

ebook

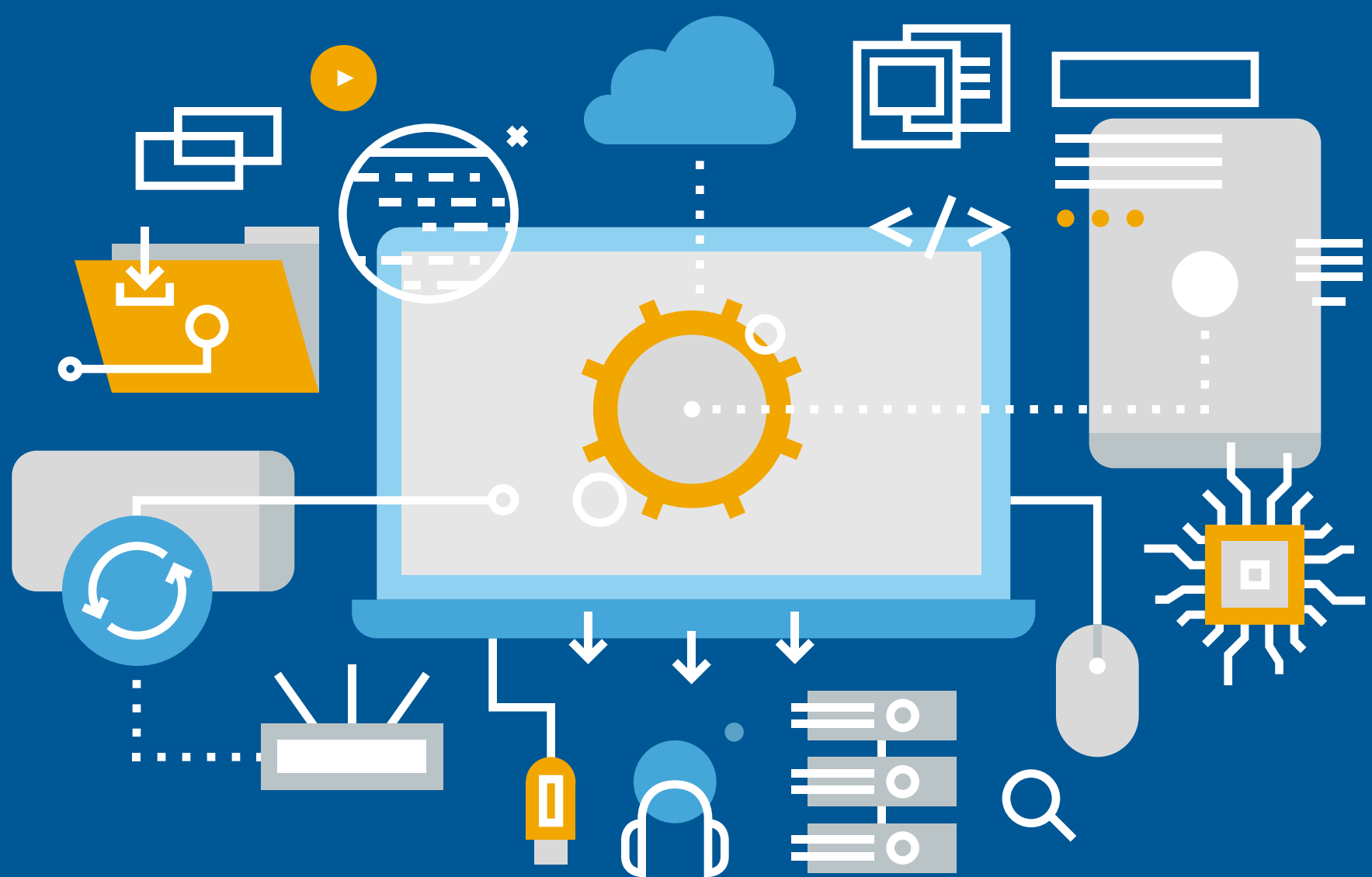
Como implementar a cultura de inovação no setor público antes da Transformação Digital?

