

# AÇÕES

PARA ENGAJAR  
OS SERVIDORES NA  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



# O MITO DO SERVIÇO PÚBLICO INEFICIENTE

Há muitas décadas o serviço público carrega a burocracia como um fardo que limita, cria obstáculos e dificulta a prestação de serviços aos cidadãos.

O digital aparece como a oportunidade decisiva para transformar essa realidade.

A tecnologia trouxe **automatizações, mobilidade e potencial para combater falhas** e acabar com o estigma de que o serviço público é ineficiente.

NESSE CENÁRIO, COMO OS LÍDERES  
MUNICIPAIS PODEM PREPARAR E ENGAJAR  
OS SERVIDORES PARA A MUDANÇA  
ESTRUTURAL, ORGANIZACIONAL E  
COMPORTAMENTAL QUE VIRÁ JUNTO  
COM A DIGITALIZAÇÃO?

# O FUTURO DO TRABALHO É O FUTURO DA HUMANIDADE

*(Frase retirada do artigo Carta aos profissionais de 2027, da HSM)*

A frase adianta o que vamos enfrentar pela frente: **a transformação no serviço público ocorrerá pela tecnologia**, mas o **protagonismo será dos servidores** por trás dos balcões - e das telas - das prefeituras e secretarias.

A seguir, listamos ações mapeadas pelo **Enap (Escola Nacional de Administração Pública)**, do **GNovaLab**, que ajudarão gestores e líderes municipais a engajar o servidor público, aumentar a satisfação no trabalho e melhorar qualidade do atendimento às demandas da sociedade.



# O QUE TORNA OS SERVIDORES MAIS ENGAJADOS?

DE ACORDO COM O ESTUDO, SERVIDORES SE TORNAM MAIS ENGAJADOS AO:



