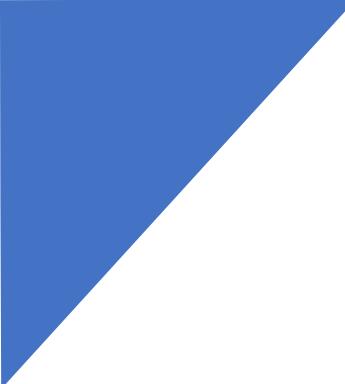




# gov.br /Kit

Kit de boas-vindas aos órgãos  
que aderirem à unificação de canais



O que é o **Kit de boas-vindas**?

É o instrumento que apresenta as vantagens e explica o processo de unificação de canais para os órgãos interessados.



**Estrutura** do Kit:

- conceito de unificação de canais;
- componentes da unificação: design, portal e apps;
- processo para solicitação de cada componente;
- fases do processo de execução.

# Componentes da unificação

**Portais na internet, sistemas e os aplicativos móveis** que contenham informações institucionais, notícias ou prestação de serviços do Governo federal

### O que se quer?

Oferecer uma **experiência única, agradável e fácil** para os cidadãos brasileiros em canais digitais de governo (sites e apps).

### Como fazer?

**Padronizar e unificar** a maneira como cidadãos brasileiros consomem **informações e serviços públicos** nos principais canais digitais de governo (sites e apps).

## Escopo

- Administração pública federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal
- Sites institucionais de informações e notícias: migração;
- Aplicativos: padrões, *appmaster* e migração para publicador único; e
- Sistemas: direcionamento com identidade única

## Não escopo

- Empresas públicas; e
- Domínios “.mil”, “.edu”.

# Estrutura Analítica do Projeto

Tecnologia	Design System	Comunicação	Normativos	Contratação	Gestão do Projeto
Solução de CMS	Padrões visuais e funcionais	Coordenar ações de comunicação externas e internas	Critérios para conformidade de apps e portais	Passos para a contratação de apps e portais	Coordenação da consolidação de sites
Infraestrutura e Suporte	Formulários				Coordenação da consolidação de serviços
Migração de conteúdo	Biblioteca de componentes				Gestão do legado
<b>Líder do eixo:</b> SGD SERPRO	Guias de aplicação	<b>Líder do eixo:</b> SECOM	<b>Líder do eixo:</b> SGD SECOM	<b>Líder do eixo:</b> SGD SERPRO	<b>Líder do eixo:</b> SEME SGD
	<b>Líder do eixo:</b> SERPRO SECOM				

# Um ecossistema baseado em serviços





# Canais Digitais do Governo Federal

## UX Única

### GOV.BR

Serviços  
Páginas temáticas  
Migração

### Central de Apps

Google Play  
App Store – Apple  
Gestão integrada

### Atendimento

Chatbot  
Chat humano  
Formulários e e-mails

Design System  
Avaliação de interfaces  
Sites, sistemas e apps

**Do que você precisa?**

**Serviços em destaque**

**Desempenho**  
2.892 181

Serviços mais acessados

**Categorias**

**Notícias**

**Aplicativos**

**Canais de atendimento**

**Órgãos**

**Transparéncia**

**Do que você precisa?**

AVERBAR CONTRATOS NO INPI

**EMPRESA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

## Averb Contratos no INPI

Você também pode conhecer este serviço como: Propriedade Industrial, Fornecimento de tecnologia, Assistência técnica e franquia.

Última Publicação: 01/11/2018

**O que é?**

Você pode averbar no INPI contratos que envolvam licenciamento de direitos de Propriedade Industrial (patentes, desenhos industriais e marcas), fornecimento de tecnologia, serviços de assistência técnica e franquia.

**Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas físicas e jurídicas  
Que realizem os contratos citados na descrição.

**Etapas para a realização deste serviço**

1. Entenda
2. Faça a busca
3. Aqueja a GRU
4. Inicie o pedido
5. Acompanhe

**DOCUMENTAÇÃO**

Documentação em comum para todos os casos

- Dados de identificação e contato da pessoa física ou jurídica, conforme o caso

**gov.br**

Le para o conteúdo | Le para o menu | Le para a busca | Le para o rodapé

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE ESPAÑOL ENGLISH

Instituto Nacional da

## Propriedade Industrial

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Perguntas frequentes | Contato | Todos os serviços | Eventos | Carta de Serviços | Imprensa | BRICS | IBPI | Prosur | Webmail

Buscar no portal

**INPI**

Acesso à Informação  
Fale Conosco  
Ouvirória

**PEDIDO EM ETAPAS**

1. Entenda
2. Faça a busca
3. Aqueja a GRU
4. Inicie o pedido
5. Acompanhe

**SERVIÇOS**

Marca

**Guia básico**

Inscrições abertas para a 2ª edição de 2019 do Curso Geral de PI à Distância

MAIS NOTÍCIAS

FRAUDE

Informe GRU

Acesso rápido

- Faça uma busca
- Veja a tabela de retribuição
- Emita a GRU
- Acesse o e-Marcas
- Confira o e-Patentes
- Veja o e-Desenho Industrial
- Use o e-Indicador Geográfico
- Confira o e-Contratos
- Acesse o e-Software
- Acompanhe a RPI

**Regras****Blocos de Construção****Padrões de UI**

[BAIXAR O PROGRAMA](#)  
[ASSINAR A NEWSLETTER](#)  
[CARREGAR MAIS SERVIÇOS](#)

Senha

[Esqueci minha senha](#)

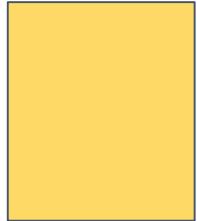
[ENTRAR](#)

**Acesse sua conta do Gov.Br****O Brasil Cidadão agora é GOV.BR**

Digite seu CPF

[SEGUINTE](#)

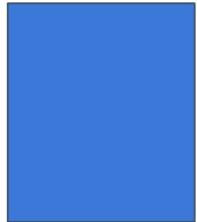
Brasil



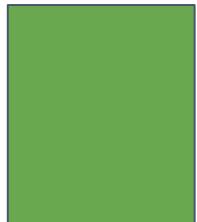
Notícias



Serviços



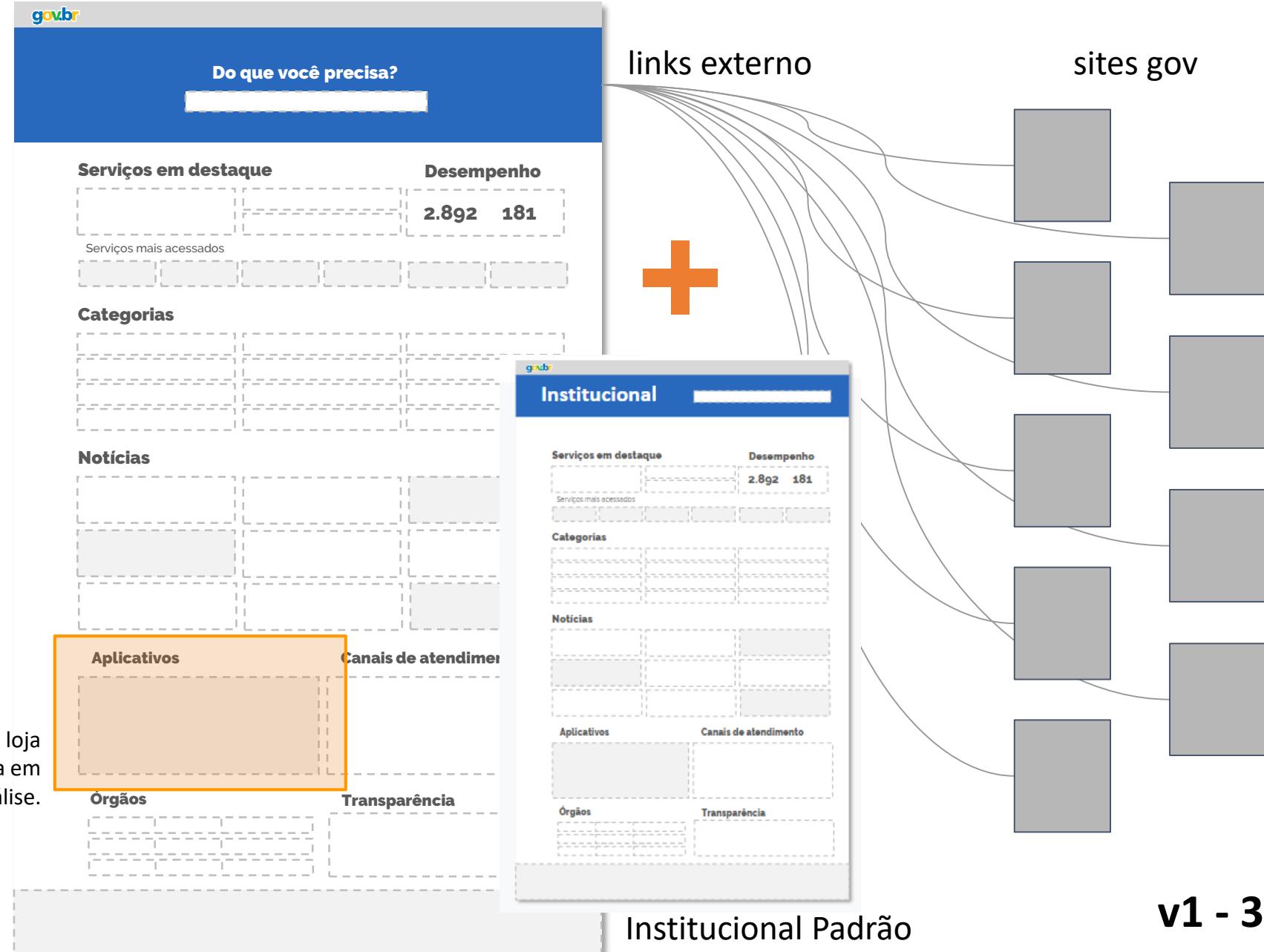
Planalto



Institucional



Viabilidade de loja  
concentradora em  
análise.



