pesquisa no primeiro nível de navegação e colocando os filtros de nível superior logo abaixo da barra de pesquisa. E depois, na barra lateral esquerda, os filtros completos.



Fonte: Screenshot tomado a partir do site da Amazon

- O Mercado Livre resolve isso da mesma forma. A plataforma coloca a barra de pesquisa no primeiro nível de navegação, e abaixo da barra coloca os filtros.

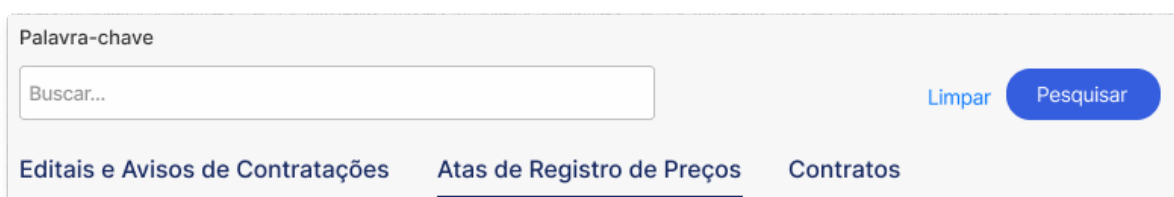


Fonte: Screenshot tomado a partir do site do Mercado Livre

Para o caso da plataforma do PNCP, sugerimos uma pequena mudança no desenho dessa seção seguindo uma lógica semelhante:

Ao fixar o filtro "status" na barra de filtros, a barra de pesquisa e os botões poderiam ser consolidados de forma mais eficiente (veja imagem abaixo), para se assemelhar visualmente com as lógicas de e-commerce e as expectativas dos usuários. Algumas ideias de como resolver, podem ser vistas a seguir:

*Opção 1:* Manter o mesmo layout do botão, mas colocá-lo abaixo da barra de pesquisa.



*Fonte: PNCP*

*Opção 2:* Colocar os botões abaixo da barra de pesquisa e redesenhá-los para tornar mais óbvio que são botões.



*Fonte: PNCP*

Ademais, essas sugestões também geram espaço na janela para ampliar a exibição de conteúdo.

## 3.2. Navegação

Alguns **problemas de navegação** relacionados às páginas de editais e contratos.

### A. Dificuldade em ver itens de contrato

Na página de um contrato não existe a descrição dos itens do contrato. Durante as sessões de usabilidade, uma das tarefas era procurar um item específico de um contrato e os participantes geralmente tinham que baixar o contrato em PDF e pesquisar dentro do arquivo.

**Id contratação PNCP:** [76416940000128-1-000030/2024](#)

Existe uma opção de clicar no link referente ao edital (imagem acima), que leva para uma página que contém os itens listados no próprio sistema, mas nenhum dos participantes percebeu que precisaria clicar no link e nem entendeu o que seria esse link.

Durante uma das sessões de usabilidade, o facilitador motivou um participante a clicar no link para ver o que aconteceria. Ao clicar, o participante foi direcionado a uma página relacionada ao edital correspondente àquele contrato. Nesta página, outro problema ocorreu: a quantidade de itens por página era limitada a 5 itens por vez. Como existiam muitos itens, o participante reclamou que queria poder visualizar mais de 5 itens por página.

| Itens     |   |              |                           |                        |   |
|-----------|---|--------------|---------------------------|------------------------|---|
| Arquivos  |   |              |                           |                        |   |
| Histórico |   |              |                           |                        |   |
| Número ↕  | Descrição ↕                             | Quantidade ↕ | Valor unitário estimado ↕ | Valor total estimado ↕ | Detalhar ↕  |
| 1         | ABAIXADOR DE LÍNGUA, PACOTE COM 100 UND | 188          | Sigiloso                  | Sigiloso               |  |
| 2         | ABD 10 ML                               | 12500        | Sigiloso                  | Sigiloso               |  |
| 3         | ABD 500 ML                              | 300          | Sigiloso                  | Sigiloso               |  |
| 4         | ADRENALINA 1MG INJ                      | 750          | Sigiloso                  | Sigiloso               |  |
| 5         | ÁLCOOL ETÍLICO 70% C/ 1000ML            | 6250         | Sigiloso                  | Sigiloso               |  |

Exibir: 1-5 de 104 itens Página < >

## Sugestões de solução

**Sugestão 1:** Para resolver o problema 3.2.A (Dificuldade em ver itens de contrato), a recomendação é simplesmente trazer o link do contrato para uma etapa anterior do processo de pesquisa, apresentando o link na seção de resultados da pesquisa junto com os outros dados detalhados de cada contrato.

