A GESTÃO
DO CONHECIMENTO E DA INOVAÇÃO
NA PROCERGS

PRÁTICAS COLABORATIVAS PARA A TRANSFORMAÇÃO

José Ignácio **JAEGER** Neto | **LUCIANA** Hahn Menezes
jaeger@procergs.rs.gov.br luciana-hahn@procergs.rs.gov.br

Novembro | 2017

A PROCERGS

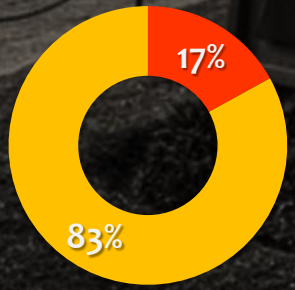
45
ANOS

1100
FUNCIONÁRIOS

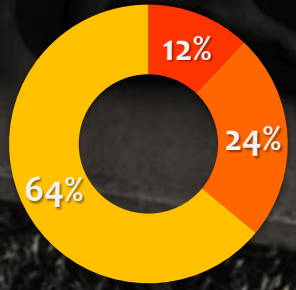
100%
ÓRGÃOS DO RS

PRIMEIRA EMPRESA PÚBLICA
TRÓFEU OURO PGQP | 2014

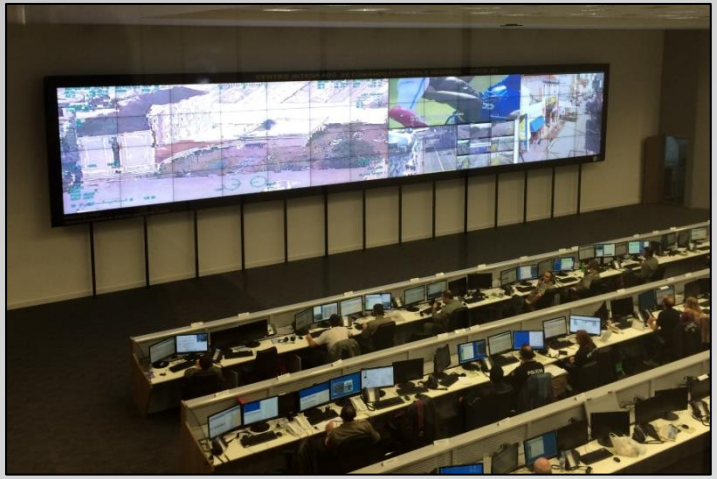
280.822.684,00
FATURAMENTO EM 2016



ESCOLARIDADE



IDADE



FINANÇAS

GOVERNADORIA

EDUCAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

JUSTIÇA

TRÂNSITO

AGRICULTURA

PLANEJAMENTO

PREVIDÊNCIA

ESPORTE

SEGURANÇA

ADMINISTRAÇÃO

SANEAMENTO

SAÚDE

GESTÃO DO CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

É um processo estruturado e contínuo que fomenta a geração de valor de forma proativa no atendimento de demandas e tendências sociais e tecnológicas.

INOVAÇÃO
FAZ PARTE DOS VALORES DA EMPRESA

CENÁRIO ATUAL

As TICs estão transformando a vida das pessoas

AS **EMPRESAS** ESTÃO SE TRANSFORMANDO

- *Novas Práticas de Gestão*
- *Novos Modelos de Negócios*

→ ***Negócios Digitais***

OS **GOVERNOS** PRECISAM SE TRANSFORMAR

- *Novas Práticas de Gestão*
- *Novos Modelos de Atendimento ao Cidadão*

→ ***Governo Digital***

PROGRAMA ESTRATÉGICO DE INOVAÇÃO – PEI

Inovar para TRANSFORMAR

OBJETIVO DO PEI

- ***Aplicar inovação** aos **PROCESSOS** de Governo visando **transformar** o serviço público e o atendimento ao cidadão*

OBJETIVO COMPLEMENTAR

- *Fortalecer a imagem positiva da PROCERGS como **agente de inovação** e **referência em Governo Digital***

EIXOS DE ATUAÇÃO

GESTÃO DO CONHECIMENTO

OBJETIVO
- *Aculturar o Estado em relação ao Governo Digital*

INDICADORES
- *Quantidade de Reuniões do GU / Seminários de Inovação em Governo Digital*

GESTÃO DO RELACIONAMENTO

OBJETIVO
- *Alinhar as nossas Soluções às prioridades de Governo*

INDICADORES
- *Pesquisa de Satisfação de Clientes (Pesquisa Qualitativa com nível estratégico do Governo)*

