E-BOOK

Transformação Digital Iceberg:

como manter esse problema longe das prefeituras e câmaras municipais



Bônus: um roteiro completo para ter sucesso na modernização e dicas de especialistas em governo.

APROVA

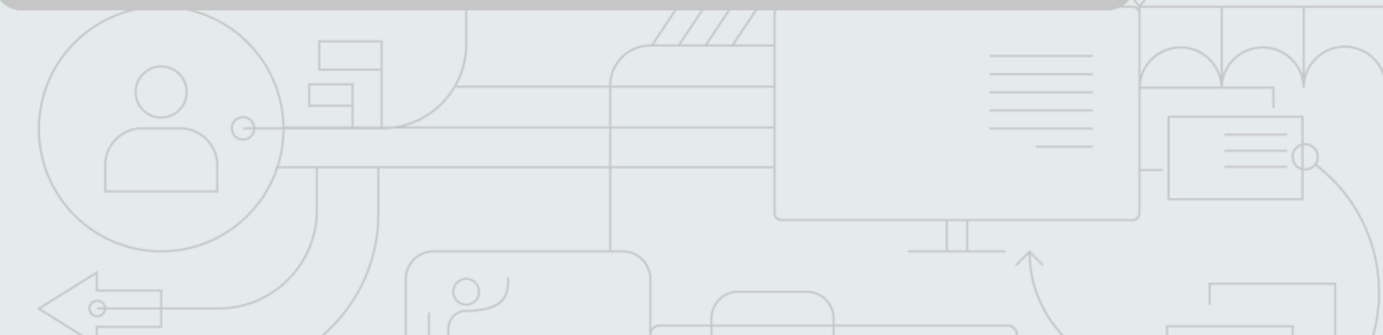
O serviço público está passando por uma transformação.

Soluções tecnológicas começaram a ser adotadas por **governos que buscam atender às expectativas dos cidadãos**.

Com a adesão de novas tecnologias, gestores municipais estão se deparando com resultados inéditos e também com novos problemas, sendo que o último tem como causa e efeito uma estratégia ineficiente, que provoca o que chamamos de **Transformação Digital Iceberg.**

Neste material, construído com base na experiência, histórico e conversas com prefeituras, câmaras e secretarias, mapeamos as causas e as práticas inadequadas associadas à **Transformação Digital Iceberg.**

Aqui você vai aprender **como identificar e evitar esse problema.**



Transformação Digital Iceberg: uma ameaça à modernização da administração pública brasileira

Desde o início da adoção de novas tecnologias no setor público, intensificada a partir de 2020, municípios começaram a desenvolver maturidade a partir das próprias experiências.
E o resultado tem sido insatisfatório.

São municípios que estão vivendo efeitos como:

- Repetir a burocracia do papel no ambiente digital
- **Não atender às expectativas do cidadão** em relação à digitalização dos serviços
- Tornar servidores resistentes a trabalhar com novas tecnologias
- Continuar no escuro ao tomar decisões estratégicas sem apoio de dados.

Mas afinal, qual é a raiz deste problema?

A maior cidade da América Latina levou 30 anos para descobrir como resolver isso.

Entenda mais a seguir.


PRÁTICAS QUE PROVOCAM A
Transformação
Digital Iceberg
NO SERVIÇO PÚBLICO

Digitalização de **fluxos ineficientes**

Parte essencial da digitalização é implementar protocolos digitais e possibilitar que o cidadão acesse os serviços municipais a partir de qualquer lugar, sem precisar ir até a instituição pública.



⚠ ARMADILHA

Sem orientação adequada, prefeituras e câmaras estão digitalizando fluxos que não funcionam e que continuam ineficientes no digital.

Falta fazer a revisão dos processos, das etapas burocráticas e entender o que pode ser melhorado antes de migrar o processo para o digital.

Falsa sensação de produtividade

Com os baldes de trabalho dos servidores sempre cheios, gestores municipais têm a falsa sensação que a equipe está trabalhando de forma produtiva, entregando o máximo possível. Mas a realidade é outra.