**Id contratação PNCP:** [76416940000128-1-000030/2024](#)

Ordenar por: Mais recente

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <b>Empenho nº 002719</b><br>Última Atualização: 27/03/2024<br><b>Id contrato PNCP:</b> 46482832000192-2-00106/2024  |                                       | <b>Valor Global Contratado:</b> R\$ 1.851,55 |
| <b>Modalidade da Contratação:</b> Dispensa  | <b>Última Atualização:</b> 27/03/2024 | >  |
| <b>Órgão:</b> MUNICIPIO DE SAO SEBASTIAO <b>Local:</b> São Sebastião/SP<br><b>Vigência:</b> de 14/03/2024 a 31/12/2024<br><b>Objeto:</b> MATERIAL DE LIMPEZA E HIGIENIZACAO PARA USO DO CRAS TOPOLANDIA |                                       |  |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| <b>Contrato nº 590/2024</b><br>Última Atualização: 27/03/2024<br><b>Id contrato PNCP:</b> 27142058000550-2-000006/2024  |                                       | <b>Valor Global Contratado:</b> R\$ 16.448,64 |
| <b>Modalidade da Contratação:</b> Pregão - Eletrônico   | <b>Última Atualização:</b> 27/03/2024 | >   |
| <b>Órgão:</b> MUNICIPIO DE VITORIA <b>Local:</b> Vitória/ES<br><b>Vigência:</b> de 19/03/2024 a 17/04/2024<br><b>Objeto:</b> REGISTRO DE PREÇOS VISANDO FUTURAS E EVENTUAIS AQUISIÇÕES DE PAPEL HIGIÊNICO DE 30, 300 E 500M FOLHA SIMPLES |                                       |   |

Contrato nº 010/2024/2024

Na seção de resultados de pesquisa, o link será visualmente mais relevante para os usuários e servirá aos usuários mais experientes, que realizam pesquisas mais avançadas, para procurar um atalho para chegar ao conteúdo detalhado de um determinado contrato.

Além de ajustar a localização do link, considere-se o ajuste do texto do link. Os usuários tendem a ser muito literais, então, para evitar confusão, considere alterar o texto id contratação PNCP por Link do contrato no PNCP ou algum texto semelhante.

**Sugestão 2:** Revisar se a inclusão do botão "Carregar mais" pode funcionar para o PNCP, mais do que o sistema de paginação atual, para melhorar a navegação de resultados de pesquisa.

No exercício de pesquisa, outro problema relacionado à paginação de conteúdo foi identificado "3.2.A Dificuldade em ver itens do contrato".

Hoje, a paginação (pagination) é o sistema que a plataforma PNCP utiliza para navegar os resultados. No entanto, o grande número de resultados que uma única consulta pode fornecer dentro do PNCP pode gerar muitas páginas de resultados, dificultando a navegação para os usuários.

Sugerimos revisar se a opção de botão “carregar mais” pode ser implementada para resolver os atritos que a paginação está gerando. A seguir, listamos algumas opções de como solucionar a questão.

