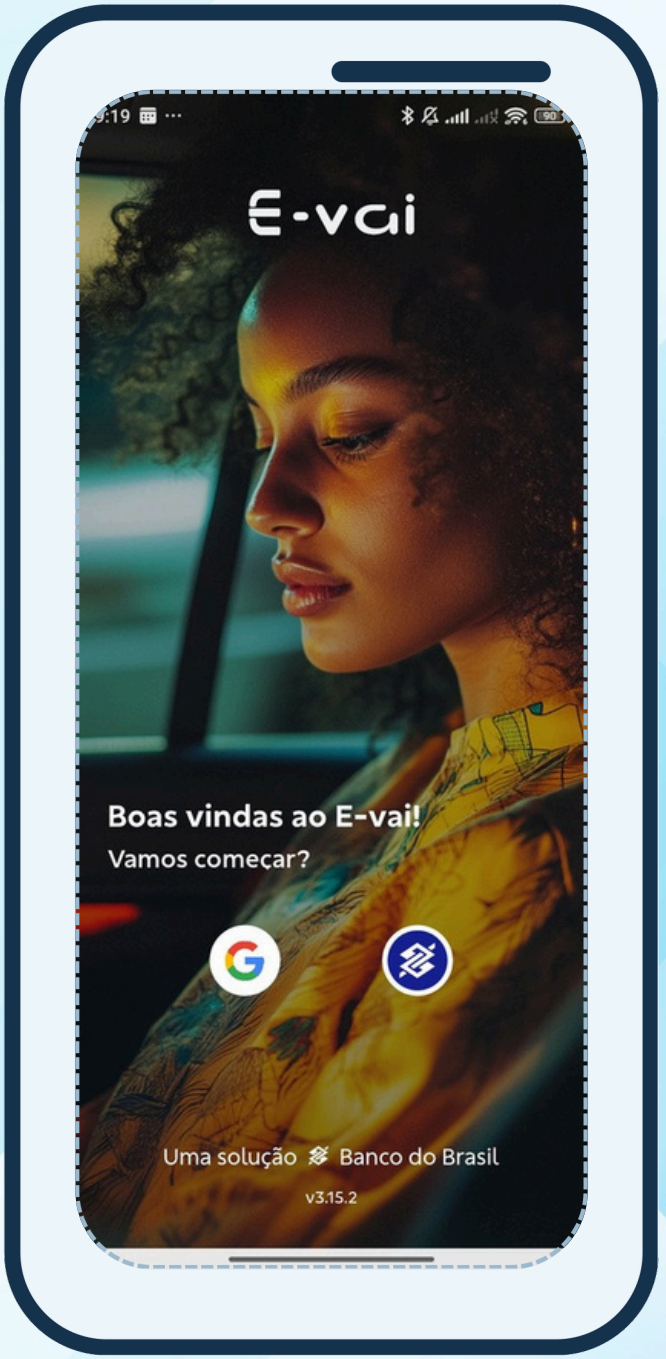
CENTRAL de COMPRAS

MANUAL DO USUÁRIO

E-vai

mob gov



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Sumário

1 O que muda para você

2 MobGov agora utiliza a plataforma E-Vai

3 Para acessar o E-Vai, você precisa de uma conta Google

4 Baixando o app e fazendo o primeiro acesso

5 Solicitando o seu veículo

6 Finalização da corrida e avaliação

7 Canais de atendimento e dúvidas frequentes

1. O que muda para você

RESUMO

A partir de 1º de setembro, as viagens do MobGov passam a ser feitas pelo aplicativo **E-Vai**.
O aplicativo anterior deixa de funcionar nessa data. Seu benefício continua o mesmo — só muda o app.

O MobGov é o serviço que viabiliza o seu deslocamento a trabalho por meio de aplicativos de transporte, oferecido pela sua instituição.

A partir de 1º de setembro de 2026, esse serviço passa a ser operado por uma nova plataforma: o E-Vai, do Banco do Brasil. O aplicativo utilizado até então deixa de funcionar nessa data — todas as novas solicitações de viagem deverão ser feitas pelo E-Vai.

