



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!

TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GOIÁS

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

INOVAÇÃO E
SIMPLIFICAÇÃO

PROCESSOS DE
NEGÓCIOS

DESEMPENHO

SOLUÇÃO
TECNOLÓGICA

Secretaria
da Administração



1 QUAL O CENÁRIO ATUAL DO ESTADO DE GOIÁS?

2 O QUE FAREMOS?

3 JORNADAS DA TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



1

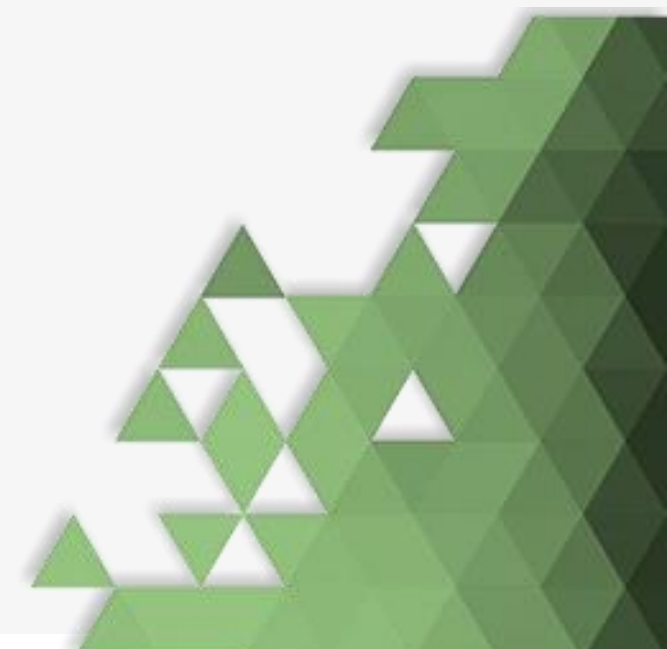
QUAL O CENÁRIO ATUAL DO ESTADO DE GOIÁS?



CENÁRIO DA CENTRAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE GOIÁS – JAN 2019

JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIÁS!!!

- **MÚLTIPLOS SISTEMAS PARA GERENCIAR OU CUIDAR DE UM MESMO ASSUNTO E TODOS DESCONECTADOS**
- **MÚLTIPLOS FORNECEDORES**
- **SISTEMAS E TIMES NÃO INTEGRADOS**
- **AUSÊNCIA DE GOVERNANÇA ÚNICA DE TI PARA O ESTADO**
- **INVESTIMENTO DE TI PARA MANTER “AS LUZES ACESAS”**



CENÁRIO DA CENTRAL DE MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL

- **NÃO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO COM A TI**
- **INEXISTÊNCIA DE ESTRATÉGIA PARA ORIENTAÇÃO DA ÁREA**
- **PROCESSOS MAPEADOS POR ÁREA E NÃO PROCESSOS PONTA A PONTA**
- **PROCESSOS DESCONECTADOS**
- **PROCESSOS MAPEADOS, NÃO OTIMIZADOS E NÃO AUTOMATIZADOS**
- **AUSÊNCIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**



CONSEQUÊNCIA DO DESALINHAMENTO ENTRE NEGÓCIO E TI

- **INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS SEM IMPACTO PERCEPTÍVEL PELO USUÁRIO**
- **AUTOMATIZAÇÃO DO CAOS – SOLUÇÃO INVIÁVEIS, FAZENDO COM QUE O NEGÓCIO USE SOLUÇÕES PARALELAS**
- **RETRABALHO**
- **DESINTEGRAÇÃO DE INFORMAÇÕES**
- **ALTO CUSTO DO PROCESSO**
- **ALTO CUSTO DE MANUTENÇÃO DAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**
- **ALTO ÍNDICE DE GARGALOS**



2

O QUE FAREMOS?

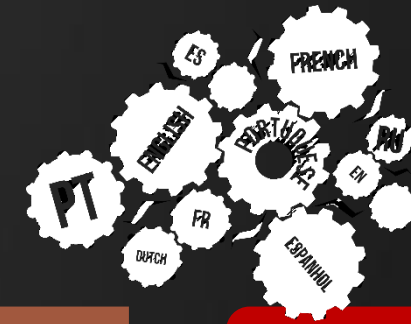


CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

*JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!*



VAMOS TRADUZIR
EM ESTRUTURAS
ORGANIZACIONAIS!