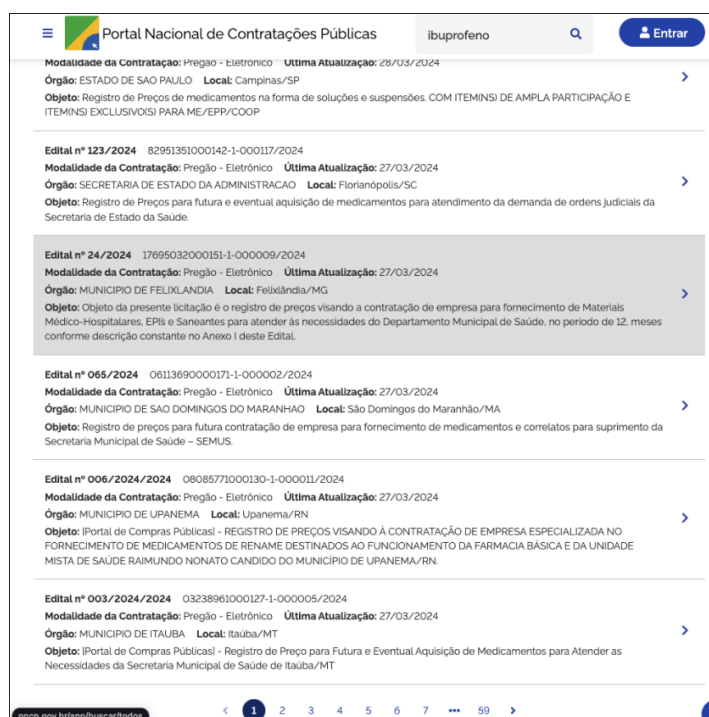
Para entender mais sobre as opções, ler “Como isso é resolvido em sites de comércio eletrônico com listas massivas de produtos?” no final desta seção.

| Itens     |   |            |                         |                      |          |
|-----------|---|------------|-------------------------|----------------------|----------|
| Arquivos  |   |            |                         |                      |          |
| Histórico |   |            |                         |                      |          |
| Número    | Descrição                               | Quantidade | Valor unitário estimado | Valor total estimado | Detalhar |
| 1         | ABAIXADOR DE LÍNGUA, PACOTE COM 100 UND | 188        | Sigiloso                | Sigiloso             |          |
| 2         | ABD 10 ML                               | 12500      | Sigiloso                | Sigiloso             |          |
| 3         | ABD 500 ML                              | 300        | Sigiloso                | Sigiloso             |          |
| 4         | ADRENALINA 1MG INJ                      | 750        | Sigiloso                | Sigiloso             |          |
| 5         | ÁLCOOL ETÍLICO 70% C/ 1000ML            | 6250       | Sigiloso                | Sigiloso             |          |

Exibir: 1-5 de 104 itens Página < >

Fonte: PNCP - Visualização de paginação na seção de detalhes do contrato (104 itens divididos em 20 páginas de 5 itens cada uma)

Nesta janela, a seção de resultados do contrato gera 59 páginas para uma pesquisa simples sobre ibuprofeno.



Portal Nacional de Contratações Públicas | ibuprofeno | Entrar

**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 28/03/2024  
**Órgão:** ESTADO DE SAO PAULO **Local:** Campinas/SP  
**Objeto:** Registro de Preços de medicamentos na forma de soluções e suspensões. COM ITEM(S) DE AMPLA PARTICIPAÇÃO E ITEM(S) EXCLUSIVO(S) PARA ME/EPP/COOP

**Edital nº 123/2024** 82951351000142-1-000117/2024  
**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 27/03/2024  
**Órgão:** SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRACAO **Local:** Florianópolis/SC  
**Objeto:** Registro de Preços para futura e eventual aquisição de medicamentos para atendimento da demanda de ordens judiciais da Secretaria de Estado da Saúde.

**Edital nº 24/2024** 17695032000151-1-000009/2024  
**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 27/03/2024  
**Órgão:** MUNICIPIO DE FELIXLANDIA **Local:** Felixlândia/MG  
**Objeto:** Objeto da presente licitação é o registro de preços visando a contratação de empresa para fornecimento de Materiais Médico-Hospitalares, EPIS e Saneantes para atender às necessidades do Departamento Municipal de Saúde, no período de 12, meses conforme descrição constante no Anexo I deste Edital.

**Edital nº 065/2024** 06113690000171-1-000002/2024  
**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 27/03/2024  
**Órgão:** MUNICIPIO DE SAO DOMINGOS DO MARANHAO **Local:** São Domingos do Maranhão/MA  
**Objeto:** Registro de preços para futura contratação de empresa para fornecimento de medicamentos e correlatos para suprimento da Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS.