## Prazos do Decreto

A partir  
de 1º de julho de 2019

Fica **vedado o registro de novos domínios “.gov.br” na internet e de aplicativos móveis em lojas de aplicativos.**

Será **obrigatório utilizar o domínio raiz “gov.br”, acrescido de “/” e seguido do detalhamento do endereço, nos novos endereços de sítios eletrônicos do Governo Federal**

A partir  
de 31 de julho de 2019

**Disponibilizar a solução técnica “gov.br” para adesão dos órgãos e das entidades da administração pública federal.**

A partir  
de 1º de janeiro de 2020

As ações de comunicação social e de utilidade pública do Governo Federal deverão fazer referência exclusivamente ao portal único “gov.br”.

Até  
31 de dezembro de 2020

**Migrar os conteúdos** de portais na internet para o portal único, registrado sob o domínio “gov.br”;

**Adequar os aplicativos móveis** que estejam disponíveis em lojas de aplicativos na data de publicação deste Decreto

**Desativar os endereços** de sítios eletrônicos existentes do Governo federal ou **redirecionar o acesso para o portal único**, registrado sob o domínio “gov.br”

# Componentes da unificação



MIGRAÇÃO DO SITE  
INSTITUCIONAL



CONTA OFICIAL DE  
APPS



DESIGN SYSTEM  
EM SISTEMAS

# Atores do processo

## Órgão

- CURADOR DE CONTEÚDO:** responsável por filtrar/classificar o conteúdo do portal de origem, levando-se em consideração seu conhecimento/experiência no domínio do conteúdo;
- REPRESENTANTE TÉCNICO:** Realiza as atividades técnicas que envolvem o Centro de Dados do Órgão.
- GESTOR:** Responsável por validar as entregas realizadas.
- CONTEUDISTA:** Realiza a publicação de conteúdo no Portal do Órgão.

## SERPRO

- ARQUITETO DE INFORMAÇÃO:** responsável por apoiar o curador na adequação do conteúdo a ser migrado tendo como referência o novo mapa do site.
- DESENVOLVEDOR:** Executar as atividades técnicas envolvendo a extração e carga de dados.
- REPRESENTANTE TÉCNICO:** Realiza as atividades técnicas no Centro de Dados do SERPRO.

**Componentes** da unificação

## MIGRAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL



**Migração automatizada ou  
manual do conteúdo dos sites  
para a plataforma GOV.BR**

**Componentes** da unificação

## MIGRAÇÃO AUTOMATIZADA DO SITE INSTITUCIONAL

### Preparação



1. Reunião de kick-off com o órgão para apresentação do projeto gov.br (conceito de unificação de canais; componentes da unificação - apps, design e portal -; escopo e prazos legais do Decreto);
2. Indicação de ponto focal;
3. Resposta ao questionário diagnóstico do gov.br (definições técnicas e de gestão de URLs no órgãos etc.);

**Componentes** da unificação

## MIGRAÇÃO AUTOMATIZADA DO SITE INSTITUCIONAL



### Execução

4. Avaliação e curadoria dos conteúdos do site a ser migrado por parte do órgão, com base nas definições e orientações conceituais sobre gestão do legado - descarte, acervo *online* e *off line*;
  - 4.1. Realização de cópia da base do Portal atual para envio ao SERPRO;
5. Preenchimento da planilha do "DE/PARA" para envio ao SERPRO e geração do script de execução da migração;
6. Elaboração de Script, criação de Plone Site e realização da migração de conteúdo;
7. Validação da migração e ajustes.

**Componentes** da unificação

## MIGRAÇÃO MANUAL DO SITE INSTITUCIONAL

### Planejamento/execução



1. Criação de Plone Site na Plataforma GOV.BR;
2. Avaliação e curadoria dos conteúdos do site a ser migrado por parte do órgão, com base nas definições e orientações conceituais sobre gestão do legado - descarte, acervo *online* e *off line*;
3. Inserção manual de conteúdo por meio dos modelos (*templates*) de capa e demais páginas (notícias, institucional, quem é quem, etc...)

Obs.: Em alguns casos, dependendo da tecnologia utilizada no site de origem, pode ser possível a realização de migração parcialmente automatizada. Essa análise específica deve ser realizada pela área de TI de cada órgão..

# Componentes da unificação



**Conta oficial para apresentação  
de aplicativos dos órgãos e  
entidades da Administração  
Pública Federal.**

# TRANSFORMANDO O GOVERNO PELO DIGITAL



## Governo do Brasil

GOV.BR | Conta oficial para apresentação de aplicativos dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

### Featured

CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO

CNH and CRLV Digital Versions

SERPRO DENATRAN

### Carteira Digital de

★★★★★

### More by Governo do Brasil

See more



Sinesp Cidadão  
Governo do Brasil

★★★★★



SNE DENATRAN  
Governo do Brasil

★★★★★



Sigepe mobile  
Governo do Brasil

★★★★★



ENEM  
Governo do Brasil

★★★★★



SEI!  
Governo do Brasil

★★★★★



IsF Aluno  
Governo do Brasil

★★★★★



RNC 2019  
Governo do Brasil

★★★★★



Comprasnet Mobile  
Governo do Brasil

★★★★★



Fiscalização DENA  
Governo do Brasil

★★★★★

**Componentes** da unificação

## CONTA OFICIAL DE APPs



### Vale destacar:

O administrador dos aplicativos na conta gov.br (GOOGLE PLAY) terá total autonomia para gerenciar os apps a ele atribuídos, com permissão para:

1. Gerenciar versões de produção e de teste do app
2. Dar feedback aos usuários
3. Convidar usuários
4. Gerenciar permissões de outros usuários
5. Remover usuários
6. Monitorar dados estatísticos, etc.

**Componentes** da unificação

## CONTA OFICIAL DE APPs



MIGRAÇÃO DE APPs

### Vale destacar:

Já na conta gov.br (APP STORE) as permissões são distintas e mais detalhadas:

#### APP

- Carregar compilações;
- Criar apps e enviar versões;
- Editar detalhes da App Store;
- Gerenciar pontuação de classificação;
- Responder e editar respostas às opiniões de clientes (somente leitura);
- Visualizar relatórios de falhas.

#### PROVEDOR

- Gerenciar acesso ao app;
- Gerenciar testes;
- Gerenciar Usuários e funções.

**Componentes** da unificação

## 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



Google Play

1. Gestor deverá logar na conta do [Google Play Console](#) que atualmente publica os apps. Caso haja mais de uma conta, este procedimento deverá ser repetido em cada uma delas;
2. Seguir processo explicativo de [Como transferir apps de uma conta para a outra](#), indicando a conta única [googleplay@app.gov.br](mailto:googleplay@app.gov.br);

**Obs.:** para solicitar a transferência, será necessário informar o seguinte código de transação referente à conta de destino: **PDS.9879-2173-2574-61548**

## Componentes da unificação

### 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



Google Play

3. Depois que a migração for solicitada, é imprescindível enviar um e-mail para o endereço **googleplay@app.gov.br**, informando quais pessoas do órgão terão acesso à conta gov.br da Google Play as suas respectivas permissões de acesso por aplicativo. As seguintes informações deverão constar no e-mail:

Nome do Usuário	E-mail	Nome do App	Permissões
			Administrador
			Atendimento ao cliente
			Somente leitura
			Escolher um item
			Escolher um item

**Componentes** da unificação

## 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



App Store (Apple)

1. Gestor deverá logar na conta da [\*\*App Store Connect\*\*](#) que atualmente publica os apps. Caso haja mais de uma conta, este procedimento deverá ser repetido em cada uma delas.
2. Seguir processo explicativo disponível em '[\*\*App transfer overview\*\*](#)', indicando a conta única **appstore@app.gov.br**.

## Componentes da unificação

### 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



#### App Store (Apple)

3. Selecionar o app que será transferido e, na tela 'Informações do app', clicar em 'Transferir app'.

**Obs 1.:** para solicitar a transferência, será necessário informar os seguintes dados:

- ID Apple do Titular da conta do destinatário: [appstore@app.gov.br](mailto:appstore@app.gov.br)
- ID da equipe: **YRPTWSJH9V**

**Obs 2.:** Para que o app possa ser transferido, é preciso atender a alguns critérios, dentre os quais, cabe destacar:

- **TestFlight:** é preciso remover todas as compilações e testers do app que deseja transferir e limpar todos os campos em informações de teste.

## Componentes da unificação

### 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



#### App Store (Apple)

4. Para que a equipe da conta gov.br possa dar o aceite na transferência do app, é imprescindível enviar um e-mail para **appstore@app.gov.br** informando os seguintes dados, que são exigidos pela Apple:
  - URL de suporte do app;
  - URL da política de privacidade;
  - Nome do responsável pela revisão do app;
  - Sobrenome;
  - Telefone;
  - E-mail.

## Componentes da unificação

### 1. MIGRAÇÃO DE APPs (Aplicativos já existentes)



App Store (Apple)

3. Nesta mesma comunicação para o [appstore@app.gov.br](mailto:appstore@app.gov.br), é necessário informar quais pessoas terão acesso à conta gov.br da App Store e suas respectivas permissões de acesso por aplicativo. As seguintes informações deverão constar no e-mail:

Nome do Usuário	E-mail	Nome do App	Permissões
			Gerenciador de apps
			Desenvolvedor
			Suporte ao cliente

# Componentes da unificação



**Padrões de interface que devem ser seguidos para garantir a experiência única na interação com os sistemas do Governo Federal**

**Componentes** da unificação

## **DESIGN SYSTEM EM SISTEMAS**

### **Experiência única**



**Os diversos serviços digitais do governo se propõem a atender os cidadãos como uma central única, um balcão de atendimento, que ofereça soluções para diferentes necessidades.**

**Devem, portanto, compartilhar e seguir os mesmos padrões estruturais e visuais. A experiência precisa conferir confiança aos usuários, diminuindo sua curva de aprendizado. A interface deve ser consistente, mas flexível e adaptável de acordo com o contexto de quem a utiliza.**

**Componentes** da unificação

## DESIGN SYSTEM EM SISTEMAS

### Boas práticas



- **Priorizar atenção ao usuário, no lugar do foco na tecnologia:**
- **Boa fé dos usuários como premissa:**
- **Compreensão e Compatibilidade:**

## Componentes da unificação

# DESIGN SYSTEM EM SISTEMAS

**gov.br**

ACESSO À INFORMAÇÃO | PARTICIPE | LEGISLAÇÃO | ÓRGÃOS DO GOVERNO

Design System | GOV.BR

**O Design System**  
o DS Gov atende a uma ampla gama de designers e desenvolvedores que criam produtos e experiências digitais. Os objetivos do sistema incluem melhorar a consistência e a qualidade da interface, tornando o processo de design e desenvolvimento mais eficiente e focado.