GESTÃO DA INOVAÇÃO

OBJETIVO
- *Desenvolver Soluções Inovadoras em Governo Digital*

INDICADORES
- *Quantidade de Novas Transações Implementadas*

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

OBJETIVO
- *Comunicar a Proposta de Valor da Empresa (Campanha)*

INDICADORES
- *Quantidade de Matérias / Artigos Publicados*

GESTÃO DO RECONHECIMENTO

OBJETIVO
- *Posicionar a PROCERGS como referência em Governo Digital*

INDICADORES
- *Quantidade Premiações e Reconhecimentos Conquistados*

AÇÕES

GESTÃO DO CONHECIMENTO

TENDÊNCIAS DE TIC EM GOVERNO
- *Seminários e Publicações Gartner*
- *Seminários de TIC em Governo*

GC INTERNA
- *Quartas do Conhecimento*
- *Rede Social Interna*
- *Blogs Corporativos*
- *Ferramentas e Práticas de GC*
- *Seminários de Inovação*

GC EXTERNA
- *Palestras em Eventos*
- *Reuniões do GU*
- *Seminários de Inovação em Governo Digital*
- *Programa #Inovação na Rádio Piratini*

GESTÃO DO RELACIONAMENTO

RELACIONAMENTO COM O GOVERNO
- *Alinhar soluções às prioridades do Governo*
- *Parceria com CGTIC/CETIC*
- *Reuniões acompanhamento Projetos Estratégicos do Governo*

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES
- *Identificação Necessidades / Oportunidades de Negócios*
- *Proposição de Soluções*

CAPTAÇÃO DE RECURSOS
- *Prospecção de Verbas*
- *Elaboração de Projetos de Captação de Recursos (conjunto)*

GESTÃO DA INOVAÇÃO

PROSPECÇÃO
- *Parcerias Estratégicas (Academia, Entidades de TIC)*
- *Prospecção / Desenvolvimento de Projetos em Conjunto*
- *Estudos de Inteligência Competitiva*
- *Visitas Técnicas / Missões Internacionais*

AMBIENTE DE INOVAÇÃO
- *Portal de Ideias*
- *Desafio / Hackaton*
- *Laboratório de Inovação*
- *GTs de Inovação + Design Thinking*
- *Métodos Ágeis*
- *Prototipagem / Gameficação*

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
- *Material Institucional (Apresentação, Site, Folder, Vídeos)*
- *Ativação de Redes Sociais*
- *Portal de Inovação (Externo)*

RELAÇÕES PÚBLICAS
- *Eventos em conjunto com Governo / Clientes*
- *Apoiar Eventos de Governo*
- *Apoiar Eventos de TIC*

MARKETING DIRETO
- *Publicação Newsletter Digital*

PUBLICIDADE & PROPAGANDA
- *Veiculação de Matérias / Artigos (Mídia Espontânea)*

GESTÃO DO RECONHECIMENTO

RECONHECIMENTOS EXTERNOS (CASES)
- *Liderança (CIOs)*
- *Gestão Corporativa*
- *Gestão da Inovação*
- *Governo Eletrônico*

AÇÕES DE RECONHECIMENTO INTERNAS
- *Eventos de Reconhecimento com Equipes Internas*
- *Eventos de Reconhecimento com Clientes*

CIC

CENTRAL DE INOVAÇÃO E CONHECIMENTO

GESTÃO DO CONHECIMENTO

TENDÊNCIAS DE TIC EM GOVERNO

- *Seminários e Publicações Gartner*
- *Seminários de TIC em Governo*

GC INTERNA

- *Quartas do Conhecimento*
- *Blogs Corporativos*
- *Ferramentas e Práticas de GC*
- *Seminários de Inovação*

GC EXTERNA

- *Palestras em Eventos*
- *Reuniões do GU*
- *Seminários de Inovação em Governo Digital*
- *Programa #Inovação na Rádio Piratini*

GESTÃO DA INOVAÇÃO

GESTÃO DO RECONHECIMENTO

Refere-se à criação, identificação, integração, recuperação, compartilhamento e utilização do conhecimento na empresa.