Mesmo entregando o máximo, servidores:

- Não conseguem colocar as pendências em dia
- Convivem com demandas reprimidas
- Lidam com filas de espera e demora excessiva
- Não possuem tempo para propor melhorias ou inovar



ARMADILHA

Etapas excessivas nos processos, retrabalho e muito tempo de atendimento aos requerentes são vilões que passam despercebidos e geram **sobrecarga.**

A transformação digital deve colocar a **tecnologia para trabalhar a favor dos servidores,** dar fim ao retrabalho e permitir que as equipes voltem a se dedicar às tarefas mais estratégicas, deixando o operacional automatizado.


EFEITOS DA
Transformação
Digital Iceberg
NA ROTINA

Falta integração entre os sistemas

Diferentes sistemas não integrados dificultam a rotina do servidor e do requerente, e criam barreiras para que o trabalho flua da forma ideal.

Comunicação lenta e fragmentada

O protocolo é digital, mas a comunicação continua ocorrendo por memorandos e ofícios impressos que impedem interações ágeis e instantâneas.

Falta de acompanhamento de desempenho

A ausência de dados de desempenho por departamento impede gestores de propor ações assertivas junto ao time.

Servidores sobrecarregados

Com quase nenhum impacto real na rotina de análises, aprovações e atendimentos, o servidor ainda acumula a função de tirar dúvidas da população sobre o formato de atendimento digital.

Tarefas manuais e repetitivas

Apesar do protocolo digital, as tarefas continuam dependendo de ações manuais, sem apoio da tecnologia para colocar no piloto automático rotinas que são realizadas sempre da mesma forma.

Decisões aleatórias

A falta de dados, estatísticas e relatórios como fonte de informação limita a capacidade de entender a realidade, fazendo com que gestores continuem no escuro ao tomar decisões.

Roteiro para construção de uma **Transformação Digital Eficiente** nas instituições públicas

Para que municípios continuem construindo maturidade digital, gestores, líderes e servidores têm a responsabilidade de escolher tecnologias com capacidade técnica e estratégica para atender às diferentes necessidades da gestão, dos servidores e dos cidadãos.

Conheça o roteiro para ter **sucesso na transformação digital com a metodologia que já foi aplicada em mais de 100 municípios** brasileiros e está acessível para sua instituição.

Pessoas, Processos e Tecnologia:

Esses três importantes pilares fazem parte da metodologia que **determina o sucesso da migração do físico para o digital** a curto, médio e longo prazo.

