

●● Oficina de Aceleração de Serviços Públicos



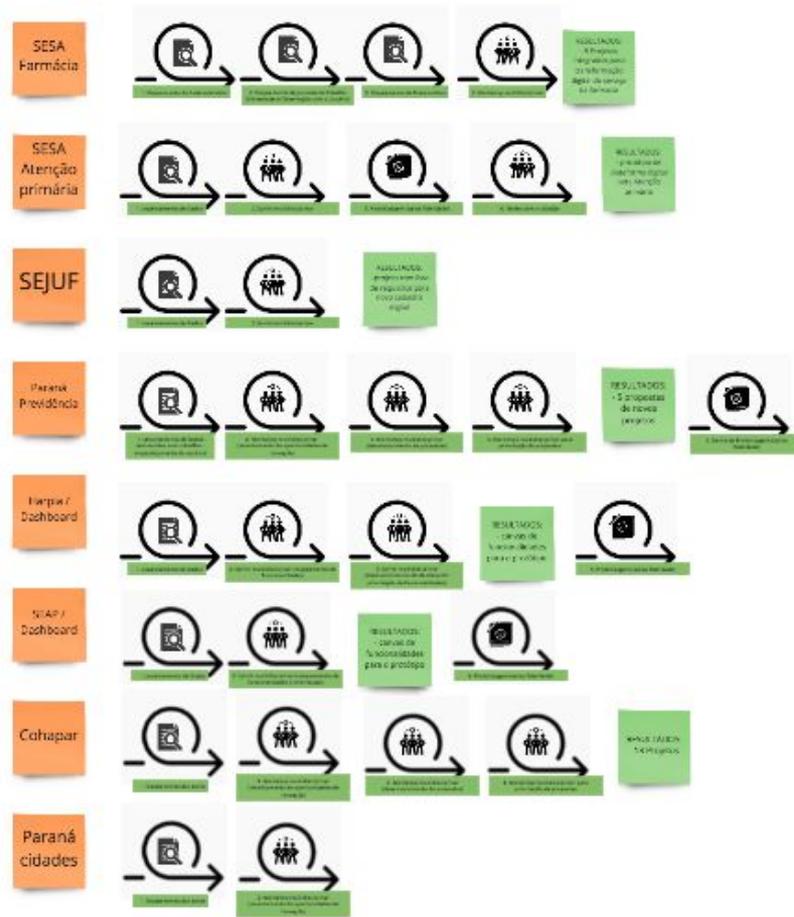
Fase
ESCOPO

Fase
OPORTUNIDADES DE INOVAÇÃO

Fase
COCRIAÇÃO

Fase
ENCAMINHAMENTO

A oficina baseada em Sprints já foi aplicada em várias equipes do governo (secretarias). Cada projeto é único e portanto as metodologias aplicadas devem ser personalizáveis. Os sprints são repetidos conforme o escopo do projeto, os objetivos, e o perfil das equipes envolvidas.





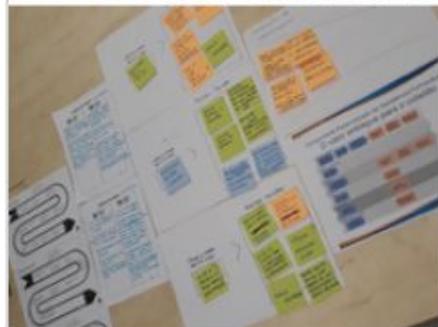
objetivo: melhorar os serviços prestados pela Farmácia.



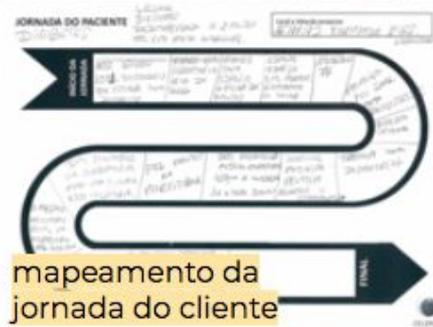
alinhamento com a equipe da SESA



entrevistas com o cidadão/cliente



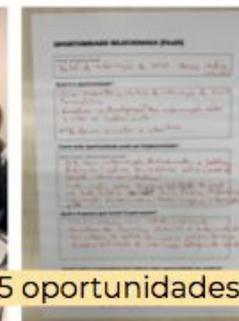
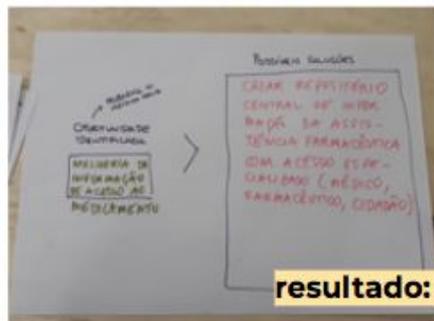
observação in loco



