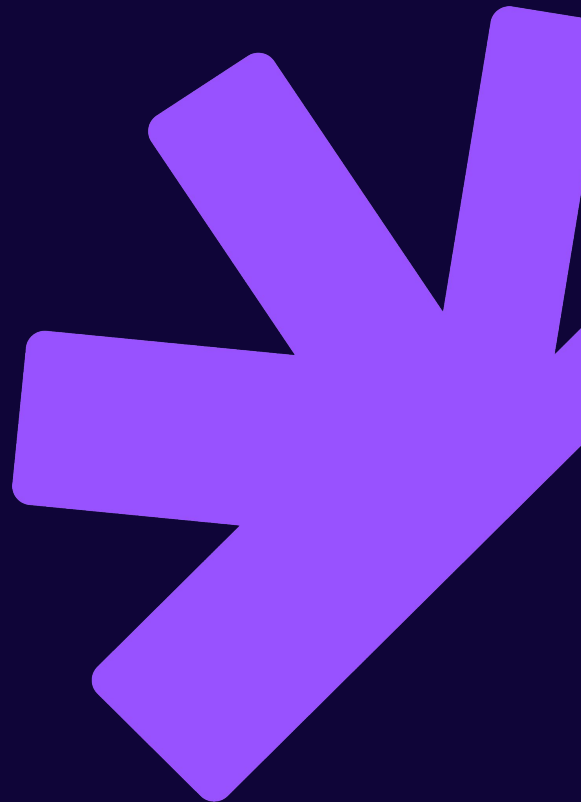


PRODUTO 2

# Implementação e monitoramento das intervenções



# Sumário



clique nos tópicos para  
ir à página desejada

## 1 Introdução

Contextualização, descrição e definição de papéis dos serviços

## 2 Implementação

Ferramentas do Piloto

## 3 Monitoramento

Matriz de indicadores e sistemática de monitoramento

# 1 Introdução

leia esse capítulo se você  
quiser entender sobre:

1.1 O piloto

1.2 Teoria da Mudança



clique aqui para voltar ao sumário

A presente iniciativa surge da necessidade urgente de aprimorar o acolhimento e a orientação de mulheres em situação de violência no estado de Alagoas, utilizando o Design de Serviços como abordagem estratégica para humanizar essa jornada. Ao focar na experiência da usuária, foram desenvolvidas ferramentas específicas que visam facilitar a navegação pela rede de proteção, garantindo que o acesso à justiça e ao suporte psicossocial seja mais fluido, seguro e eficiente. Este documento detalha os instrumentos cocriados, que funcionam como guias práticos tanto para as vítimas quanto para os agentes públicos envolvidos no atendimento.

Além da apresentação das ferramentas, o relatório expõe a metodologia de monitoramento estruturada para acompanhar a implementação do projeto-piloto em território alagoano. Por meio de indicadores de impacto e fluxos de feedback contínuos, busca-se não apenas validar a eficácia das soluções propostas, mas também identificar oportunidades de melhoria em tempo real. Por fim, são discutidos os desdobramentos esperados, que incluem a escalabilidade das práticas bem-sucedidas e o fortalecimento das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero em todo o estado.

## 1.1

# O piloto

---

O piloto é um ecossistema integrado de soluções que une materiais de informação compreensível para a vítima e navegação clara para os profissionais, consolidado por um monitoramento constante para proteger a vida dessas mulheres de forma ágil e humanizada.

Mais do que uma soma de ferramentas isoladas, a iniciativa une estrategicamente três pilares fundamentais: a oferta de informação clara para a vítima, o desenho dos processos e a conexão ética de dados entre os profissionais da rede.