5

PILARES PARA TRANSFORMAÇÃO

EM EXPRESSÕES PODEROSAS

1. GOVERNANÇA CORPORATIVA

- FAZER O ALINHAMENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO
- IDENTIFICAR VALOR
- CONSTRUIR CARTA DE SERVIÇOS

2. INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO

- ENTENDER O PROBLEMA COM EMPATIA
- CO-CRIAR SOLUÇÕES SIMPLIFICADAS

3. PROCESSOS DE NEGÓCIOS

- FAZER O REDESIGN DOS PROCESSOS
- PROMOVER EFICIÊNCIA OPERACIONAL

4. DESEMPENHO

- FAZER DIAGNÓSTICO DA GESTÃO
- MONETIZAR OS SERVIÇOS
- MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E USUÁRIOS

5. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

- GOVERNANÇA DE TI
- SERVIÇOS DIGITAIS
- SERVIÇOS INTELIGENTES

PESSOAS

O SERVIÇO PÚBLICO NADA MAIS É QUE PESSOAS CUIDANDO DE PESSOAS!!!
Resgatar o ESPÍRITO PÚBLICO do servidor público para que ele possa impactar a vida dos cidadãos.

ALINHAMENTO ENTRE NEGÓCIO E TI





FOCO DO CIDADÃO

ENTREGA PARA O CIDADÃO E SUSTENTAÇÃO PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES



INICIATIVAS DE TRANSFORMAÇÃO - IMPACTO DIRETO

1. CARTA DE SERVIÇOS
2. LEI DE DESBUROCRATIZAÇÃO
3. CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CIDADÃO (VAPT VUPT)
4. SERVIÇOS DIGITAIS
5. GOIÁS NA PALMA DA MÃO



EXCELÊNCIA OPERACIONAL

QUALIFICANDO OS GASTOS E FAZENDO USO RACIONAL DOS RECURSOS DISPONÍVEIS



INICIATIVAS DE TRANSFORMAÇÃO - IMPACTO INDIRETO

1. INOVAÇÃO DA GESTÃO DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
2. INOVAÇÃO DA GESTÃO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO
3. INOVAÇÃO DA GESTÃO DE FROTAS
4. INOVAÇÃO DA GESTÃO DAS ESTATAIS



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

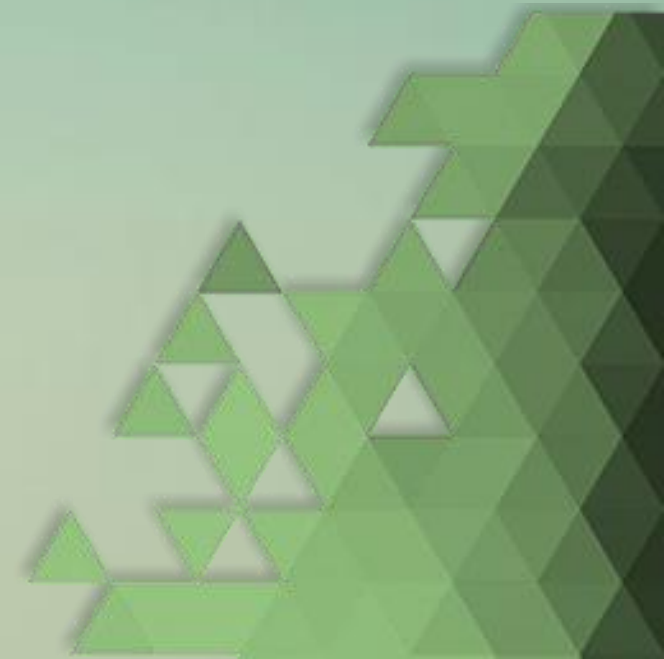
JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!

JORNADAS DA TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

*JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!*



GESTÃO DA TRANSFORMAÇÃO



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

*JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!*



**FOCO DO
CIDADÃO**



**EXCELÊNCIA
OPERACIONAL**



GESTÃO DA TRANSFORMAÇÃO

FAZENDO O ALINHAMENTO INSTITUCIONAL



Construir Regulamentos

Definir e regulamentar as competências dos órgãos e entidades estaduais.



IDENTIFICANDO VALOR



Construir Cadeia de Valor

Elaborar a cadeia de valor e mapear seus processos.



CRIANDO A CARTA DE SERVIÇOS



Elaborar a Carta de Serviços

Elaborar a Carta de Serviços nos meios necessários, complementando com as informações necessárias exigidas pela Lei Federal 13.460.



