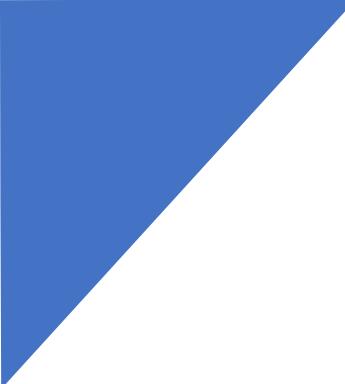




Kit de boas-vindas aos órgãos  
que aderirem à unificação de canais



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><br>SGD | Guias de aplicação              | <b>Líder do eixo:</b><br>SECOM                     | <b>Líder do eixo:</b><br>SGD                  | <b>Líder do eixo:</b><br>SGD                | Monitoramento do portfólio              |
| SERPRO                       |                                 |  | SECOM   | SERPRO                                      | <b>Líder do eixo:</b><br>SEME           |
|                              | <b>Líder do eixo:</b><br>SERPRO |  |   |   | SGD                                     |
|                              | 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

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

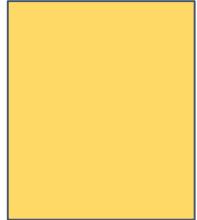
[BAIXAR O PROGRAMA](#)  
[ASSINAR A NEWSLETTER](#)  
[CARREGAR MAIS SERVIÇOS](#)

Senha  
[Esqueci minha senha](#)

[ENTRAR](#)

**Acesse sua conta do Gov.Br****O Brasil Cidadão agora é GOV.BR** Digite seu CPF[SEGUINTE](#)

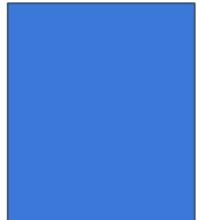
Brasil



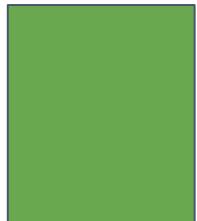
Notícias



Serviços



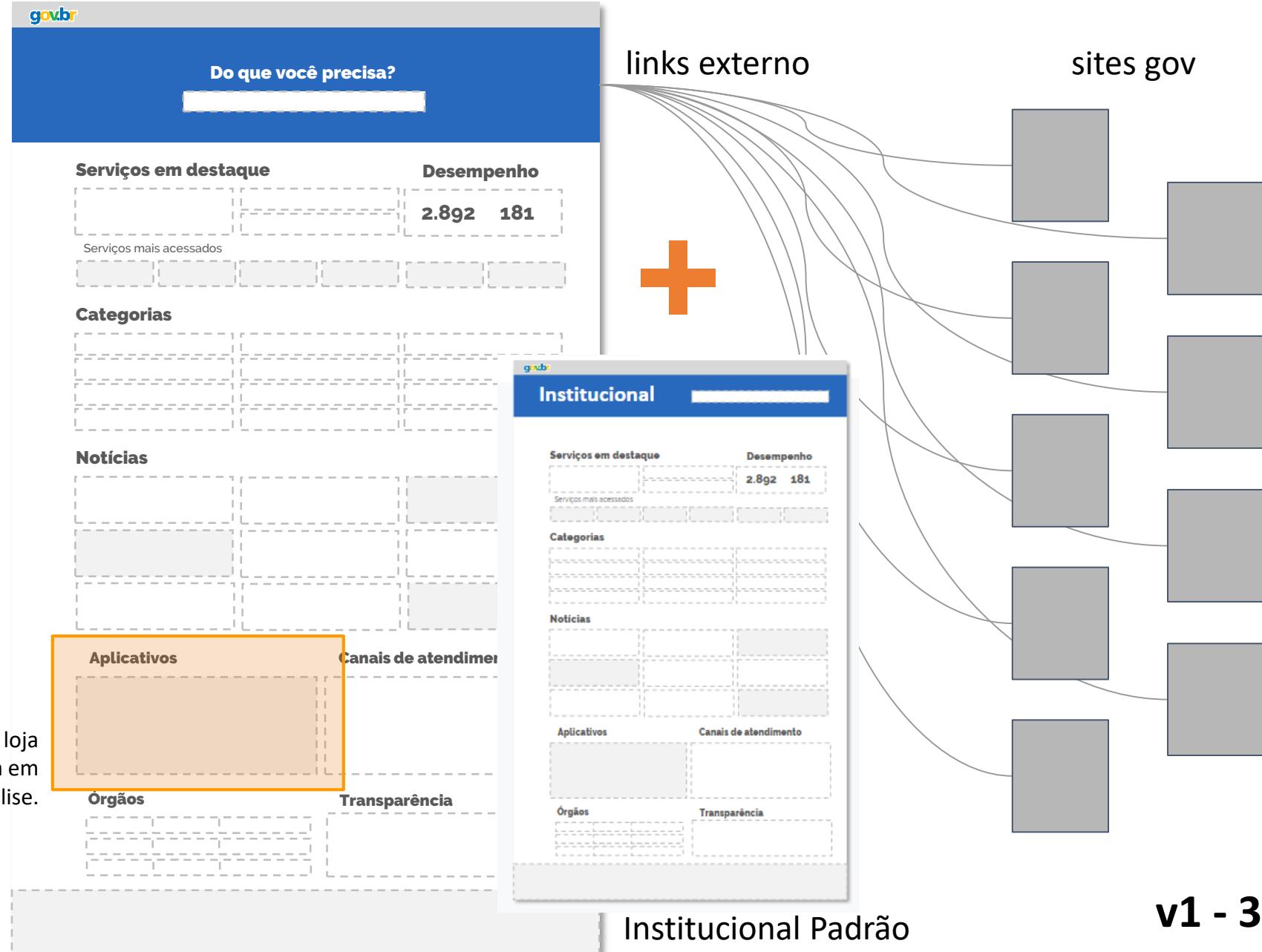
Planalto



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)



MIGRAÇÃO DE APPs



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)



MIGRAÇÃO DE APPS



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 Site 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

Resultado de Busca

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+0UjzBfQzYUhtDYN+Pj2ycIDxpsK10YPAYjqT085Qq/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**