**Templates**  
Templates são indicações de estruturas que auxiliam na hierarquização, distinguindo e orientando cada bloco de conteúdo utilizado. Com isso, agiliza-se o desenvolvimento de soluções e o conhecimento dos padrões do Design System.

**Fundamentos Visuais**  
Os fundamentos visuais são as diretrizes que traduzem como os elementos do Design System foram estruturados e como podem ser evoluídos.

**Como começar**  
Entenda como os arquivos estão organizados e comece o seu projeto.

**Componentes**  
São elementos que tem sua concepção a partir dos fundamentos visuais e princípios de design, disponíveis em html/css/javascript aderentes aos padrões e regras definidas no Design System.

**Acesso à Informação** | **PÁTRIA AMADA BRASIL**

**gov.br**

ACESSO À INFORMAÇÃO | PARTICIPE | LEGISLAÇÃO | ÓRGÃOS DO GOVERNO

Design System | GOV.BR

Introdução ▾

Fundamentos Visuais ▾

Componentes ▾

Templates ▾

Status dos Templates

Login

Área Logada - Sistemas

**Resultado de Busca**

Cadastro de usuário ▾

- 1 - Início do Cadastro
- 2 - Ativação da Conta
- 3 - Verificação do código recebido
- 4 - Correção do número do celular
- 5 - Conclusão do Cadastro