mapeamento da jornada do cliente



workshop (cocriação)



resultado: identificação de 5 oportunidades de inovação

COCRIAÇÃO

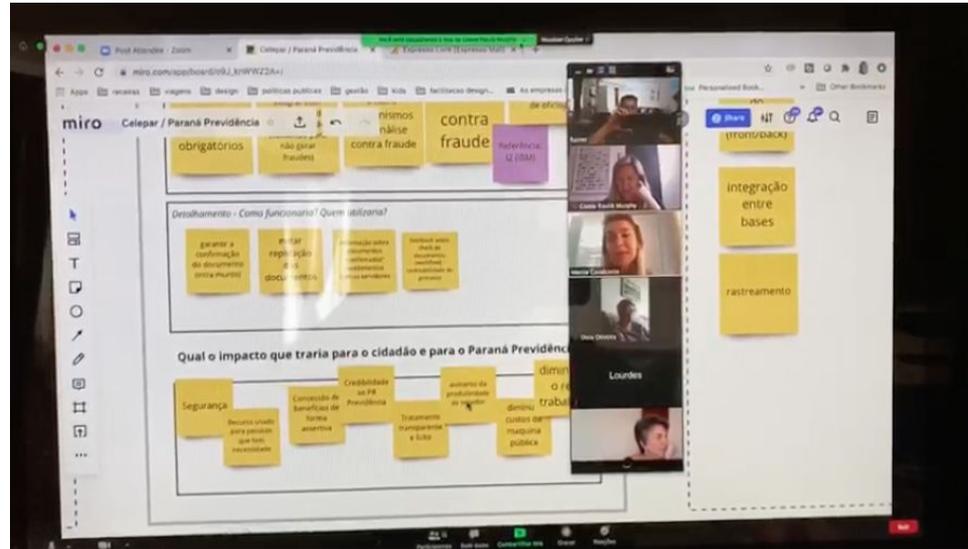


celepar

Contexto pré-cocriação

- Processos lineares
- Burocracia (documentação)
- Produto final segundo especificação inicial
- Hierarquia
- Processo de decisão top-down
- “Segredo industrial”





Áudio Conferência

Discord

Google Meeting

Hangouts

Join me

Microsoft Teams 

Slack

Skype

Whereby 

Zoom 

Wonder.me(Yotribe) 

Boards

Board Infinito

Jamboard

Mural 

Miro 

Microsoft Whiteboard

Stormboard

Estruturado

Stormz

Funretro

IdeaBoard

Padlet

Trello

Jogos

House Party

Klaxoon

Kahoot 

Mentimeter 

Nearpod 

POX

Compartilhamento

Google drive 

Teams

COCRIAÇÃO

Várias partes se reúnem para desenvolver, juntas, algo valioso.

FACILITAÇÃO

Fazer com que este trabalho conjunto dê certo.



**Não há receita então você
precisa de repertório!**

Lean UX

Metodologias ágeis

Design thinking

Design Sprints

Design de serviços

Manifesto **ágil** (2001)

Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas.

Software em funcionamento mais que documentação abrangente.

Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos.

Responder a mudanças mais que seguir um plano.