**Edital nº 006/2024/2024** 0808571000130-1-000011/2024  
**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 27/03/2024  
**Órgão:** MUNICIPIO DE UPANEMA **Local:** Upanema/RN  
**Objeto:** Portal de Compras Públicas - REGISTRO DE PREÇOS VISANDO À CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS DE RENAME DESTINADOS AO FUNCIONAMENTO DA FARMACIA BÁSICA E DA UNIDADE MISTA DE SAÚDE RAIMUNDO NONATO CANDIDO DO MUNICIPIO DE UPANEMA/RN.

**Edital nº 003/2024/2024** 03238961000127-1-000005/2024  
**Modalidade da Contratação:** Pregão - Eletrônico **Última Atualização:** 27/03/2024  
**Órgão:** MUNICIPIO DE ITAUBA **Local:** Itaúba/MT  
**Objeto:** Portal de Compras Públicas - Registro de Preço para Futura e Eventual Aquisição de Medicamentos para Atender as Necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Itaúba/MT

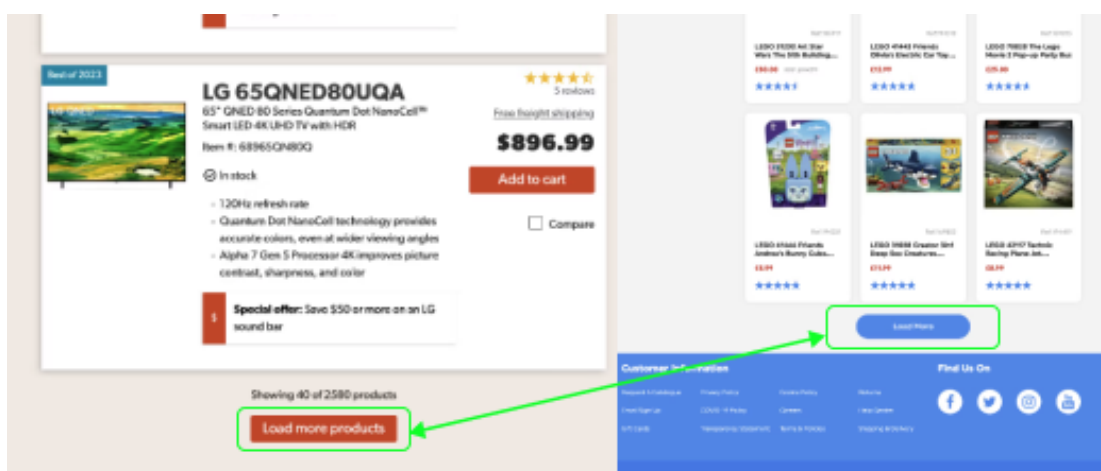
pnpc.gov.br/app/buscar/todos < 1 2 3 4 5 6 7 ... 59 >

Fonte: Paginação na seção de resultados de contratos do PNCP

Como isso é resolvido em sites de comércio eletrônico com listas massivas de produtos?

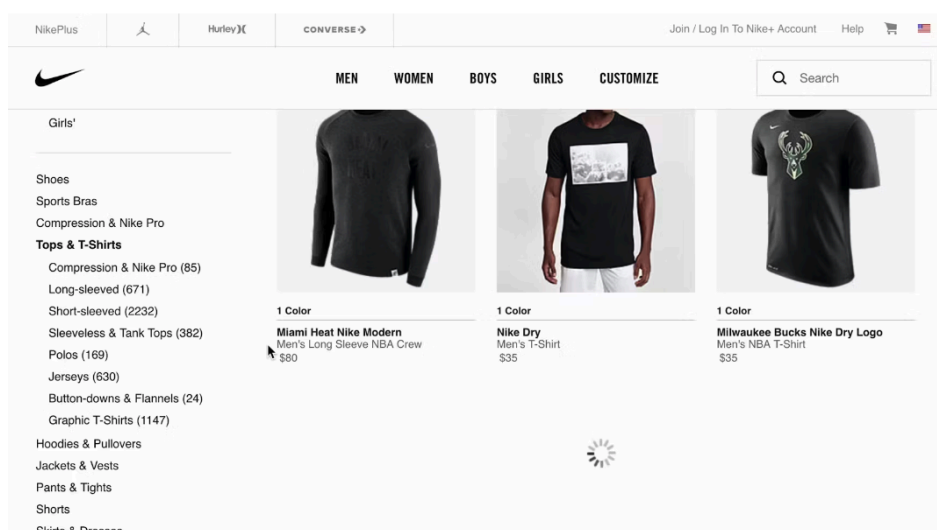
Os sites de comércio eletrônico utilizam uma das três maneiras principais de navegar e carregar produtos para uma lista longa: 1) links de paginação, 2) um botão de "carregar mais" e 3) rolagem infinita.