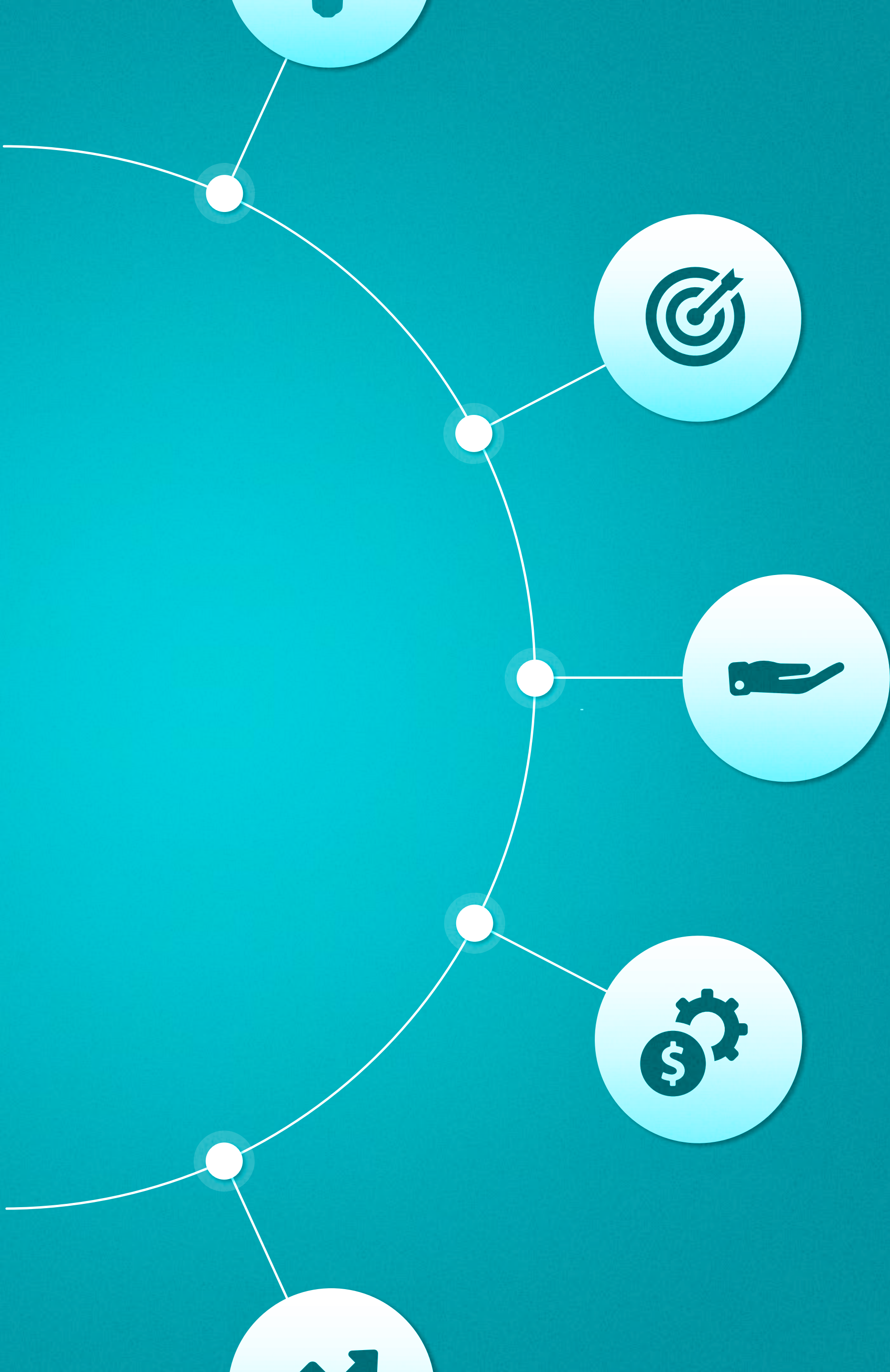
## TRABALHAR EM PROJETOS RELEVANTES

O servidor deseja se movimentar. Fazer isso de forma intencional, estimulando o protagonismo e criando espaços de reconhecimento pode fazer diferença para as equipes.



## TER EXPERIÊNCIAS TRANSFORMADORAS

Tratam-se de atividades nas quais servidores são expostos a diferentes perspectivas, diferentes formas de trabalhar em equipe e onde aprendem a construir abordagens inovadoras.



# CONHEÇA AS CARACTERÍSTICAS DE UM SERVIDOR ENGAJADO

Servidores engajados desfrutam de um estado mental positivo e gratificante relacionado ao trabalho. Diferente do que se imagina, alta produtividade não é um fator alinhado ao engajamento.

**O QUE SE DEVE ESPERAR DE  
UM SERVIDOR ENGAJADO?**



# EXPECTATIVA

- ✗ SÃO PESSOAS ALTAMENTE PRODUTIVAS E SEMPRE DISPOSTAS.
- ✗ SÃO PESSOAS MULTITAREFAS, INCANSÁVEIS.
- ✗ SÃO MUITO FELIZES, SEMPRE OTIMISTAS.
- ✗ SÃO PESSOAS CAPAZES DE RESOLVER TODOS OS PROBLEMAS EM QUALQUER SITUAÇÃO.



# REALIDADE

- ✓ SÃO PESSOAS QUE CONSEGUEM EQUILIBRAR PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR.
- ✓ PREZAM PELA QUALIDADE DAS ENTREGAS.
- ✓ PERCEBEM O RESULTADO SIGNIFICATIVO DO SEU TRABALHO PARA A SOCIEDADE OU PARA A ORGANIZAÇÃO E SENTEM ORGULHO DISSO.
- ✓ ENCONTRAM UM AMBIENTE DE EQUILÍBRIO ENTRE AS DEMANDAS DO TRABALHO E OS RECURSOS DISPONÍVEIS PARA SUA REALIZAÇÃO.

# ATENÇÃO AS AÇÕES QUE DESMOTIVAM OS SERVIDORES

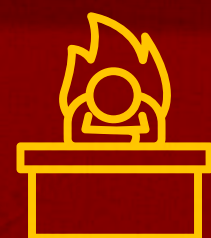
Servidores expostos, diariamente, a ambientes desmotivadores, tendem a enfrentar a exaustão, a falta de eficácia profissional e a utilizar cinismo nas relações profissionais. Como consequência, a longo prazo, estes profissionais estão mais sujeitos a episódios de **burnout**.

**Burnout** ou **Síndrome do Esgotamento Profissional** é um distúrbio emocional causado pelo excesso de trabalho. Seus principais sintomas são exaustão extrema, estresse e esgotamento físico. A síndrome pode causar depressão profunda e deve-se procurar apoio profissional ao surgimento dos primeiros sintomas.