## Impacto final

**Redução de risco de feminicídio** de mulheres em alto risco na rota crítica de Maceió/AL

## 1.2

# Teoria da Mudança

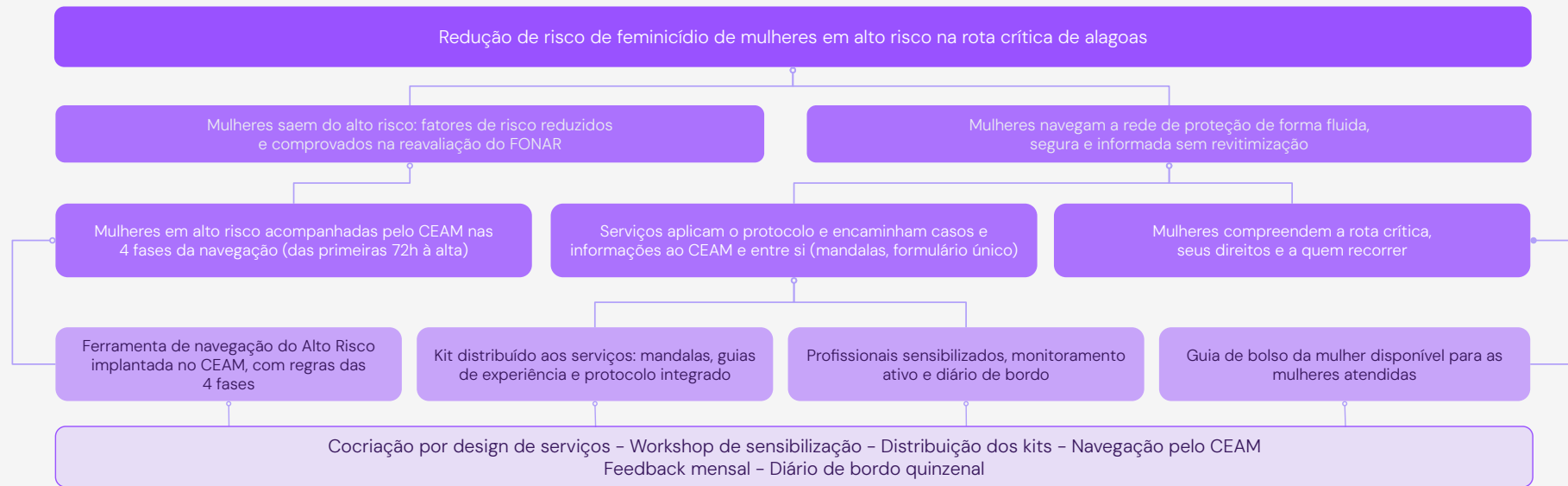
A Teoria da Mudança é a narrativa sobre como o piloto pretende alcançar o impacto desejado. Ela descreve a lógica causal que conecta as abordagens adotadas aos resultados e impactos esperados.

Este instrumento mapeia a sequência de eventos necessária para que a transformação ocorra, detalhando as condições fundamentais para o seu sucesso. Para estruturar essa jornada, organizamos o modelo lógico do piloto em 4 camadas e a base:



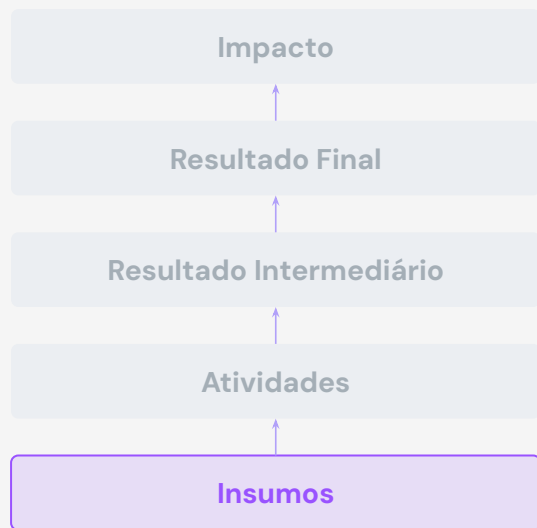
## 1.2

## Teoria da Mudança



## 1.2

# Teoria da Mudança



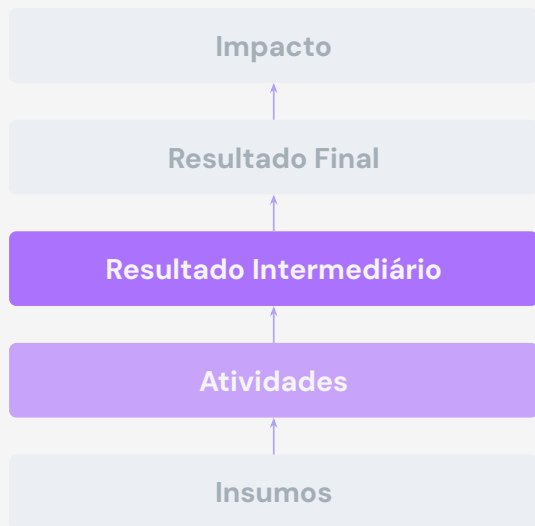
Tudo começa com a execução prática do projeto. As ações envolvem cocriação por design de serviços, workshops de sensibilização, distribuição de kits, ferramentas de navegação e mecanismos de feedback.

Essas ações geram diretamente quatro entregas tangíveis (Outputs):

- Ferramenta de Navegação implantada no CEAM (Centro de Atendimento à Mulher).
- Kit de serviços distribuído (mandalas, guias e Protocolo Integrado).
- Guia de bolso da mulher (com 7 passos e contatos de emergência).
- Profissionais sensibilizados e sob monitoramento ativo.