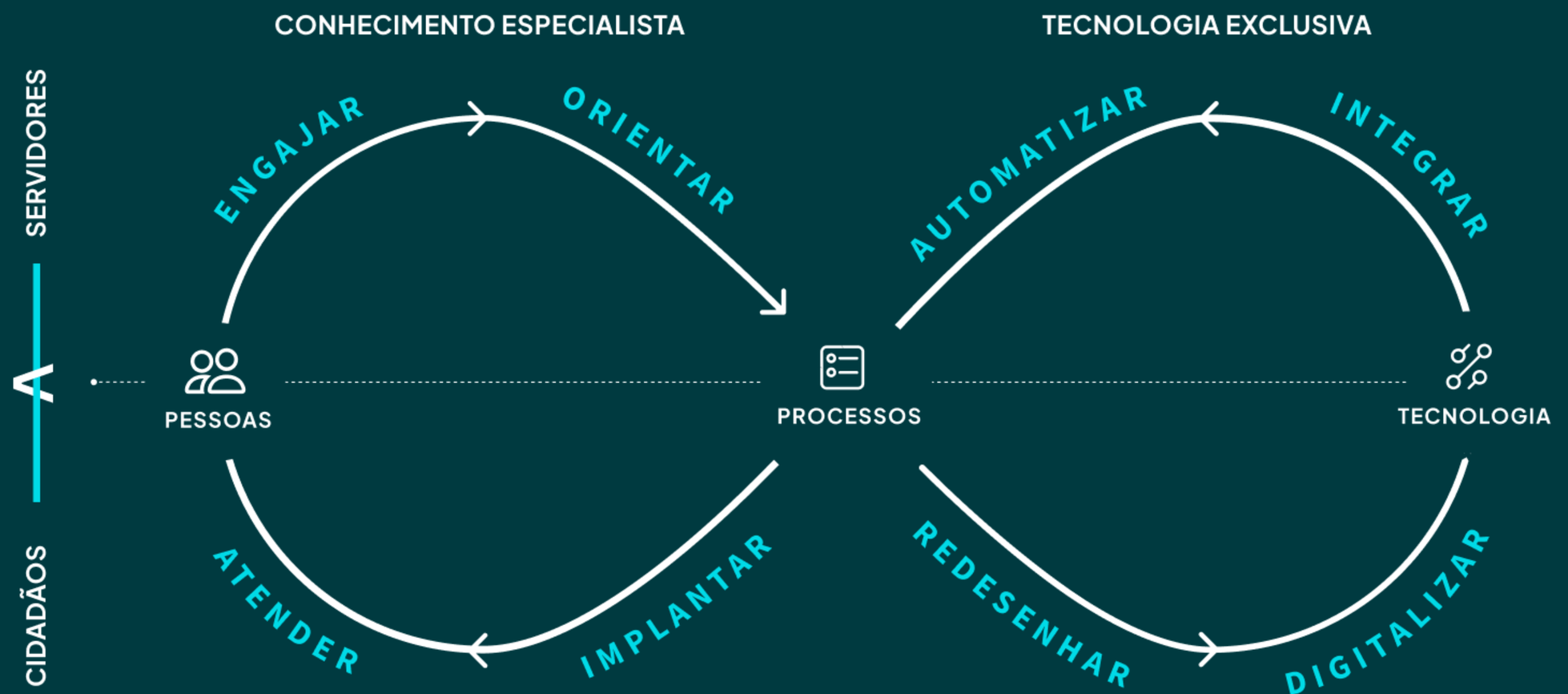
Juntos eles:

Entregam **eficiência inédita** para prefeituras e câmaras.

Proporcionam conquistas, como reconhecimento da imprensa e prêmios, para as cidades e gestores.

Transformam a forma que **cidadãos avaliam e se relacionam** com a administração pública.

Metodologia Aprova:
evolução constante e infinita



Pessoas: o capital mais valioso da jornada de modernização

Os servidores têm papel essencial para a administração pública ter êxito na transformação digital.

Sua participação ativa é fundamental na **migração do físico para o digital e na otimização de fluxos e processos.**

A **estratégia de transformação digital** e a ferramenta da Aprova são responsáveis por:

- Envolver e ambientar os servidores desde o 1º dia de implementação.
- Propor soluções baseadas na rotina de atendimento externo e interno.
- Alinhar expectativas e colaborar com o aprendizado dos servidores e cidadãos diante das mudanças e melhorias.
- Trazer expertise para aprimorar tarefas feitas há muito tempo da mesma maneira antes de reproduzi-las no digital.



Implantadora da Aprova e equipe de servidores de São José do Rio Preto durante implementação do sistema na Secretaria Municipal de Obras em janeiro de 2022.



Treinamento da Aprova para requerentes, realizado para orientar e solucionar dúvidas de cidadãos após o lançamento do atendimento digital na cidade.

Processos: a engrenagem que movimenta a transformação digital

O sucesso da modernização tem a ver com a capacidade **técnica e estratégica** de revisar os processos e otimizar os fluxos ao torná-los digitais.

Pensando nisso, a **metodologia da Aprova realiza**:

- Revisão das etapas de cada processo
- Automatização de fluxos operacionais e manuais com tecnologia
- Análise das práticas burocráticas para melhorar o que gera morosidade.
- Redução da carga de trabalho para que servidores foquem em tarefas estratégicas

Cascavel/PR automatizou o Sisobra e deu adeus às multas

O envio manual dos relatórios Sisobra sempre ocupou horas e até dias na rotina dos servidores, além de gerar multas para as prefeituras devido a atrasos ou erros no envio. **Após automatizar este processo, prefeituras clientes da Aprova concluem esta tarefa em menos de 5 minutos, apenas uma vez ao mês e com garantia que nenhum relatório ficará para trás.**



REVISÃO >> OTIMIZAÇÃO >> EFICIÊNCIA

Referência em atenção à saúde para outros estados

A Secretaria de Saúde de Patos de Minas migrou os processos de imunização do físico para o digital e deu origem ao 1º Centro de Distribuição de Imunobiológicos informatizado do estado. Pacientes que precisam de vacinas especiais na rede pública, e esperavam 60 dias, agora são imunizados em 48 horas.



