

Florianópolis, 20 de março de 2026

CURSO EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

acessando o setor público

Proposta Comercial

É com muita satisfação que a **WeGov – Treinamento para Gestão Pública** encaminha proposta para realização do **Curso: Experiência do usuário acessando o setor público**, na modalidade híbrida.

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: 08 e 09 de junho de 2026

Local: Centro de inovação do Passeio Primavera - SC401, Florianópolis-SC (sala de treinamento do térreo)

Horas: 16h

Investimento: Aceitamos pagamento por nota de empenho, pix ou depósito.

- R\$2.000,00 (dois mil reais) por participante;
- R\$6.000,00 (seis mil reais) para quatro participantes da mesma instituição - mesmo empenho/CNPJ.

3. Equipe

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

Professor Alvaro Gregorio: Mestre em Educação, Administração e Comunicação e MBA on Internet Technology, é certificado em Design pela University of Pennsylvania - The Wharton School e em Liderança da Inovação pelo MIT Professional Education. Docente no MBA de Gestão e Engenharia de Serviços da POLI/USP, no MBA FIA/USP em Gestão de Tecnologia da Informação e no Pós em UX - User Experience, do Istituto Europeo di Design - IED.

No setor público desde 1981, criou para o governo paulista o ePoupatempo, o Portal Cidadão.SP, a Rede Paulista de Inovação em Governo, o inovaDay, o programa Governo Aberto e o iGovLab, o primeiro Laboratório de Inovação em Governo da América Latina.

Iniciou em 2010 a adoção do design em serviços públicos, atuando em projetos nas áreas de Mobilidade Urbana, Segurança Pública, Fazendária, Justiça e Serviços ao Cidadão. No Metrô SP até 2025, criou e dirigiu o Departamento Corporativo de Inovação - NIT, com inúmeras ações e projetos pioneiros. É coautor dos livros: e-Brasil - um programa para acelerar o desenvolvimento

socioeconômico aproveitando a convergência digital (Ed. Yendis, 2006); Dá Pra Fazer - Gestão do Conhecimento e Inovação no Setor Público (FUNDAP, 2014) e Inovação no Judiciário: conceito, criação e práticas do primeiro laboratório de inovação do Poder Judiciário (Ed. Blucher, 2019).

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. Idealizou e facilitou o primeiro programa de inovação interinstitucional no Brasil HubGov, reconhecido pela OCDE e assunto de dois livros já publicados.

Gabriela Tamura: Fundadora e Diretora de Negócios da WeGov. Pós Graduada 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. Foi agraciada com a medalha do Exército brasileiro pelos serviços públicos prestados pela WeGov. Foi pesquisadora na área de educação do NEES, com coordenadores e professores de Harvard. Em maio de 2023 esteve presencialmente na Harvard Kennedy School apresentando o resultado da pesquisa sobre inovação na educação pública brasileira para os professores de Harvard.

4. Sobre o curso

Curso aplicado para servidores e gestores públicos, voltado a diagnosticar e redesenhar serviços com foco no atendimento ao cidadão, clareza de comunicação, integração de canais, acessibilidade, eficiência do trabalho interno e uso responsável de IA.

Objetivo: Capacitar os participantes a analisar a experiência de usuários (externos e internos) em serviços públicos e a propor melhorias com base em princípios de UX e Design de Serviços, materializando soluções em entregáveis práticos (personas, jornada e protótipo).

Público - alvo: Servidores e gestores públicos; Áreas de atendimento (presencial, telefone, e-mail, balcão virtual); Secretarias/cartórios, gabinetes e unidades de apoio; TI, comunicação, inovação, ouvidoria, conciliação e áreas finalísticas envolvidas com serviços públicos.

Conteúdo programático:

Módulo 1 — Fundamentos da Experiência do usuário, serviço jurisdicional e valor público

Objetivo: alinhar o que é Experiência do Usuário no contexto do setor público e por que isso impacta confiança, eficiência e acesso aos serviços públicos.