Aprendizados de como conscientizar servidores sobre a importância e os benefícios da mudança



Uma iniciativa:





A transformação digital tem a capacidade de aproximar os cidadãos e seus governos e ajuda a aumentar a eficiência da administração pública, um princípio básico do setor, conforme rege a nossa **Constituição Federal**. O tema não chega a ser novo, mas vem ganhando relevância graças a tecnologias emergentes como Inteligência Artificial (IA), *Blockchain* e *Big Data*.

Aliadas a outras inovações já consolidadas, estas soluções permitem que a transição dos processos manuais para formatos eletrônicos atinja toda a cadeia de valor de uma empresa ou órgão público, otimizando, assim, as atividades internas e aperfeiçoando os serviços prestados.

Mas a mudança provocada pela digitalização vai muito além do uso de sistemas inteligentes. Ela exige também uma nova cultura para acabar com velhos paradigmas e conceitos ultrapassados. É normal no decorrer deste processo surgirem muitos medos e dúvidas e, inclusive, certa resistência. As perguntas mais frequentes estão relacionadas aos benefícios prometidos (se eles realmente irão se concretizar) ou como a rotina de trabalho será impactada.

Há também certezas intrínsecas e que precisam ser revertidas como o “não temos recursos para inovar”, por exemplo.

A comunicação transparente, focada na demonstração dos resultados desta transformação, ajuda a quebrar barreiras e é uma das formas de criar uma mentalidade positiva dentro dos órgãos públicos.

O desenvolvimento de competências é outro aspecto que deve ser levado em consideração.

Líderes digitais são capazes de envolver as equipes nesta mudança, impulsionando o movimento de transformação e criando uma sensação de otimismo para o novo.

Neste eBook, elaborado por meio de uma parceria entre [E-Gestão Pública](#) e [WeGov](#), apresentamos os elementos mais importantes no processo de conscientização dos servidores para uma transição tranquila e eficiente. São aprendizados que mostram como fazer uma verdadeira transformação digital na gestão pública, com pessoas interessadas, com visão de futuro e conectadas às oportunidades trazidas pelos avanços da tecnologia.

Boa leitura!

Sumário:

4 Como criar uma cultura voltada à inovação no setor público?

7 Fomentando competências: as pessoas no centro da gestão pública inovadora

11 Transformação digital na prática

13 Lições Finais



Dicas para leitura do eBook

- O índice é clicável, ou seja, ao clicar em um título, você será direcionado para a página com o conteúdo;
- As palavras sublinhadas contêm um link para uma página externa

1 Como criar uma cultura voltada à inovação no setor público?

O engajamento dos servidores é um ponto-chave para que a transformação digital na gestão pública alcance resultados satisfatórios, mas é também um dos principais desafios deste processo. Mexer na rotina das pessoas nem sempre é uma tarefa fácil. Mesmo que o objetivo seja descomplicar o trabalho, e tornar o setor e o órgão como um todo mais ágil, mudanças profundas tendem a não ser bem aceitas logo de início.

Conseguir o envolvimento das equipes para que todos trabalhem juntos em prol de um governo mais eficiente envolve um trabalho contínuo, que começa pela forma como as informações são passadas. Em outras palavras, é preciso ter uma comunicação transparente, afinal, quem vai utilizar e alimentar o sistema no dia a dia precisa entender quais as reais vantagens da mudança e se sentir parte do processo de evolução.



