

PROSPECTO

Tecnologia sozinha não transforma serviços públicos

A transformação começa quando servidores têm cultura, método e espaço para definir problemas, testar hipóteses e qualificar demandas antes do Termo de Referência.



Design de Serviço aplicado a serviços públicos físicos, digitais e híbridos.





Somos uma vertical da Ideativo design e nascemos para apoiar uma mudança cultural: sair da lógica de contratar soluções prontas para uma lógica de compreender problemas, experimentar caminhos e qualificar decisões públicas.

Por meio do Design de Serviço, conectamos experiência do cidadão, rotina do servidor, processos, canais e tecnologia. Nosso foco é transformar inovação em melhorias reais, mensuráveis e sustentáveis para serviços físicos, digitais e híbridos.



Alguns trabalhos realizados \o/



Por que alguns serviços continuam difíceis mesmo após a digitalização?

Digitalizar um processo não significa, necessariamente, redesenhar o serviço. Muitas vezes, o que muda é apenas o canal: antes era balcão, telefone ou papel; agora é portal, sistema, formulário ou WhatsApp. Mas os gargalos continuam existindo nos bastidores.

OPERAÇÃO E PROCESSOS

REGRAS E REGULAÇÕES

PESSOAS E RESPONSABILIDADES

DADOS, SISTEMAS E DECISÕES INTERNAS

LINGUAGEM E CANAIS

Nossa premissa é que, antes de investir alto em tecnologia, vale investir melhor na definição do problema. Com as pessoas certas na mesa, **um workshop estratégico pode revelar gargalos, testar hipóteses e evitar que recursos públicos sejam direcionados para soluções que não resolvem a dor real do serviço.** Mais do que gerar entregáveis, esse processo fortalece uma **cultura de experimentação** entre servidores, criando repertório para testar, aprender e decidir com mais segurança.



An aerial night view of a city, likely São Paulo, showing a complex highway interchange and a bridge. The image is dark with city lights visible in the background.A small purple icon in the top right corner, resembling a share or link symbol.

O setor público está se modernizando.

Há investimento em transformação digital, laboratórios de inovação, dados, IA e novos modelos de atendimento. Mas ainda existe uma lacuna importante: **muitas iniciativas viram escopo e requisito antes de serem testadas na realidade do serviço. Acreditamos que esse é um dos motivos que muitas iniciativas de inovação esfriam com o tempo.**

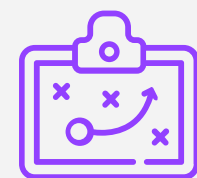


Ciclo Ideativo GOV

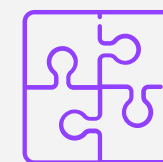
Da dor percebida à demanda qualificada



Diagnosticar



Preparar



Facilitar



Medir



Consolidar

Entendemos o contexto, aplicamos o Service Experience Score quando fizer sentido e identificamos o melhor caminho de atuação.

Delimitamos o desafio, selecionamos participantes-chave e estruturamos a facilitação.

Mapeamos serviços, definimos problemas, testamos hipóteses e prototipamos caminhos possíveis.

Definimos próximos passos, responsáveis e indicadores para manter o projeto vivo após o workshop.

Consolidamos aprendizados, recomendações e insumos para decisões, escopos, ETP/TR ou futuras contratações.

Nossa oferta inicial

Foi desenhada para caber em formatos objetivos, com escopo fechado, carga horária definida e entregáveis claros. A proposta pode ser estruturada para contratação direta quando houver enquadramento adequado.

Começamos pequeno para reduzir riscos antes de grandes decisões.



