

PROPOSTA COMERCIAL: CAPACITAÇÃO ESTRATÉGICA EM DESIGN DE SERVIÇO

Data: 23 de abril de 2026

Nome do curso: Service blueprint GOV

1. Quem é a Ideativo Gov

A Ideativo Gov nasceu para apoiar a transformação da relação entre Estado e cidadão através do design de serviços. Somos uma vertical da Ideativo Design Consultoria focada nos desafios do setor público, atuando na modernização de processos, serviços e experiências digitais governamentais.



Habilidades que desenvolvemos:

- Design de Serviço aplicado ao setor público;
- Construção e análise de Service Blueprints;
- Identificação de gargalos operacionais e invisíveis;
- Integração entre atendimento, processos e tecnologia;
- Liderança para transformação organizacional.

Nosso Objetivo: Capacitar agentes públicos para modernizarem os processos dos serviços governamentais, identificando falhas estruturais, oportunidades de melhoria e pontos críticos que impactam diretamente a experiência do cidadão e a eficiência operacional do órgão.

2. Informações Gerais

Formato	Remoto (solicite outras modalidades pelo nosso Whatsapp)
Carga Horária	12 horas
Investimento	R\$ 4.550,00 por participante (squads de no máximo 7 pessoas)

2.1 Equipe

Facilitadora: Patricia Prado, Co-fundadora da Ideativo Design, especialista em UX Estratégico e Design de Serviço. Com experiência prática em projetos complexos na área da Saúde e Segurança Pública, auxiliando equipes a traduzirem operações complexas em serviços mais intuitivos, acessíveis e eficientes para cidadãos e servidores. Também possui experiência acadêmica sendo Mestre em Experiência do Usuário e cursando PhD em Psicolinguística experimental.

2.2 Sobre o Curso

Objetivo: Capacitar servidores e gestores públicos a utilizarem o Service Blueprint como ferramenta estratégica para mapear, analisar e redesenhar serviços públicos, compreendendo não apenas a experiência do cidadão, mas também os bastidores operacionais que sustentam a entrega do serviço.

O curso apresenta métodos práticos para identificar gargalos, desalinhamentos entre áreas, retrabalho, falhas de comunicação e oportunidades de inovação em serviços públicos digitais e presenciais.

Público-alvo: Gestores públicos; Servidores; Equipes de transformação digital; Assessores de tecnologia e inovação; Profissionais de atendimento ao cidadão; Equipes de comunicação e experiência; Lideranças.

Conteúdo programático:

Módulo 1 — Fundamentos do Design de Serviço no Governo

- O que é Design de Serviço;
- Diferença entre jornada e Service Blueprint;
- O papel do Service Blueprint na transformação digital;
- Serviços públicos centrados no cidadão;
- Integração entre pessoas, processos e tecnologia.

Módulo 2 — Mapeamento da Jornada do Cidadão

- Identificação de pontos de contato;
- Canais físicos e digitais;

- Escuta ativa e identificação de dores;
- Barreiras de acesso e compreensão;
- Experiência do cidadão em serviços públicos.

Módulo 3 — Construção do Service Blueprint

- Frontstage e backstage;
- Processos invisíveis do serviço;
- Dependências operacionais;
- Sistemas legados e impactos na experiência;
- Identificação de gargalos e falhas estruturais.

Módulo 4 — Estratégia, Priorização e Viabilidade

- Como transformar diagnóstico em ação;
- Priorização de melhorias;
- Alinhamento entre design, tecnologia e legislação;
- Construção de roadmap estratégico;
- Indicadores de eficiência e experiência.

Investimento Detalhado: O valor inclui material didático digital, acesso a ferramentas de co-criação, certificado de conclusão e mentoria de 1 hora para o grupo no pós-curso para discutir o projeto prático.

Entregáveis:

- Framework de análise de serviços públicos;
- Service Blueprint construído durante o curso;
- Diagnóstico inicial da maturidade da experiência (Service Experience Score);
- Roadmap estratégico de melhorias (Plano de ações continuada);
- Relatório estratégico para gestores;
- Certificado de Capacitação em Service Blueprint para Governo.

3. Dados da Ideativo

Validade da proposta: 6 meses

Razão Social: Ideativo Edições LTDA

CNPJ: 18.142.348/0001-89

Endereço: Passeio Primavera, SC 401, KM 4. Rodovia José Carlos Daux, 4150. Saco Grande, Florianópolis/SC CEP: 88032-005

E-mail: patricia@ideativodesign.com.br

Whats app: (48) 9697-3854

Site: ideativo.academy/governo