1º de setembro de 2026

O que não muda

- Sua autorização para usaro benefício, já concedida pela sua instituição
- As regras de uso do MobGov (categorias, limites e critérios de escolha da viagem)

O que muda

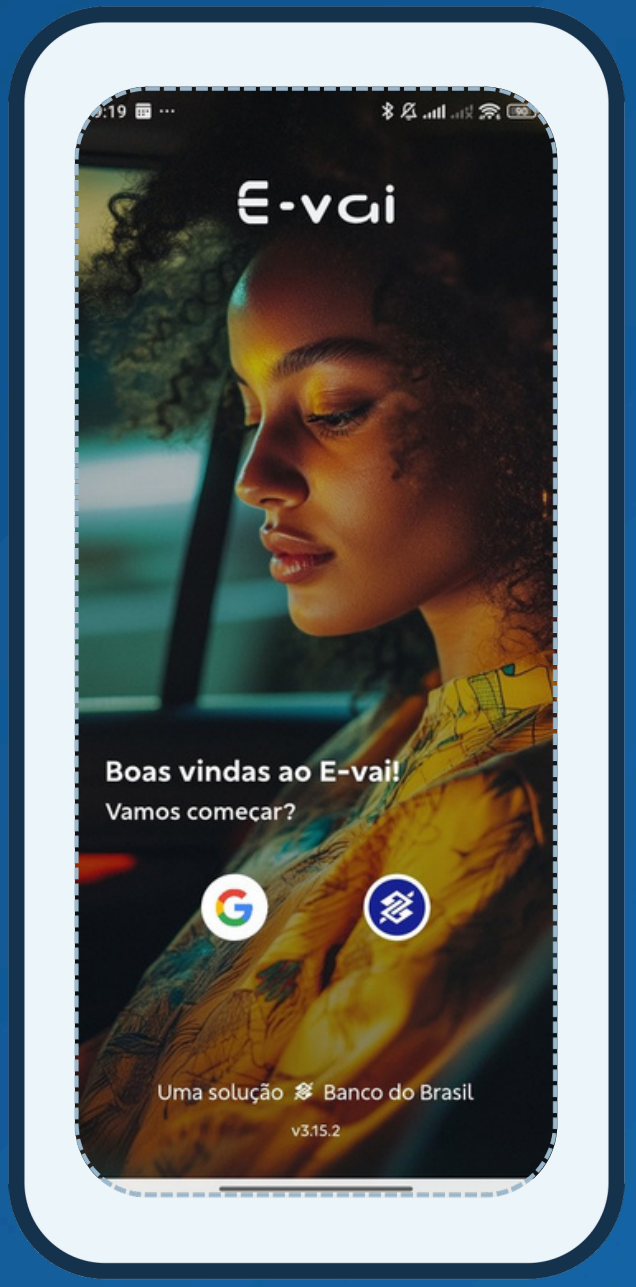
- O aplicativo quevocêvai usar
- A forma de acesso (explicamos no próximo passo)

Nas próximas páginas, mostramos passo a passo como acessar o E-Vai e usar o aplicativo no seu dia a dia.

2. MobGov agora utiliza a plataforma E-Vai

O MobGov passa a utilizar a plataforma E-Vai para os deslocamentos a trabalho. A partir de 1º de setembro de 2026, todas as solicitações de viagem devem ser feitas pelo novo aplicativo — o app anterior não estará mais disponível.

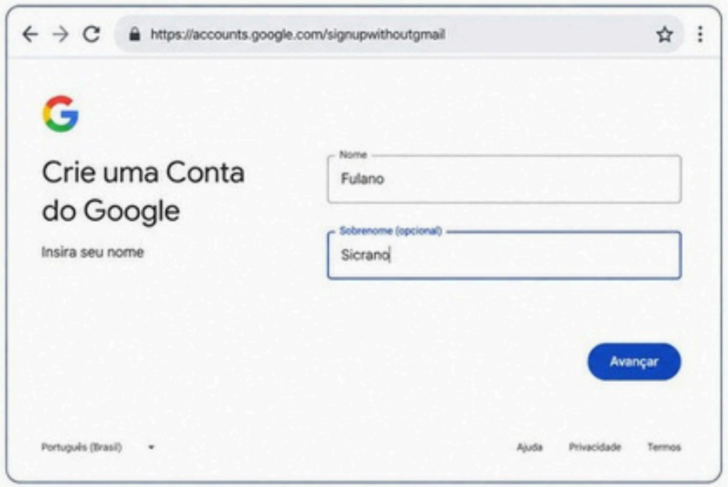
Nas seções seguintes, você encontra o passo a passo completo: da criação da conta de acesso até a solicitação e finalização das suas corridas.



3. Para acessar o E-Vai, você precisa de uma conta Google

Por que preciso de uma conta Google?