Veja alguns pontos que podem ser considerados na comunicação com os servidores:



Menos tempo desperdiçado

com documentos em formato digital, a busca de arquivos é muito mais ágil. Além disso, a prática evita o extravio de documentos e a prescrição de prazos;



Fim do retrabalho

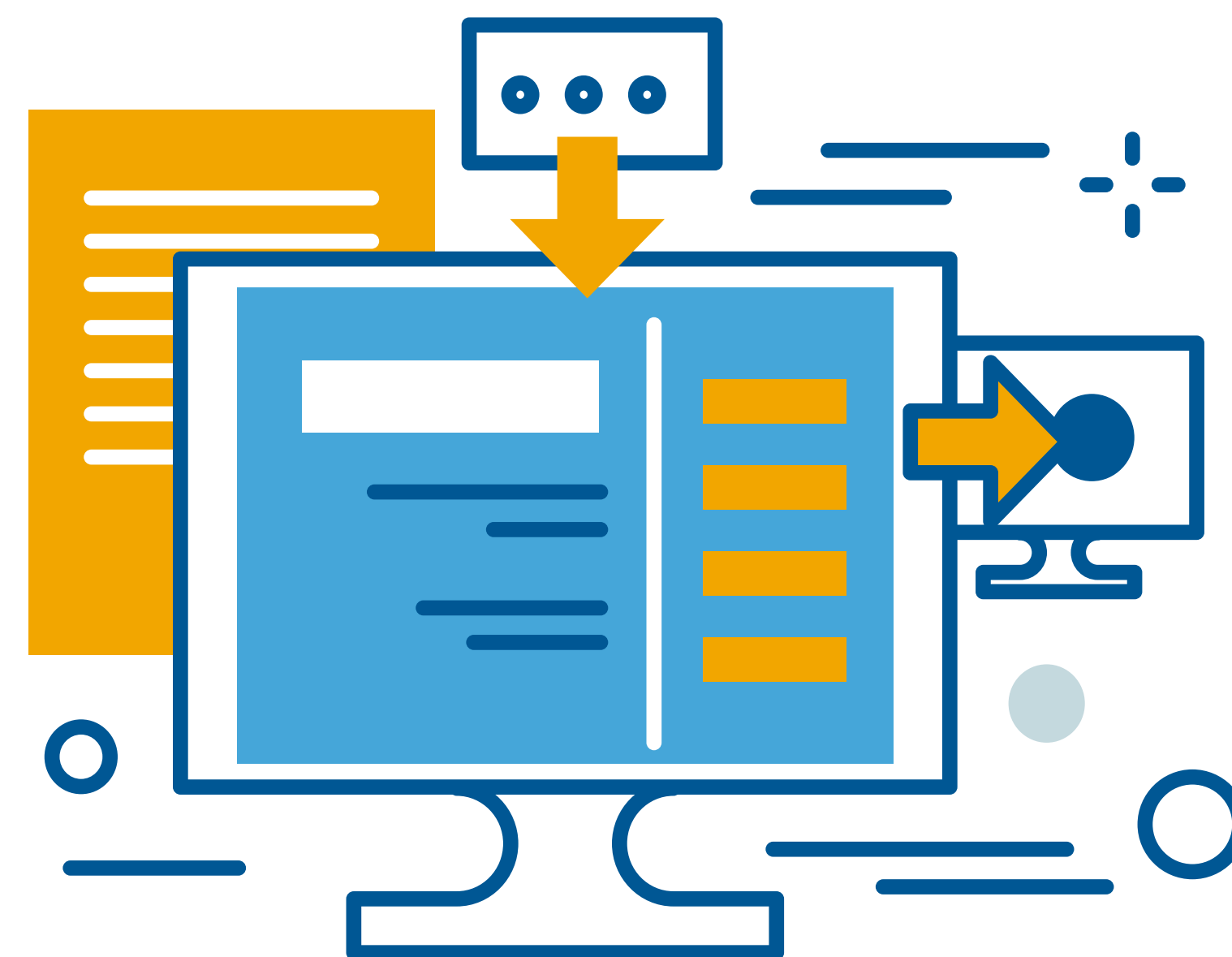
basta inserir a informação uma vez para que os dados fiquem salvos em um sistema seguro e que pode ser acessado sempre que necessário;



Mais valor ao trabalho do servidor

como as atividades operacionais serão absorvidas pela tecnologia, os funcionários públicos podem se dedicar a tarefas mais estratégicas, que contam com maior entrega de valor.