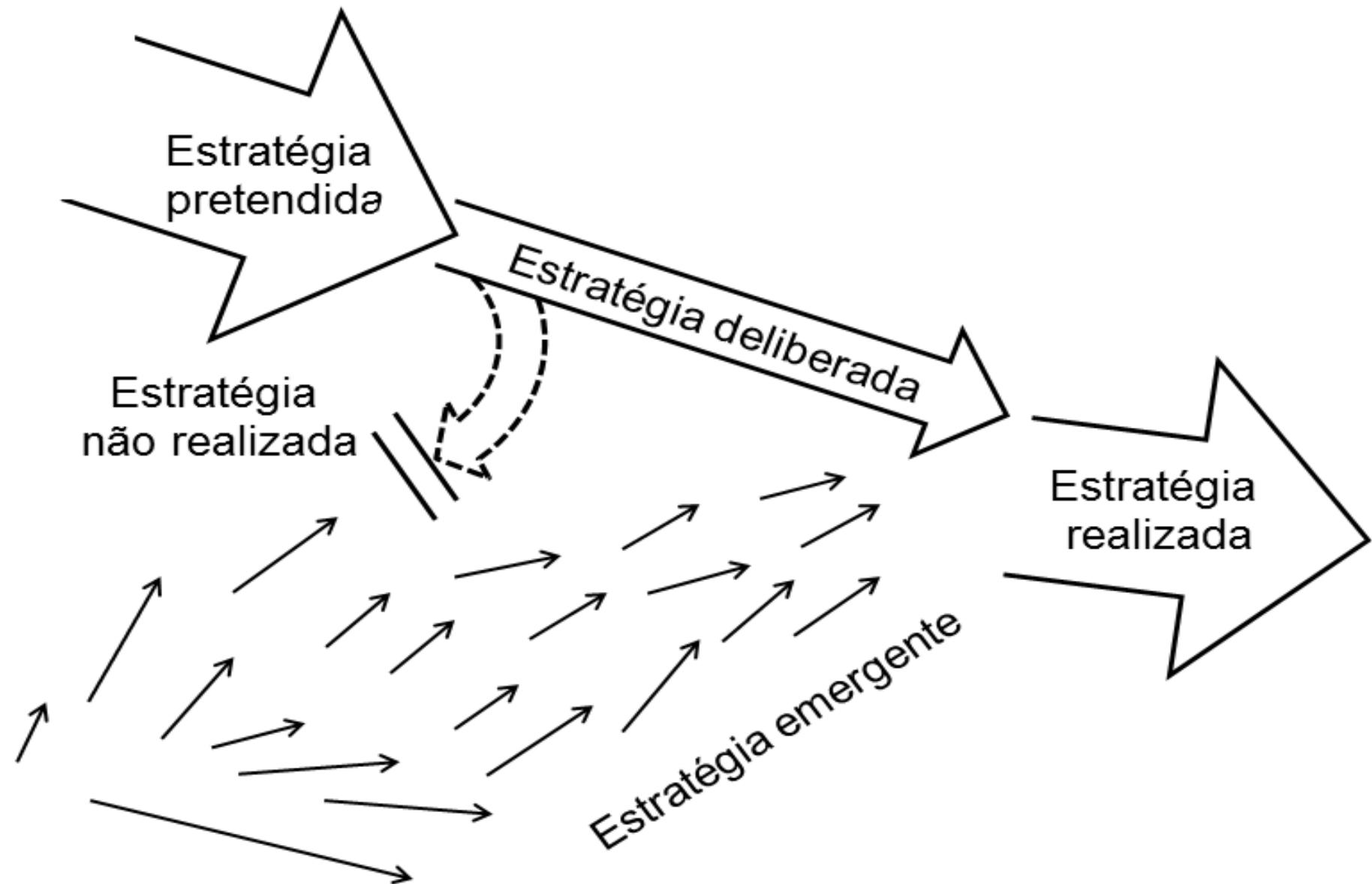
**Suas experiências pessoais  
podem nortear seu futuro,  
mas não limitá-lo.**



# Ciclo PDCA



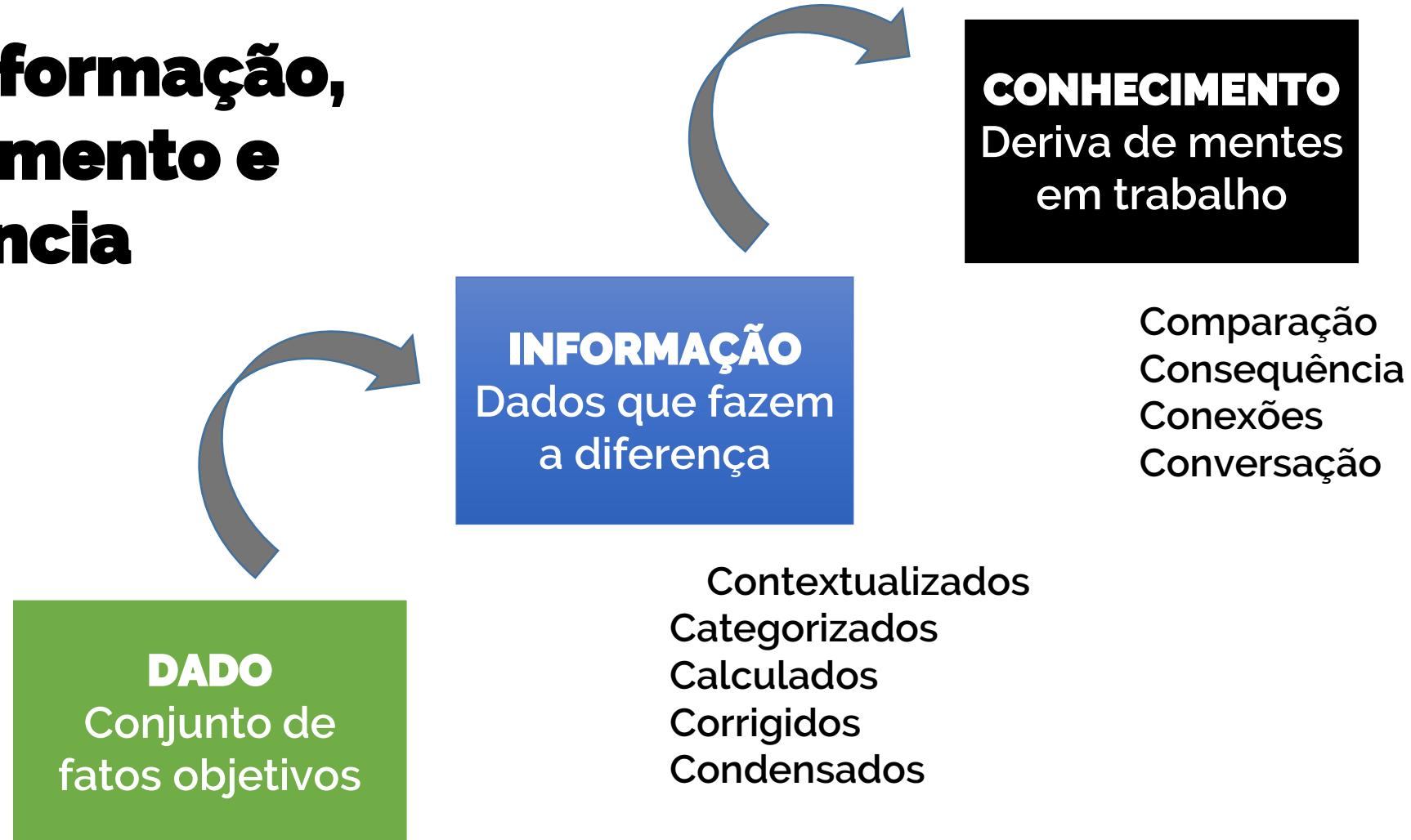
Lembre-se da **letra A** como uma ação corretiva que aprimora o plano de forma incremental e contínua