MONETIZANDO OS SERVIÇOS



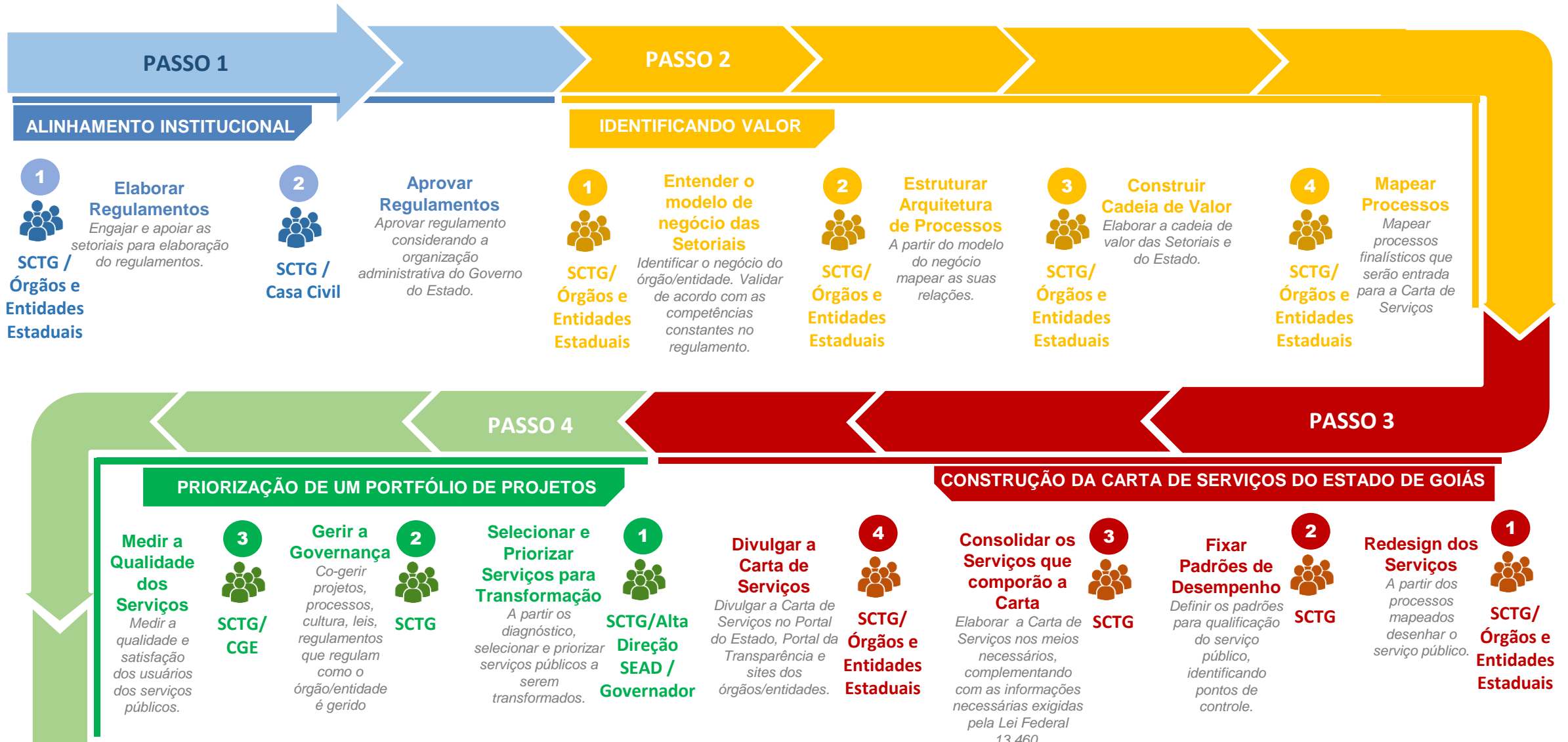
Monetizar para Selecionar e Priorizar Serviços para Transformação

Medir os serviços para a partir de um diagnóstico, selecionar e priorizar serviços públicos a serem transformados.

GERINDO A GOVERNANÇA DA TRANSFORMAÇÃO

Co-gerir pessoas, projetos, processos, cultura, leis, regulamentos que regulam como o órgão/entidade

JORNADA DA GESTÃO DA TRANSFORMAÇÃO



UM PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

*JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!*



EXCELÊNCIA OPERACIONAL



1

ENTENDIMENTO DO PROBLEMA

ALINHAMENTO INSTITUCIONAL

IDENTIFICAÇÃO DO VALOR COM EMPATIA

CRIAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

O QUE SABEMOS?