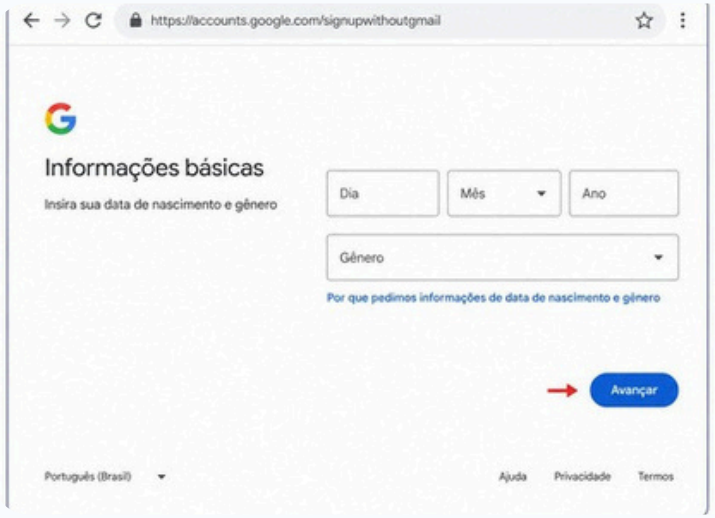
O E-Vai exige uma conta Google para o seu login e acesso ao aplicativo. Essa conta é criada usando o seu e-mail institucional — você não precisa (e não deve) criar um e-mail novo do Gmail.



Isso não é a mesma coisa que "transformar" seu e-mail

IMPORTANTE

Seu e-mail institucional não muda. Você vai criar uma conta Google nova, usando o seu e-mail institucional apenas como identificador de login.
Seu e-mail continua funcionando exatamente como sempre, no seu servidor de sempre.



Passo a passo da criação da conta

1. Acesse **accounts.google.com/signupwithoutgmail**
2. Preencha nome e sobrenome → clique em "Avançar"
3. Informe data de nascimento e gênero → clique em "Avançar"
4. Na tela seguinte, clique em "Usar seu e-mail atual"



ATENÇÃO

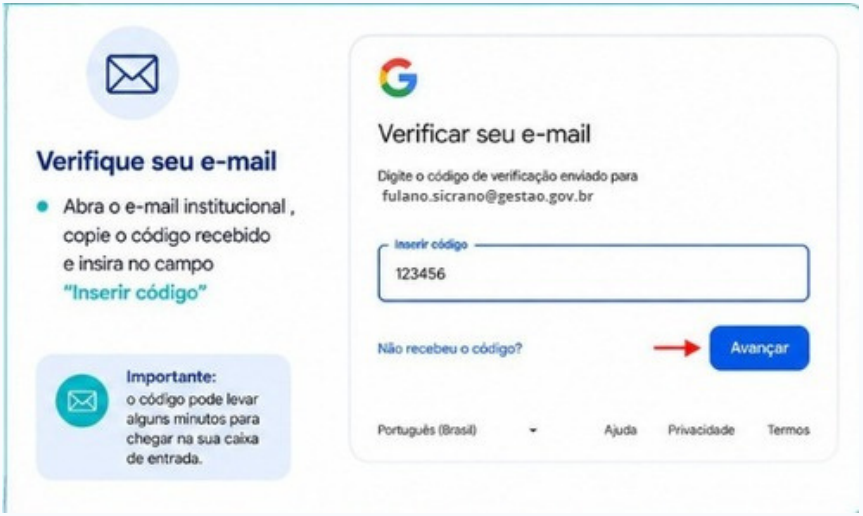
Não clique em "Criar um endereço do Gmail" — isso criaria um e-mail @gmail.com novo, que não é o que você precisa.

5 Digite seu e-mail institucional completo (ex.: fulano.sicrano@gestao.gov.br) → Avançar

6 Abra seu e-mail institucional, copie o código de verificação recebido e cole no campo indicado → Avançar (o código pode levar alguns minutos para chegar)

7 Crie uma senha forte (mínimo 8 caracteres, com letras, números e símbolos) → Avançar

8 Caso solicitado, confirme a verificação em duas etapas pelo smartphone (via QR Code ou SMS, seguindo as instruções na tela)





9 Informe um número de celular para recuperação de conta → Avançar

10 Revise os dados exibidos → Avançar

11 Confirme o código enviado por SMS → Verificar

12 Pronto! Clique em Concluir





CONCLUÍDO

Sua conta Google foi criada com sucesso. Agora você já pode acessar o E-Vai e utilizar o MobGov.