Boas Práticas ▾

**Visualizar Template**

HTML Code Preview CSS Code Preview

+ Expandir Copiar

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="pt-br">
<head>
<meta charset="UTF-8" />
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0" />
<meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="ie=edge" />
<title>Busca</title>
<link rel="stylesheet" href="https://use.fontawesome.com/releases/v5.8.2/css/all.css"
integrity="sha384-o53vJWv+0UjzBfQzYUhtDYw+Pj2yciDxpK10YPAYjqT085Qq/1cq5FLXAZQ7Ay"
crossorigin="anonymous">
```

</head>
<body>
<!-- Atalhos para conteúdo -->
<ul id="skip-menu" class="skip-menu">
<li><a accesskey="1" href="#content">Ir para o conteúdo</a></li>
<li><a accesskey="2" href="#navigation">Ir para o menu</a></li>
<li><a accesskey="3" href="#footer-brasil">Ir para o rodapé</a></li>
</ul>

**Acesso à Informação** | **PÁTRIA AMADA BRASIL**

Migração dos sistemas interativos para a plataforma GOV.BR, sob a ótica **estética** e **funcional**

# Método Cross

**Análise e reflexão sobre  
casos típicos e desafios da gestão**



a necessidade de  
comunicar, a fome, a dor,  
o sono, o medo, o frio, o  
calor, a vontade de ficar  
no colo

**No momento em que saímos da  
barriga temos de nos adaptar a um  
novo ambiente e recebemos grandes  
e vitais desafios**



Para quem não sabe  
onde ir, **qualquer  
caminho serve...**



O fim do  
raciocínio inercial  
**para a gestão  
da própria vida**

# O fim do raciocínio inercial



**Quando se ouve um barulho repentino e muito alto, todos se encolhem e protegem o rosto.**



Mesmo sem saber o que está acontecendo, o tipo de som emitido nos leva a adotar um comportamento de defesa que é instintivo e independe da certeza da existência do perigo.



**Mala + atraso:  
de quem é a culpa?**

# Pensem em um cartaz

# Cartaz



- Retângulo vertical
- Instrumento musical
- Tons escuros



# Interrompendo a Inércia





**As nossas experiências anteriores definem a forma como interpretamos os fatos do presente**

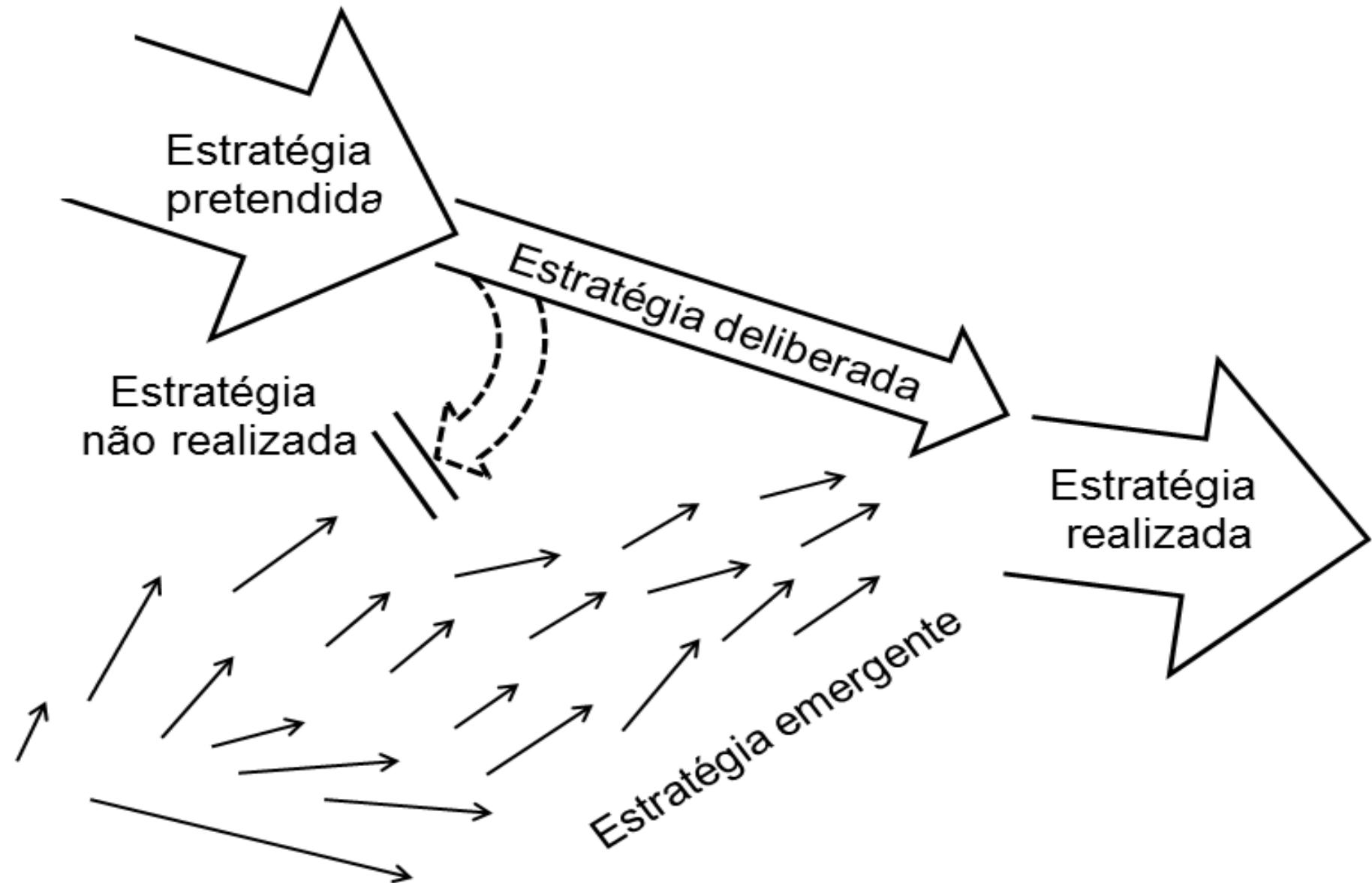
**Suas experiências pessoais  
podem nortear seu futuro,  
mas não limitá-lo.**