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



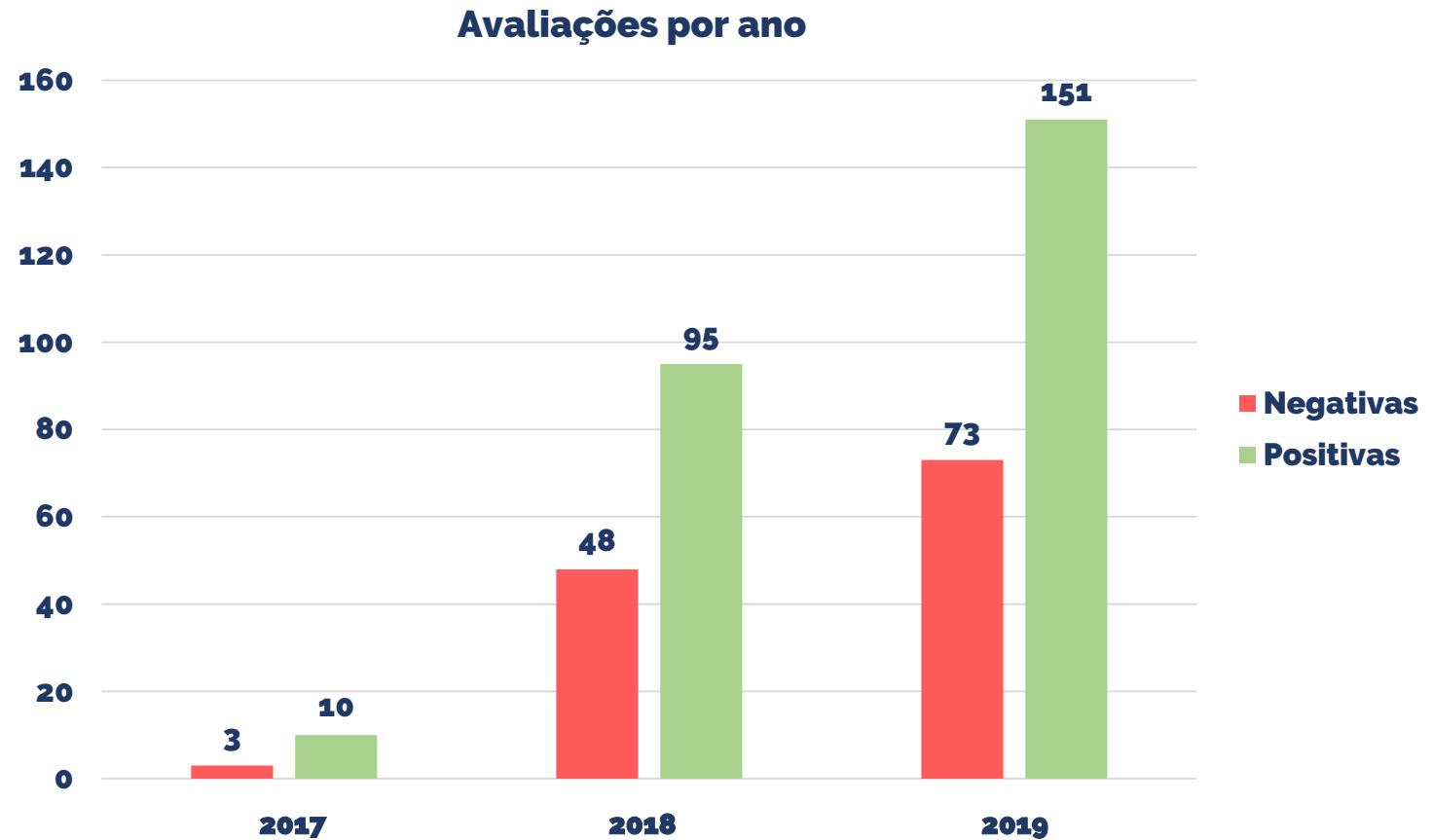
- **49 serviços**
- **380 avaliações**
- **67,37% positivas**
- **3.675 visualizações de páginas**  
27,24% vindas de pesquisa no Google
- **2.636 usuários**  
• 31,56% vindos do Google