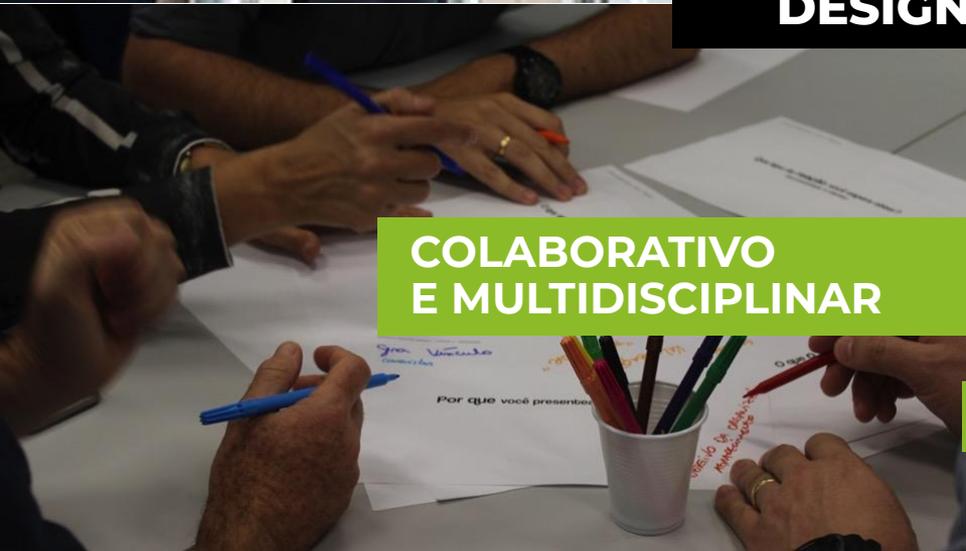


**CENTRADO NO
USUÁRIO** (empatia)



NÃO LINEAR

DESIGN THINKING



**COLABORATIVO
E MULTIDISCIPLINAR**



EXPERIMENTAL

celepar



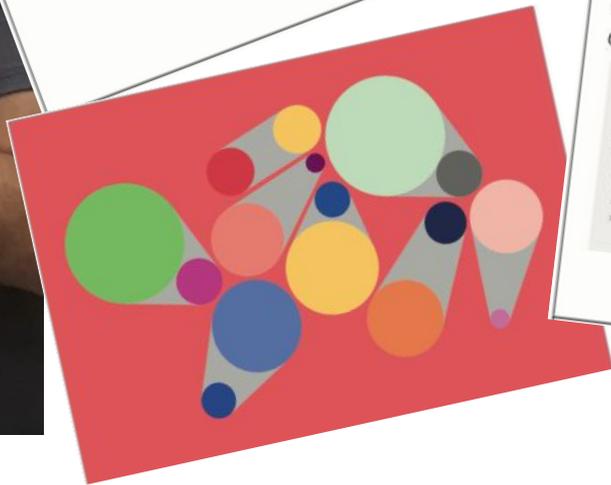
<p>tendência:</p> <p>CONEXÃO DE TUDO</p> <p>Como o governo pode utilizar novas mídias, tecnologias e recursos (ex: redes sociais, imagens, sons, textos, realidade Virtual, realidade Aumentada...) para explorar oportunidades de estar presente com o cidadão?</p>	<p>tendência:</p> <p>EXPERIÊNCIA</p> <p>Que oportunidades existem de oferecer boas experiências aos clientes dos serviços públicos?</p>	<p>tendência:</p> <p>RECONHECIMENTO PERSISTENTE</p> <p>Que sistemas preventivos ou preditivos poderiam ser oportunizados a partir da antecipação do comportamento do cidadão?</p>
<p>tendência:</p> <p>ECONOMIA COMPARTILHADA</p> <p>Que novas relações o governo pode estabelecer com fornecedores e marcas parceiras?</p>	<p>tendência:</p> <p>GOVERNO ECONOMICAMENTE VIÁVEL</p> <p>Como fazer um governo economicamente viável, cada vez mais eficiente?</p>	<p>tendência:</p> <p>APRENDIZAGEM IMERSIVA</p> <p>Como aproveitar as tecnologias virtuais para capacitar os órgãos do governo?</p>



cartão de informação

A correlação entre o uso do serviço e o IDH do Município é de 1%. Portanto, não existe uma correlação direta com IDH.