O QUE ACHAMOS QUE SABEMOS?

O QUE NÃO SABEMOS?

COCRIAÇÃO DE SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

2

MUITAS IDEIAS LEVAM A BOAS IDEIAS

CONSTRUÇÃO COLABORATIVA

PRIORIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

EXECUÇÃO DO PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO

3

ESTABELECEMOS OBJETIVOS, PRAZOS E RECURSOS

ENGAJAR AS PESSOAS EM TORNO DO PROJETO

MEDIR O DESEMPENHO: PROJETO / DONO DO NEGÓCIO / USUÁRIO

INSTITUCIONALIZAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA

4

MEDIR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

CAPACITAR O SERVIDOR

OPERAÇÃO ASSISTIDA PARA A MELHORIA CONTÍNUA

JORNADA DE UM PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO – FOCO EM EXCELÊNCIA OPERACIONAL

PASSO 1

ENTENDER O PROBLEMA

- 1 Elaborar o Mapa de Contexto e Avaliar Cultura Organizacional**
Identificar os atores-chaves, apoiadores, resistentes, opositores e outros.
SCTG
- 2 Promover Imersão Preliminar**
Levantar informações sobre o contexto para entender o tema.
SCTG / Donos do Negócio
- 3 Promover Imersão Profunda**
Mergulhar a fundo no contexto e na realidade do dia-a-dia dos envolvidos. Identificar comportamentos extremos e mapear padrões e necessidades.
SCTG/ Donos do Negócio
- 4 Analisar e Sintetizar Problema**
Gerar cartão de insights, diagrama de afinidades, mapa conceitual, critérios norteadores, personas, mapa de empatia.
SCTG/ Donos do Negócio
- 5 Fazer o Diagnóstico dos serviços**
Elencar os indicadores qualitativos e quantitativos para a construção de linha de base para nortear avaliações futuras.
SCTG
- 6 Construir e Capacitar a Rede de Transformação**
Identificar as pessoas que farão parte da rede do projeto de transformação para integração, articulação, orientações, oficinas e capacitações.
SCTG/ Escola de Governo

PASSO 3

EXECUTAR PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO

- 1 Elaborar Plano de Ação**
Elaborar termo de Abertura de Projeto, Plano de Projeto, fazer reunião de Partida.
SCTG
- 2 Engajar os Envolvidos**
Realizar a Gestão de Mudança e prover a mudança cultural por meio de capacitações e oficinas para mudar mindsets
SCTG/ Escola de Governo

- 3 Priorizar e Selecionar Solução**
Decidir qual caminho seguir.
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI
- 4 Debater e Avaliar Propostas de Soluções**
Divergir e decidir para descartar hipóteses de soluções.
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI

Prototipar Ideias

Pode ser desde uma representação conceitual ou análoga da solução (baixa fidelidade), passando por aspectos da ideia, até a construção de algo o mais próximo possível da solução final (alta fidelidade). Ex: protótipos de telas de sistema de TI.

- 3 Priorizar Ideias**
Fazer matriz de posicionamento, peso/votação, relevância.
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI

CO-CRIAR SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

- 2 Gerar Ideias**
Fazer brainstorm híbrido (individual e coletivo). Não existem más idéias! Quantidade maior que qualidade.
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI
- 1**
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI

PASSO 4

INSTITUCIONALIZAR POLÍTICA PÚBLICA

- 3 Gerir Projeto de Transformação**
Gerenciar o projeto de transformação a partir da proposta de solução elaborada e validada.
SCTG
- 4 Garantir Governança**
Promover a governança efetiva do projeto de transformação. Prestação de contas da atuação.
SCTG/ Donos do Negócio / SEDI
- 5 Medir Desempenho**
Avaliar a experiência do usuário durante todo o processo de implementação do projeto de transformação
SCTG
- 1 Medir a Satisfação**
Realizar pesquisa qualitativa e quantitativa para avaliar a satisfação dos clientes.
SCTG
- 2 Orientar e Realizar Capacitações**
Preparar as pessoas para fazer uso efetivo e qualitativo da solução
SCTG/ Donos do Negócio / Escola de Governo
- 3 Gerir Melhorias Contínuas**
Fazer operação assistida até que a solução atinja sua estabilidade
SCTG/ Donos do Negócio