# IC - Fontes de Informação

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

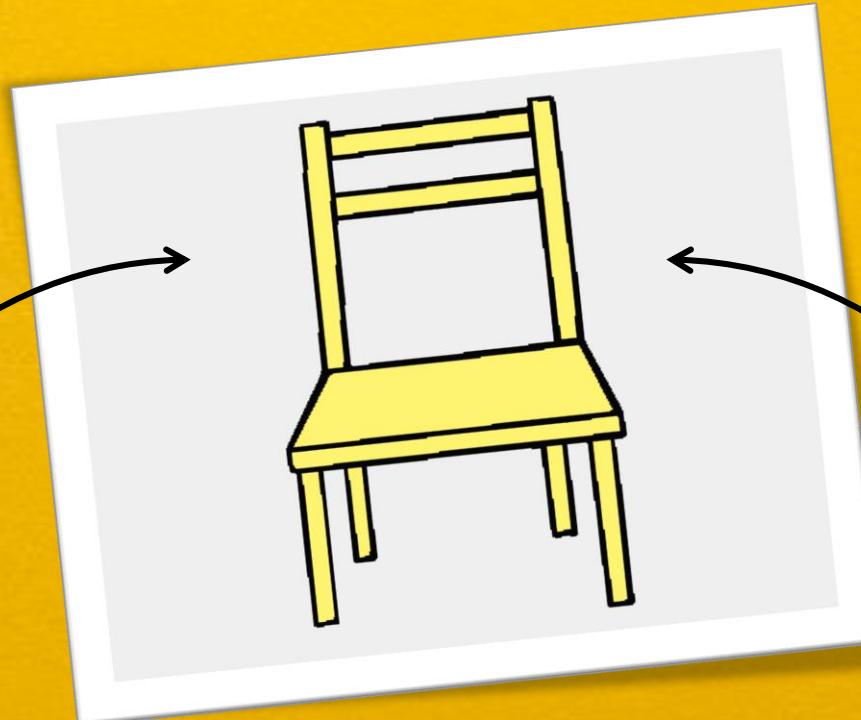
**Airbnb?**

# 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?

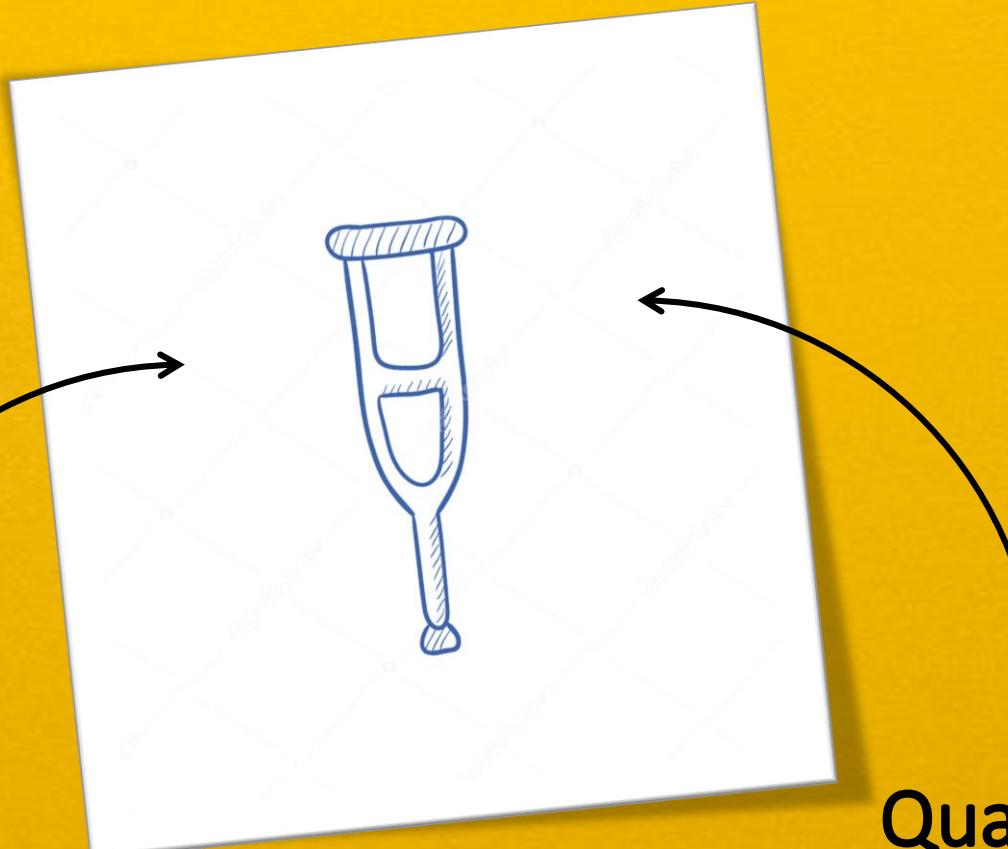


# Projeto de uma muleta



**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?