## 1.2

## Teoria da Mudança: o primeiro salto causal

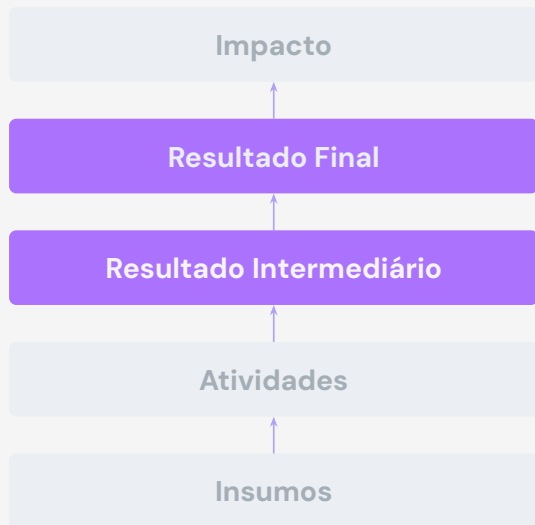


A entrega desses produtos gera reações e mudanças comportamentais de curto/médio prazo nos atores envolvidos:

- A Ferramenta de Navegação gera o acompanhamento efetivo das mulheres em alto risco nas 4 fases da navegação (das primeiras 72h à alta).
- O Kit distribuído e os Profissionais sensibilizados fazem com que os serviços apliquem o protocolo e encaminhem os casos/informações de forma integrada.
- O Guia de bolso e a Sensibilização dos profissionais garantem que as mulheres compreendam a rota crítica, seus direitos e saibam a quem recorrer.

## 1.2

## Teoria da Mudança: o segundo salto causal



Mudanças na forma como o sistema e as mulheres agem levam a dois grandes resultados consolidados:

1. Redução real do risco: O acompanhamento nas 4 fases da navegação e a correta aplicação dos protocolos levam ao resultado de que as mulheres saem do alto risco (comprovado pela reavaliação da ferramenta FONAR).
2. Fluidez e Autonomia: O fato de os serviços conversarem entre si e as mulheres conhecerem seus direitos permite que elas naveguem pela rede de proteção de forma fluida, segura e informada, sem revitimização.

## 1.2

## Teoria da Mudança: o impacto



A junção desses dois outcomes finais: mulheres protegidas com riscos reduzidos + um sistema fluido que acolhe sem agredir novamente atinge o objetivo máximo do esquema:

**Redução do risco de feminicídio de mulheres em alto risco na rota crítica de Alagoas.**

# 2 Implementação

leia esse capítulo se você quiser entender sobre:

- 2.1 Introdução
- 2.2 Mandala dos serviços
- 2.3 Mandalas de encaminhamentos
- 2.4 Guia de Bolso da Mulher em Situação de Violência
- 2.5 Guia de Experiência do Atendimento
- 2.6 Protocolo Integrado de Acolhimento e Registro Inicial
- 2.7 Ferramenta de navegação na Rota Crítica
  - 2.7.1 Fluxo de navegação
- 2.8 Papéis dos serviços



clique aqui para voltar ao sumário

## 2.1

# Introdução

---

Essa seção detalha a fase de Implementação, apresentando as ferramentas práticas e operacionais que estruturam o piloto voltado ao aprimoramento do acolhimento de mulheres em situação de violência em Alagoas.

Compreendida como um ecossistema integrado de soluções, expõe os instrumentos desenvolvidos para humanizar a jornada das usuárias e garantir a segurança daquelas que se encontram em situação de alto risco.

Para isso, são apresentadas de forma estruturada seis ferramentas fundamentais da iniciativa:

Juntos, estes recursos buscam conectar de maneira ética os profissionais da rede de proteção, simplificar o acesso à informação e promover um fluxo de atendimento ágil, integrado e acolhedor.

01.

Mandala dos serviços

02.

Mandala de encaminhamentos

03.

Guia de bolso da mulher

04.

Guias de experiência de atendimento

05.

Protocolo Integrado de Acolhimento e Registro Inicial

06.

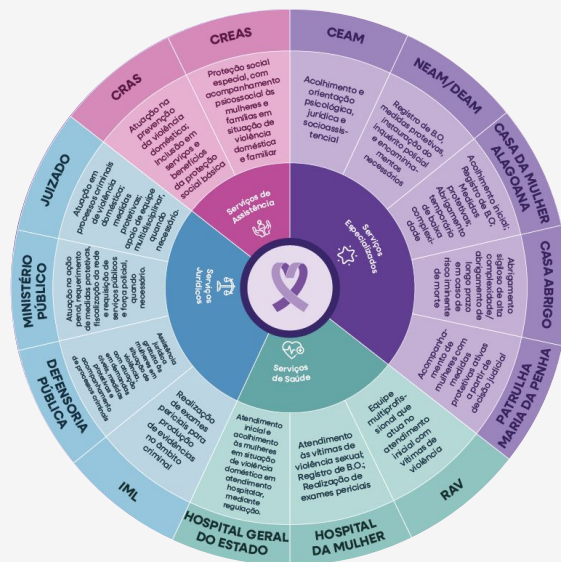
Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto risco

## 2.2

## Mandala dos serviços

A Mandala de Serviços detalha o ecossistema de apoio a mulheres em situação de violência em Alagoas, organizando as instituições por categorias e suas respectivas funções.