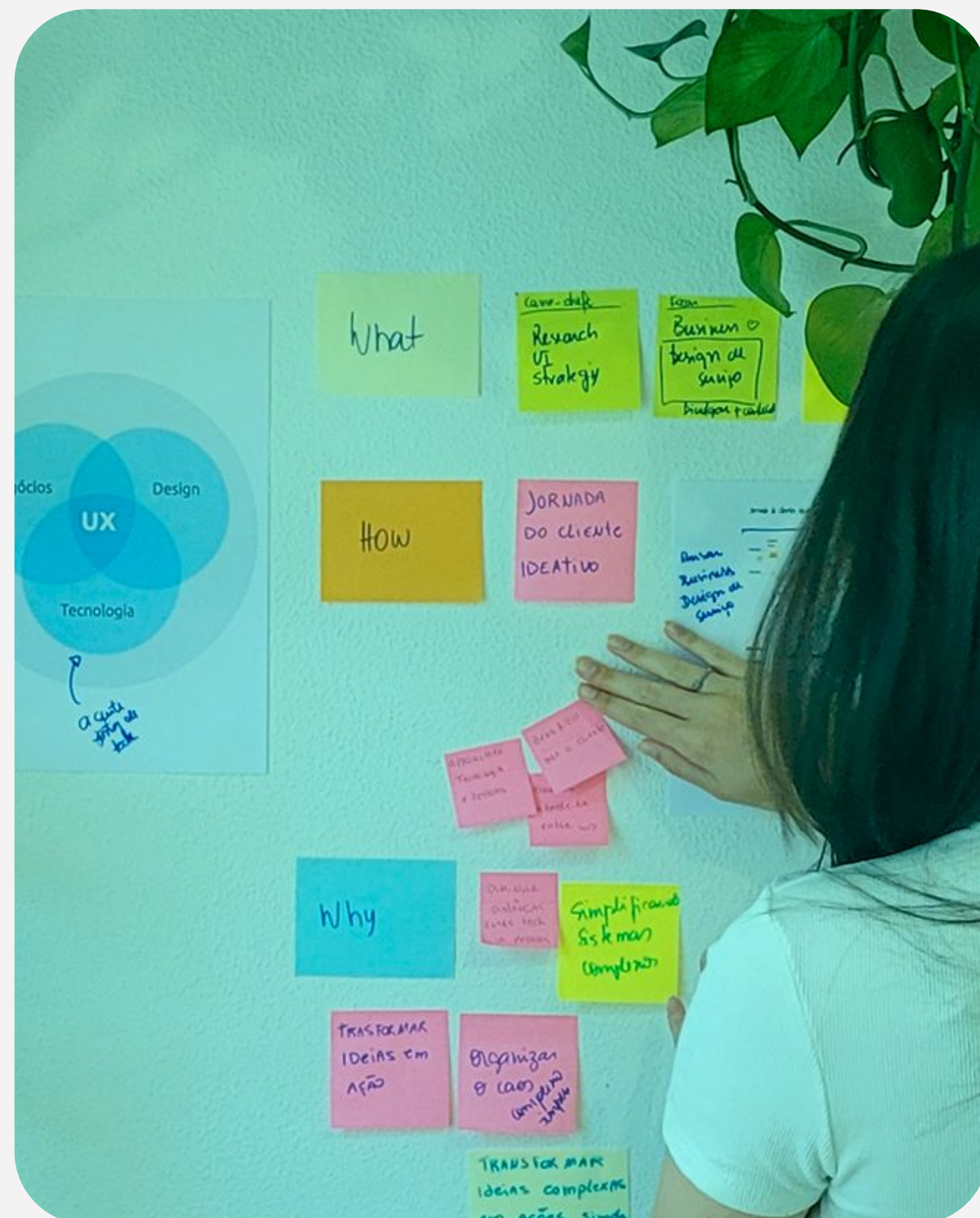


Service Experience Score

Um pré-diagnóstico gratuito para identificar sinais de maturidade na experiência de serviços públicos físicos, digitais e híbridos.

O Score ajuda instituições públicas a identificar sinais de fragilidade e oportunidades de melhoria em seus serviços, considerando as necessidades do cidadão, do servidor, da operação e da gestão. **Não é uma auditoria. É um ponto de partida para qualificar a conversa.**

[Quero o Service Experience Score](#)



PRESENCIAL

REMOTO

HÍBRIDO

Workshop

AI Sprint para Governo

Uma metodologia experimental para validar serviços complexos e reduzir riscos antes da implementação. O foco deixa de ser apenas a solução imaginada e passa a ser a validação do valor que ela pode entregar para servidores, cidadãos e operação.