# Ciclo PDCA



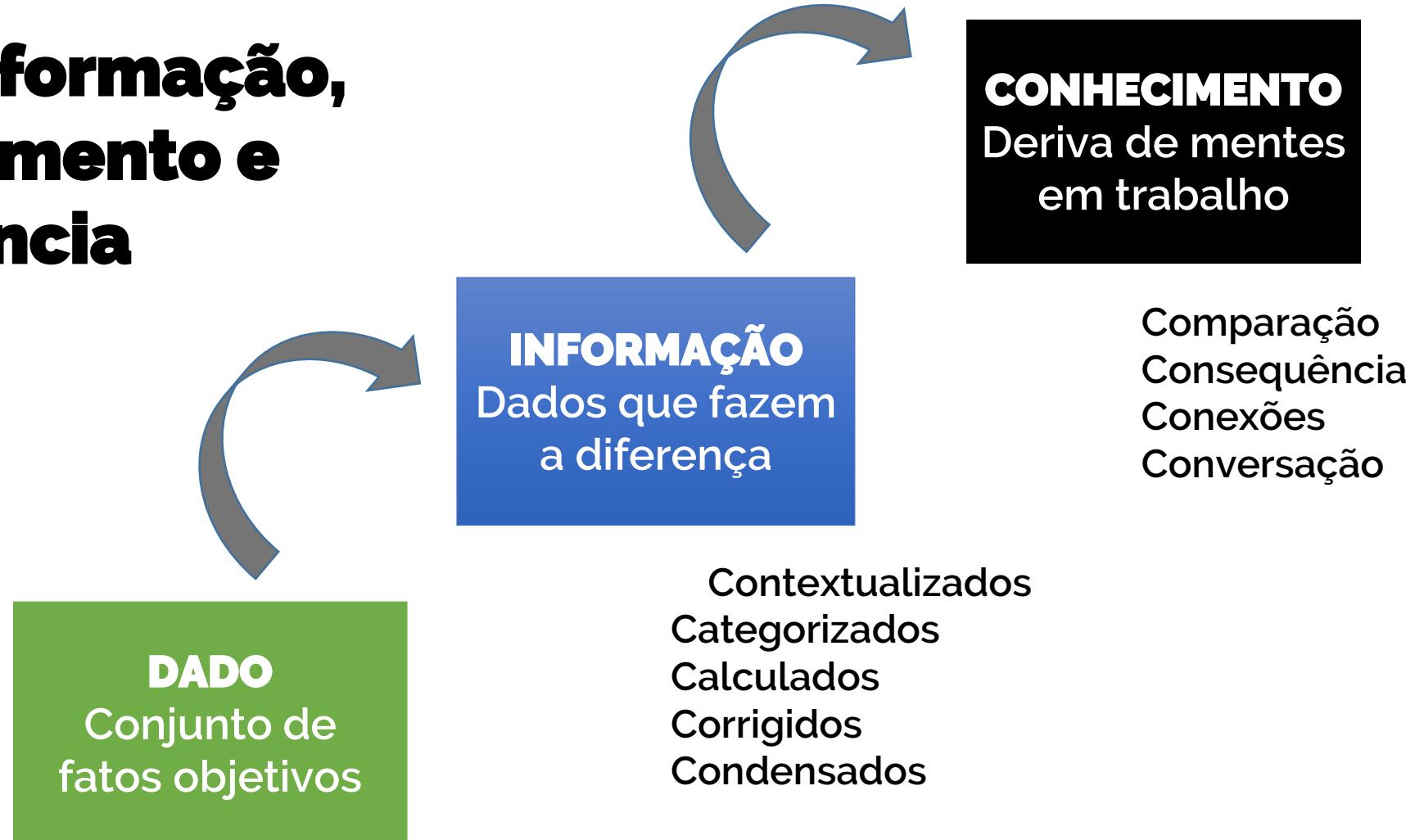
Lembre-se da **letra A** como uma ação corretiva que aprimora o plano de forma incremental e contínua



Henry Mintzberg

Dados	Informação	Conhecimento
Simples observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana
<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilmente estruturado</li><li>• Facilmente obtido por máquinas</li><li>• Frequentemente quantificado</li><li>• Facilmente transferível</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requer unidade de análise</li><li>• Exige consenso em relação ao significado</li><li>• Exige necessariamente a mediação humana</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclui reflexão, síntese, contexto</li><li>• De difícil estruturação</li><li>• De difícil captura em máquinas</li><li>• Frequentemente tácito</li><li>• De difícil transferência</li></ul>

# Dado, Informação, Conhecimento e Inteligência



Davenport, 1998



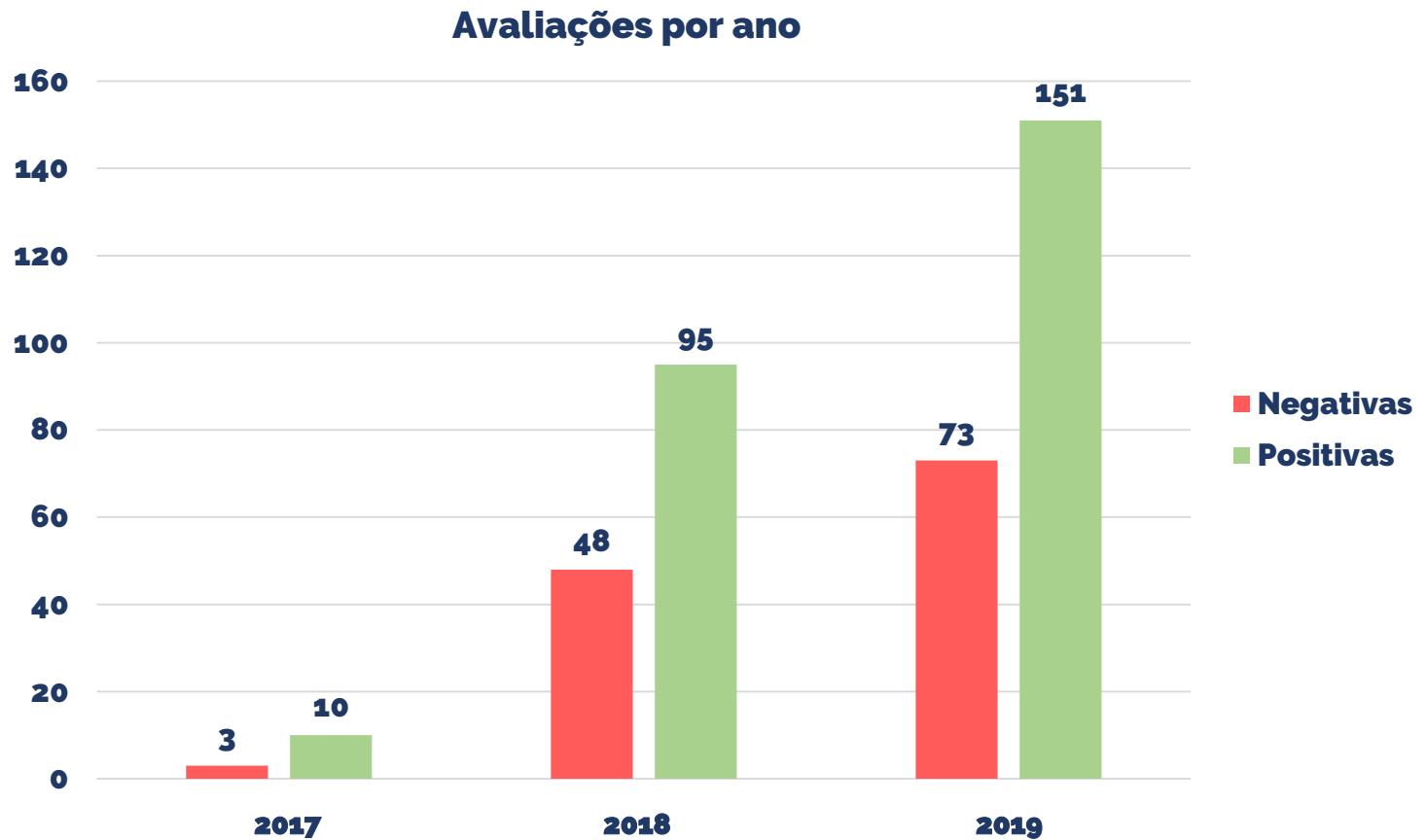
- **49 serviços**
- **380 avaliações**
- **67,37% positivas**
- **3.675 visualizações de páginas**  
27,24% vindas de pesquisa no Google
- **2.636 usuários**  
• 31,56% vindos do Google

# IC - Fontes de Informação

		Pessoais	Impessoais
	Externas	Clientes Concorrentes Contatos comerciais/profissionais Funcionários de órgãos governamentais	Jornais, periódicos Publicações governamentais Rádio, televisão Associações comerciais e industriais Conferências, viagens
	Internas	Superiores e subordinados hierárquicos Equipe de funcionários	Memorandos e circulares internos Relatórios e estudos internos Biblioteca da organização Serviços de informação eletrônica

Fonte: Barbosa (2002), adaptado de Auster e Choo (1993).

# Avaliações por ano



# Avaliações por ano

1) Todos os serviços estão praticamente com as **mesmas etapas e os requisitos** (documentos e informações) necessários **não estão claros** em nenhum deles. Os serviços parecem idênticos;



2) Todos os serviços usam o mesmo sistema do INPI de peticionamento e parece que **apenas ter cadastro nesse sistema é suficiente para solicitar qualquer serviço** - o que não deve ser real (imagino que ao solicitar deve ser necessário inserir documentos variados e etc);