Resolvendo desafios e batendo recordes com a maior cidade da América Latina

São Paulo usou a tecnologia da Aprova para integrar e unificar os 4 sistemas que já eram usados pela Secretaria de Infraestrutura e Obras da capital e pelas 32 subprefeituras da Grande São Paulo. Com a integração, a Aprova se tornou a porta de entrada única de processos e, após três décadas, a capital obteve organização inédita com aprovações mais rápidas e processos transparentes.

Tecnologia: inovação como estratégia para obter resultados inéditos

Nesta etapa, líderes municipais têm o desafio de identificar a solução adequada para atender o Município.

A tecnologia da **Aprova é a única que**:

- É intuitiva e **facilmente utilizada por usuários internos e externos.**
- Usa Inteligência Artificial para **facilitar a rotina de servidores e cidadãos.**
- Possibilita que todos os **serviços públicos sejam solicitados de forma online**, para que cidadãos protocolem e acompanhem sem precisar enfrentar filas no balcão.
- **Se integra ao ERP e outros sistemas** já utilizados pelos servidores públicos.
- Fornece **dados para qualificar a tomada de decisão** de líderes e gestores públicos.
- Aumenta a **produtividade dos servidores** e influencia o desenvolvimento municipal.
- Proporciona **segurança aos arquivos armazenados de forma digital** (com backup na nuvem) e está em acordo com a LGPD.
- **Reduz o esforço empregado pelos servidores** durante o trabalho.

Usando a tecnologia
a favor das cidades



FLORIANÓPOLIS/SC

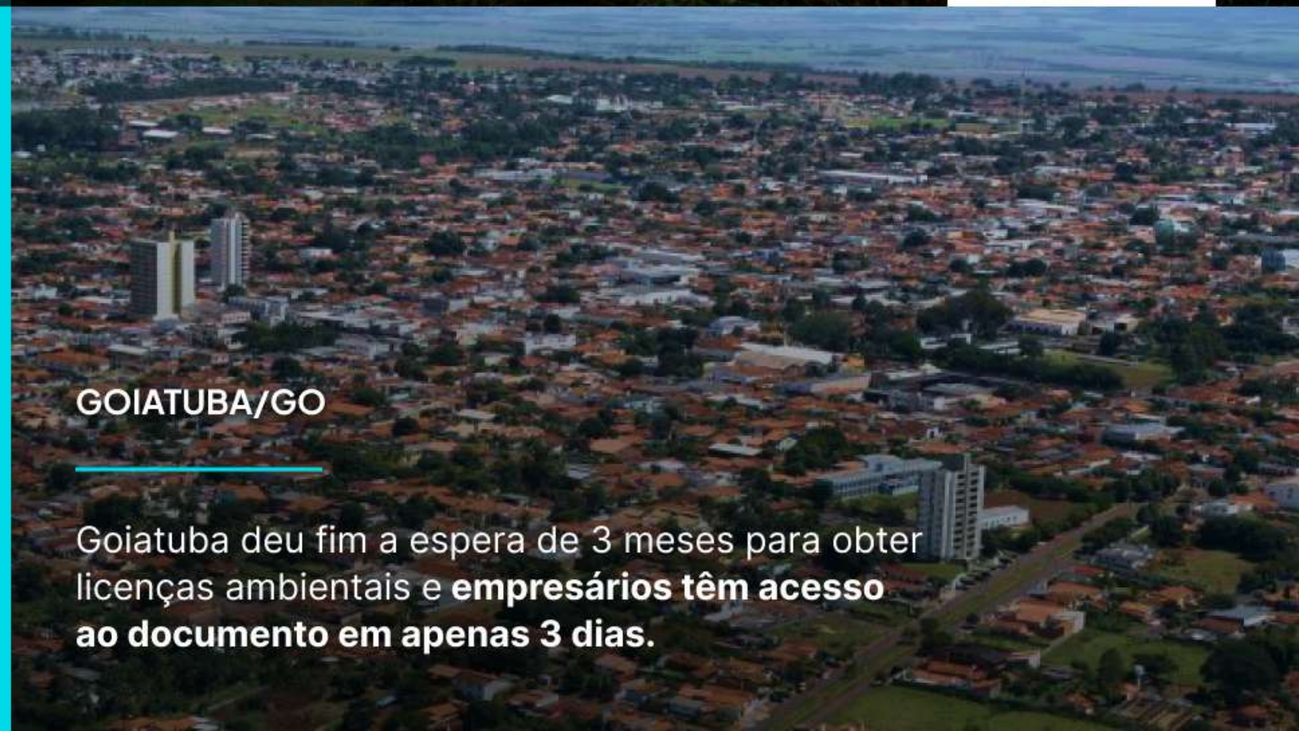
Florianópolis emite alvarás de construção na hora e no prazo que o cidadão desejar.
O alvará declaratório mais rápido já emitido foi em 5 minutos.