Conteúdos:

- O que é Experiência do usuário no setor público: UX usabilidade X satisfação
- Valor público, confiança e percepção institucional; expectativas do cidadão e do servidor
- Princípios de Design Centrado no Cidadão; introdução a Design Thinking e Design de Serviços (visão aplicada)

Módulo 2 — Entender usuários do serviço público: pesquisa leve, personas e linguagem cidadã

Objetivo: estruturar entendimento de públicos e necessidades (externos e internos) e transformar isso em instrumentos acionáveis.

Conteúdos:

- Quem é o usuário

- Métodos de pesquisa viáveis no contexto institucional (entrevistas curtas, observação do atendimento, análise de chamados/ouvidoria)
- Empatia e linguagem cidadã: reduzir “governês” e orientar a ação e diminuir erros e ansiedade

Módulo 3 — Diagnóstico e critérios de qualidade: jornada, canais, inclusão, comunicação clara e IA

Objetivo: formar o olhar diagnóstico e organizar critérios para redesenhar serviços públicos com qualidade e responsabilidade.

Conteúdos:

- Jornada do cidadão e do servidor (frontstage/backstage), pontos de dor e definição do problema
- Integração de canais (presencial, telefone, e-mail, portal e sistemas): multicanal e omnichannel
- Princípios de usabilidade e heurísticas (adaptadas ao contexto público)
- Acessibilidade e atendimento inclusivo; linguagem simples e Legal Design aplicados a comunicações e orientações
- IA como apoio: triagem, FAQ/orientação, apoio ao servidor; limites, riscos, ética e responsabilidade pública

Módulo 4 — Exercício prático 1: Diagnóstico de um serviço público

Objetivo: produzir o raio-x do serviço e um problema bem definido, a partir de personas e mapa de jornada.

Conteúdos:

- Escolha do serviço e delimitação de escopo (o que entra e o que não entra)
- Construção de 2 personas (externa e interna)
- Mapa de jornada com etapas, canais e pontos de dor (incluindo backstage: regras, sistemas, filas e retrabalho)

- Priorização de dores e formulação do problema (claro e verificável)

Módulo 5 — Exercício prático 2: Redesenho, protótipo e banca de feedback

Objetivo: transformar diagnóstico em proposta de melhoria e protótipo de baixa fidelidade, validando por critérios de UX.

Conteúdos:

- Ideação guiada a partir das dores priorizadas (alavancas: processo, comunicação, canal, tecnologia, atendimento)
- Desenho da nova experiência integrando canais e reduzindo retrabalho
- Aplicação de critérios: usabilidade/heurísticas, acessibilidade/inclusão e comunicação clara
- IA (quando aplicável): onde apoiar e quais salvaguardas adotar (transparência, vieses, responsabilidade)
- Construção do protótipo de baixa fidelidade (fluxo/telas/roteiro de atendimento/modelo de comunicação)

Ao final do curso o aluno deverá:

- Cumprir com 75% de participação nas aulas e atividades;
- Desenvolver um protótipo;
- Apresentar seu projeto final.

5. Investimento

Investimento: Aceitamos pagamento por nota de empenho, pix ou depósito.

- R\$2.000,00 (dois mil reais) por participante;
- R\$6.000,00 (seis mil reais) para quatro participantes da mesma instituição - mesmo empenho/CNPJ.

O valor inclui:

- Espaço físico inovador;
- Coffee nas duas tardes de curso;
- Honorários e despesas com os facilitadores;
- Materiais didáticos e brindes;
- Certificados (digitais);
- Pagamento dos impostos.

O participante deverá:

- Providenciar aquisição de passagens aéreas e reserva de hospedagens;
- Inscrever-se para confirmar sua participação no site: www.wegov.com.br
- Encaminhar nota de empenho para o e-mail financeiro@wegov.com.br;

O pagamento deverá ser realizado em até 30 dias depois da emissão da nota fiscal que será emitida no último dia de facilitação.

A proposta é válida por 90 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/>

Dados bancários: Banco do Brasil – 001 / Agência 3174-7 / Conta Corrente 30820-X



Gabriela Tamura | Diretora de Negócios | gabriela@wegov.com.br