*A **Gestão do Conhecimento na PROCERGS** é o processo sistemático, integrado e transdisciplinar que promove atividades para criação, identificação, organização, compartilhamento, utilização e proteção de conhecimentos estratégicos, gerando valor para as partes interessadas.*

Olhares na GC que buscamos

"Quando há interação entre o conhecimento explícito e o tácito, surge a inovação."

Nonaka Takeuchi

"Ver a empresa com os olhos do conhecimento."

Cleon Espinoza

"Conhecimento compartilhado é crescimento compartilhado."

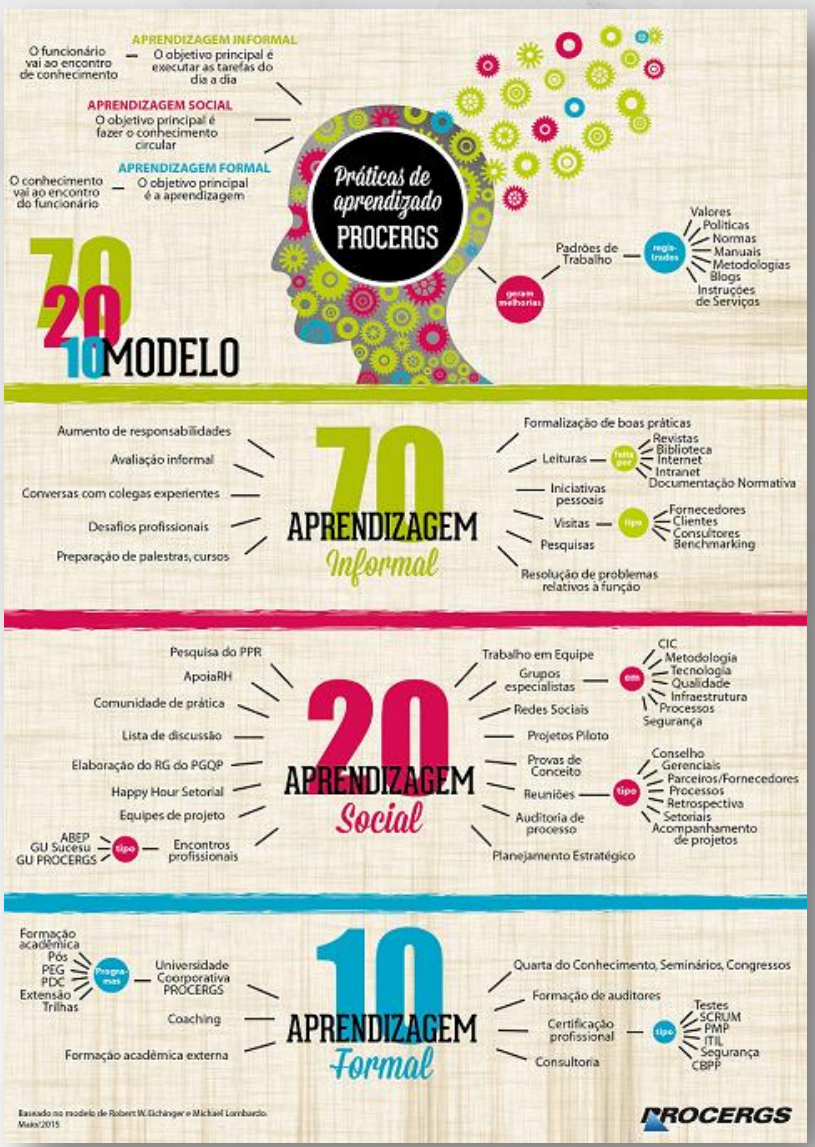
Jorge Audy

Modelo PROCERGS de Aprendizagem

70:20:10

*“As pessoas aprendem **70%** de suas atividades profissionais de maneira informal.”*