ITAJAÍ/SC

Itajaí emite alvarás de funcionamento para novas empresas em 24h. Sem a tecnologia Aprova, o tempo de espera era de 60 dias.

RANKING DE COMPETITIVIDADE DOS MUNICÍPIOS

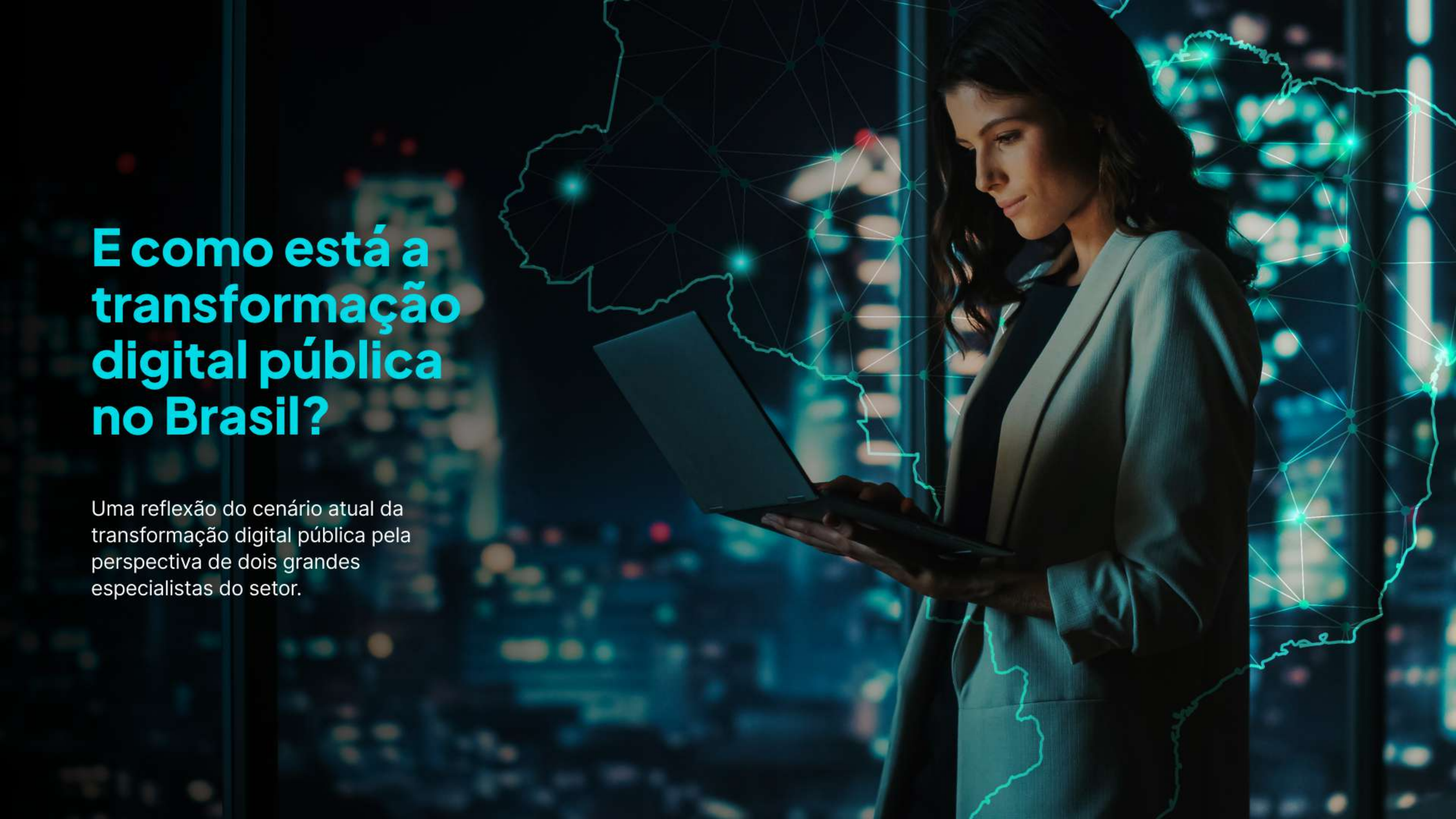


GOIATUBA/GO

Goiatuba deu fim a espera de 3 meses para obter licenças ambientais e **empresários têm acesso ao documento em apenas 3 dias.**

E como está a transformação digital pública no Brasil?

Uma reflexão do cenário atual da transformação digital pública pela perspectiva de dois grandes especialistas do setor.



APROVA TALKS

Superando os desafios de inovar no setor público



Guilherme Dominguez
Confundador e CEO da BrazilLab

A BrazilLab é um hub de inovação que acelera soluções e conecta empreendedores com o Poder Público, e tem objetivo de estimular uma cultura voltada para a inovação no setor público brasileiro.

Como você vê a evolução dos debates de modernização da administração pública e qual o cenário que você enxerga para os próximos anos?

Acho um debate cada vez mais maduro e qualificado. O Governo Federal vem liderando essa pauta, pelo exemplo e pela ação, mas agora tem um mundo de oportunidades em nível estadual e municipal. E as **prefeituras são o grande terreno fértil para ampliar esse processo de transformação digital do setor público** ainda mais. Essa será a grande fronteira de digitalização de serviços públicos.



APROVA TALKS

Quais orientações você daria para gestores públicos que estão iniciando agora a jornada da transformação digital começarem acertando?