Um ponto importante para conquistar a confiança dos servidores neste processo é implantando o novo processo ou ferramenta de forma gradativa. Desta forma, eles podem se ajustar, aos poucos, ao novo modelo de trabalho e ficam confortáveis até mesmo para sugerir personalizações que sejam pertinentes.



A transformação digital dá subsídios para a mensuração e melhoria contínua da qualidade deste serviço, oferecendo informações confiáveis em formato digital. Além do benefício de automatizar e desburocratizar a relação entre cidadãos e governos, os sistemas informatizados permitem a análise e o aperfeiçoamento dos serviços.

Internamente, a possibilidade de usar várias tecnologias facilita a vida do próprio servidor, otimizando suas atividades. Assim, ele se torna mais produtivo e fica mais satisfeito com as atividades que está desempenhando, uma vez que consegue enxergar como o seu trabalho influencia de forma positiva a sociedade.

Outro modo de inserir a cultura da inovação no setor público é com treinamentos e atividades que detalhem as funcionalidades e vantagens das novas ferramentas. Para estes casos, o ideal é que o conteúdo destinado à capacitação seja produzido em parceria com a empresa que irá fornecer a solução. A realização de workshops, inclusive, é uma ótima maneira de estimular a criatividade dos funcionários públicos, porque oferecem elementos para que eles pensem em formas diferentes de resolver situações antigas.

Vale lembrar que, na sua essência, o órgão público é um prestador de serviço para a sociedade, sendo assim, um de seus principais papéis é melhorar a experiência do cidadão no momento em que ele vai fazer uma solicitação para o Estado, tornando o processo mais célere e transparente. Portanto, a curiosidade e o pensamento criativo são partes vitais da inovação.



2 Fomentando competências: as pessoas no centro da gestão pública inovadora

Em abril de 2017, a OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) publicou o relatório **Core Skills for Public Sector Innovation**, alertando para a importância dos recursos humanos na transição tecnológica dos entes públicos. Segundo o documento, elaborado em conjunto com a Nesta, fundação de fomento à inovação baseada no Reino Unido, as capacidades e competências individuais dos funcionários públicos são determinantes para a eficácia da transformação digital nos governos.

Isto significa que além do apoio de especialistas em inovação, os governos precisam incentivar as habilidades dos servidores, sejam eles da área de Tecnologia ou não. Afinal, uma organização inovadora é formada por equipes focadas na mudança. São as pessoas com mindset de crescimento que serão capazes de realizar uma verdadeira transformação ao identificar oportunidades de melhoria e encontrando a melhor solução para resolver os problemas.



O **modelo de habilidades da OCDE** baseou-se em seis áreas de competências essenciais, que, inclusive, serviram de inspiração para uma das camadas da **metodologia de aprendizado**, desenvolvida pela WeGov. São elas:



Iteração

desenvolver políticas, produtos e serviços de forma incremental e experimental;



Alfabetização em dados

garantir que as decisões sejam orientadas por dados e evidências coletados por sistemas avançados e comunicados de forma eficiente;



Foco no cidadão

concentrar os serviços públicos na solução e na manutenção das necessidades dos usuários;



Curiosidade

buscar e experimentar novas ideias ou formas de trabalhar;



Storytelling

usar a narrativa para explicar a jornada e incluir histórias de usuários para dar suporte à informação;



Insurgência

desafiar o *status quo* e trabalhar com parceiros incomuns.