Desenvolvida especialmente para ser utilizada por profissionais que atendem vítimas de violência, ela serve como um guia prático de encaminhamento entre os serviços da rede de apoio. Assim, a mandala ajuda a responder de forma rápida e segura: a qual serviço recorrer ou para onde encaminhar a mulher em situação de violência?

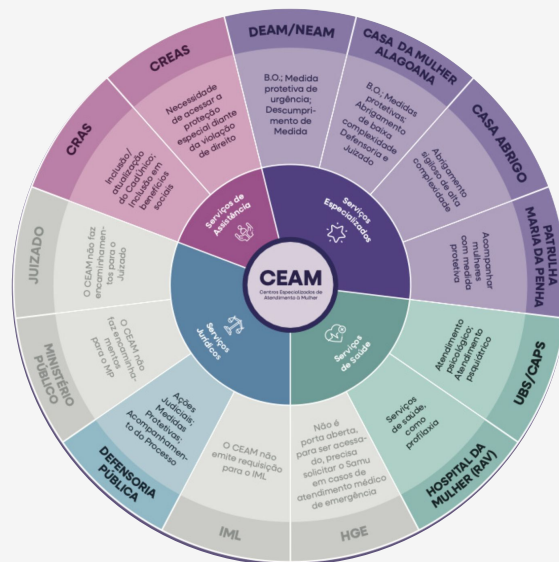


 Mandala dos serviços

## 2.3

## Mandala de encaminhamentos

Para facilitar a gestão dos processos, cada serviço conta com sua própria mandala de encaminhamentos. Esse diagrama funciona como um mapa, desenvolvido para ser utilizado por profissionais que atendem vítimas de violência como um guia de encaminhamento detalhado por serviço. Ele indica exatamente para onde o usuário ou a demanda deve seguir e explica o porquê (o objetivo) dessa etapa. Assim, eliminamos dúvidas e asseguramos que cada ação esteja alinhada à estratégia do serviço.



Mandalas de encaminhamento

## 2.4

# Guia de bolso da mulher

É um guia detalhado e acolhedor destinado a mulheres em situação de violência. Ele explica, de forma estruturada, o caminho que a mulher percorrerá ao buscar ajuda e quais serviços estão à sua disposição.

O material está dividido em 7 passos principais, além de listar contatos de emergência e explicar o papel de cada profissional.

O guia de bolso da mulher tem o objetivo de sintetizar a informação de toda a rota crítica trazendo uma linguagem simplificada e direta para que a mulher consiga navegar entre os serviços de forma fluida e informada.



Guia de Bolso

## 2.5

# Guia de experiência de atendimento

Este guia serve como um roteiro operacional para profissionais da rede de proteção, detalhando desde os objetivos do serviço até o fluxo prático de atendimento à mulher em situação de violência.

O guia ajuda os profissionais a navegar a mulher em situação de violência pelo serviço assim como entender possíveis encaminhamentos.



 Guias de Experiência

## 2.6

## Protocolo Integrado de Acolhimento e Registro Inicial

Focado na autonomia da mulher, o protocolo combate a fragmentação de serviços e a revitimização institucional. Desenvolvido para ser adotado por profissionais que atendem vítimas de violência, como assistentes sociais e psicólogas, ele funciona como o padrão de qualidade de atendimento de toda a rede.

O fluxo assegura acolhimento e registro compartilhado, evitando que a usuária repita seu relato. O encaminhamento exige corresponsabilidade e articulação entre equipes, superando a burocracia para fortalecer a "rota crítica", garantindo agilidade, eficácia e humanização na rede de proteção.



 Protocolo Integrado

## 2.7

# Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

A ferramenta de navegação da Mulher em Alto Risco possibilita acompanhar a mulher na rota crítica até o momento em que ela seja considerada de baixo risco.

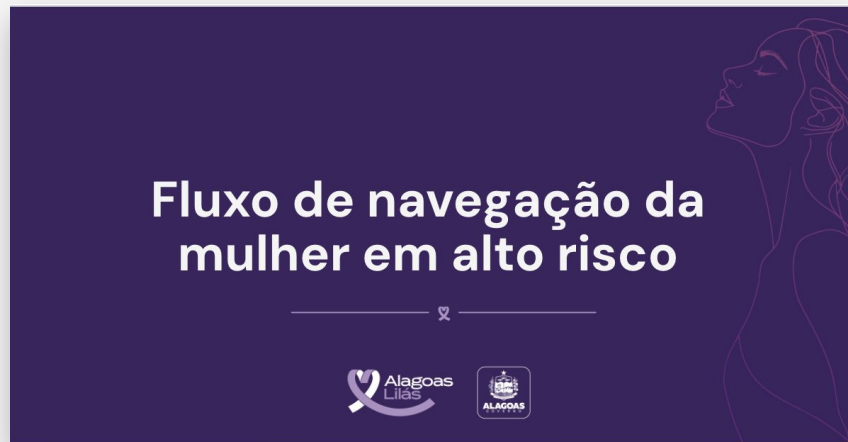
**Desenvolvida pela Catálise junto ao CEAM, apoia o serviço no aprimoramento da navegação da mulher, com foco no Alto Risco.**