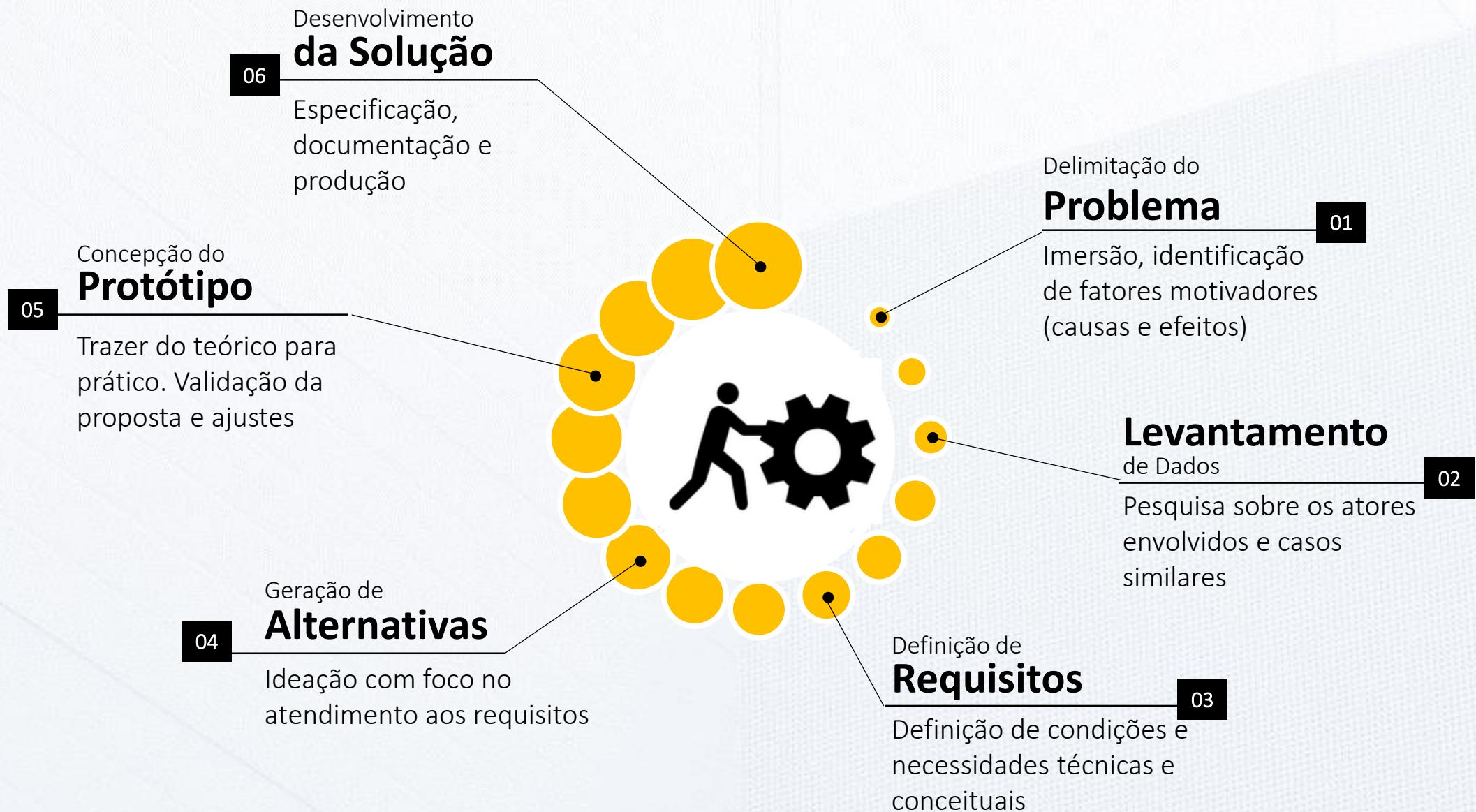


Rio 2016





# 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.

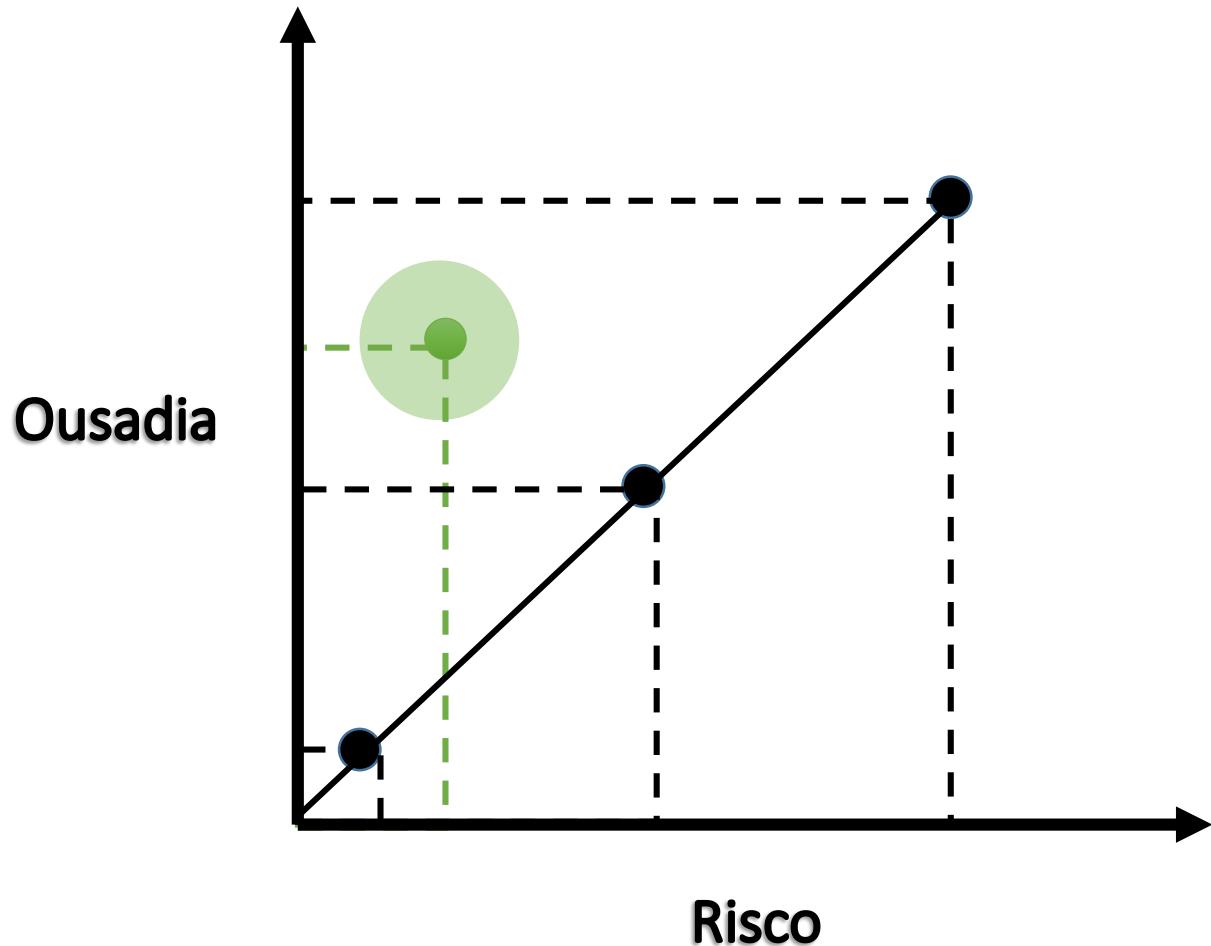


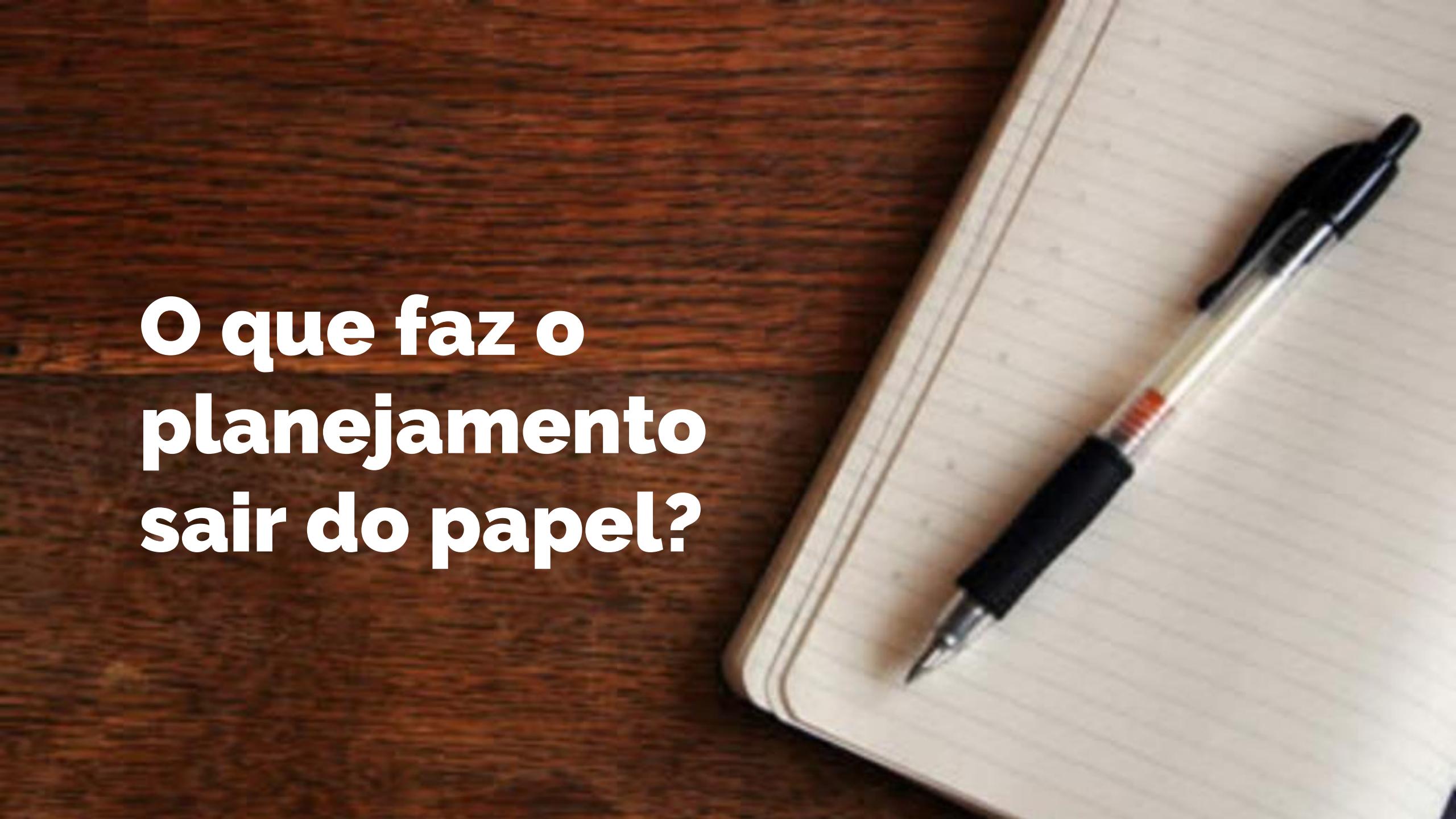
### NEGLIGÊNCIA

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.**



WRITE IDEAS!