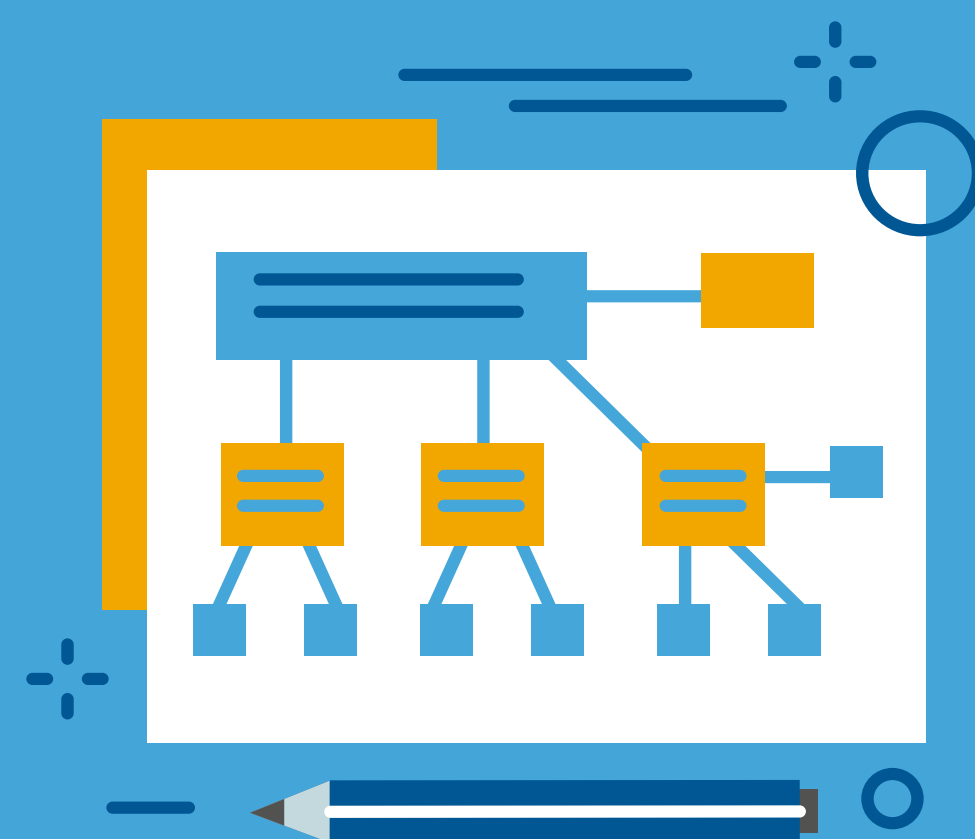
Nem todos os servidores precisarão fazer uso ou aplicar todas estas habilidades no seu dia a dia. No entanto, a OCDE considera que para ser um serviço público inovador, os funcionários devem ter pelo menos algum nível de conscientização nestas seis áreas. As questões-chave são como os gestores podem utilizar melhor o *know-how* das equipes, motivar estas pessoas, continuar seu desenvolvimento profissional e recompensar seus sucessos.

A realização de oficinas de conhecimento é uma excelente alternativa para desenvolver competências e gerar engajamento. Essa foi a solução encontrada pela Secretaria de Meio Ambiente de São Paulo (SMA/SP), responsável pela gestão ambiental no estado de São Paulo. Recentemente, a instituição deu início a um projeto de papel zero com o objetivo de implementar soluções para otimizar o fluxo de trabalho, reduzir custos e atingir melhores resultados. O sistema e-Ambiente vem sendo desenvolvido pela Softplan.



Para preparar os servidores para o uso das novas ferramentas de trabalho, a SMA/SP promoveu um encontro entre esses profissionais e os especialistas da WeGov, empresa parceira neste processo. Com exemplos práticos, os servidores puderam entender melhor os benefícios da transformação digital, além de conectar as novas tendências às atividades do órgão.

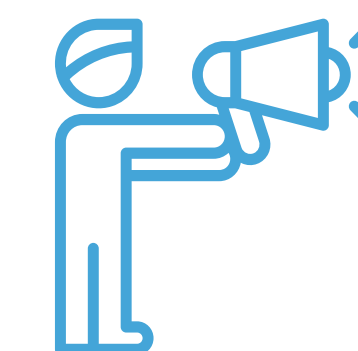
Uma mudança de cultura, no entanto, não se limita à realização de treinamentos. Ela deve ser incorporada no dia a dia dos órgãos governamentais. Com ações simples, é possível atingir resultados significativos.