# \* ALERTA

Confira **quais ações praticadas por gestores** causam insatisfação e desmotivam os servidores no serviço público:



## A FALTA DE EQUILÍBRIO ENTRE PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR

Um problema comum no mercado profissional que também afeta os servidores. A falta de equilíbrio entre o trabalho e o bem-estar individual causa frustração, desengajamento e, a longo prazo, adoecimento. Além de reduzir a produtividade do servidor, pode gerar a desmotivação dos demais colegas.



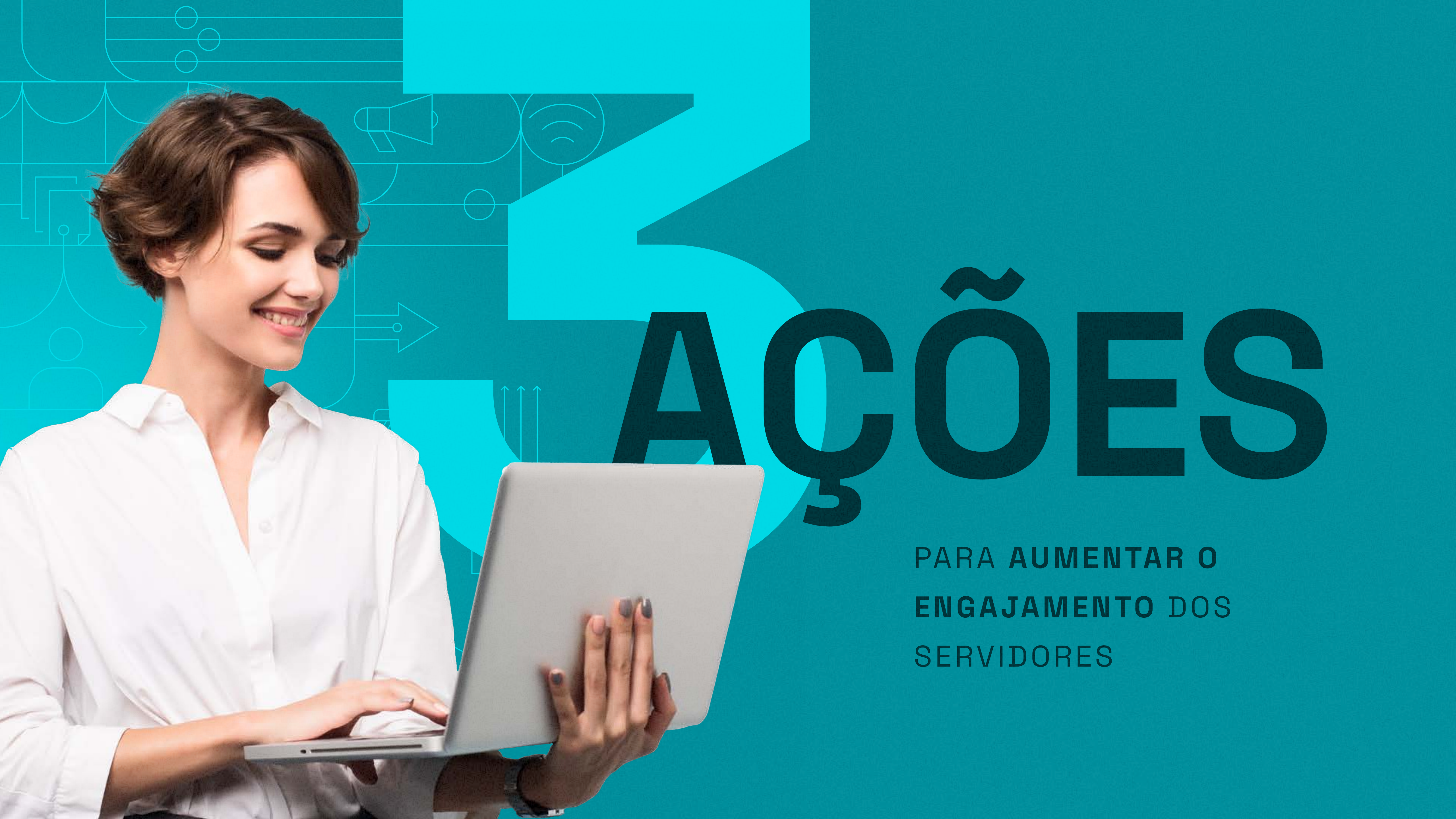
## PESSOAS DESPREPARADAS EM POSTOS CHAVES

Pessoas despreparadas tendem a tomar decisões que não se alinham com a da equipe. Normalmente, são pessoas que não abrem espaço para escuta, não permitem que outros sejam protagonistas e não focam nos resultados para a sociedade ou para a secretaria/prefeitura. Ao impor decisões sobre o time, aumentam a sensação de insegurança psicológica da equipe.