UM PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO



CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO DA
GESTÃO PÚBLICA

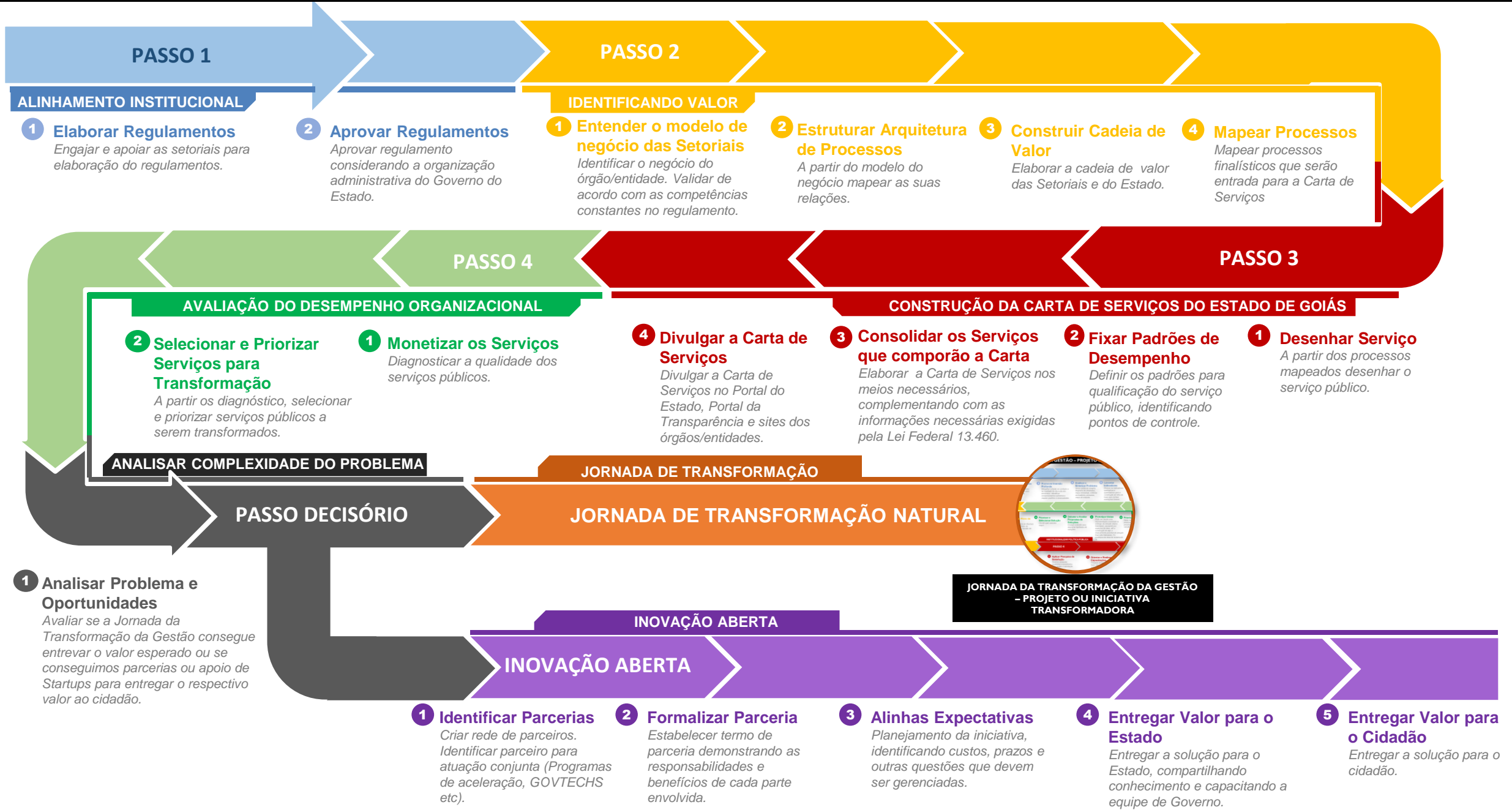
*JUNTOS PARA RESGATAR A CONFIANÇA
DOS GOIANOS!!!*



FOCO DO
CIDADÃO



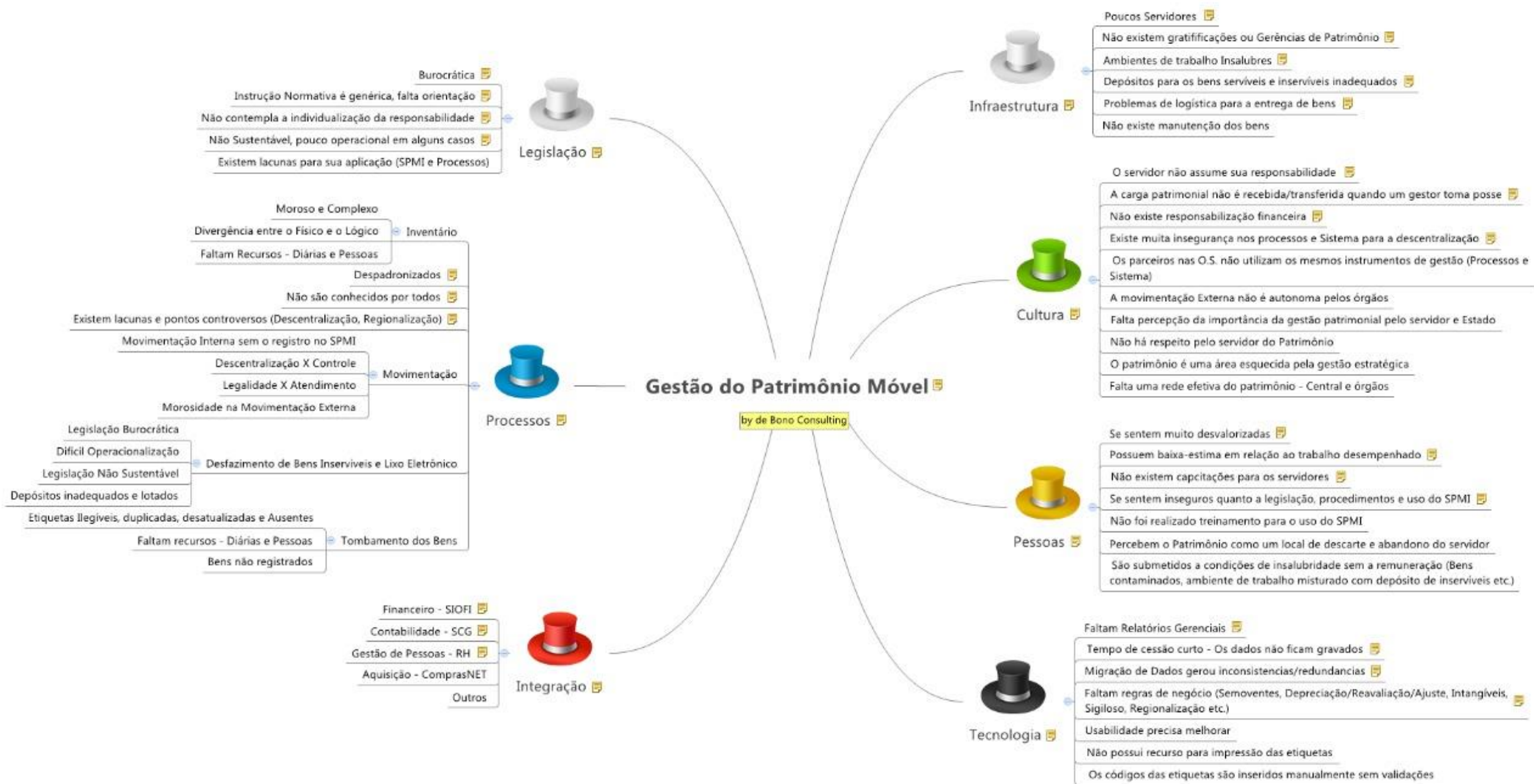
JORNADA DE UM PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO – FOCO DO CIDADÃO



A hand is shown in the foreground, holding a miniature cityscape of various skyscrapers. The background is a sky filled with soft, white clouds. The overall image has a halftone or dithered texture.

Inovação da Gestão do **PATRIMÔNIO**

**UM CASE DE GOIÁS QUE
REPRESENTA A DESCONEXÃO
ENTRE O NEGÓCIO E A TI...**



SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE
TRANSFORMAÇÃO
DA GESTÃO PÚBLICA

*JUNTOS PARA RESGATAR A
CONFIANÇA DOS GOIANOS!!!*

OBRIGADA!

Secretaria
da Administração