Baseado no Modelo de
Robert Eichinger e Michael Lombardo



PRÁTICAS 1.0
PRÁTICAS 2.0
AMBIENTE

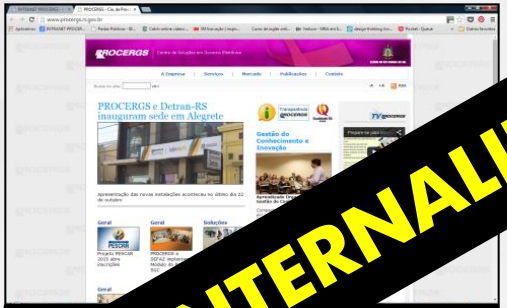
PRÁTICAS 1.0

Práticas 1.0

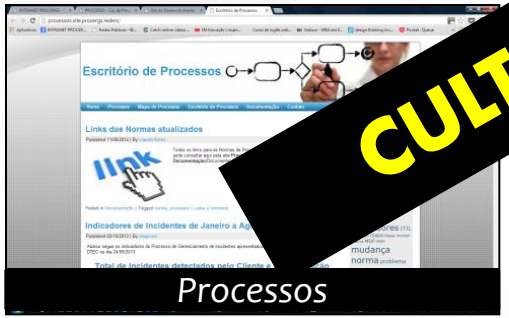
Intranet | Site Institucional | Metodologia | Processos | Segurança da Informação | Circulação de Periódicos | Repositório de Documentos | Documentação Normativa | Treinamentos Presencial / EAD | Biblioteca Física e Virtual |SBGC, PMI, ABPMP, SUCESU, PGQP (compartilhamento com a sociedade) | Palestras em Universidades (compartilhamento com academia)

FERRAMENTAS E PRÁTICAS DE **GC 1.0**

Intranet

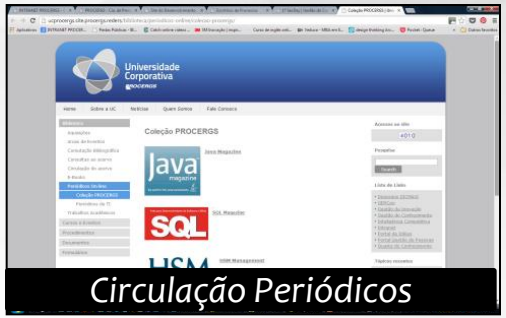


Metodologia



Processos

Segurança Informação



Circulação Periódicos

CULTURA INTERNALIZADA

PRÁTICAS 2.0 INTERNAS

Práticas 2.0

Quarta do Conhecimento | Blogs | Portal de Ideias | Rede Social | Comunidades de Práticas | Fóruns de Discussão | Métodos Ágeis | Design Thinking | Storytelling | Coaching | Fishbowl | Vídeos Animados

QUARTA DO CONHECIMENTO

- ASSUNTOS TÉCNICOS, DE TENDÊNCIAS E COMPORTAMENTAIS
- PALESTRANTES INTERNOS E EXTERNOS
- BLOG COM PROGRAMAÇÃO, FILMAGENS E APRESENTAÇÕES
- TRANSMITIDA PARA TODA A EMPRESA
- CONSIDERADO COMO HORA DE TREINAMENTO
- RECONHECIMENTO
- CHAT
- 14 ANOS
- VERBA = ZERO

ENTENDA O PROCESSO DA QUARTA DO CONHECIMENTO

ANTES

Captação da palestra → Inclusão da palestra no Blog da Quarta → Levantamento de informações para divulgação → Divulgação da palestra (Intranet TV's, e-... e red... → Cadastro do evento no Mo...

DURANTE

Preparativos para transmissão → Orientações ao palestrante → Abertur... ao público do pa...

DEPOIS

Postagens no blog da Quarta (vídeo, fotos, material apresentado etc) → Avaliação pelos participantes → Feedback da avaliação ao palestrante

Envio de material da palestra ao palestrante

Ei Palestrante! Fique ligado que nas atividades de cor PR... ...e essencial :)