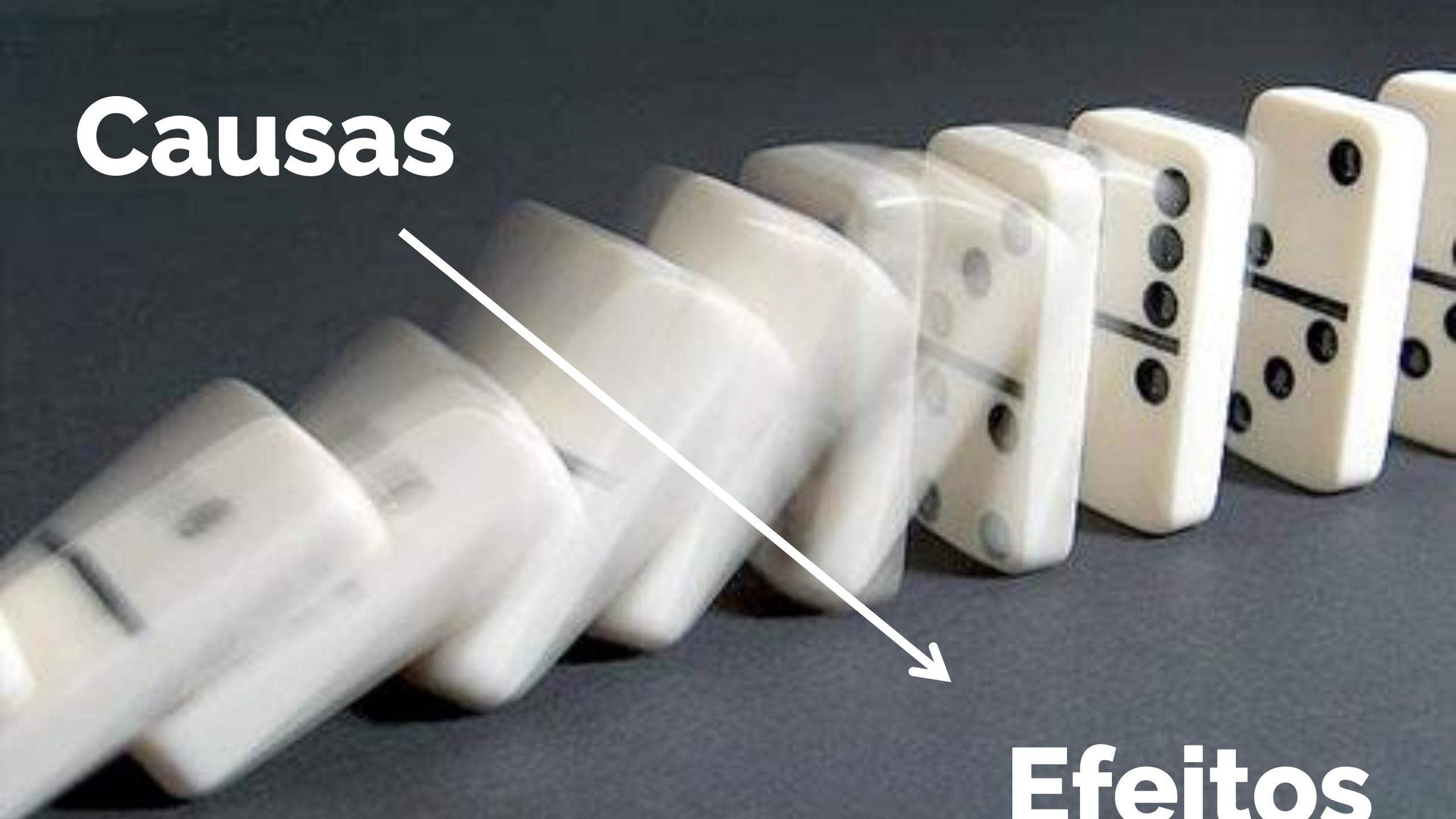
**Sem medo de inovar**



**Podemos errar?**

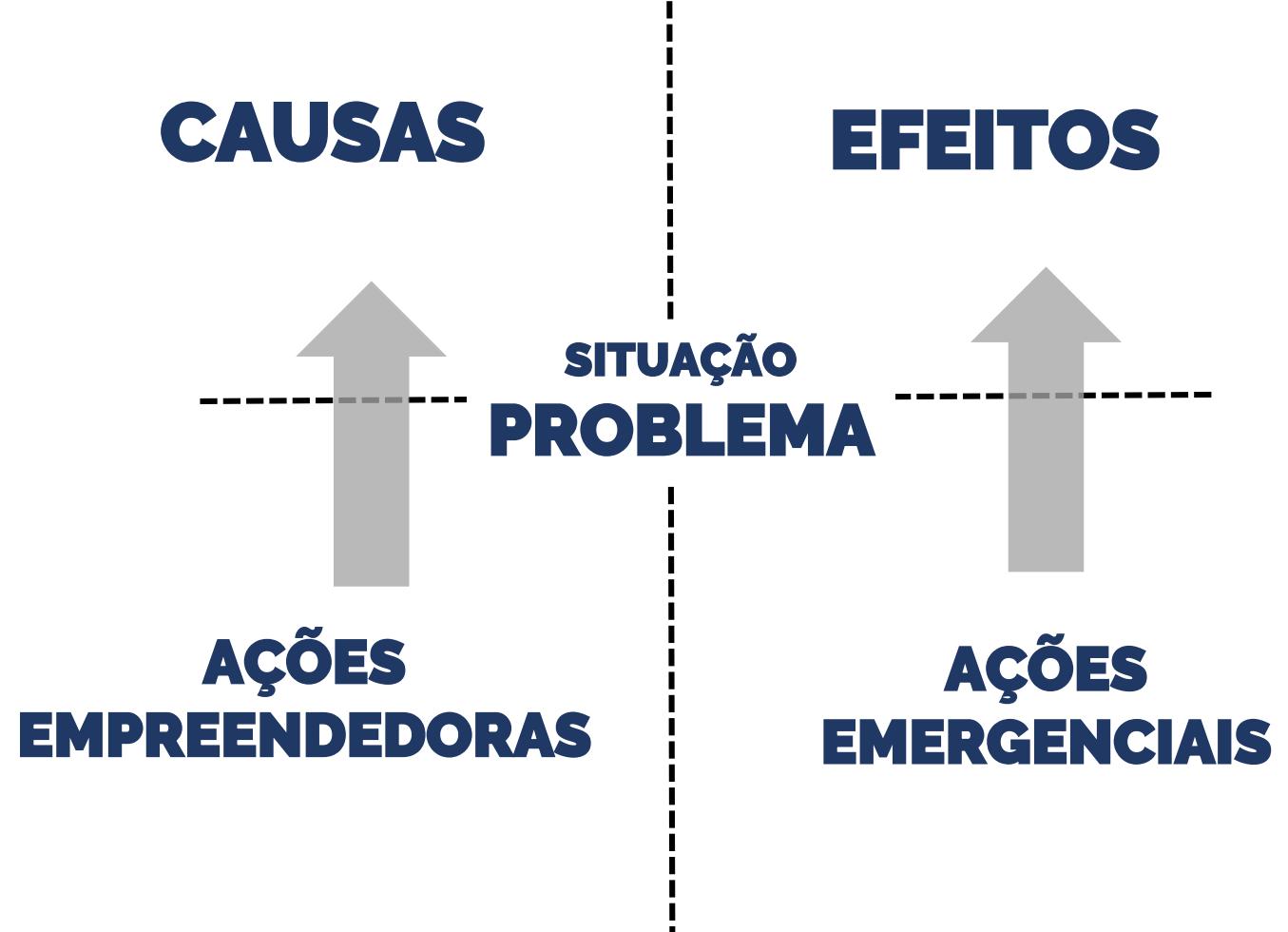
# Método Cross

**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