3) Os **termos** usados em todos os serviços são bastante **difíceis**;

4) Há serviços que parecem ser etapas de serviços mais abrangentes;

# Negócio Míope ou Estratégico?

## A cultura míope:

fracasso de um negócio, devido à mentalidade míope e ilusão de que uma empresa está em uma assim chamada "indústria em crescimento".

Empresa	Negócio míope	Negócio estratégico
Harley Davidson	Motocicletas	Estilo de vida
Polícia Federal	Segurança pública	Excelência na produção de provas

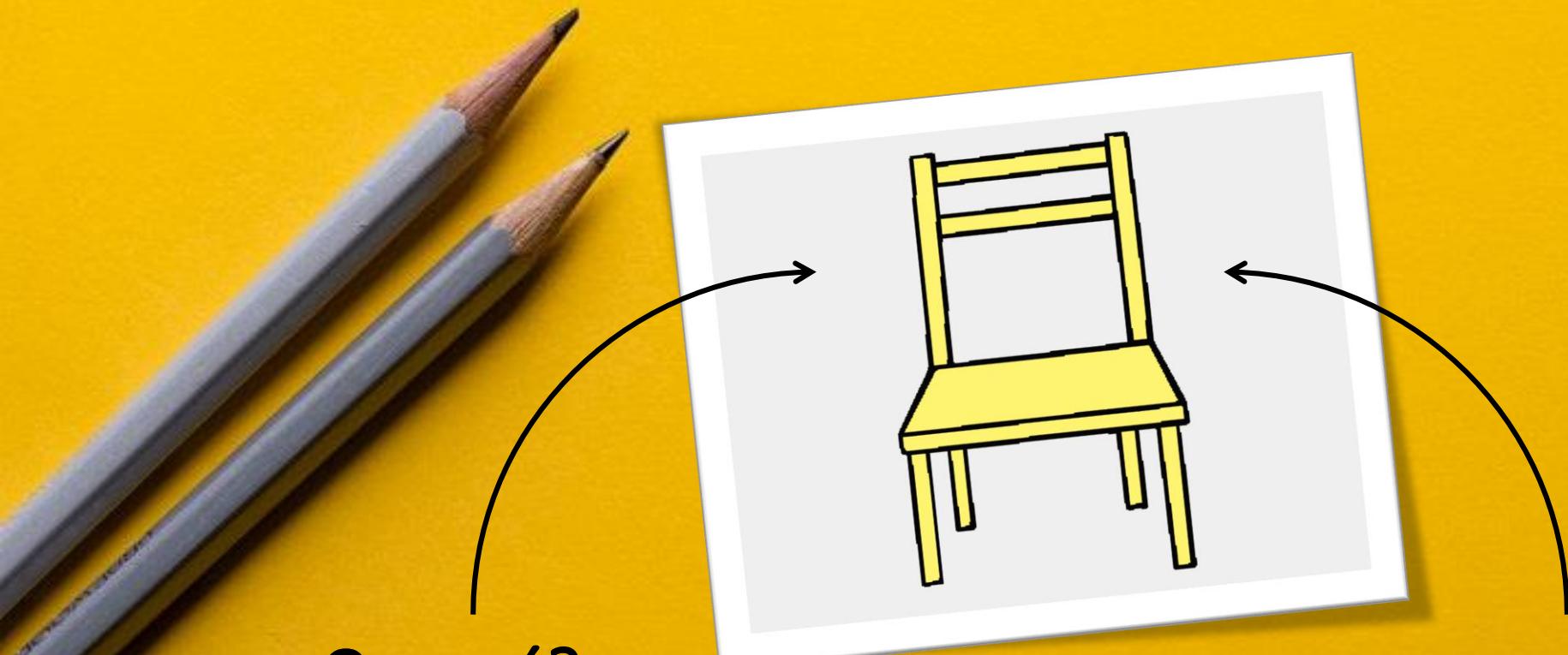
**Cacau Show?**

**Correios?**

**Mont Blanc?**

**Airbnb?**

# Projeto de uma cadeira



O que é?

Peça de madeira, metal ou plástico, que constitui peça de mobília e que consiste em um assento para uma pessoa, comumente portátil, com quatro pernas e espaldar com ou sem braços.

Qual o propósito?

Objeto voltado a suportar o ser humano em posição adequada para o uso do computador.

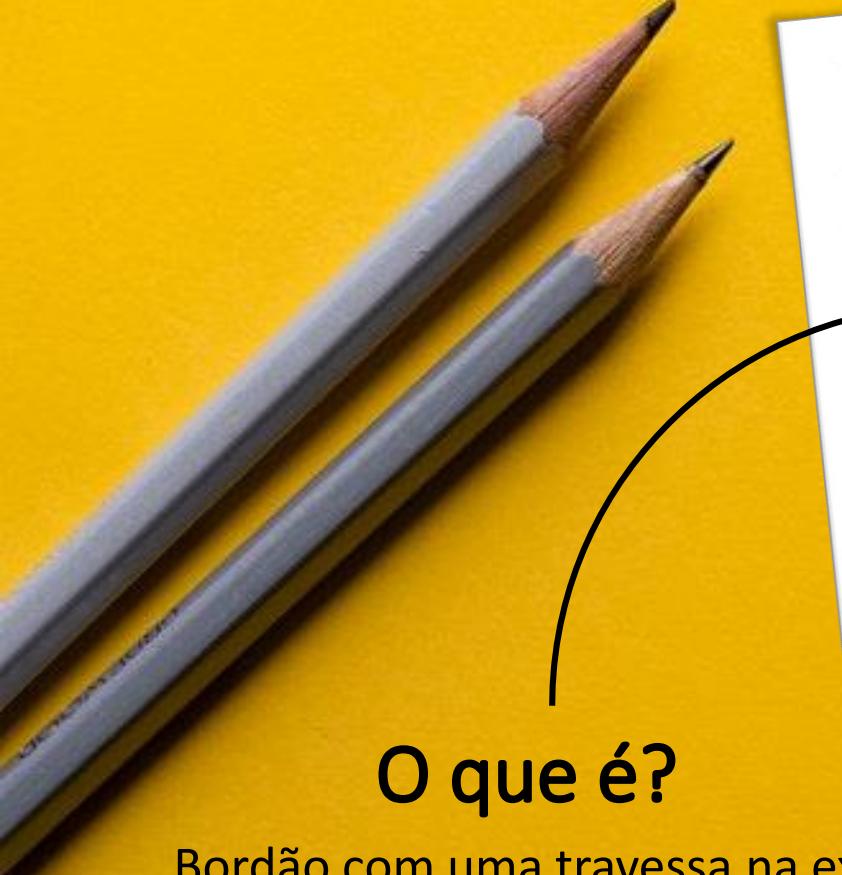


Qual é o  
propósito?

Qual é o  
propósito?

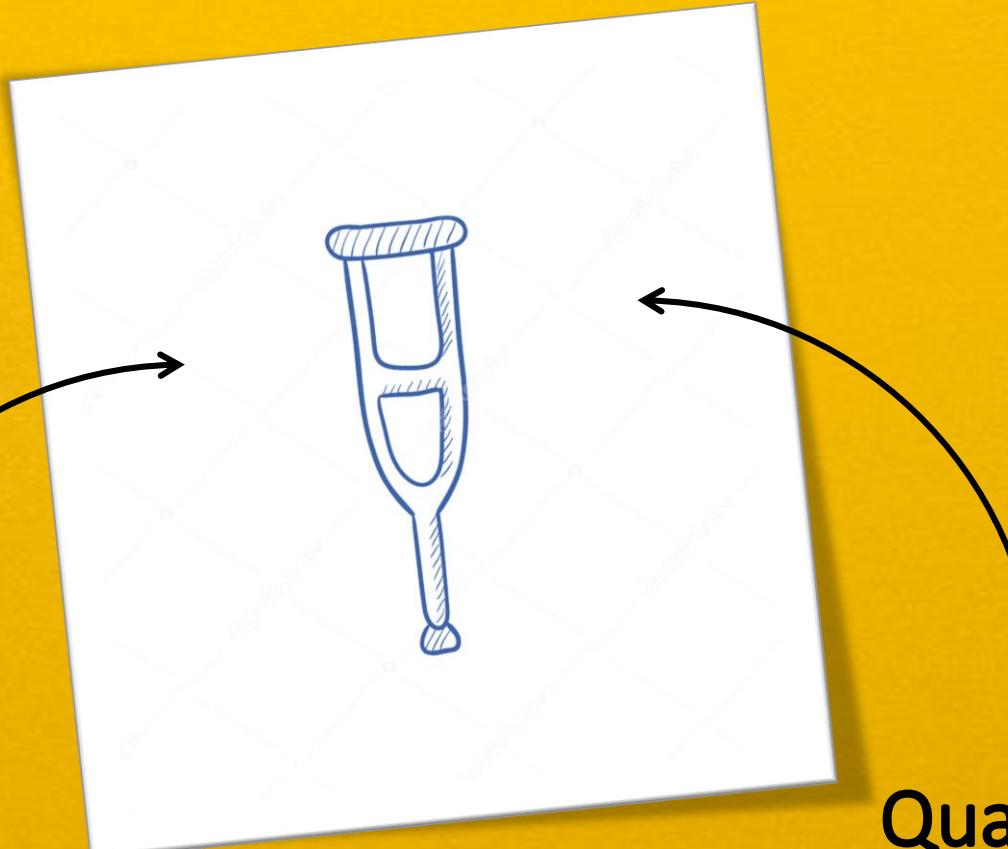


# Projeto de uma muleta



**O que é?**

Bordão com uma travessa na extremidade superior, na qual se apoiam as axilas, que serve de auxílio àqueles que apresentam alguma dificuldade para andar; muleta axilar.



**Qual o propósito?**

Objeto voltado a auxiliar o ser humano a caminhar quando seus membros inferiores precisam de suporte adicional, temporário ou não, durante o deslocamento

Quem vai usar?  
Precisa ser leve?  
Qual material?  
Resistente?  
Qual o preço?



Qual é o  
propósito?

A photograph of a football player with a disability, wearing an orange jersey with the number 6, using crutches to kick a white ball. He is being challenged by another player in a black kit. The background shows a stadium with spectators.

Qual é o  
propósito?





Qual é o  
→propósito?



Qual é o  
propósito?

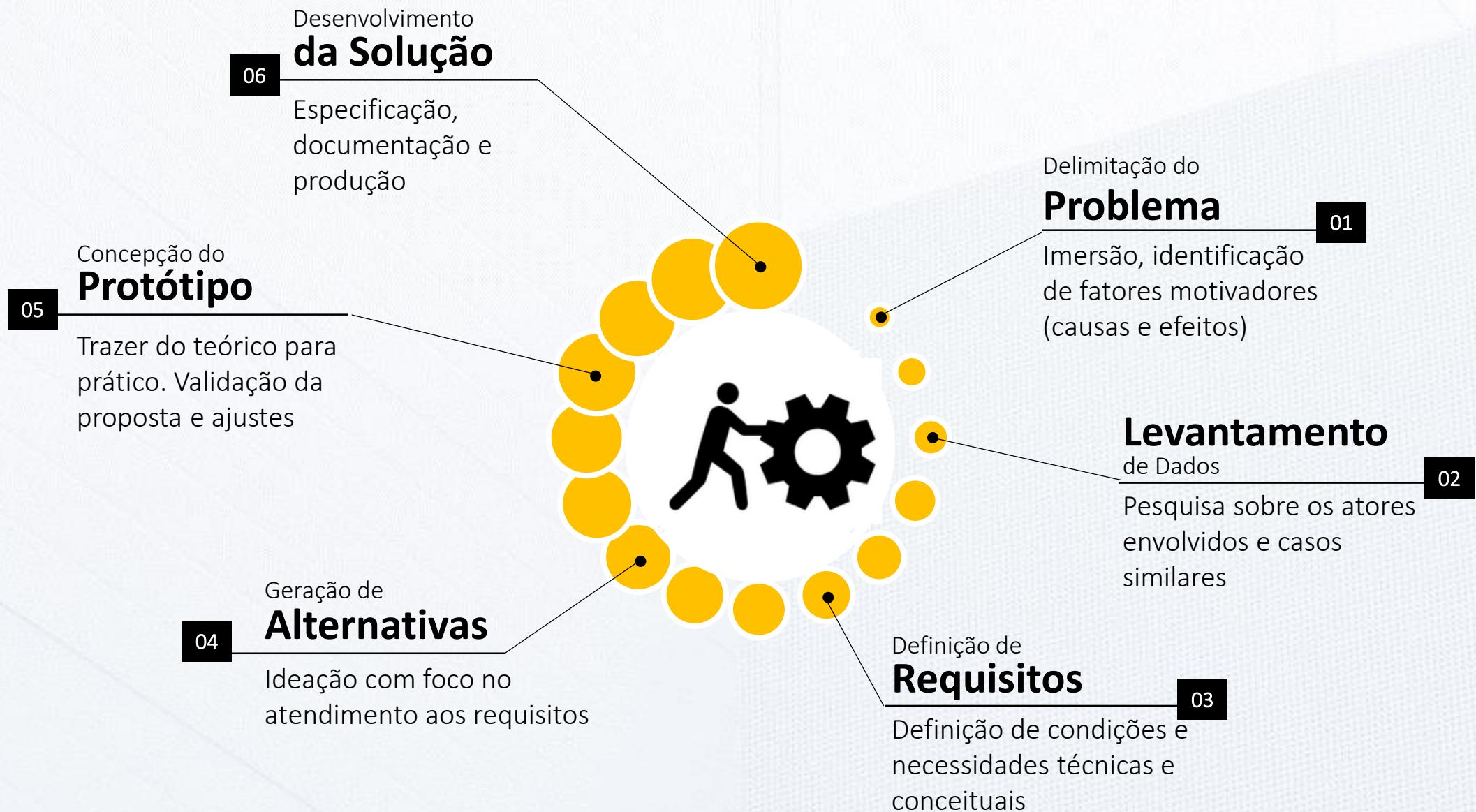


Rio 2016





# O design da experiência



## ERRO OU NEGLIGÊNCIA OU FRAUDE?



### ERRO

Crença ou juízo que está em desacordo com os fatos; engano, equívoco.