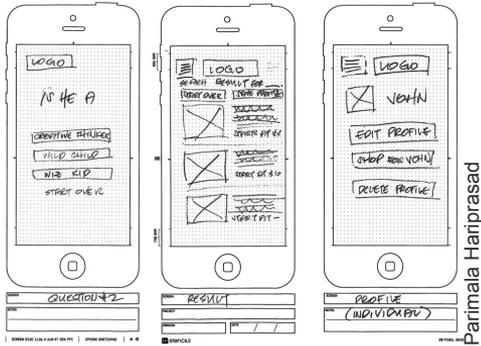
celepar



PROTOTIPAGEM:

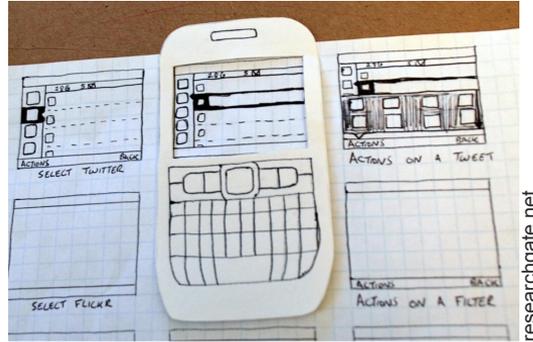
O foco é **testar rápido**
para **errar rápido**,
a um **baixo custo**.