A ferramenta apoia a equipe do CEAM na navegação, gerando eficiência através de facilitação da busca, gatilhos de contato (temporal, de encaminhamento, etc.), e pontos de atenção, gerando dados que auxiliam no monitoramento da mulher na rede de atenção à violência.

|    | A                                                                                                                                                                                                             | B                         | C                                                                                                                                                             | D |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1  | <b>Acompanhamento de Mulheres</b>                                                                                                                                                                             |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 2  | Guia de Uso — tudo que você precisa saber para usar esta planilha                                                                                                                                             |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 3  |                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 4  |                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 5  |                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 6  | <b>O QUE ESTA FERRAMENTA FAZ</b>                                                                                                                                                                              |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 7  | Ela avisa quando é hora de entrar em contato com cada mulher automaticamente. Você nunca mais vai esquecer de ligar, enviar mensagem ou dar retorno. Basta registrar os contatos e a planilha cuida do resto. |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 8  |                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 9  | <b>COMO COMEÇAR (3 passos)</b>                                                                                                                                                                                |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 10 | Passo                                                                                                                                                                                                         |                           | O que fazer                                                                                                                                                   |   |
| 11 | 1                                                                                                                                                                                                             | Abra o Painel de Controle | Veja quais mulheres têm alerta <span style="color: red;">●</span> VENCIDO ou <span style="color: yellow;">●</span> PRÓXIMO — essas são as prioridades do dia. |   |
| 12 | 2                                                                                                                                                                                                             | Entre em contato          | Fale com a mulher pelo canal preferido: WhatsApp, ligação ou e-mail.                                                                                          |   |
| 13 | 3                                                                                                                                                                                                             | Registre o contato        | Vá até a aba Histórico de Contatos, adicione uma linha com a data, canal e resultado.                                                                         |   |
| 14 | ✔ Pronto! O alerta atualiza sozinho. Você também pode forçar atualização pelo menu Acompanhamento → Atualizar Alertas.                                                                                        |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 15 |                                                                                                                                                                                                               |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 16 | <b>ENTENDENDO OS ALERTAS</b>                                                                                                                                                                                  |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 17 | A coluna Alerta (coluna D) é o semáforo da planilha. Ela muda de cor com base na data do próximo contato.                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                               |   |
| 18 | Alerta                                                                                                                                                                                                        |                           | O que significa   O que fazer                                                                                                                                 |   |

## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

### Fluxo de navegação



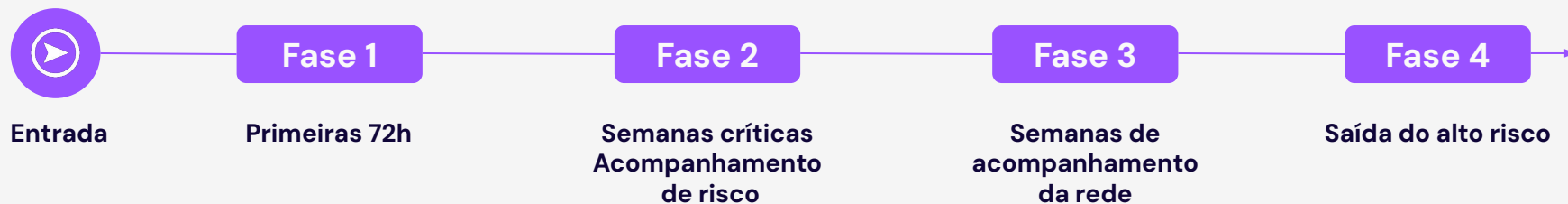
A seguir apresentamos as diretrizes operacionais do fluxo de Navegação da Mulher em Alto Risco, um protocolo estruturado para guiar o acolhimento, a proteção e o monitoramento intersetorial de mulheres em situação de violência.

Organizado em etapas cronológicas e lógicas, que abrangem desde o recebimento do Formulário de Avaliação de Risco (FONAR) na entrada até a alta definitiva da assistida, o fluxo define prazos críticos, gatilhos de transição e objetivos específicos para cada fase de acompanhamento pelo CEAM. O propósito central deste protocolo é proteger a integridade física e emocional da mulher, integrando ações de saúde emergencial, apoio psicossocial e segurança jurídica para promover sua autonomia e a redução efetiva dos fatores de risco.

## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

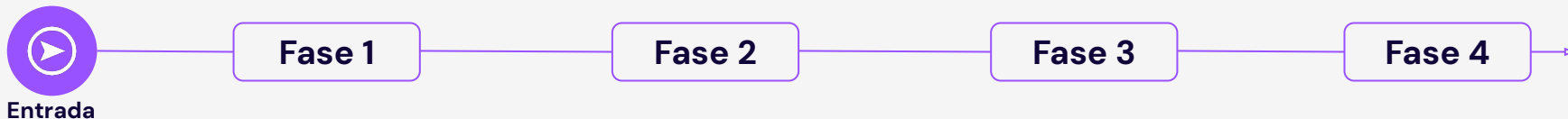
### Fluxo de navegação

---



## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

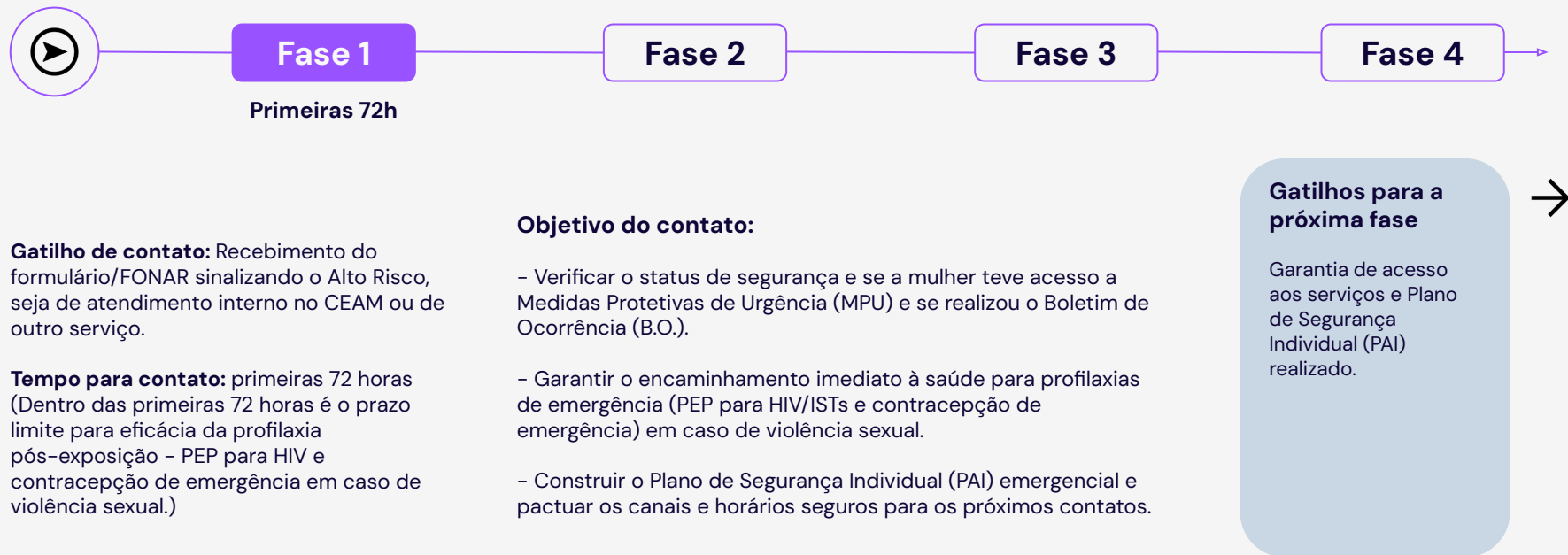
### Fluxo de navegação



Os órgãos devem aplicar o formulário de avaliação de risco (FONAR) e enviar ao CEAM o contato imediato das mulheres em alto risco via formulário único.

## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

### Fluxo de navegação



## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

### Fluxo de navegação



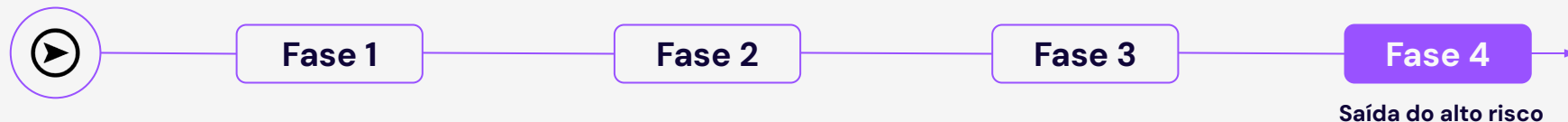
## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

### Fluxo de navegação



## 2.7.1 Ferramenta de Navegação da Mulher em Alto Risco

### Fluxo de navegação



Momento em que o caso é considerado estabilizado e a mulher apresenta condições de seguir sem o monitoramento intensivo do CEAM, passando para o fluxo regular ou recebendo alta da navegação.

**Gatilho do contato:** Cumprimento das metas do PAI, redução dos marcadores de risco do FONAR (ex: agressor preso, afastado, ou mulher residindo em local seguro) e estabilização emocional/financeira básica.

**Tempo para contato:** Mensal (no último mês de transição) para validação da alta, seguido de um contato de acompanhamento após 60 e 120 dias do encerramento.