Inicialmente começar com pequenos desafios e processos, para testar e avaliar se as soluções funcionam, bem como se atingem os resultados esperados. **Se deu certo, amplia, não deu certo, faz de outra forma** (isso é mentalidade de startup e vale mesmo se o Poder Público está contratando alguém ou desenvolvendo a solução por si só). Ao mesmo tempo, **começar pequeno, mas com uma estratégia mais abrangente**, clara e definida. Ou seja, quais os **objetivos de curto, médio e longo prazo**.

Como você descreveria uma transformação digital eficiente que funciona para todas as pessoas?

A **transformação digital eficiente** é aquela que **reduz tempo** (de espera, de tramitação, de acesso aos serviços), integra bases de dados (aumentando a transparência das informações, principalmente dos gastos públicos, inclusive as despesas para digitalização mostrando a economia que ela gera), **é multicanal** (o digital é o meio, não o fim e as pessoas têm limitações) e gera mais **engajamento dos cidadãos** com os órgãos públicos.

APROVA TALKS

Modernização no serviço público e experiência do usuário



Joelson Vellozo

Ex integrante da Equipe Gov.br

Joelson Vellozo Jr trabalhou 18 anos no setor público nas áreas de inovação e transformação digital, onde compôs a equipe que liderou o "Gov.br". Teve passagem pela Microsoft Brasil e hoje atua no universo de startups.

O que devemos esperar e procurar quando falamos em experiência do usuário no setor público?

O debate organizado sobre experiência do usuário no setor público é, de fato, recente. No entanto, ele já estava na administração pública assumindo outros nomes ao longo do tempo: conceitos como linguagem simples, avaliação de serviços, simplificação administrativa, participação social, entre outros.