CONVERSA

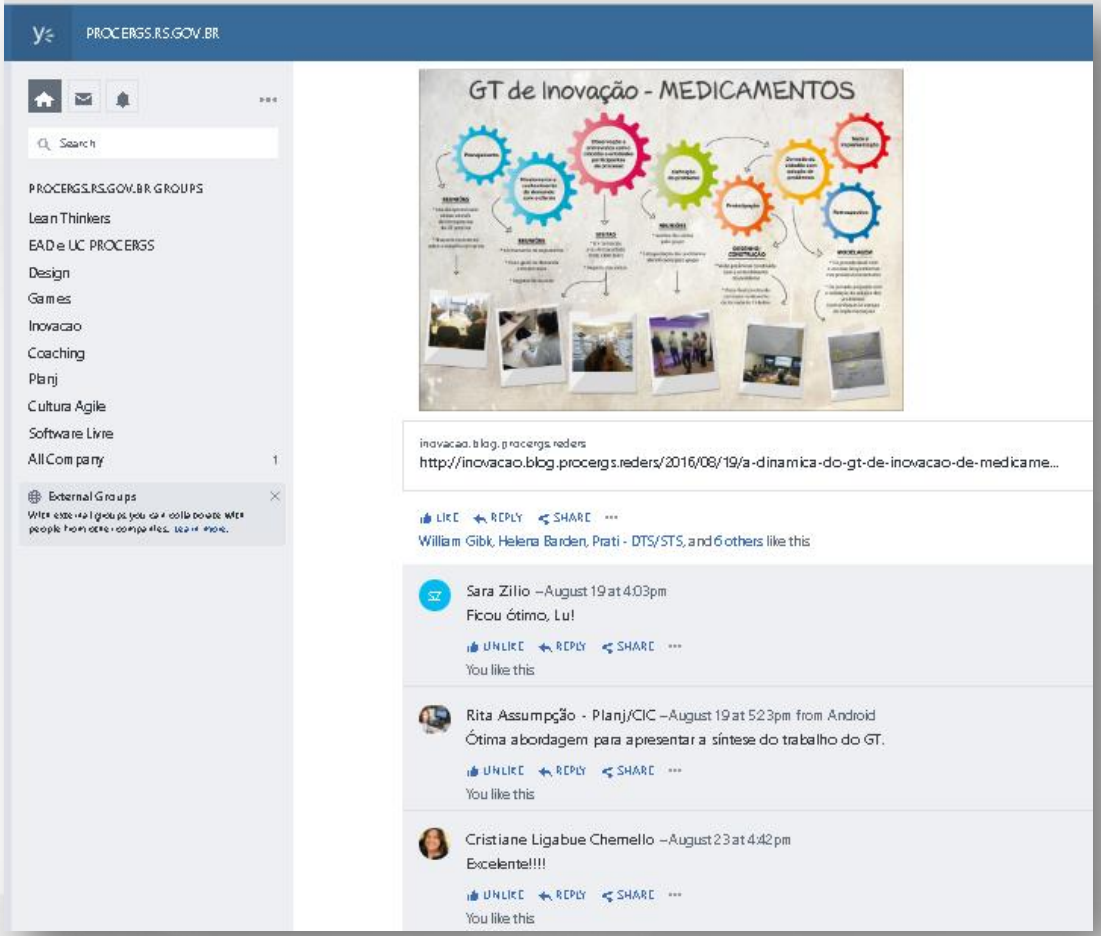
Uma das melhores práticas de aprendizagem organizacional é a CONVERSA...