#### Objetivo do contato:

- Realizar a reavaliação do FONAR para comprovar tecnicamente a redução do risco.
- Consolidar a rede de apoio comunitária e familiar da mulher (garantindo que ela saiba a quem recorrer autonomamente).
- Efetuar o desligamento formal do monitoramento de alto risco do CEAM, deixando as portas abertas caso haja novas intercorrências.

## 2.8

# Papel dos serviços

### CEAM como navegador

- Guiar as mulheres em alto risco pelos pontos de contato da rota crítica;
- Entrar em contato para garantir que as mulheres em alto risco estão em segurança e seguindo os passos na rota crítica sem impedimentos;
- Apoiar as mulheres em alto risco a resolver eventuais barreiras.

### Demais serviços

Encaminhar informações de atendimento de mulheres de alto risco ao CEAM

Encaminhamentos de acordo com as mandalas, de forma eficiente

Utilização do guia de atendimento

Utilização do protocolo

# 3 Monitoramento

leia esse capítulo se você quiser entender sobre:

- 3.1 Matriz de indicadores
- 3.2 Sistemática de monitoramento
- 3.3 Cronograma de monitoramento



clique aqui para voltar ao sumário

# 3.1

## Matriz de Indicadores

A Matriz de Indicadores de Monitoramento constitui uma ferramenta estratégica fundamental para acompanhar a execução, a qualidade e o impacto das ações do projeto. Estruturada de forma multidimensional, ela mapeia indicadores essenciais divididos em dimensões-chave, associando cada métrica a meios de verificação específicos, frequências de coleta e atribuição clara de responsabilidades.

Essa governança de dados garante não apenas a rastreabilidade e a transparência dos processos piloto, mas também fornece subsídios práticos para a tomada de decisões ágeis e o aprimoramento contínuo do piloto e suporte às participantes.

| Dimensão                   | Indicador                                                      | Meio de verificação                                                                                           | Frequência                                       | Responsável |             |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Navegação ativa            | Número de mulheres de alto risco encaminhadas ao CEAM          | Formulário único de entrada                                                                                   | Mensal                                           | CEAM        |             |
| Qualidade de implementação | Número de mulheres em alto risco acompanhadas pela navegação   | Ferramenta de navegação                                                                                       | Mensal                                           | CEAM        |             |
| Qualidade de implementação | Número de mulheres atendidas com rastreio de contrarreferência | Ferramenta de navegação                                                                                       | Mensal                                           | CEAM        |             |
| Navegação ativa            | Dimensão                                                       | Indicador                                                                                                     | Meio de verificação                              | Frequência  | Responsável |
|                            | Eficiência técnica                                             | Percepção de utilidade dos materiais pelo atendimento de balcão e acolhimento                                 | Formulário on line e visitas presenciais         | Mensal      | Catálise    |
| Navegação ativa            | Eficiência técnica                                             | Percepção de utilidade da ferramenta de navegação                                                             | Formulário on line e visitas presenciais         | Mensal      | Catálise    |
| Navegação ativa            | Qualidade de implementação                                     | Número de profissionais capacitados (sensibilização)                                                          | Lista de presença do workshop                    | Única       | Catálise    |
| Eficiência técnica         | Qualidade de implementação                                     | Serviços do piloto com kit de materiais disponível (mandala, guia de bolso, guias de experiência, protocolos) | Registro de distribuição                         | Única       | Catálise    |
|                            | Navegação ativa                                                | Contato inicial realizado em até 72h nos novos casos de alto risco (Fase I)                                   | Registro de navegação (data do 1º contato)       | Continua    | CEAM        |
|                            | Risco                                                          | Redução dos marcadores de risco entre entrada e reavaliação do FONAR                                          | FONAR (reaplicação por fase) — parcial no piloto | Por fase    | CEAM        |
|                            | Monitoramento                                                  | Preenchimento do diário de bordo do navegador                                                                 | Formulário centralizado                          | Quinzenal   | Catálise    |

## 3.1

## Matriz de Indicadores

| Dimensão                   | Indicador                                                      | Meio de verificação                      | Frequência | Responsável |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------|-------------|
| Navegação ativa            | Número de mulheres de alto risco encaminhadas ao CEAM          | Formulário único de entrada              | Mensal     | CEAM        |
| Qualidade de implementação | Número de mulheres em alto risco acompanhadas pela navegação   | Ferramenta de navegação                  | Mensal     | CEAM        |
| Qualidade de implementação | Número de mulheres atendidas com rastreio de contrarreferência | Ferramenta de navegação                  | Mensal     | CEAM        |
| Navegação ativa            | % de mulheres que desistiram                                   | Ferramenta de navegação                  | Mensal     | CEAM        |
| Navegação ativa            | Taxa de resposta aos contatos                                  | Ferramenta de navegação                  | Mensal     | CEAM        |
| Navegação ativa            | Número de mulheres com redução do risco durante a navegação    | Ferramenta de navegação                  | Mensal     | CEAM        |
| Eficiência técnica         | Percepção da utilidade do guia de bolso                        | Formulário on line e visitas presenciais | Mensal     | Catálise    |