Dúvidas comuns

Já tenho uma conta Google pessoal. Preciso criar outra?
Sim. A conta usada no E-Vai precisa ser vinculada ao seu e-mail institucional, e não ao seu e-mail pessoal.

Vou passar a receber e-mail no Gmail?
Não. Seu e-mail institucional continua sendo o mesmo, no mesmo lugar de sempre. A conta Google serve apenas para o login no E-Vai.

E se eu esquecer a senha dessa conta Google?
Use a opção de recuperação de senha do Google, informando o e-mail institucional ou o número de celular cadastrado.

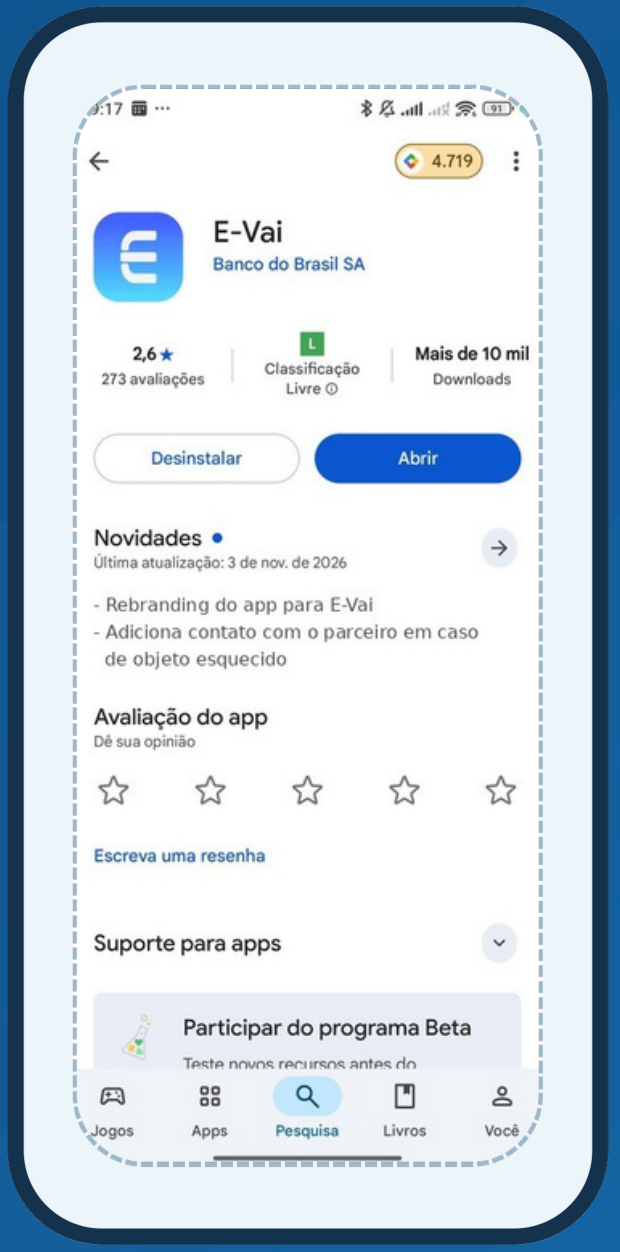
Não recebi o código de verificação. E agora?
Aguarde alguns minutos e verifique a caixa de spam do seu e-mail institucional. Caso não chegue, use a opção "Reenviar código" na tela do Google.

4. Baixando o app e fazendo o primeiro acesso

Baixe o aplicativo

Baixe o aplicativo E-Vai BB na loja do seu celular (App Store ou Google Play).

> **ATENÇÃO**
>
> **Não procure mais pelo aplicativo "MobGov" — ele não estará mais disponível nas lojas de aplicativos.**



Faça o primeiro acesso

13 Abra o aplicativo e, na tela de boas-vindas, toque no ícone do Google para entrar.

14 O aplicativo vai mostrar as contas Google disponíveis no seu celular.

15 Se a conta criada com seu e-mail institucional aparecer na lista, selecione-a.

16 Se não aparecer (aparecer só sua conta pessoal, por exemplo), toque em "Usar outra conta" e faça login com o e-mail institucional e a senha que você criou na etapa anterior.





O que acontece depois do login

Situação 1 — Cadastro já habilitado:

Vai aparecer uma tela com os termos de utilização. Basta aceitá-los e o aplicativo já estará liberado para uso.