Lean Coffee

Papo com o Presidente

Fishbowl

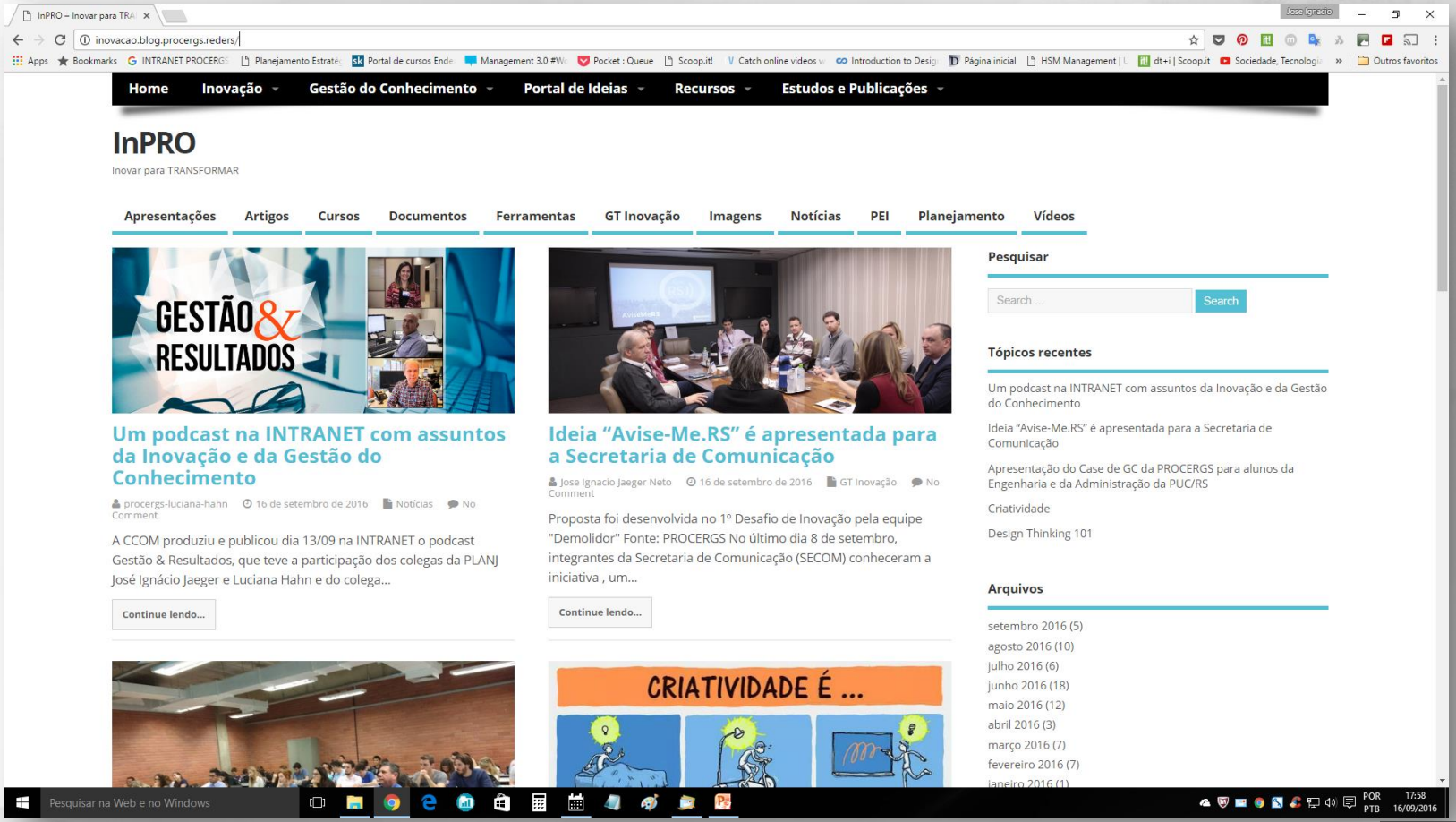
Rede Social Interna | **YAMMER**



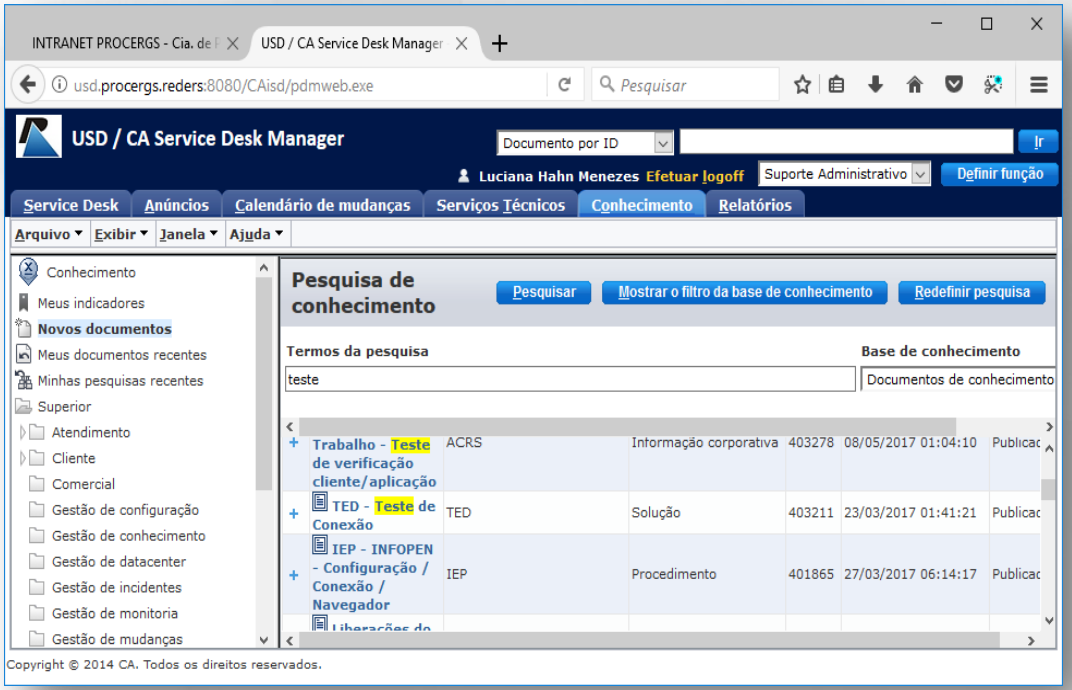
Início **JUNHO/2010**

Atualmente com
***700** membros cadastrados*
***+ de 60** grupos temáticos*

Blog Inovação – InPRO | UNIFICAÇÃO INOVAÇÃO E GC



Conhecimento Operacional Compartilhado - **USD**



DTI/SMO – Setor de Metodologia

- *Criação e compartilhamento de conhecimentos para um suporte técnico eficiente*
- *Repositório de documentações operacionais para as equipes de atendimento, operação e suporte*