## 3.1

## Matriz de Indicadores

| Dimensão                   | Indicador                                                                                                     | Meio de verificação                              | Frequência | Responsável |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|-------------|
| Eficiência técnica         | Percepção de utilidade dos materiais pelo atendimento de balcão e acolhimento                                 | Formulário on line e visitas presenciais         | Mensal     | Catálise    |
| Eficiência técnica         | Percepção de utilidade da ferramenta de navegação                                                             | Formulário on line e visitas presenciais         | Mensal     | Catálise    |
| Qualidade de implementação | Número de profissionais capacitados (sensibilização)                                                          | Lista de presença do workshop                    | Única      | Catálise    |
| Qualidade de implementação | Serviços do piloto com kit de materiais disponível (mandala, guia de bolso, guias de experiência, protocolos) | Registro de distribuição                         | Única      | Catálise    |
| Navegação ativa            | Contato inicial realizado em até 72h nos novos casos de alto risco (Fase 1)                                   | Registro de navegação (data do 1º contato)       | Contínua   | CEAM        |
| Risco                      | Redução dos marcadores de risco entre entrada e reavaliação do FONAR                                          | FONAR (reaplicação por fase) — parcial no piloto | Por fase   | CEAM        |
| Monitoramento              | Preenchimento do diário de bordo do navegador                                                                 | Formulário centralizado                          | Quinzenal  | Catálise    |

## 3.2

## Sistêmica de Monitoramento

Foram criados dois formulários que buscam coletar dados estratégicos para o aprimoramento do piloto. O primeiro formulário, intitulado "Avaliação do Kit de Navegação da Mulher na Rota Crítica", tem como objetivo colher o parecer de profissionais da rede sobre os materiais do kit, mensurando a clareza, linguagem, aparência e aplicabilidade prática de guias e protocolos utilizados no dia a dia do serviço.

O segundo formulário, "Diário de Bordo da Navegadora", funciona como uma pesquisa quinzenal de acompanhamento operacional. Seu objetivo principal é monitorar a rotina de trabalho das navegadoras, identificando as principais barreiras no cumprimento de prazos de contato, a carga de trabalho enfrentada, o volume de novos casos de alto risco e a eficácia das ferramentas de navegação e encaminhamento entre os serviços da rede.

Avaliação

Diário de Bordo

**Avaliação do Kit de Navegação da Mulher na Rota Crítica**

Olá! Agradecemos sua participação. Seu feedback é muito importante para nós. Os dados coletados aqui serão usados para melhorar o kit de navegação e os protocolos de atendimento.

*Olá! Agradece... foi criado para... enviados rece... dia e como p... respostas são*

\* Indica uma pergunta obrigatória

Em qual serviço você atua?

Sua resposta

Qual é a sua função como Advogada(o)?

Sua resposta

**Diário de Bordo da Navegadora**

**Pesquisa de Acompanhamento: Ajuste de Piloto**

Dedique apenas **90 segundos** do seu dia para nos ajudar a calibrar nosso projeto em andamento. Buscamos respostas genuínas sobre a sua percepção nas **últimas duas semanas!** Não há respostas certas ou erradas.

Contamos com a sua colaboração para construirmos um processo melhor juntos. Obrigado pelo seu tempo!

\* Indica uma pergunta obrigatória

**Qual seu nome e sobrenome? \***

Sua resposta

**Você está respondendo sobre sua experiência em qual quinzena? \***

☐ 07-20/jul (S6-S7)

☐ 21/jul-03/ago (S8-S9)

## 3.3

# Cronograma

| Etapas   | junho                                   |                                                                                   |       |       | julho |                                                                                     |       |                                                                                     |       | agosto                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |       |
|----------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          | S1                                      | S2                                                                                | S3    | S4    | S5    | S6                                                                                  | S7    | S8                                                                                  | S9    | S9                                                                                  | S10                                                                                 | S11                                                                                 | S12   |
|          | 10/06                                   | 15/06                                                                             | 22/06 | 29/06 | 01/07 | 06/07                                                                               | 13/07 | 20/07                                                                               | 27/07 | 03/08                                                                               | 10/08                                                                               | 17/08                                                                               | 24/08 |
| <b>1</b> | <b>Sensibilização</b>                   |                                                                                   |       |       |       |                                                                                     |       |                                                                                     |       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 1.1      | Workshop de sensibilização dos serviços |  |       |       |       |                                                                                     |       |                                                                                     |       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| <b>2</b> | <b>Monitoramento</b>                    |                                                                                   |       |       |       |                                                                                     |       |                                                                                     |       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 2.2      | Coleta de feedback mensal               |                                                                                   |       |       |       |  |       |                                                                                     |       |                                                                                     |  |                                                                                     |       |
| 2.3      | Diário de Bordo do Navegador:           |                                                                                   |       |       |       |                                                                                     |       |  |       |  |                                                                                     |  |       |



# catálise futuro do impacto