Prototipação de produto digital



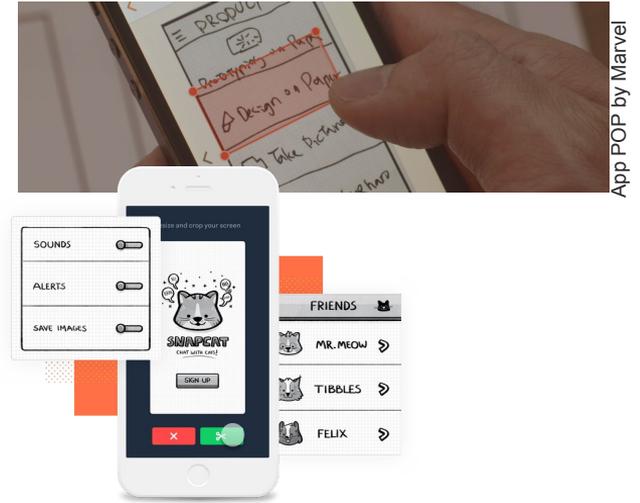
Simulação
Wireframes
baixa
fidelidade

em



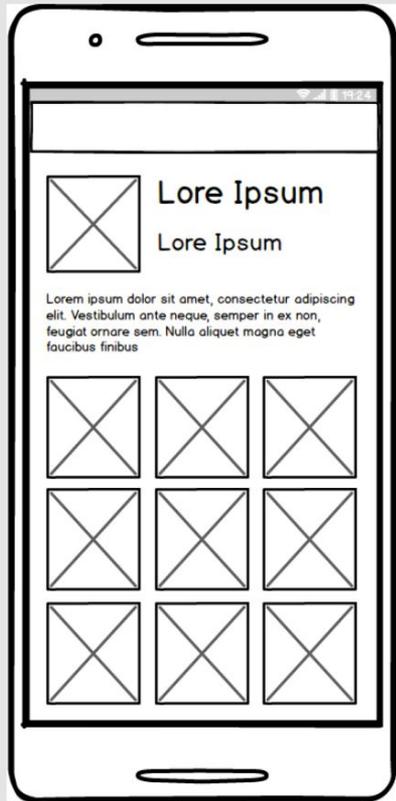
Simulação
Mockup
média
fidelidade

em

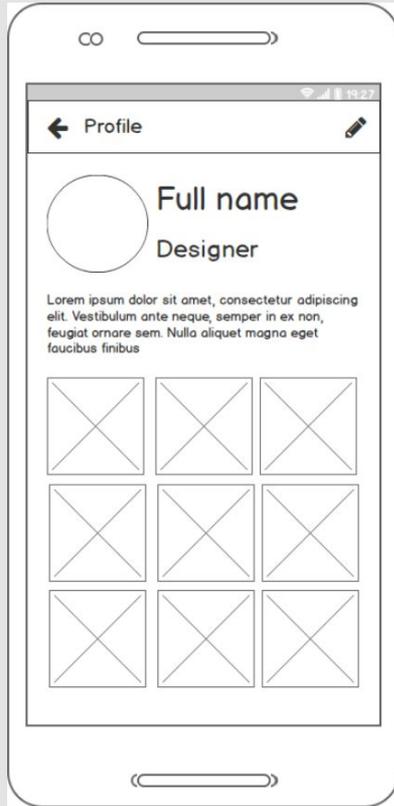


Simulação
alta
fidelidade

1



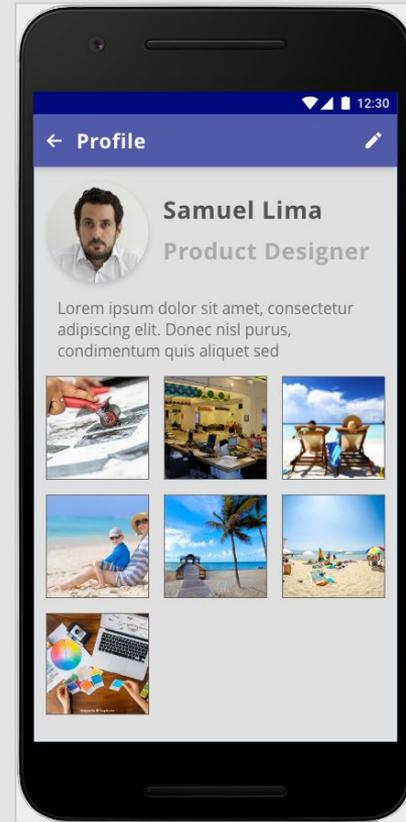
2



3



4

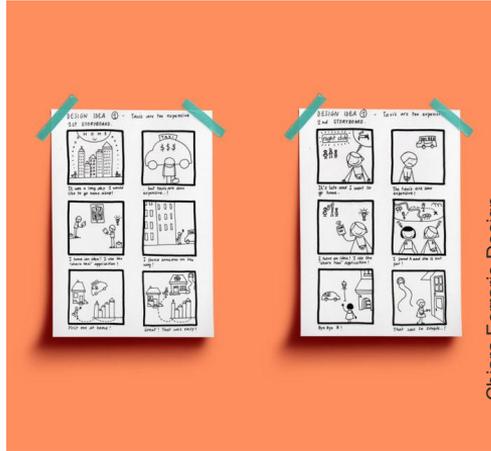


Prototipação de serviços



Roteiro / Storytelling

baixa
fidelidade



Storyboard

média
fidelidade



Vídeo /

baixa
fidelidade

Vantagens da prototipagem

- testar usabilidade
- testar funcionalidade
- reduzir riscos
- diminuir investimento
- proporcionar feedbacks





Design Sprint
(Google)

Agile Methodology



Sprints
(metodologia ágil)

Design Sprint

DESAFIO SPRINT CELEPAR

Para resolver o problema de encontrar um caminho alternativo e eficiente para quem precisa acessar o site, vamos criar um protótipo de uma nova versão do site que permita ao usuário encontrar o caminho alternativo de forma rápida e eficiente.

Como vamos a solução para o caso de uso?

CONHECIDOS (sempre todos)

- 1. OBJETIVO
- 2. METAS
- 3. ESCOPO
- 4. REQUISITOS
- 5. TESTES

DESIGN SPRINT

ETAPA 1

MAPEAMENTO

Organize HMW

The Map

Como podemos + desafios

ETAPA 2

SKETCH

Soluções propostas

ETAPA 3

DECISÃO

ETAPA 4

PROTOTIPAGEM

ETAPA 5

TESTES COM O USUÁRIO



Open in app

Sign in

Get started

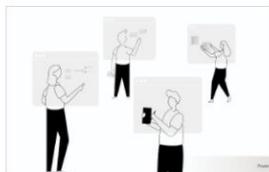
Sprint Stories

As design partners at GV, we ran more than 150 Design Sprints with companies like Slack, Flatiron Health, and Blue Bottle Coffee. Now our process is spreading to teams around the world, and we're collecting their stories here. Want to share your story? Please get in touch.

[CASE STUDIES](#) [LESSONS](#) [SUBMIT YOUR SPRINT STORY](#) | [GET THE SPRINT BOOK](#)

Follow

New Stories



How going ¹⁰⁰% virtual



Trust the people AND



Shhh! This Super-Secret



[THE DESIGN SPRINT](#) / [THE SPRINT BOOK](#) / [BONUS PACK](#) / [REMOTE SPRINT GUIDE](#) / [BOOTCAMP](#) / [MASTERCLASS](#) / [SUPPLIES](#) / [COMMUNITY](#)



The **Design Sprint** is a five-day process for solving problems and testing new ideas.

Invented at Google by Jake Knapp, perfected with more than 150 startups at GV, then shared with the world in the bestselling book *Sprint*.

Learn [how it works](#) >>

Get **everything you need** to start