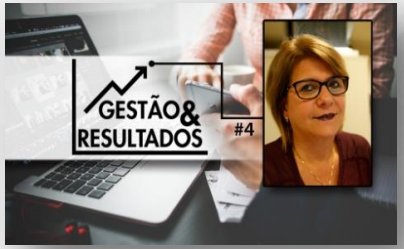
GC INTERNA

Outras formas de preservar e disseminar o **CONHECIMENTO E GERAR INSIGHTS**

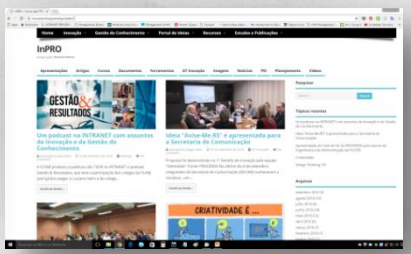
Contar Histórias (Storytelling)

Vídeos Animados

Podcasts, Infográficos

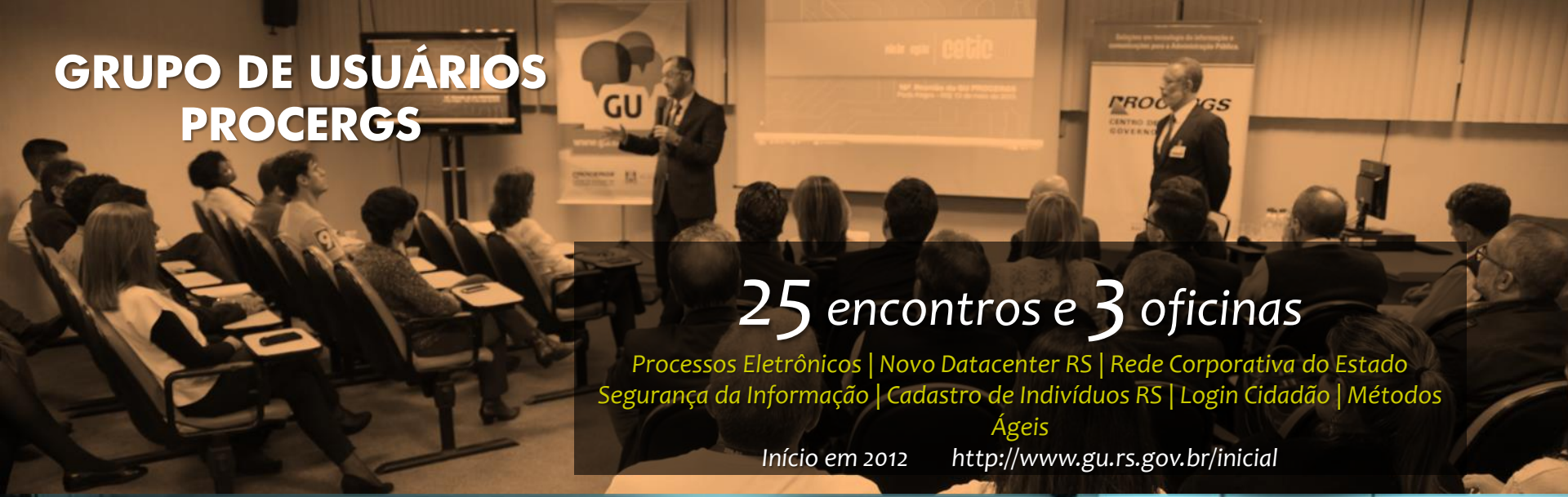


Blogs



PRÁTICAS 2.0 EXTERNAS

GRUPO DE USUÁRIOS PROCERGS



25 encontros e 3 oficinas

Processos Eletrônicos | Novo Datacenter RS | Rede Corporativa do Estado
Segurança da Informação | Cadastro de Indivíduos RS | Login Cidadão | Métodos Ágeis

Início em 2012 *http://www.gu.rs.gov.br/inicial*

PALESTRAS E EVENTOS

Eventos com a Unisinos e PUCRS

Programa **#INOVAÇÃO**

Tecnologia na gestão pública e a serviço do cidadão

#Inovação, um programa – semanal – produzido pela Secretaria de Comunicação do Governo do Estado e veiculado pela Rádio Web Piratini, em parceria com a PROCERGS.

