



Florianópolis, 24 de agosto de 2023

## **OFICINA MUDE**

INSIGHTS COMPORTAMENTAIS & DESIGN DE SERVIÇOS

Prezados,

É com muita satisfação que a **WeGov – Treinamento para Gestão Pública** encaminha proposta para realização da oficina **MUDE - DESIGN DE SERVIÇOS E INSIGHTS COMPORTAMENTAIS**, na modalidade presencial.

### **1. A WeGov**

A WeGov é um Espaço de Aprendizado que faz a inovação acontecer no setor público. Temos mais de 400 clientes de todas as esferas e poderes, que atendemos desde a nossa fundação, em 2015.

Nossas principais premissas são: (a) Empoderar os agentes públicos; (b) Iluminar ideias e ações que possam ser replicadas; (c) Promover a aproximação interinstitucional entre agentes públicos das três esferas e dos três poderes.

O modelo de aprendizagem da WeGov é amparado pela abordagem metodológica do Learn by Doing (Aprender fazendo), isso significa que a aprendizagem encontra-se no processo. A aprendizagem que reflete a ação é uma abordagem desenvolvida para trazer à tona o repertório

dos aprendizes e integrá-las no processo de aprendizagem por meio da experimentação. Para WeGov educar, portanto, é incentivar o desejo de desenvolvimento contínuo, preparar pessoas para transformar algo.

Denominamos nosso modelo de aprendizado pelo acrônimo “CRIE” - Conceituar, Refletir, Implementar e Experimentar, e suas bases encontram-se nos referenciais de metodologias ativas, que estimulam a colaboração e construção coletiva de consensos.

Partimos do pressuposto que os profissionais que participam de nossas entregas de serviço já possuem um repertório consolidado de conhecimentos e possuem diferentes níveis de maturidade para inovação. Por isso, o processo de facilitação embasado no CRIE, busca trazer estes conhecimentos prévios à tona, ao mesmo tempo em que cria espaço para uma reflexão crítica sobre a prática no contexto do profissional aprendiz, e principalmente, instrumentaliza e promove a experimentação de métodos e ferramentas. A partir disso, a facilitação fomenta que estes novos conhecimentos e técnicas sejam utilizados na implementação de soluções reais, no contexto de origem do aprendiz.

### **Competências que desenvolvemos:**

As competências que desenvolvemos nos participantes de todas as nossas capacitações são baseadas no modelo de competências para inovação do [documento da OECD](#) (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico).

Nem todas as nossas entregas de serviço contemplam o desenvolvimento de todas as competências, mas de modo geral buscamos desenvolver mais de uma, a saber: iteração, Alfabetização em dados, Foco no usuário, Curiosidade, *Storytelling* e Insurgência. A saber, consideramos competência como o conjunto de **conhecimentos** (saberes), **habilidades** (saber fazer) e **atitudes** (saber ser).

## 2. Informações Gerais

**Datas:** 13 e 14 de novembro das 9h às 18h

**Local:** Centro de inovação Acate da SC 401 Km 04, nº 4100 - Saco Grande

**Participantes:** até 30

**Horas:** 16h

**Investimento:** R\$ 1.500,00 por participante (a cada três inscritos o quarto é gratuito)

Aceitamos pagamento por nota de empenho, transferência e PIX.

## 3. Equipe

A alocação da equipe para o projeto dependerá da disponibilidade de datas dos facilitadores, mas garantimos um wegover para facilitar a oficina. A WeGov deixa registrado que pode incluir pessoas na equipe no decorrer do projeto, conforme necessidade.

**André Tamura:** Fundador e Diretor Executivo da WeGov. Empreendedor público, entusiasta da inovação em governo e das mudanças sociais. Estudou Administração de Empresas e Ciências Econômicas. Desde que trabalhou como operário de fábrica no Japão, tem evitado as “linhas de produção”, de produtos, de serviços e de pessoas. Foi agraciado com a medalha do Exército brasileiro pelos serviços públicos prestados pela WeGov.

**Gabriela Tamura:** Fundadora e Diretora de Negócios da WeGov. Graduanda em Gerontologia pelo Instituto de Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein; Administradora Pública graduada pela Universidade do Estado de Santa Catarina; Pós-graduada em Gestão Pública pela Universidade Aberta do Brasil. Resiliente de plantão começou seu relacionamento profissional com o setor público há 18 anos. Foi agraciada com a medalha do Exército brasileiro pelos serviços públicos prestados pela WeGov. Pesquisadora na área de educação do NEES com coordenadores professores em Harvard.

## 4. Sobre a oficina

Diferente das metodologias analíticas focadas no sistema, o design de serviços aborda os problemas colocando o foco no cidadão. Assim desenvolve-se, por meio de ferramentas do design e artefatos de criatividade, um ponto de vista fundamentado na estética ou forma do serviço, nas suas funcionalidades, na criação de significado e na geração de valor. São esses elementos do design centrado no ser humano que melhoram a experiência de uso dos atuais serviços e auxiliam a inovação do governo.

**Objetivo:** Capacitar os servidores na abordagem metodológica de Design de Serviços, apresentando-lhes ferramentas para diagnosticarem, explorarem, co-criarem e implementarem a inovação na sua instituição pública a partir de insights comportamentais.

**Resultados esperados:** maior entendimento e colaboração entre os servidores sobre os serviços prestados pela instituição aos seus clientes na perspectiva da abordagem metodológica dos insights comportamentais e design de serviços.

### Conteúdo Programático

1. Design de serviços e a abordagem comportamental
2. Ciências comportamentais
3. Nudge x Sludge
4. Heurísticas e Vieses
5. Aplicações no mundo real - setor público
6. Desafio comportamental: como implementar?
7. Quem é o cliente?
8. Jornada do comportamento
9. Intervenção e avaliação de impactos
10. Encerramento

## 5. Investimento

R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

A cada três inscritos, a quarta inscrição fica gratuita.

O valor inclui:

- Espaço físico inovador;
- Coffee nos dois dias - período vespertino;
- Honorários e despesas com os facilitadores;
- Materiais didáticos;
- Certificados (digitais);
- Pagamento dos impostos.

O participante deverá:

- Inscrever-se para confirmar sua participação no site: [www.wegov.com.br](http://www.wegov.com.br)
- Encaminhar nota de empenho para o e-mail [financeiro@wegov.com.br](mailto:financeiro@wegov.com.br);

O pagamento deverá ser realizado em até 10 dias depois da emissão da nota fiscal que será emitida no último dia de facilitação. A proposta é válida por 60 dias.

## 6. Dados da WeGov

Razão social: WeGov - Treinamento para Gestão Pública LTDA ME.

CNPJ: 21.922.841/0001-26 - Telefone: (48) 9 8848-9972

Documentos da empresa para download: <http://wegov.com.br/dados/>



**Gabriela Tamura** | Diretora de Negócios | [gabriela@wegov.com.br](mailto:gabriela@wegov.com.br)