Situação 2 — Cadastro ainda não habilitado:

ATENÇÃO

Se, após o login, aparecer uma tela pedindo para preencher nome, CPF e telefone, isso significa que seu cadastro ainda não foi habilitado pela sua instituição.

Não preencha esses dados. Procure o gestor setorial do seu órgão ou entidade para regularizar seu cadastro antes de continuar.

5. Solicitando o seu veículo

Selecione "Carro por aplicativo"

Na tela inicial do E-Vai, toque em "Carro por aplicativo".

IMPORTANTE

O MobGov, na plataforma E-Vai, oferece apenas a opção de carro por aplicativo. A opção "Transporte público" não está disponível.



Informe o destino e ajuste as opções da viagem

17 Digite o endereço de destino no campo "Para onde vamos?"

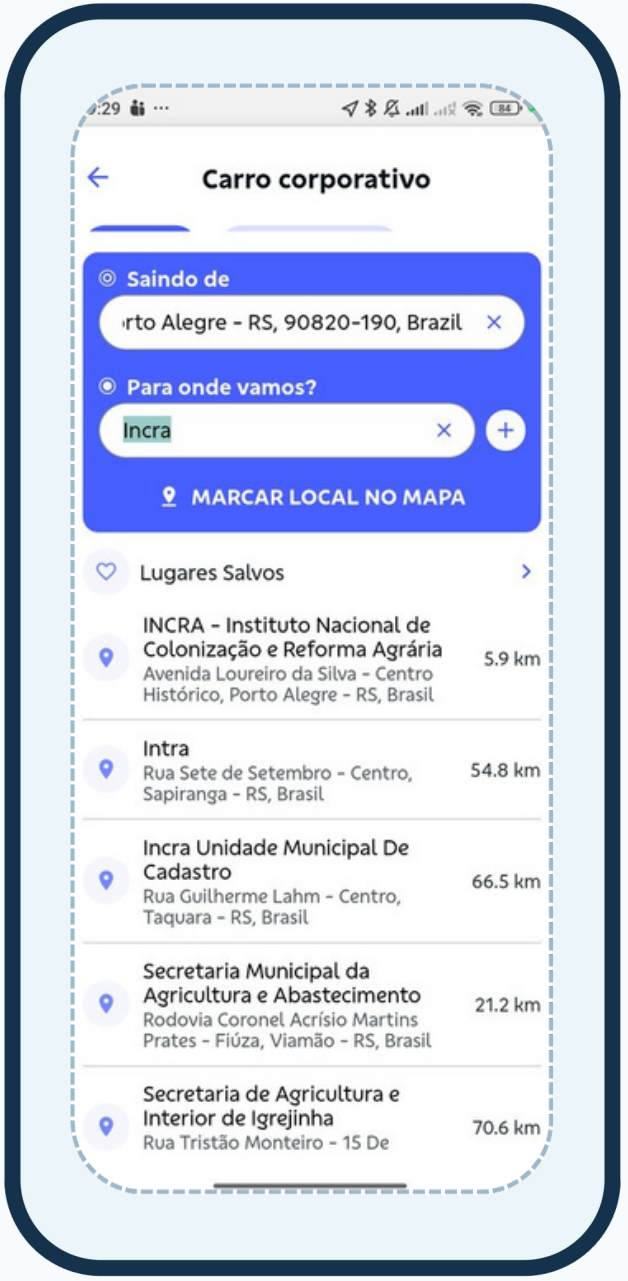
18 Se preferir, ative a opção "Buscar táxi" — ao ativar, o aplicativo buscará apenas táxis,desconsiderando outros serviços de transporte por aplicativo na cotação.

19 Escolha a categoria do veículo: Comum, Intermediária ou Executiva

20 Na categoria Executiva, também é possível agendar a corrida para uma data e horário futuros.

IMPORTANTE

As categorias disponíveis para você dependem da política definida pela sua instituição. Nem todas as categorias podem estar liberadas para o seu perfil.