- Links de paginação (pagination links) - A lista total de produtos é dividida em várias "páginas" de produtos ou resultados, assim, cada link de paginação representa sua própria página. Essa é a solução atual no PNCP.
- Botão de "carregar mais" (load more button) – Um único botão é localizado no final da lista de produtos com o texto "carregar mais" (load more). Quando o usuário clica no botão, o próximo conjunto de resultados é anexado à lista de produtos atual.



Fonte: Imagens fornecidas pela plataforma Baynard

- Rolagem infinita (endless scrolling) - Os resultados da pesquisa são anexados à lista de produtos atual, monitorando a posição de rolagem do usuário e, assim, carregando o próximo conjunto de resultados automaticamente quando o usuário se aproxima do final da lista de produtos, sem ter que clicar em nenhum botão.



Fonte: Screenshot tomado a partir do site da Nike

## B. Não é possível abrir contrato em nova aba

Um dos participantes relatou que costuma abrir várias abas com contratos diferentes à medida que vai usando sistemas parecidos com o PNCP. No entanto, atualmente não é possível selecionar um dos contratos (ou editais) do resultado da busca e abri-lo em uma nova aba clicando nele ao pressionar CTRL.

Se, em uma busca hipotética, o objetivo do usuário for comparar preços de itens, por exemplo, a possibilidade de abrir diversas abas é fundamental para a tarefa.

## 3.3. Conteúdo da página

Existem problemas menores de usabilidade relacionados **ao texto de algumas páginas**.

### A. Textos pequenos e sem destaque

[Editais e Avisos de Contratações](#)

[Atas de Registro de Preços](#)

[Contratos](#)

Consulte os diversos [instrumentos convocatórios](#) para compra de produtos, serviços e outros interesses da administração pública.

| Palavras-chave | Status |
|----------------|--------|
|----------------|--------|



Os textos que descrevem cada aba (imagem acima) estão pouco destacados e não deixam claro o que são editais, atas ou contratos. Se este é um sistema para ser usado pelo público geral, é necessário dedicar um tempo para melhorar e destacar os textos explicativos.

## **B. Não existe uma descrição clara e objetiva do que se trata o PNCP**

Na página inicial, não existe um texto destacado e com uma descrição clara sobre o que é o PNCP, para que ele se propõe, qual seu escopo (federal, estadual, municipal), quais os dados que estão disponíveis no portal e qual seu público-alvo. Além disso, não existem textos destacando o que são as páginas de Planos de Contratações Anuais, Contratações, Catálogo Eletrônico de Padronização e Legislação. Por conta disso, alguns participantes clicaram no Plano Anual de Contratações quando, na verdade, queriam acessar as Contratações.

Por exemplo, na página inicial do portal há oferta de cursos, planos anuais, contratos, catálogos e outros temas, o que deixa claro a variedade de atores com os quais dialoga. Entretanto, a dificuldade em vencer a linguagem técnica e multiplicidade de assuntos nesse primeiro momento pode ser um empecilho severo para que usuários não técnicos façam uso do portal com eficiência. Fica ainda mais clara a necessidade de considerar o ponto de vista da sociedade civil na construção da ferramenta.