Nos últimos anos, o Governo Federal criou ferramentas gratuitas e abertas para adoção em larga escala. São exemplos delas a plataforma de avaliação de serviços; os cursos gratuitos de capacitação online; e os padrões de qualidade dos serviços públicos digitais. Uma **iniciativa de transparência muito importante também foi a criação do ranking de serviços e órgãos**, que fortalece muito a agenda de qualidade de serviços e cria comparação positiva e engajamento entre os órgãos.

Com base na sua experiência, quais são as dicas que você daria para um líder ou gestor público conduzir a modernização com assertividade e eficiência?

Construa uma visão para o seu plano de transformação digital. **Deixe claro qual é o destino final e o que ele trará de benefícios** para pelo menos três importantes stakeholders: o cidadão, próprio governo como um todo, mas **em particular as autoridades e times técnicos envolvidos**; as empresas e organizações privadas de qualquer natureza que poderão ser promotoras e patrocinadoras da ampliação e da sustentabilidade desta agenda no médio e longo prazos.

Também construa uma visão para a liderança da organização. É necessário **traduzir os benefícios da transformação digital para o tomador de decisão e não apenas para o usuário final** (cidadão). Se eles entendem como a organização se promoverá e gerará impacto social dentro desta agenda de transformação, o patrocínio, **o apoio e a rapidez na tomada de decisão acontecerão mais facilmente**.



APROVA TALKS

4 passos para prefeituras e câmaras colocarem a **experiência do usuário em prática**



Joelson Vellozo
Ex Integrante da Equipe Gov.br

1º

Tomar o assunto como urgente

Isso significa fazer com que ele esteja na pauta, nas metas e nas mentes das lideranças da organização pública.
A regra básica é: o que não é estratégico não é lembrado; o que não é cobrado não é feito; o que não é medido não é gerido.

2º

Pedir apoio a referências da área

Nenhum servidor público está sozinho. Existem redes como a Rede Gov.br e organizações mobilizadas, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), além de um ecossistema crescente de govtechs que estão desenvolvendo soluções e modelos de negócios inovadores para apoiar o poder público.

3º

Começar com um escopo simples

Você não precisa transformar toda a sua organização de uma vez. Crie a urgência e a mobilização institucional, mas crie um caso inicial com escopo reduzido. Isso vai derrubar resistências, vai deixar claro o propósito e gerar resultados resolvendo problemas reais!

4º

Comunicar seus casos de sucesso

Daí que virão mais apoios, mais recursos, mais reputação e mais resiliência para a organização navegar com fluidez nos desafios de experiência do usuário.

Modernização no serviço público: **um ciclo infinito pelo desenvolvimento**

Estamos vivendo uma mudança de era. Em todos os setores da economia o jeito de fazer as coisas está diferente, mais rápido e eficiente.

A Aprova trabalha para que a **eficiência** seja premissa do serviço públicos, para que a tecnologia acelere o desenvolvimento das cidades e continue gerando reconhecimento aos gestores.

Para a Aprova, **esse movimento de mudança é constante e infinito.** Significa que estamos e vamos continuar melhorando o que for possível, junto com a administração pública.

Quem é a **Aprova**

Somos a organização especializada na transformação digital de governos, e que acredita que o serviço público pode ser eficiente, transparente e acessível para todos.

Estamos dedicados a modernizar o atendimento ao cidadão, **a facilitar o trabalho dos servidores por meio da tecnologia e a gerar conquistas inéditas** para os gestores municipais.

Nossas soluções digitais tornam a administração pública tão eficiente quanto grandes serviços digitais, permitindo que, pela primeira vez, **o serviço público seja exemplo de eficiência.**



Sócio-investidores que destinaram à Aprova **o maior investimento feito em uma govtech** da América Latina

BANCO DO BRASIL

VOX Capital

ASTELLA

CAF DEVELOPMENT BANK OF LATIN AMERICA

endeavor SCALE UP

Promova a **transformação digital sem riscos** no seu Município

Converse com um especialista em transformação digital da Aprova e saiba quanto o seu município pode economizar com a digitalização.

(45) 9 9912-5407

Iniciar conversa