IMPORTANTE

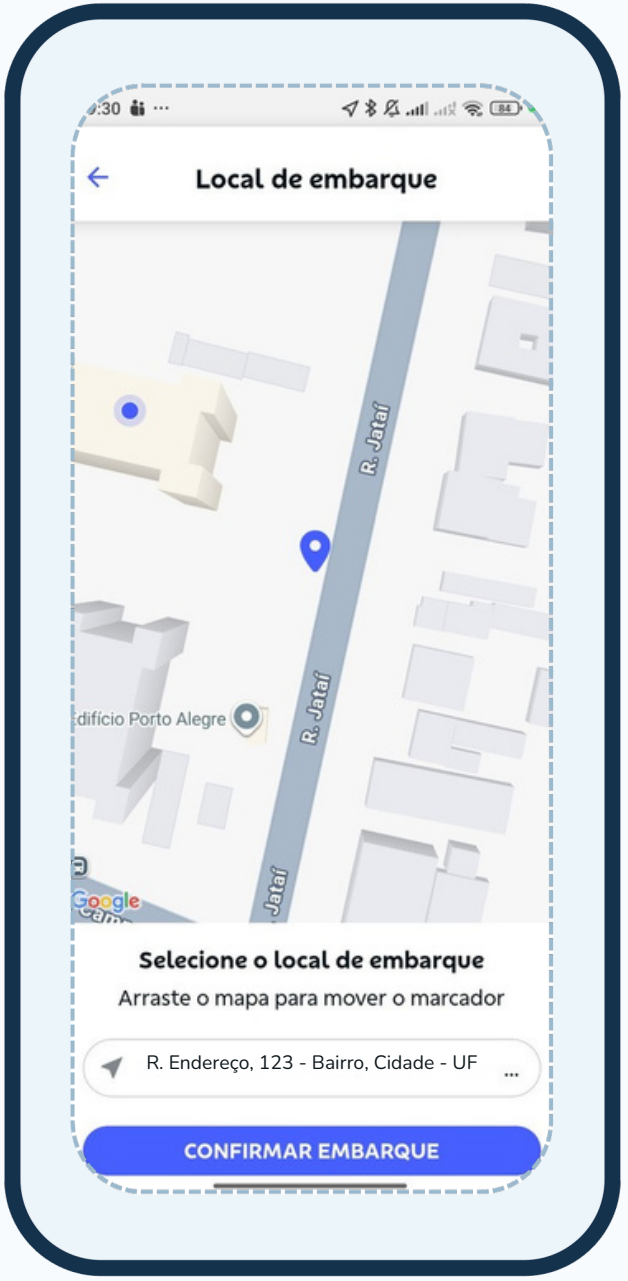
Como o E-Vai escolhe sua viagem: dentro da categoria selecionada, o E-Vai busca automaticamente a melhor opção disponível, considerando fatores como preço, disponibilidade no momento da solicitação e menor taxa de cancelamento. Não é o usuário quem escolhe manualmente a prestadora — o aplicativo seleciona a alternativa mais eficiente para o seu deslocamento.

Confirme o local de partida

Na tela seguinte, confira o local de embarque sugerido. Se necessário:

- Altere o endereço de partida
- Arraste o mapa para ajustar com precisão o ponto de encontro com o motorista

Confirmar o ponto exato evita dificuldades de localização entre você e o motorista.