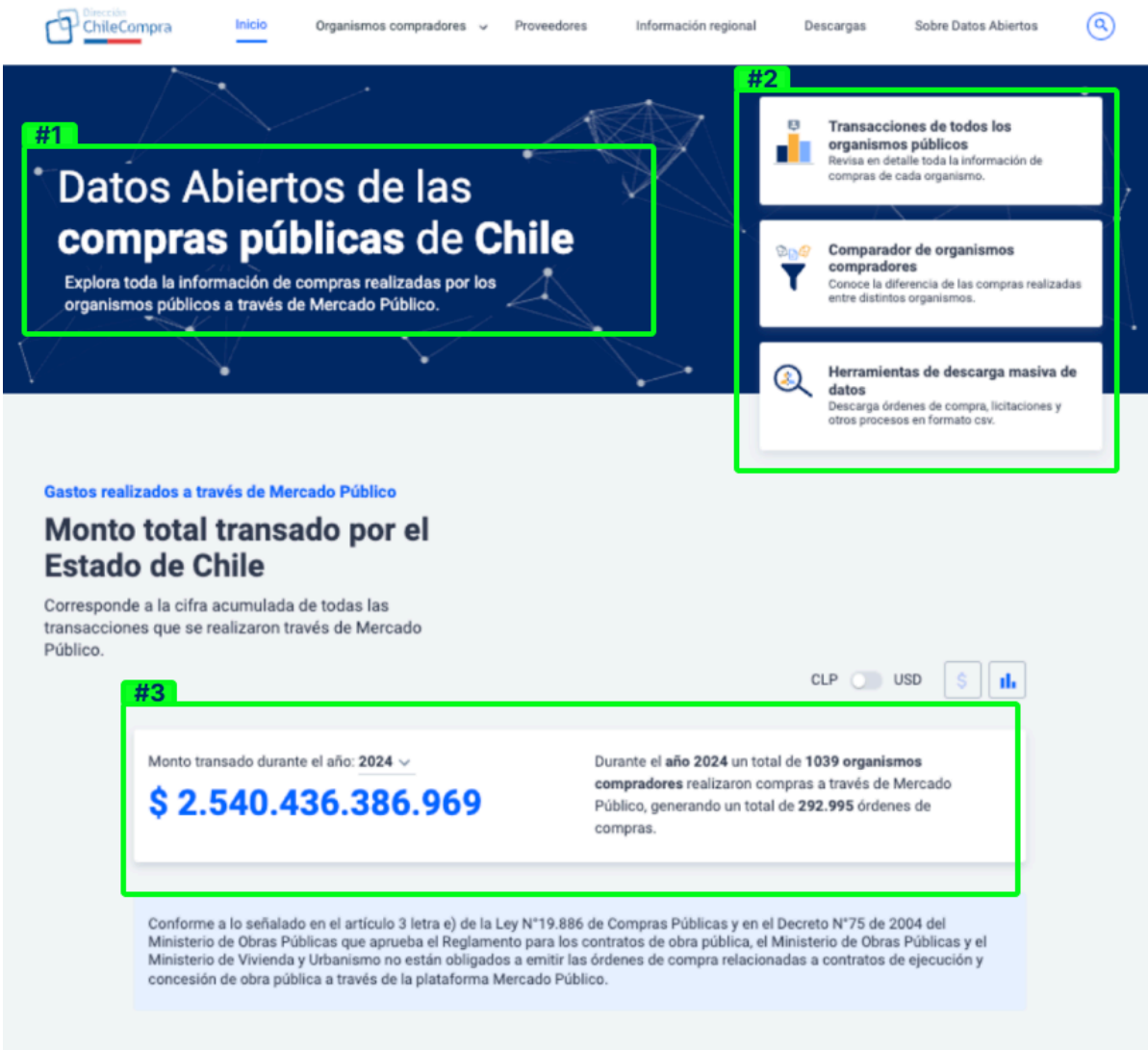
### **Sugestões de solução**

Outro exemplo de ChileCompra ilustrando como eles resolvem - e como PNCP poderia resolver - o de não ter uma descrição clara e objetiva do que se trata o PNCP na página de destino do PNCP.