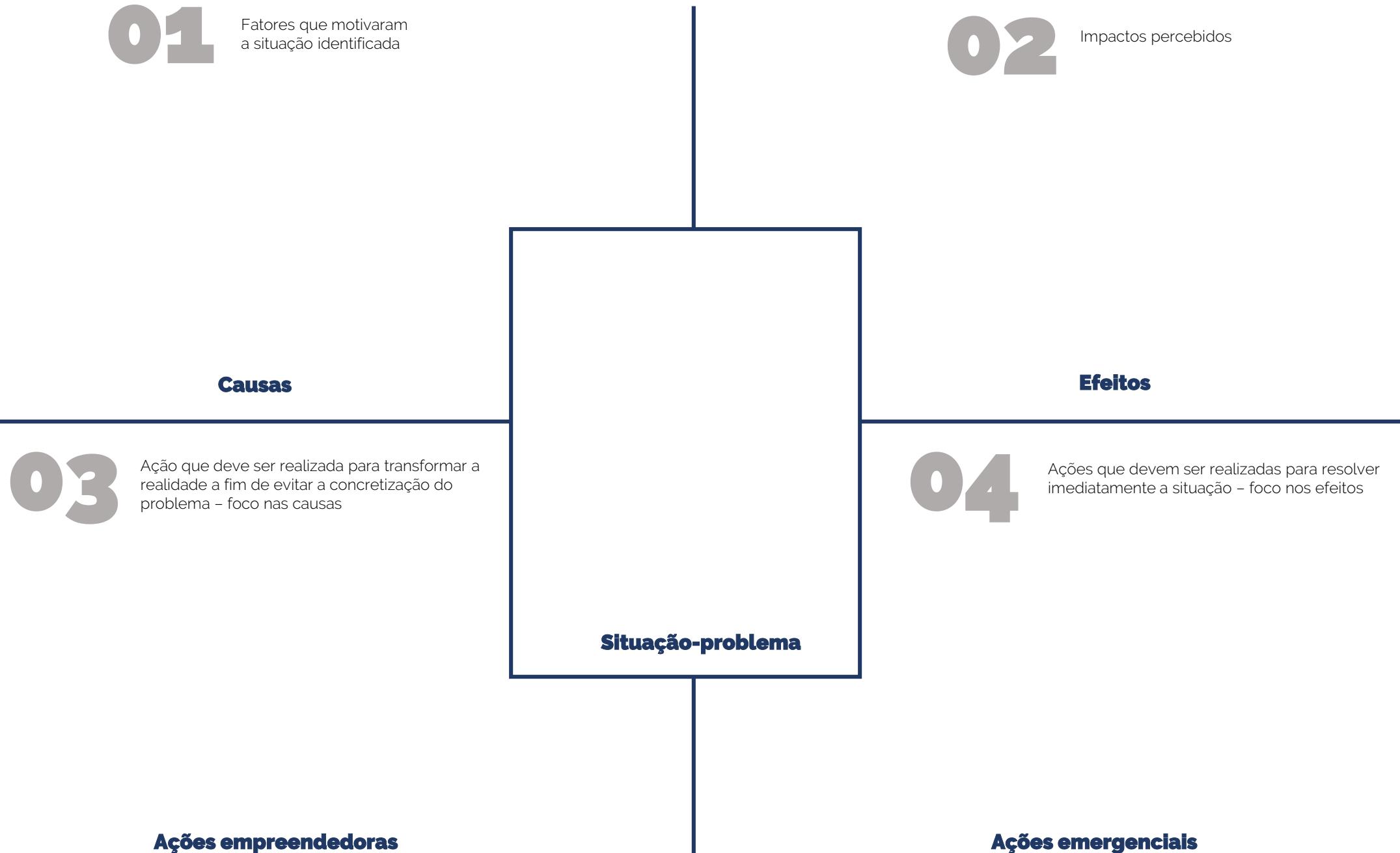
Ação que deve ser realizada para  
transformar a realidade a fim de  
evitar a concretização do problema  
– foco nas causas