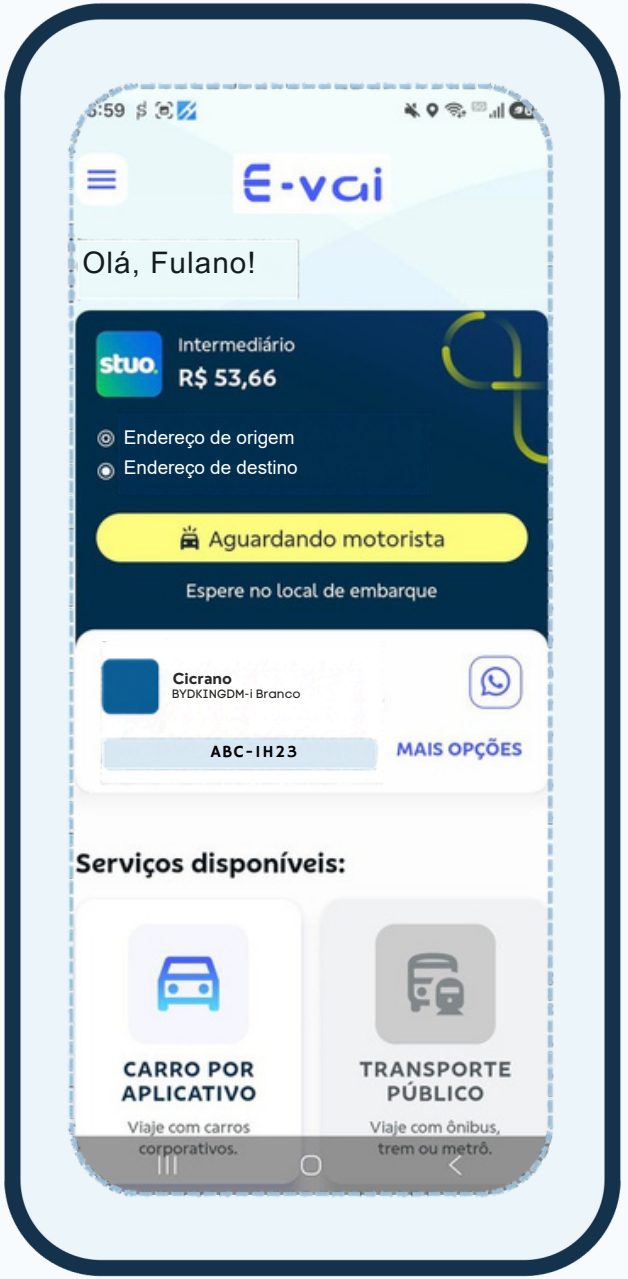


Acompanhe a solicitação

Após confirmar, a tela inicial exibirá um box azul com as informações do carro e do motorista designado para buscá-lo.

Nesse box, você encontra:

- Ícone do WhatsApp — para falar diretamente com o motorista "Mais opções", que dá acesso a:
- Acompanhamento do motorista (localização em tempo real e tempo estimado de chegada)
- Chat com o motorista
- Cancelar ou finalizar a viagem



Se não houver veículo disponível

Caso o aplicativo não encontre nenhuma opção de veículo para o horário e deslocamento solicitados, será exibida a tela "Tempo de espera excedido". Nesses casos, o app oferece categorias alternativas (por exemplo, intermediária ou comum) para tentar viabilizar o seu deslocamento.

ATENÇÃO

O E-Vai atua apenas como intermediador entre você e as empresas de transporte terrestre parceiras (aplicativos de carro e táxi).
Por depender da disponibilidade de motoristas e prestadoras no momento da solicitação, não há garantia de cobertura integral em todas as situações, horários ou regiões.