25h



Squads de 5 a 7 participantes

[Baixar proposta detalhada](#)



PRESENCIAL

REMOTO

HÍBRIDO

Workshop

Service Blueprint Gov

Um mapeamento visual e estratégico que conecta a jornada do cidadão aos processos internos do serviço, revelando gargalos ocultos, pontos de retrabalho e dependências entre equipes, canais e sistemas.



12h



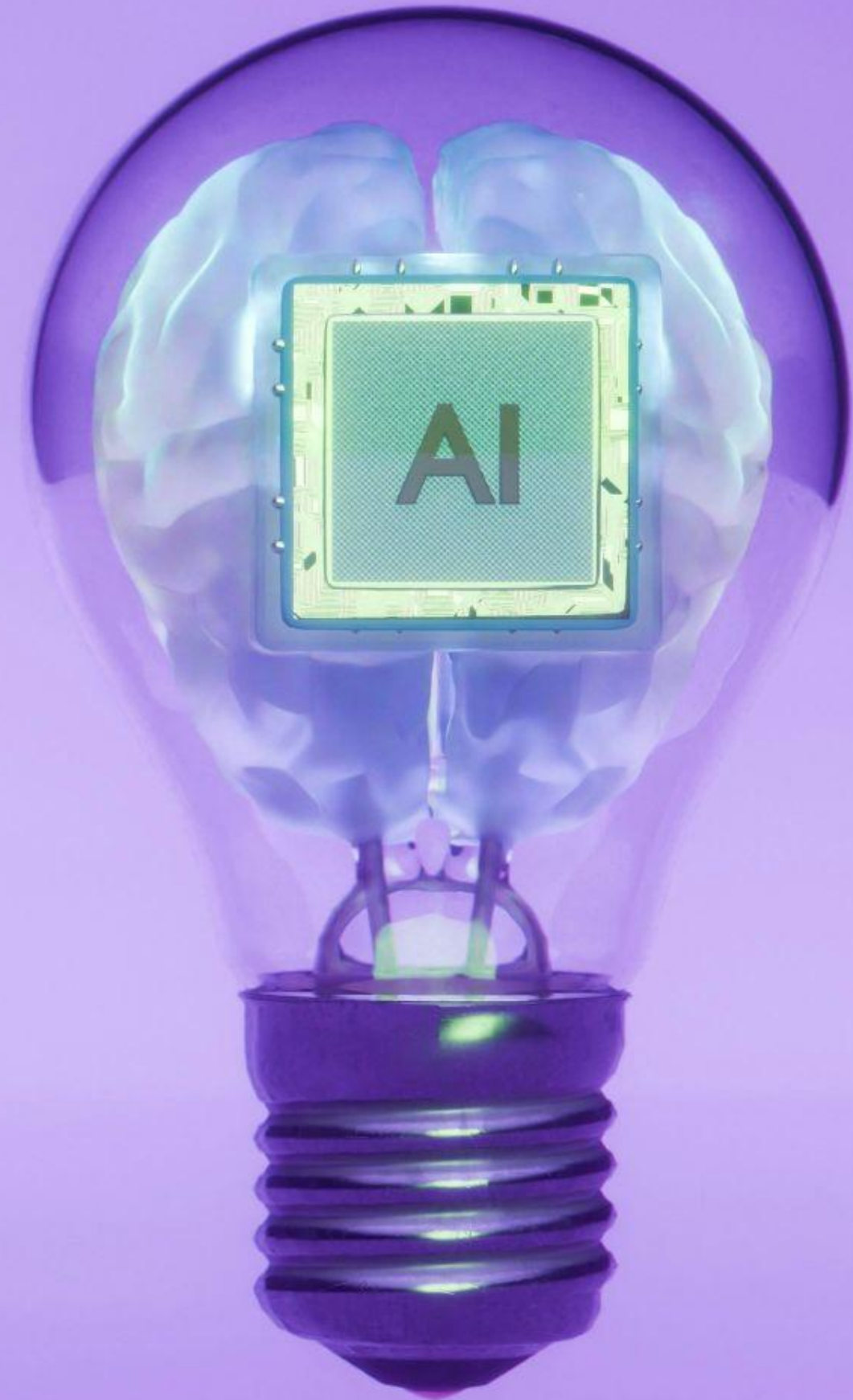
Squads de 5 a 7 participantes

[Baixar proposta detalhada](#)

IA como ferramenta para acelerar a experimentação

Durante os workshops, usamos IA para acelerar a experimentação: **gerar protótipos iniciais, mapear cenários, organizar hipóteses, preencher lacunas e explorar alternativas de solução** .