**04**

## Ações emergenciais

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

## Método Cross

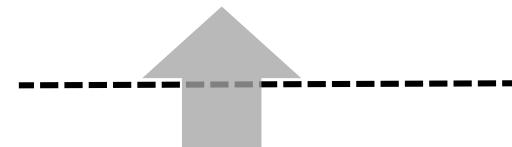




# Problemas de MOBILIDADE URBANA

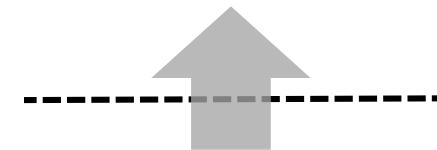
## CAUSAS

- 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**

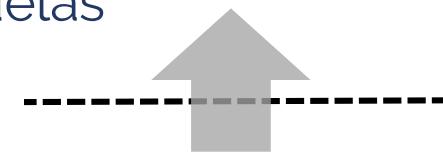
## CAUSAS

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



## EFEITOS

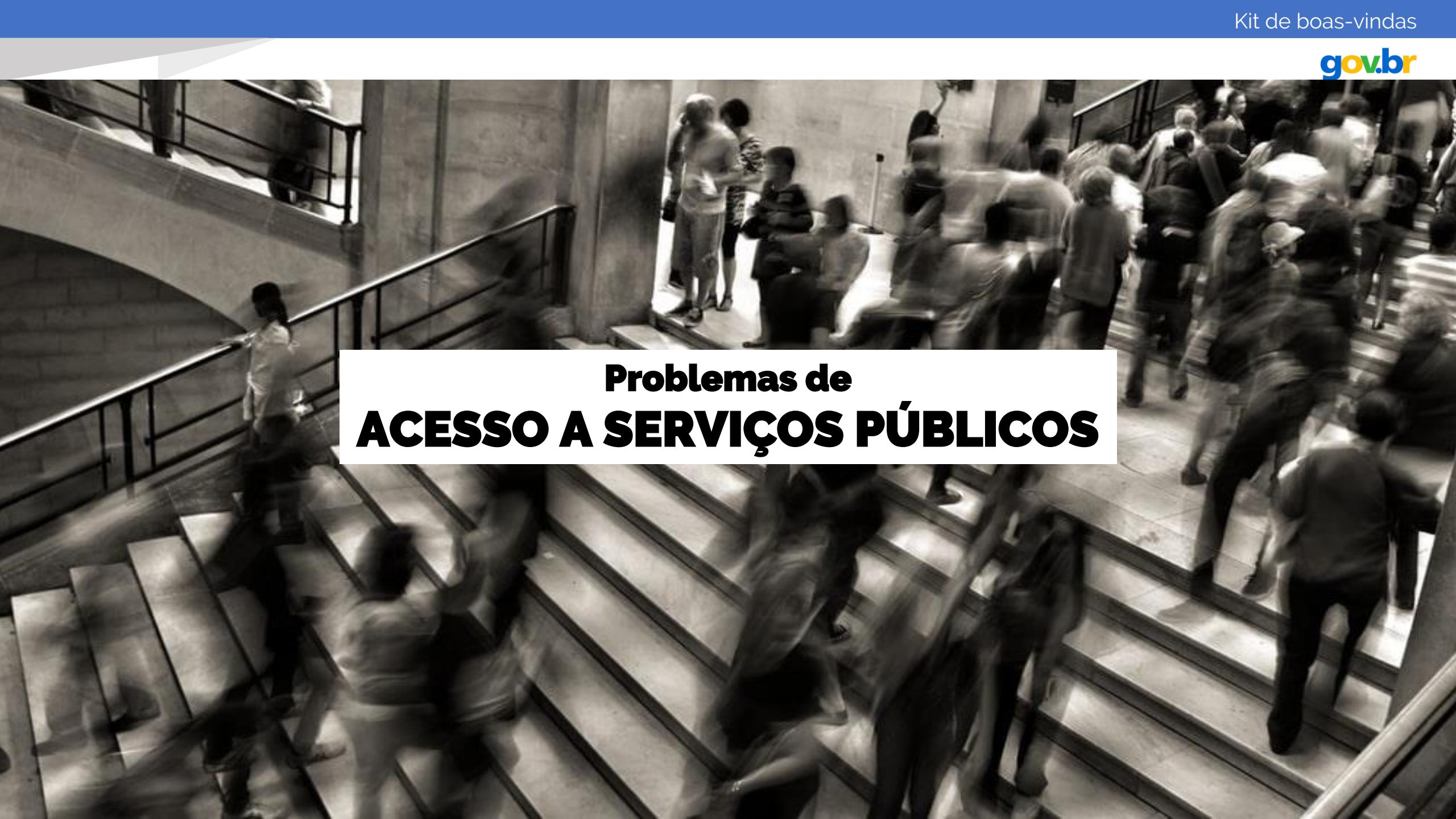
- Baixa expectativa de vida;
- Altos custos com tratamentos;
- Superlotação de emergências;
- Qualidade de vida e força de trabalho impactada por restrições, sequelas



- 
- A diagram consisting of a dashed vertical line with a grey arrow pointing upwards from the bottom left towards the central title '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**

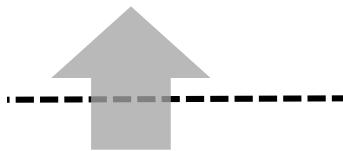
## CAUSAS

- 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.



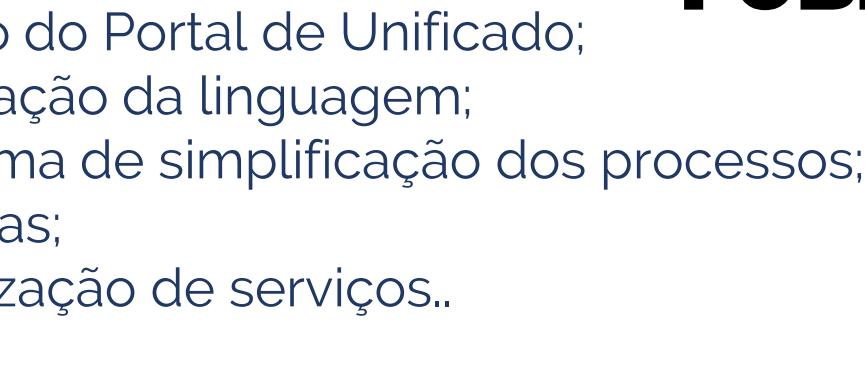
## EFEITOS

- 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.

A close-up photograph of a young child with light brown hair, looking directly at the camera with a neutral expression. The child is standing at a playground slide, holding onto the metal railings. The background is blurred green foliage.

**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**