A seguir, selecionamos algumas práticas que podem ajudar os gestores neste percurso:

Seja participativo

um gestor engajado, que costuma dar feedbacks e se interessa pelo trabalho dos funcionários, tem equipes mais satisfeitas, produtivas e inovadoras;



Incentive a autonomia

dê liberdade para que os seus colaboradores tomem decisões simples sem a sua ajuda. Esta prática estimula que eles sejam mais criativos e sugiram inovações.



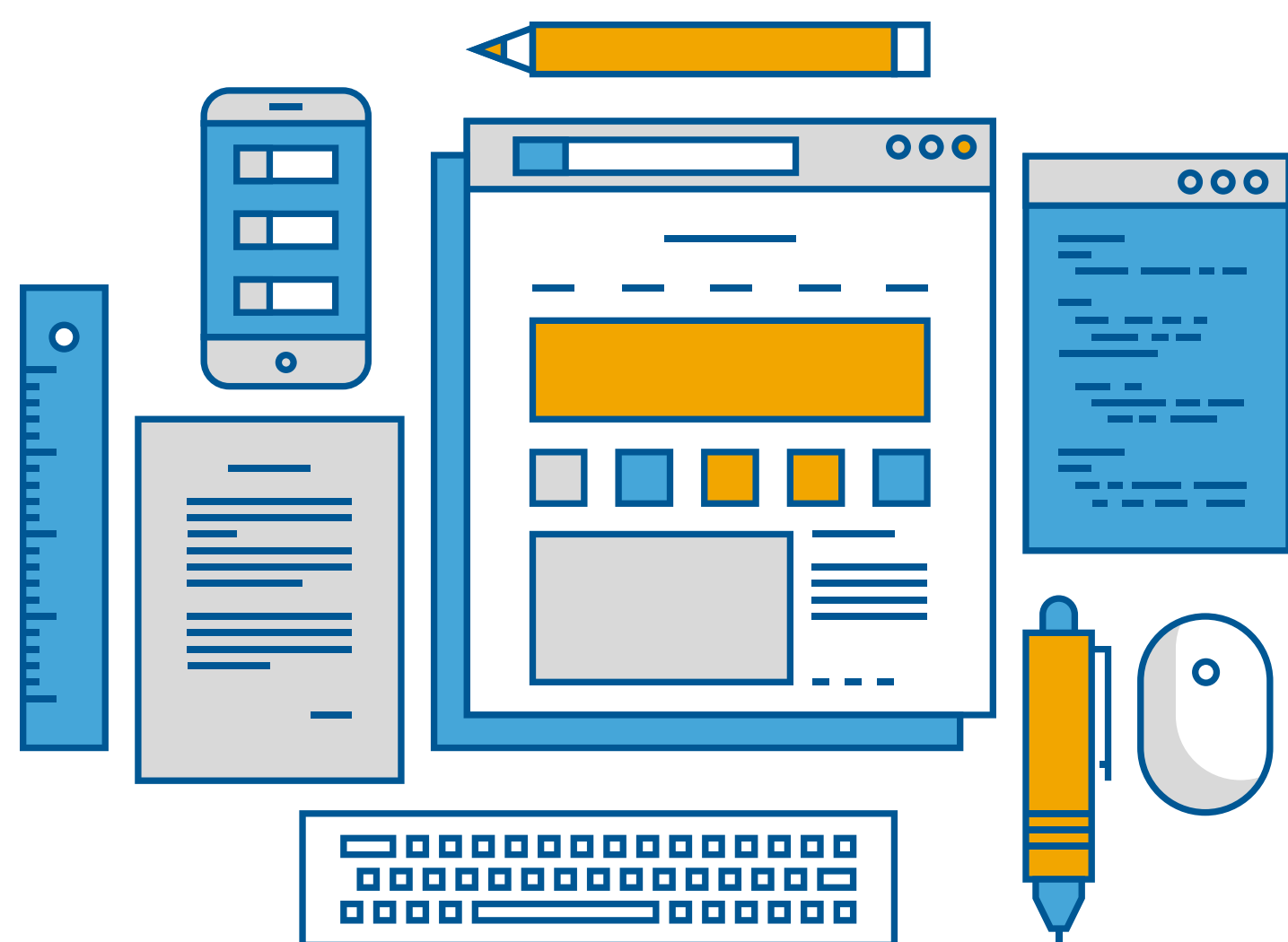
Converse pessoalmente

por mais que o e-mail ou os aplicativos de mensagens instantâneas facilitem a comunicação, não deixe de marcar encontros presenciais com sua equipe. Este contato é essencial para o bom desempenho dos servidores;