Mas a **IA não substitui o método, a escuta nem a validação com pessoas.** Seu uso é orientado por facilitação estratégica, cuidado com dados e responsabilidade na tomada de decisão.





Outros formatos

PRESENCIAL

REMOTO

HÍBRIDO



Mentorias



Palestras



Workshop customizado



Parcerias para qualificar demandas públicas

A Ideativo GOV pode atuar como parceira de instituições que já se relacionam com o setor público, somando método, facilitação e repertório em experiência para amadurecer problemas antes de grandes decisões de investimento, promovendo um mindset de experimentação.

Tecnologia para governo

Qualificação de requisitos, adoção e aderência da solução à realidade do serviço.

Capacitação e escala

Programas com escolas de governo, associações e consórcios para desenvolver capacidade instalada.

Inovação pública

Apoio metodológico a laboratórios e áreas internas em desafios, oficinas, protótipos e validações.

Entregáveis

Na Ideativo, acreditamos que a qualidade de um projeto não está apenas nos documentos produzidos, mas também no legado que ele deixa para as equipes. Por isso, **nossos workshops combinam aplicação prática, facilitação estratégica e transferência de conhecimento, preparando os servidores para incorporar os aprendizados à rotina** e seguir evoluindo depois da nossa atuação.



Evidências para apoiar decisões

Pré-diagnóstico do Service Experience Score e o Relatório gerado a partir dos aprendizados gerados após a finalização dos experimentos do workshop



Capacidade instalada na equipe

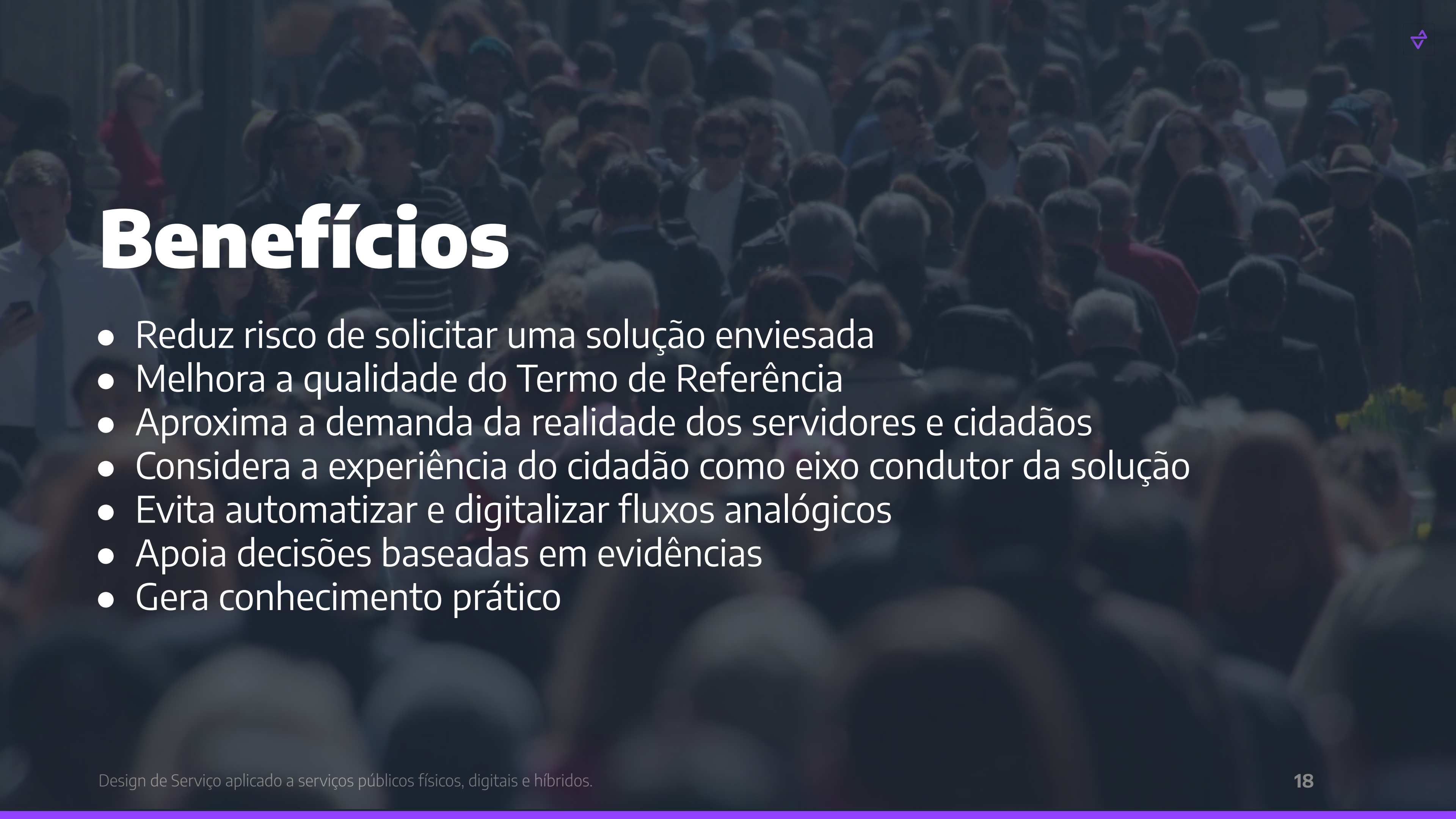
Servidores mais preparados para pensar de forma experimental, testar ideias, refinar requisitos e aplicar métodos colaborativos no dia a dia.