### FRAUDE

Ato de má-fé que tem por objetivo fraudar ou ludibriar alguém; cantiga, engano, sofisticação.

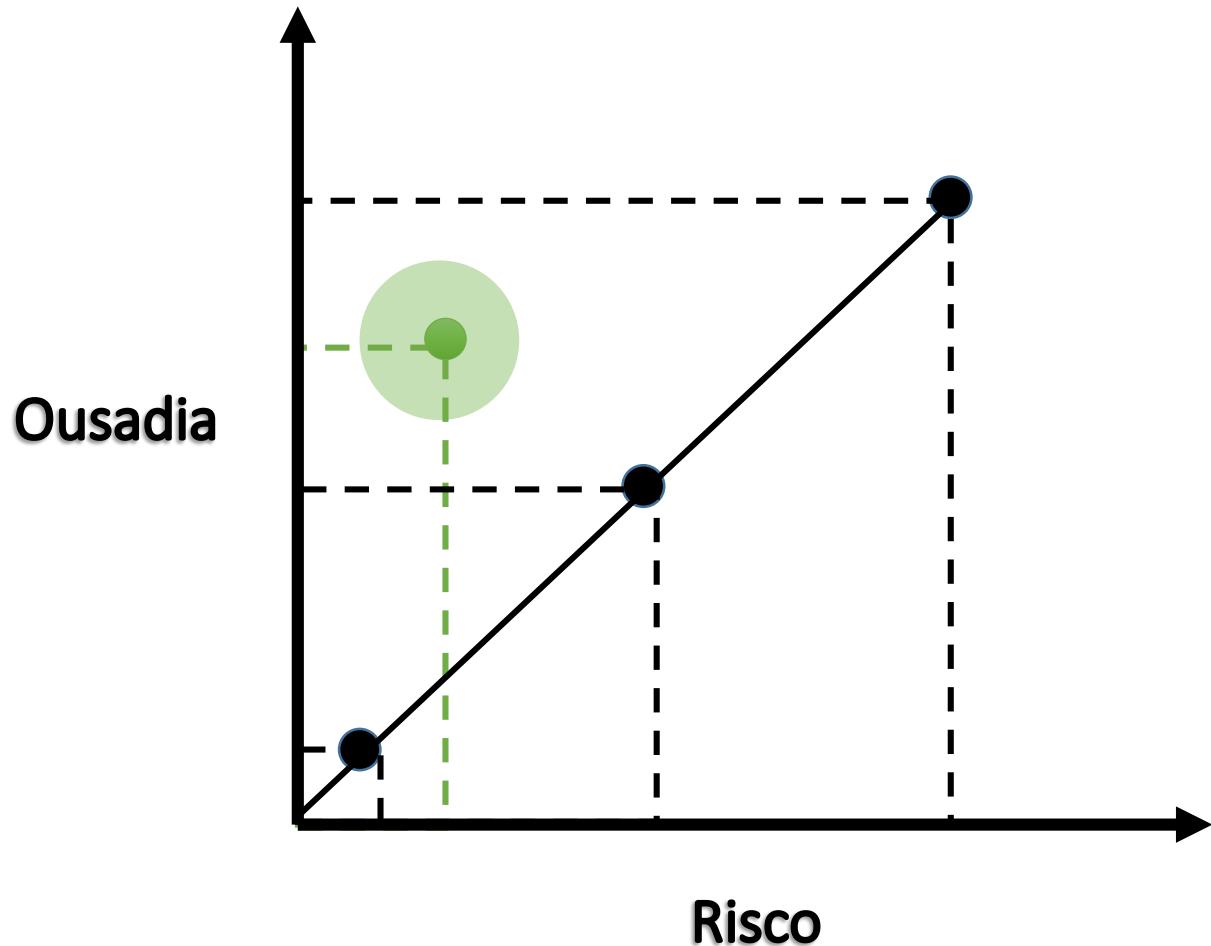


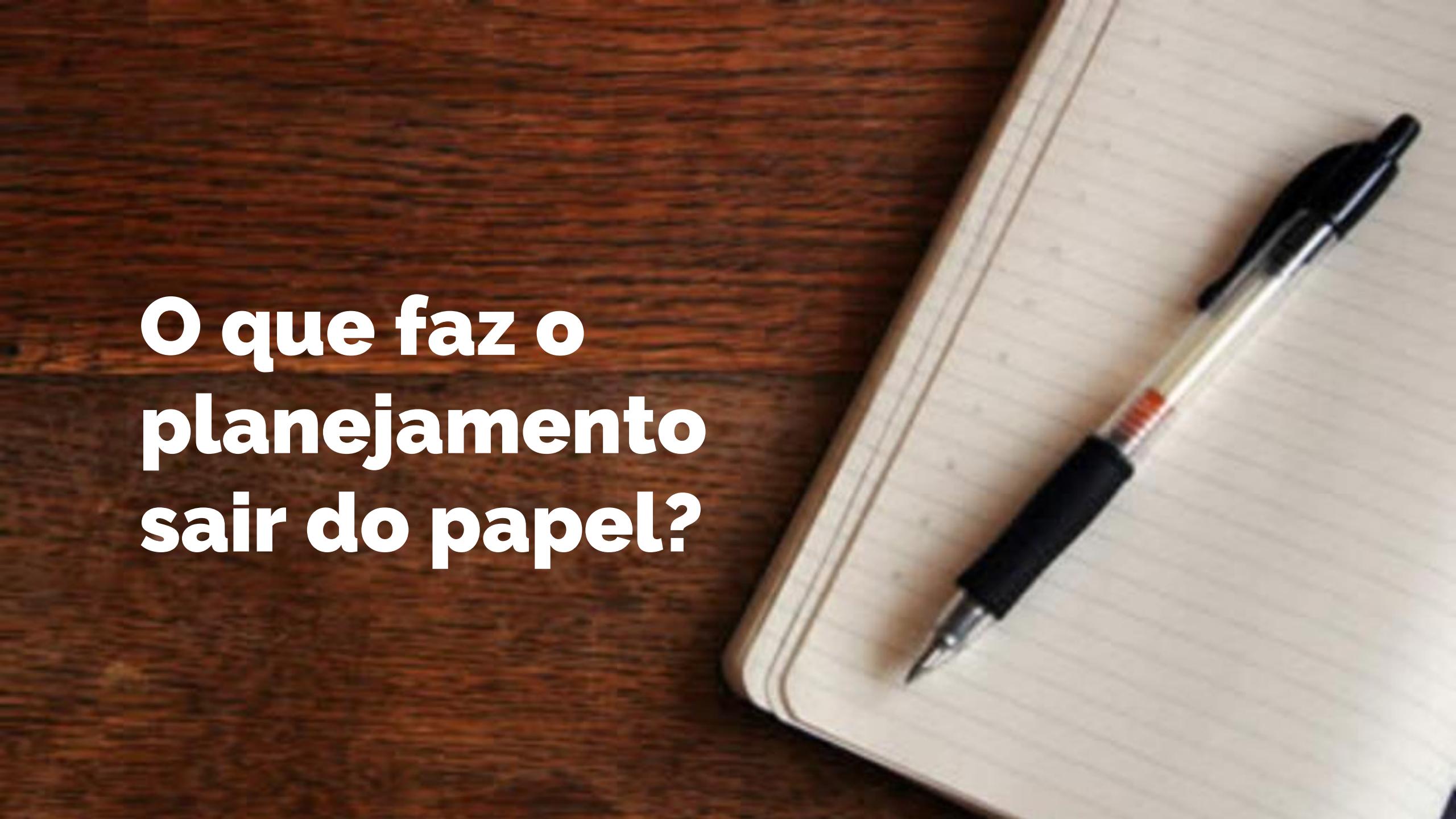
### NEGLIGÊNCIA

Falta de vigilância; descuido, desídia, desleixo

# Ousadia e baixo risco

1. Identificar riscos;
2. Avaliar a probabilidade de ocorrência dos riscos;
3. Avaliar o impacto que cada risco pode oferecer; e
4. Planejar resposta aos riscos de forma a minimizar ameaças e potencializar oportunidades.





O que faz o  
planejamento  
sair do papel?



# **Planejamento de curto prazo:**

**um desafio para quem aprendeu a  
dizer o que vai ser quando crescer**



**Gerenciamos diversos projetos menores, de curto e médio prazo, que são fatores críticos e necessários para a concretização do projeto de longo prazo.**



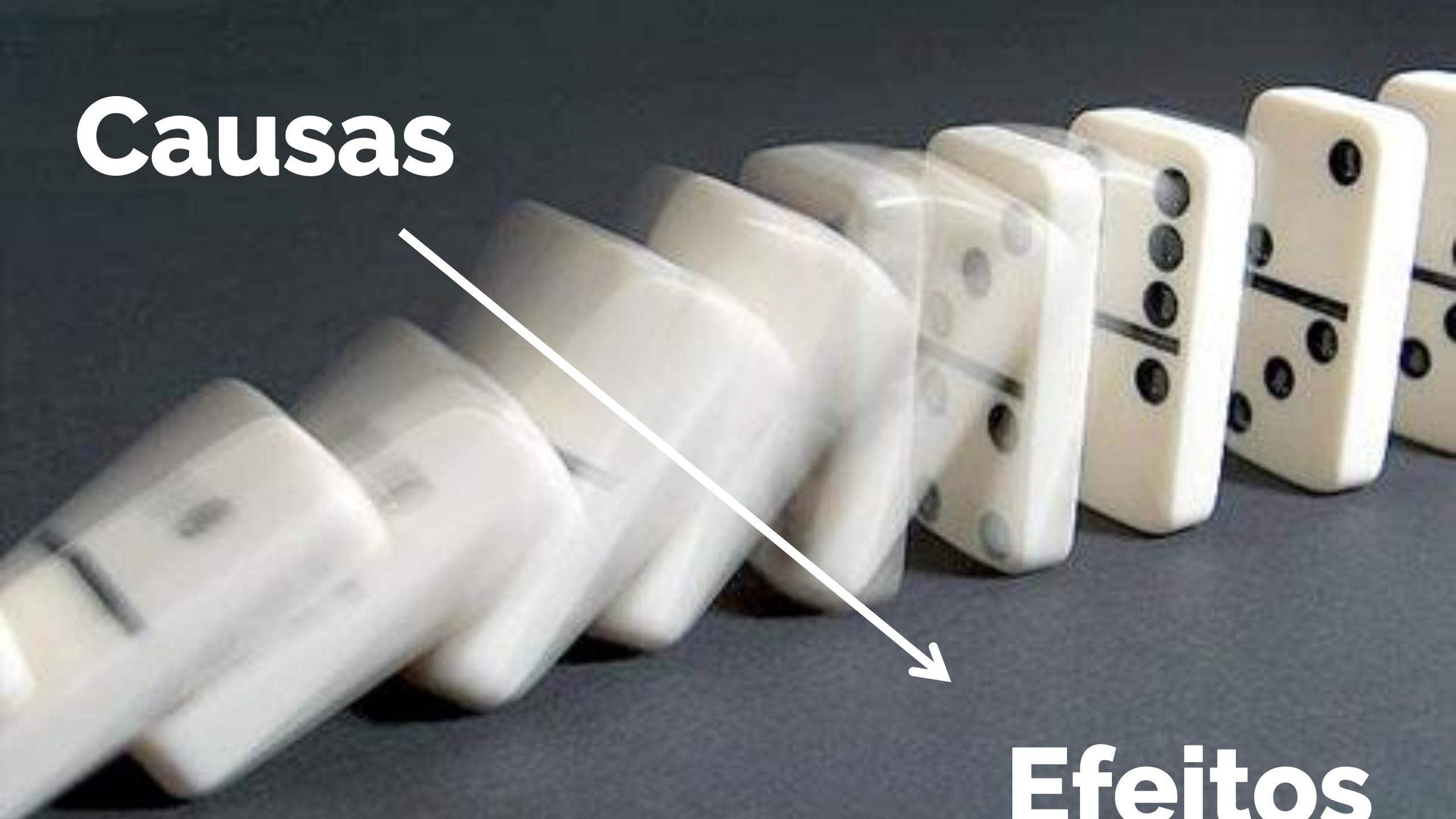
**Sem medo de inovar**



**Podemos errar?**

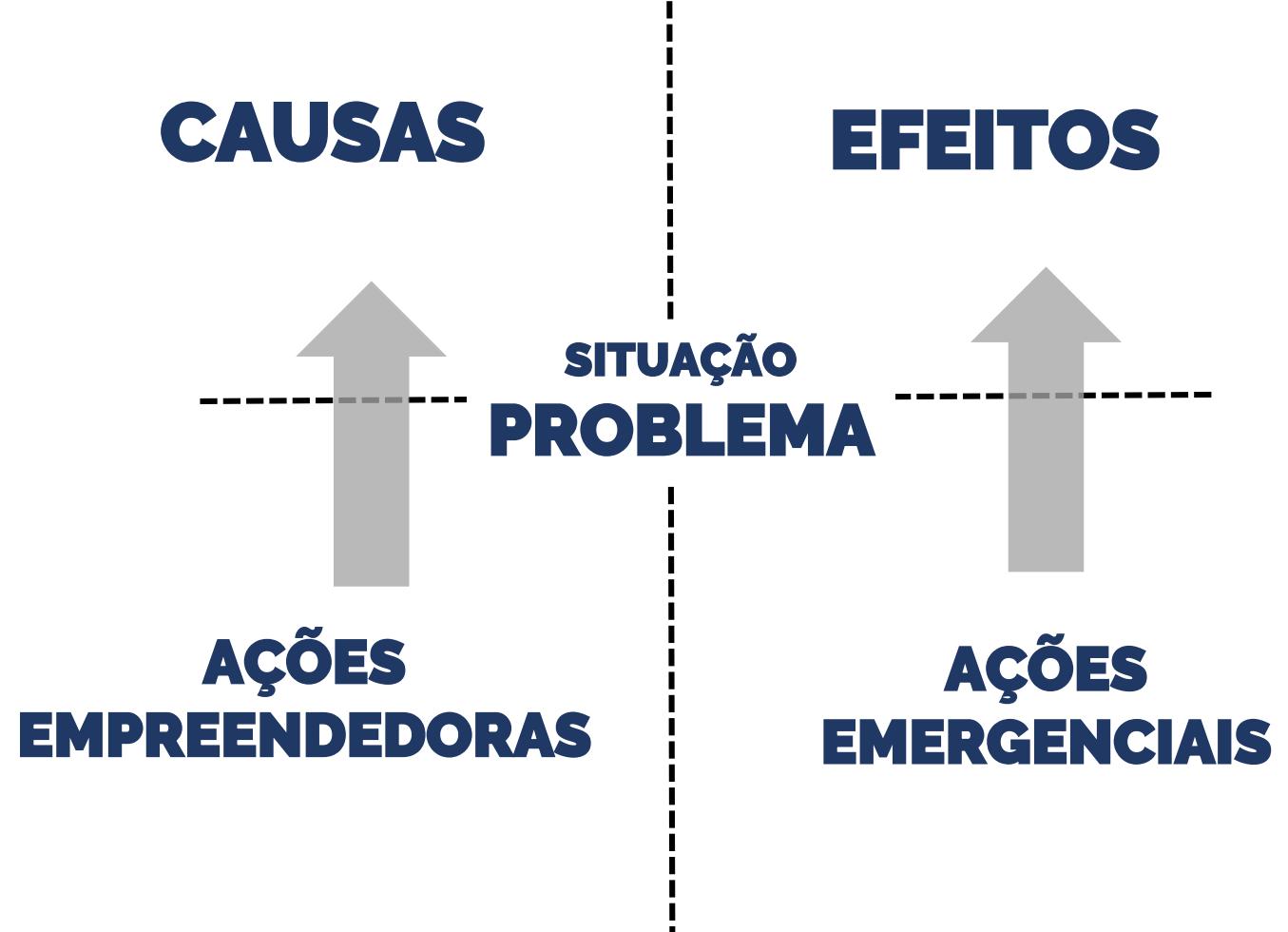
# Método Cross

**Análise e reflexão sobre  
casos típicos e desafios da gestão**



# Causas

# Efeitos



# Método Cross

**01**

## Causas

Fatores que motivaram  
a situação identificada

**02**

## Efeitos

Impactos percebidos

**03**

## Ações empreendedoras

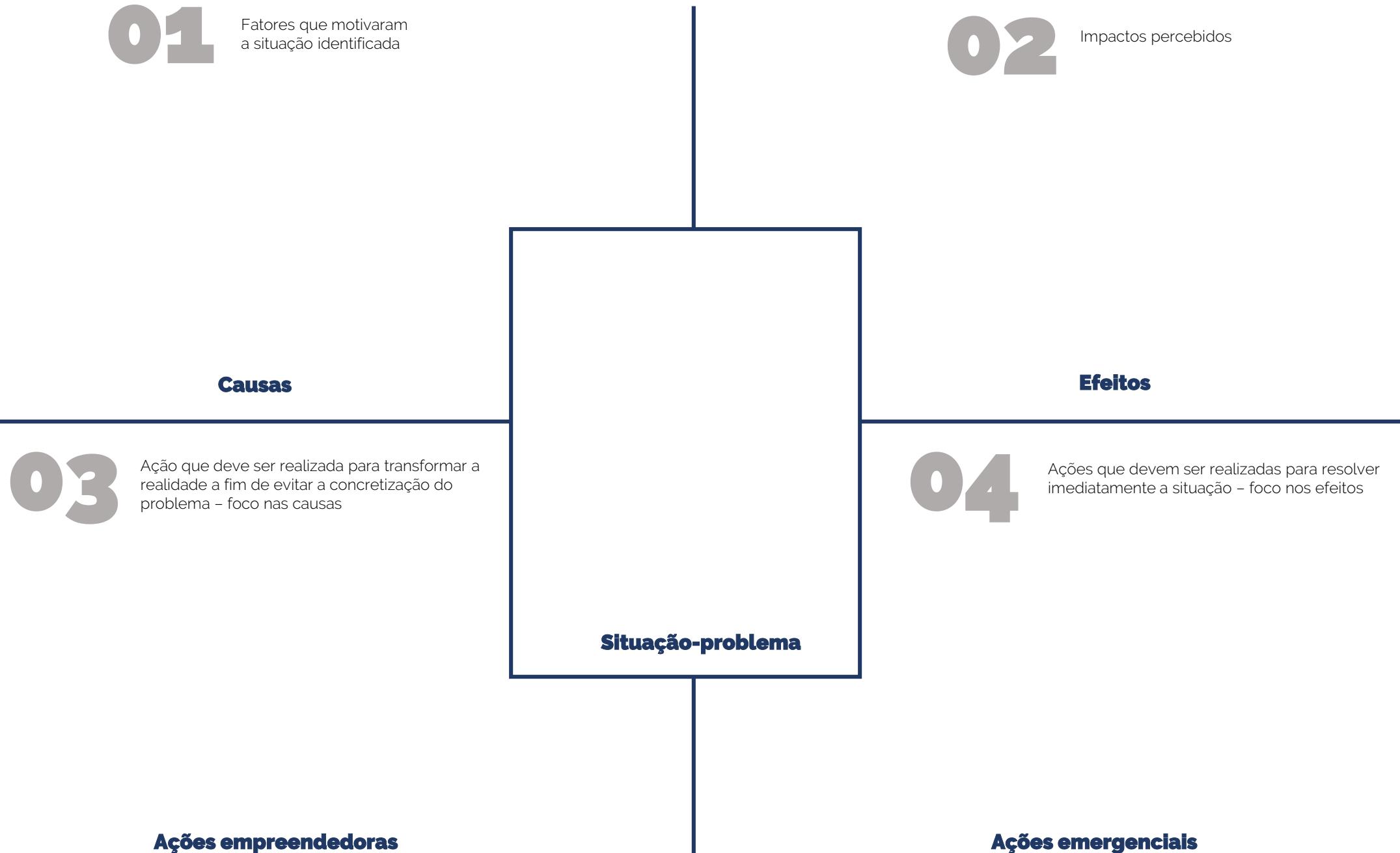
Ação que deve ser realizada para  
transformar a realidade a fim de  
evitar a concretização do problema  
– foco nas causas

**04**

## Ações emergenciais

Ações que devem ser realizadas para  
resolver imediatamente a situação – foco  
nos efeitos

## Método Cross

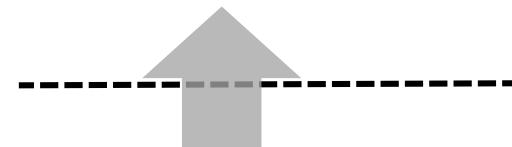




# Problemas de MOBILIDADE URBANA

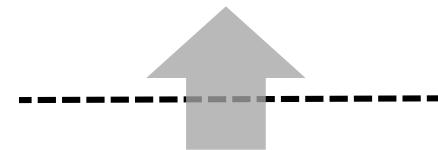
## CAUSAS

- Excesso de carros
- Transporte público ineficiente
- Vias públicas inadequadas (demanda)
- Crescimento populacional dissociado de planejamento de longo prazo



## EFEITOS

- Engarrafamentos
- Baixa qualidade de vida
- Impacto no comércio
- Acidentes
- Alto custo de deslocamentos



## Problemas de **MOBILIDADE** **URBANA**

- Nova estratégia de transporte público (multimodal);
- Incentivo ao uso de transporte coletivo;
- Descentralização administrativa;
- Ciclovias

- Pedágios;
- Rodízio;
- Liberação de faixa exclusiva;