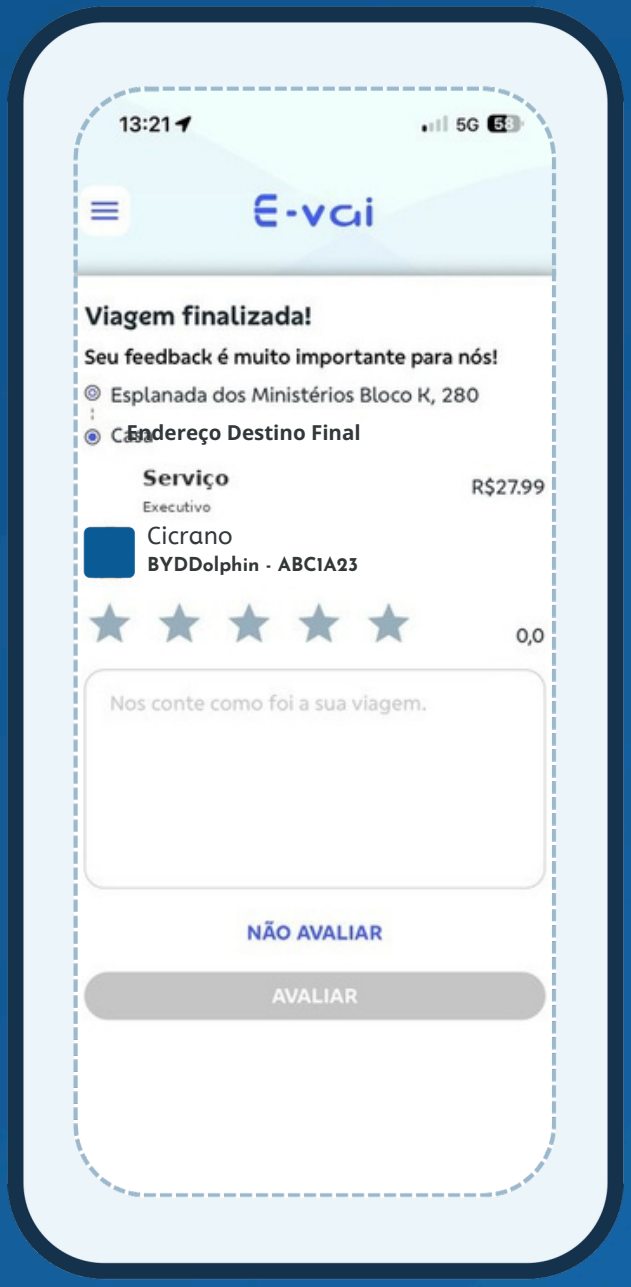
6. Finalização da corrida e avaliação

Ao final dacorrida,apóso motorista finalizá-lanoaplicativo,vocêverá uma tela para avaliar como foi o seu deslocamento. Você pode:

- Dar uma nota de 1 a 5 estrelas
- Escrever um comentário sobre a viagem, se desejar
- Ou tocar em "Não avaliar", caso prefira não dar feedback

IMPORTANTE

Quer contestar a corrida ou cobrança? O gestor do seu centro de custo pode contestar qualquer corrida ou valor considerado indevido até o fechamento do mês. Se você identificar algo errado, comunique seu gestor setorial dentro desse prazo.



7. Canais de atendimento e dúvidas frequentes

Ondebuscarajuda

Para facilitar seu atendimento, direcione sua dúvida ou problema ao canal certo:

Sua situação	Canal
Problema técnico no app (erro de login, cadastro, travamento, cobrança)	mobilidade@bb.com.br ou WhatsApp BB (disponível na tela de Perguntas Frequentes do app)
Seu órgão/entidade ainda não liberou ou configurou o uso do MobGov	mobgov@gestao.gov.br
Dúvidas sobre regras de uso, categorias liberadas ou contestação de corrida	Gestor setorial do seu órgão ou entidade

IMPORTANTE

O e-mail mobgov@gestao.gov.br é destinado a questões sobre a disponibilização do serviço na sua instituição — não a problemas técnicos do aplicativo, que devem ser tratados diretamente com o suporte do BB.

Perguntas frequentes

O Google terá acesso aos meus e-mails institucionais?

Não. A conta Google criada com seu e-mail institucional serve apenas como identificador de login. Ela não dá acesso à sua caixa de mensagens, arquivos, agenda ou qualquer outro conteúdo institucional.

Esqueci a senha da conta Google. Como recupero?

Pelos mecanismos padrão do Google — normalmente um código enviado ao seu e-mail institucional, ou pelo telefone de recuperação cadastrado.

A senha da conta Google é a mesma do meu e-mail institucional?

Não. São senhas independentes. Alteraruma não afeta aoutra.

Vou passar a receber e-mails no Gmail?

Não.Vocêcontinua recebendoeenviandoe-mails institucionais normalmente, pelo mesmo sistema de sempre.

Minha conta institucional será alterada de alguma forma?

Não. Oprocedimentonão modificasua conta institucional, suas senhas corporativas ou as políticas de acesso administradas pela área de TI do seu órgão.

Como favoritar um endereço?

Após realizar uma busca e localizar o endereço, na lista de resultados, arraste o endereço para a esquerda e marque a estrelinha. Para desfavoritar, basta desmarcar a estrelinha.

O E-Vai é um aplicativo de viagens?

Não. O E-Vai é uma plataforma que entrega a melhor viagem de acordo com os critérios estabelecidos pela sua instituição.

Meu cadastro não foi encontrado. O que devo fazer?

Entre em contato com a área responsável da sua instituição (gestor setorial) para autorizar o uso do aplicativo.

Por que não posso escolher a empresa pela qual realizarei a viagem?

A escolha da melhor viagem segue parâmetros pré-estabelecidos com a gestão MobGov, sempre buscando garantir uma boa experiência de transporte.

Posso usar o E-Vai mesmo não tendo outros aplicativos de viagem instalados?

Pode. As operadores funcionam por meio de parceria com o E-Vai — sem necessidade de você ter os aplicativos deles instalados no celular.

Quais são os aplicativos de viagem que prestam serviço?

Isso depende da região em que você está. Em cada praça, o E-Vai localiza os melhores operadores disponíveis para atender aos usuários.

Consigo utilizar o E-Vai para viagens longas?

A aceitação de corridas depende do interesse e da disponibilidade dos motoristas parceiros da plataforma. Por isso, viagens mais longas podem enfrentar baixo interesse dos motoristas — o que também pode afetar a viagem de retorno, caso seja necessária.





MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