## INTERROMPER PROJETOS SEM OUVIR A EQUIPE

Para os servidores que participaram do estudo do Enap, momentos de mudança de gestão em que novos líderes interrompem projetos, ações e processos em andamento sem consultar a equipe, sem avaliar os resultados positivos para a sociedade e organização geram sensação de impotência, e muitas vezes, causa nos servidores o desejo de sair do trabalho.

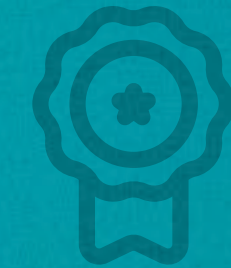


# AÇÕES

PARA AUMENTAR O  
ENGAJAMENTO DOS  
SERVIDORES



# CRIAR UM AMBIENTE DE RECONHECIMENTO



Os servidores que se sentem reconhecidos e valorizados no ambiente de trabalho são mais engajados. O sentimento de ser reconhecido reduz substancialmente o sentimento de injustiça (um ativador do desengajamento).

## ALGUMAS FORMAS DE RECONHECIMENTO SÃO:

/ OPORTUNIDADES DE OCUPAR UM CARGO OU FUNÇÃO

/ ACESSO A UM CURSO OU PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

/ OPORTUNIDADE DE LIDERAR UM PROJETO, ATIVIDADE OU AÇÃO

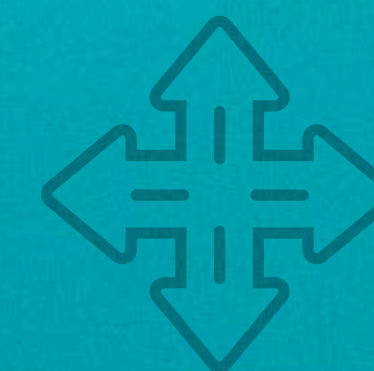
/ RECONHECIMENTO PÚBLICO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS  
PELA EQUIPE



## ESTIMULAR O PROTAGONISMO

Servidores que têm oportunidade e liberdade para protagonizar projetos ampliam a percepção sobre os resultados do próprio trabalho.

Consequentemente, se sentem mais motivados para servir à sociedade. Além de aumentar o engajamento, estimular o protagonismo também aumenta a produtividade.



5

## CRIAR OPORTUNIDADES DE MOBILIDADE

Os servidores querem se movimentar e, fazer isso de forma intencional pode oferecer perspectivas incentivadoras no trabalho. Participar de diferentes projetos, ter mobilidade planejada e periódica entre os setores, realizar tarefas estratégicas para quem quer sair de uma área e entrar em outra auxilia os servidores a se manterem engajados.

# ENGAJAMENTO, PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO

- / Atitudes mais positivas em relação ao trabalho
- / Aumento de satisfação
- / Melhora na qualidade do serviço prestado
- / Melhora no desempenho individual e organizacional
- / Aumento na intenção de permanecer
- / Sentimento de propósito



A SOMA DA TECNOLOGIA COM HABILIDADES HUMANAS VAI TRANSFORMAR O SERVIÇO PÚBLICO E O RELACIONAMENTO DOS SERVIDORES COM O TRABALHO.

PARA PROMOVER UMA TRANSFORMAÇÃO COMPLETA E POSITIVA NAS CIDADES, LÍDERES E GESTORES TÊM O DESAFIO DE ENVOLVER OS SERVIDORES NAS MUDANÇAS E CRIAR DINÂMICAS QUE PERMITAM QUE OS SERVIDORES SE SINTAM VALORIZADOS.

ENFRENTAR AS TRANSFORMAÇÕES QUE VIRÃO É INEVITÁVEL. MAS VOCÊ PODE FACILITAR ESTE PROCESSO POR MEIO DE UM SISTEMA DESENVOLVIDO PARA IMPACTAR SERVIDORES E CIDADES COM FUNCIONALIDADES 100% DIGITAIS.

**CONHEÇA O APROVA DIGITAL**

**APROVA**  
digital