- Ampliação de vias;

## AÇÕES EMPREENDEDORAS

## AÇÕES EMERGENCIAIS



Problemas de  
**SAÚDE DA POPULAÇÃO**

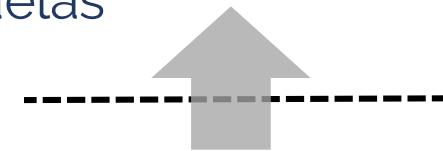
## CAUSAS

- Alimentação inadequada;
- Ausência de prevenção;
- Abuso de álcool e fumo;
- Falta de conhecimento;
- Cultura de não tratamento



## EFEITOS

- Baixa expectativa de vida;
- Altos custos com tratamentos;
- Superlotação de emergências;
- Qualidade de vida e força de trabalho impactada por restrições, sequelas

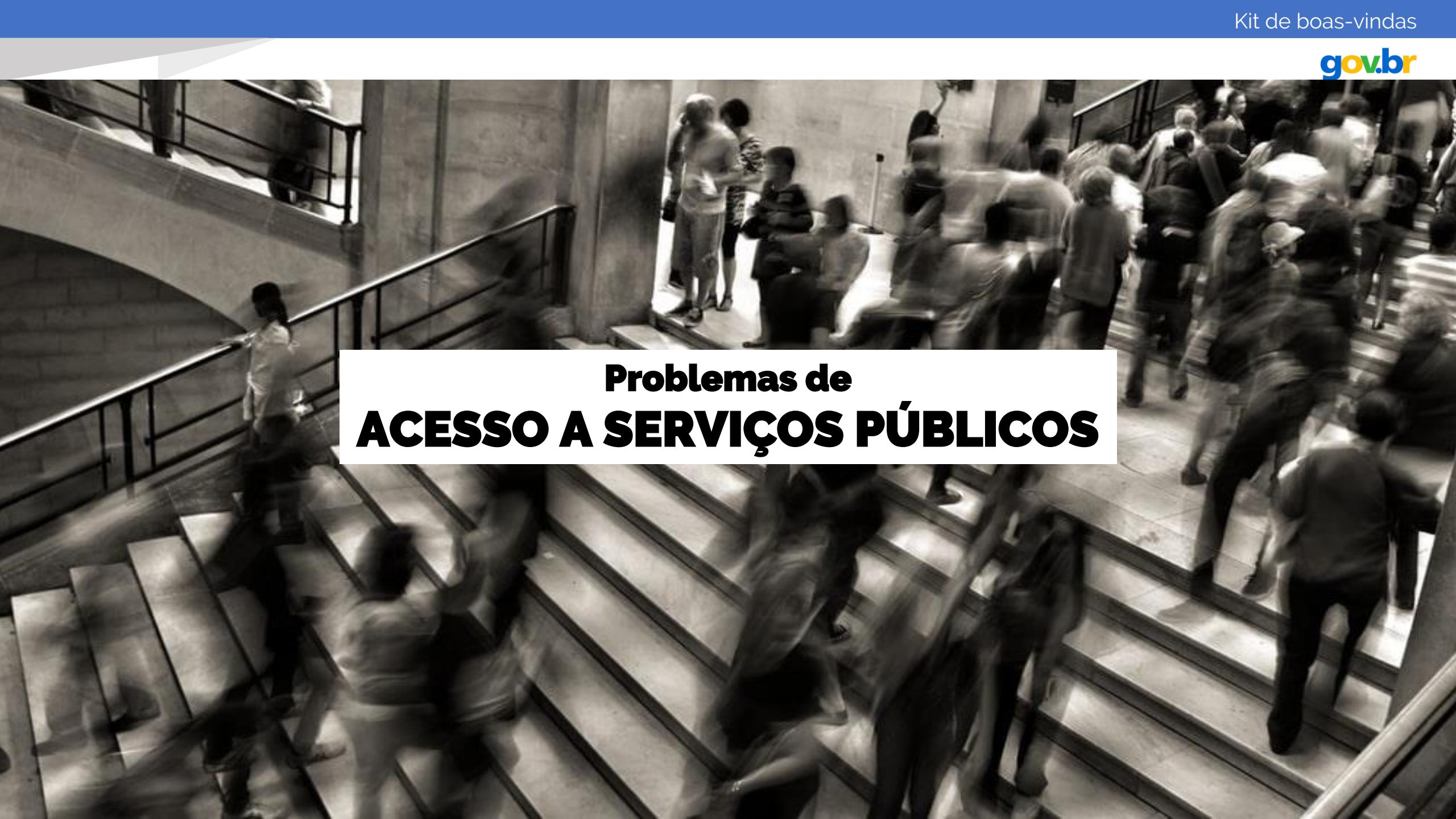


## Problemas de SAÚDE DA POPULAÇÃO

- Campanha de conscientização;
- Incentivos fiscais para consumo de health food;
- Nudge para o atendimento médico preventivo (ex: envio de carta com pedido de exame pré-agendado);

## AÇÕES EMPREENDEDORAS

## AÇÕES EMERGENCIAIS



Problemas de  
**ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS**

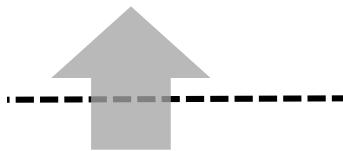
## CAUSAS

- Cidadão não entende a linguagem utilizada na divulgação dos serviços;
- Não conhece a estrutura dos órgãos públicos e se sente perdido em uma quantidade crescente de informações;
- Não consegue se deslocar ao balcão.



## EFEITOS

- Cidadão não consegue ter acesso aos serviços;
- Suas necessidades não são satisfeitas;
- Imagem negativa e falta confiança no serviço público;



## Problemas de ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

- Criação do Portal de Unificado;
- Adequação da linguagem;
- Programa de simplificação dos processos;
- Parcerias;
- Digitalização de serviços..

## AÇÕES EMPREENDEDORAS

## AÇÕES EMERGENCIAIS

- Mutirão;
- Incentivo ao trabalho voluntário;
- Campanhas.

The background of the entire image is a photograph of a young child with light brown hair, wearing a headband, sitting on a blue slide. They are looking directly at the camera with a neutral expression. The slide is made of metal and has a blue safety strip. The background is a bright, slightly overexposed outdoor setting with green grass and trees.

**Descer no escorregador é o que  
nos faz subir a mesma escada**

**Obrigado!**  
**Equipe gov.br**

Contato:  
[atendimento@portal.gov.br](mailto:atendimento@portal.gov.br)

**gov.br**