3 Transformação digital na prática

Existem muitas técnicas que ajudam a mudar o *mindset* dos servidores para a cultura de inovação. Uma delas, e que vem se mostrando bastante eficiente, é o *design thinking*. Essa foi a estratégia utilizada no Projeto de Transformação Digital na SEA para a capacitação dos servidores da Secretaria de Administração de Santa Catarina.



Inspirados em dinâmicas de grupo, teatro e exposição de conteúdo pelos especialistas da WeGov e da Softplan, os participantes redesenharam processos pensando em como a tecnologia pode otimizar o tempo e diminuir os custos. Durante a oficina, os servidores interagiram e conheceram um pouco do dia a dia de cada um. Além disso, em grupos, repensaram processos como os pedidos de cancelamento de readaptação funcional, solicitação de laudos para aposentadorias especiais e concessão de adicional de insalubridade.

O programa de transformação digital da SEA/SC vem sendo implementado de forma gradual e pretende eliminar o uso de papel em processos administrativos e automatizar os trabalhos. O objetivo é expandir sua atuação para toda a estrutura do Governo do Estado de Santa Catarina para modernizar os órgãos e imprimir uma cultura de processos no executivo estadual.

4 Lições Finais

A migração dos processos físicos para um sistema digitalizado, de fato, é uma tarefa complexa e reflete muitas vezes em insegurança, desconfiança e até mesmo resistência. Por isso, é muito importante conscientizar e preparar os servidores para que a transformação digital seja, de fato, eficiente.

Como vimos, alguns pontos importantes para que este processo ocorra são:

Demonstrar indicadores de resultado

meça o impacto desta mudança, mensure os benefícios a serem ganhos com a transformação digital;