Plano de Ação Continuada

Material de acompanhamento pós-workshop para orientar próximos passos, responsáveis, riscos e decisões de avanço, ajuste ou interrupção da ideia.

Nossos workshops não terminam na facilitação: deixamos insumos, método e um plano para que a equipe siga acompanhando a evolução da demanda.



Benefícios

- Reduz risco de solicitar uma solução enviesada
- Melhora a qualidade do Termo de Referência
- Aproxima a demanda da realidade dos servidores e cidadãos
- Considera a experiência do cidadão como eixo condutor da solução
- Evita automatizar e digitalizar fluxos analógicos
- Apoia decisões baseadas em evidências
- Gera conhecimento prático



CLIENTES

Repertório em projetos com governo, tecnologia, saúde, educação e serviços complexos





Cases

A Ideativo GOV não nasce de uma tese abstrata. Nasce de experiências em serviços complexos.

Unicef e Prefeitura Tarumã

Apoiamos agentes de saúde no desenho de uma solução para acompanhamento da vacinação infantil, conectando rotina local, dados e indicadores do Previnir Brasil.

[Ver case](#)

Secretaria de Saúde de SP

Atuamos na organização de informações complexas para apoiar análise, visualização e tomada de decisão em processos sensíveis da gestão pública.

[Ver case](#)

Segurança pública - CRE SC

Exploramos como UX, IA, dados e desenho de serviço podem apoiar atendimento, triagem, operação e tomada de decisão em contextos críticos.

[Ver case](#)

Esses projetos mostram nosso repertório em serviços de alta complexidade, onde tecnologia, operação e experiência precisam funcionar juntas.

Antes de investir recursos, valide!

Quando a demanda nasce distante da realidade do serviço, até uma boa solução pode virar retrabalho. A Ideativo GOV ajuda equipes públicas a aproximar problema, operação e pessoas antes que uma ideia vire escopo, requisito ou investimento alto.

[Gostou? Veja nossos conteúdos sobre GOV!](#)





LEMBRANDO

**São pessoas
construindo
soluções para
pessoas.**



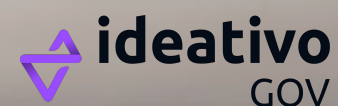
Inovação pública não pode terminar em post-its na parede

Eles precisam fazer sentido, alinhar visão entre os servidores e, acima de tudo, promover criatividade para inovar ser prática nos processos e serviços institucionais

E aí? Vamos conversar sobre uma demanda real da sua instituição?

#vemserideativo

patricia@ideativodesign.com.br



Design de Serviço aplicado a serviços públicos físicos, digitais e híbridos.



Whats App