A plataforma oferece uma interface muito simples, com três níveis de informação relevantes para convencer o usuário da utilidade da plataforma e explorar mais.

1. Explica o que é a plataforma e o que as pessoas podem fazer em termos gerais;

2. Apresenta a proposta de valor ao nível de funcionalidades, explicando o que as pessoas podem fazer com cada uma das funcionalidades principais;
3. Um dado só, apresentando o escopo de quanto a plataforma cobre em termos de contratação pública.



The screenshot displays the ChileCompra website interface. At the top, there is a navigation menu with options: Inicio, Organismos compradores, Proveedores, Información regional, Descargas, and Sobre Datos Abiertos. A search icon is also present.

The main content area is divided into several sections:

- #1: Datos Abiertos de las compras públicas de Chile** - A large banner with the text: "Explora toda la información de compras realizadas por los organismos públicos a través de Mercado Público."
- #2: Transacciones de todos los organismos públicos** - A card with the text: "Revisa en detalle toda la información de compras de cada organismo."
- Comparador de organismos compradores** - A card with the text: "Conoce la diferencia de las compras realizadas entre distintos organismos."
- Herramientas de descarga masiva de datos** - A card with the text: "Descarga órdenes de compra, licitaciones y otros procesos en formato csv."

Below the banner, there is a section titled "Gastos realizados a través de Mercado Público" and "Monto total transado por el Estado de Chile". It includes a description: "Corresponde a la cifra acumulada de todas las transacciones que se realizaron través de Mercado Público." and a currency selector (CLP/USD).

**#3: Monto transado durante el año: 2024** - A card displaying the amount: **\$ 2.540.436.386.969**. To the right, it states: "Durante el año 2024 un total de 1039 organismos compradores realizaron compras a través de Mercado Público, generando un total de 292.995 órdenes de compras."

At the bottom, there is a legal disclaimer: "Conforme a lo señalado en el artículo 3 letra e) de la Ley N°19.886 de Compras Públicas y en el Decreto N°75 de 2004 del Ministerio de Obras Públicas que aprueba el Reglamento para los contratos de obra pública, el Ministerio de Obras Públicas y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo no están obligados a emitir las órdenes de compra relacionadas a contratos de ejecución y concesión de obra pública a través de la plataforma Mercado Público."

Fonte: Screenshot tomado a partir do site ChileCompra

### C. As páginas principais do PNCP não estão destacadas

Na página inicial, as duas páginas principais do PNCP (Plano de Contratações Anuais e Contratações) não aparecem de uma forma destacada na página, o que dificulta o entendimento sobre o que o site se trata.

### D. Ordenação pelo mais relevante

Não ficou claro na página de buscas de contratos o que significa Ordenar por: Mais relevante. Uma outra sugestão seria ter outros tipos de ordenação relevantes, como ordenar por valor total do contrato, por exemplo.

## 4. Conclusão

Com base nas sessões de usabilidade conduzidas e nas discussões realizadas com os observadores, é evidente que o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) apresenta desafios significativos em termos de usabilidade. As questões identificadas, notadamente relacionadas **à busca e filtros, navegação e conteúdo da página**, desempenham um papel crucial na experiência do usuário. Os participantes expressaram preocupações quanto à qualidade e confiabilidade do escopo disponível no PNCP, sugerindo que os problemas de usabilidade impactam diretamente a percepção do portal. A sensação de incompletude ou ausência de informações, decorrente dessas dificuldades, pode comprometer a eficácia do PNCP como uma ferramenta abrangente e confiável para as necessidades de contratações públicas. Recomenda-se, portanto, uma revisão abrangente das funcionalidades problemáticas, visando melhorias substanciais que elevem a experiência do usuário e, por consequência, a eficiência geral do portal.

## Agradecimentos

A Transparência Brasil agradece a Carla Fátima Pereira da Silva (ativista da sociedade civil organizada), Carlos Madeiro (jornalista), Jéssica Castro (gerente da Frente Nacional de Prefeitas e Prefeitos) e Maelson Marques (servidor público) pela disponibilidade, interesse e valiosas contribuições que serviram de base para a elaboração desta avaliação.