Fomentar competências para inovar

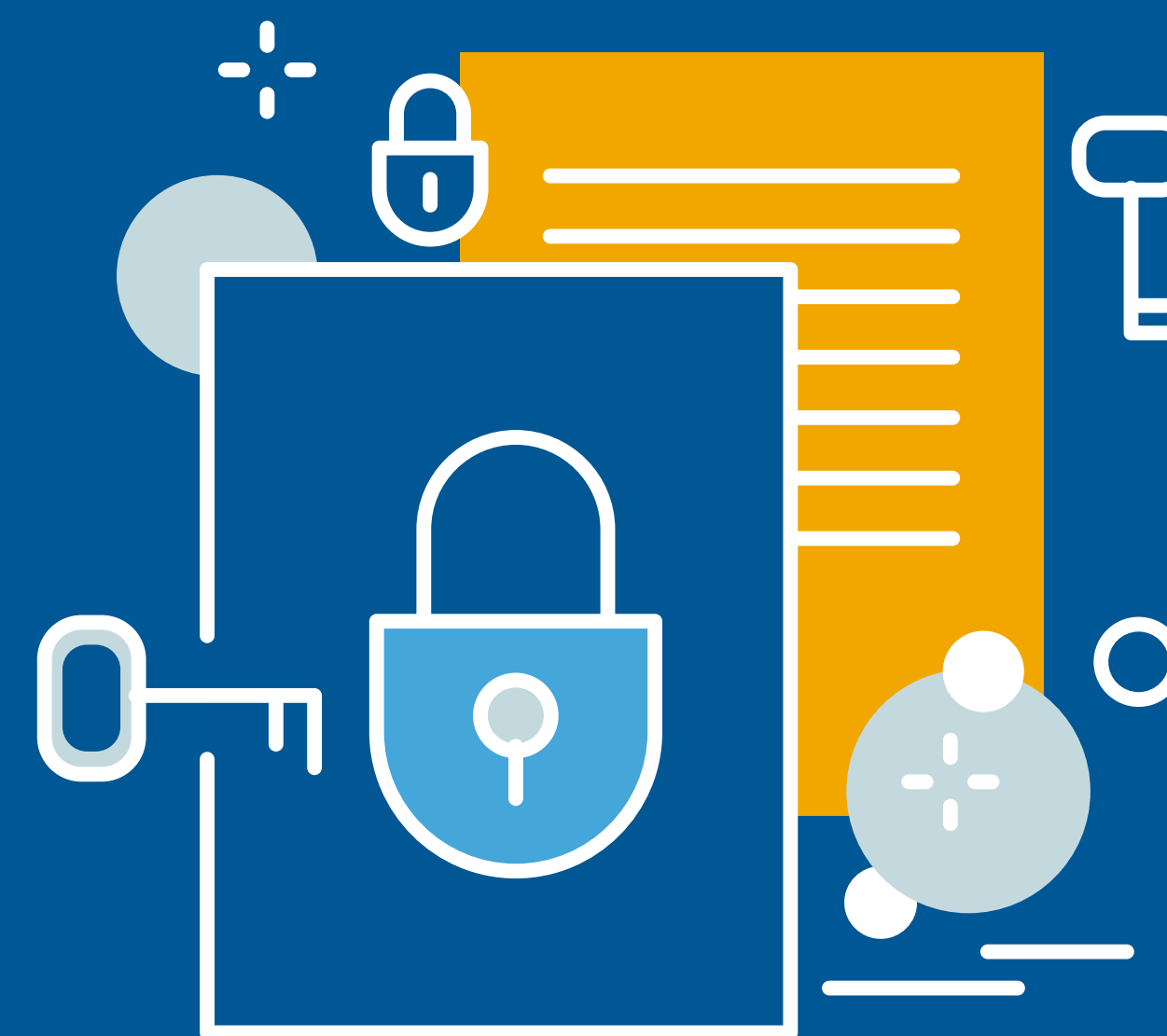
estimule a criatividade das equipes para que elas façam parte do processo e tenham capacidade de cocriar;

Quebrar barreiras internas e externas

a comunicação transparente ajuda a eliminar a resistência à mudança;

Estimular a mentalidade positiva

incentive o otimismo em relação ao novo, construindo nos funcionários públicos a visão de coletividade e a noção de que a transformação digital melhora o todo.





Esperamos que este material do E-Gestão Pública e da WeGov tenha ajudado a mostrar os caminhos para uma transformação digital que conte com a participação ativa dos servidores. A conscientização deve esclarecer aos funcionários públicos de que a tecnologia visa facilitar o seu trabalho, eliminando operações repetitivas da sua rotina para que ele possa se dedicar a atividades mais estratégicas. Este é o primeiro passo para modernizar a gestão, um dos princípios de uma instituição pública que preza pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Para saber mais sobre ferramentas automatizadas de gestão de faixa de domínio ou para conhecer as soluções da Softplan, [fale com nossos especialistas.](#)

E-GESTÃO

PÚBLICA

O E-Gestão Pública é um portal de conteúdo sobre tecnologia e transformação digital para a gestão pública. Apresentamos ideias para tornar o setor público cada vez mais eficiente, transparente e próximo do cidadão. Aqui você encontra materiais como este, que falam sobre os desafios da gestão pública e como resolvê-los, além de cases, que contam histórias de órgãos públicos que já estão implantando novas formas de tornar os processos internos mais eficientes e prestar serviços com mais qualidade para o cidadão.

www.e-gestaopublica.com.br



Conecte-se as
nossas **redes sociais:**





A WeGov é um Espaço de Aprendizado que faz a inovação acontecer no setor público. Suas 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.

www.wegov.net.br



Conecte-se as
nossas **redes sociais:**