Comandado pela vice-presidente da PROCERGS, ***Deborah Villela***, o programa tem formato de mesa redonda, e discute a aplicação da inovação e da tecnologia na sociedade, em diversas esferas, bem como as mudanças de comportamento e gestão que a nova realidade proporciona.

Link: *http://www.procergs.rs.gov.br/inovacao-podcasts*

CIC

CENTRAL DE INOVAÇÃO E CONHECIMENTO

GESTÃO DO CONHECIMENTO

GESTÃO DA INOVAÇÃO

GESTÃO DO RECONHECIMENTO

A **Gestão da Inovação na PROCERGS** é o resultado do desenvolvimento e implementação de soluções em TIC para a Administração Pública, envolvendo geração de valor vinculado ao negócio, tecnologia, gestão ou processos.

PROSPECÇÃO

- Parcerias Estratégicas (Academia, Entidades de TIC)
- Prospecção / Desenvolvimento de Projetos em Conjunto
- Estudos de Inteligência Competitiva
- Visitas Técnicas / Missões Internacionais

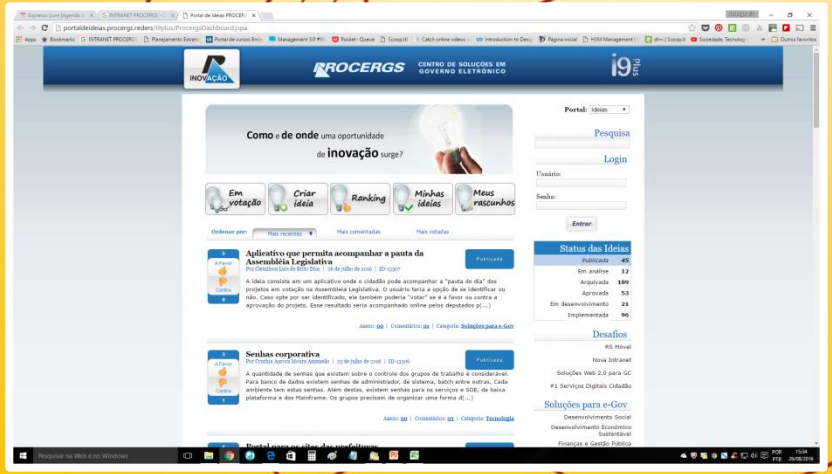
AMBIENTE DE INOVAÇÃO

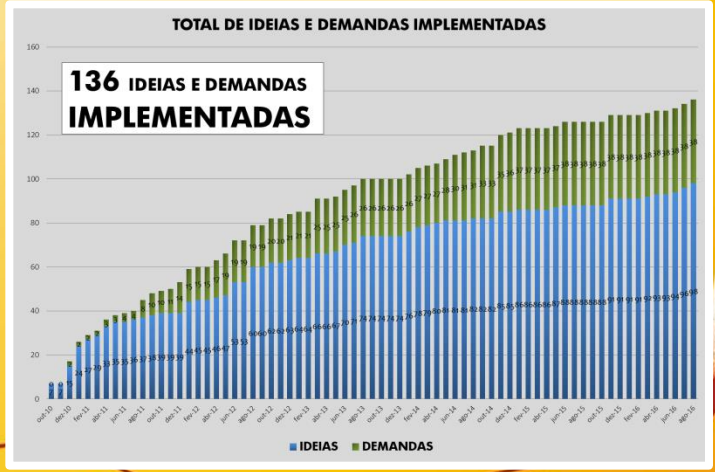
- Portal de Ideias
- Desafio / Hackaton
- Laboratório de Inovação
- GTs de Inovação + Design Thinking
- Métodos Ágeis
- Prototipagem / Gameficação

É um processo estruturado e contínuo que possibilita que uma organização vislumbre novas formas de criar valor e de antever demandas e tendências sociais e tecnológicas.

PORTAL DE IDEIAS

Ferramenta social voltada à geração e compartilhamento de ideias e de demandas dos funcionários.





1° Desafio de Inovação

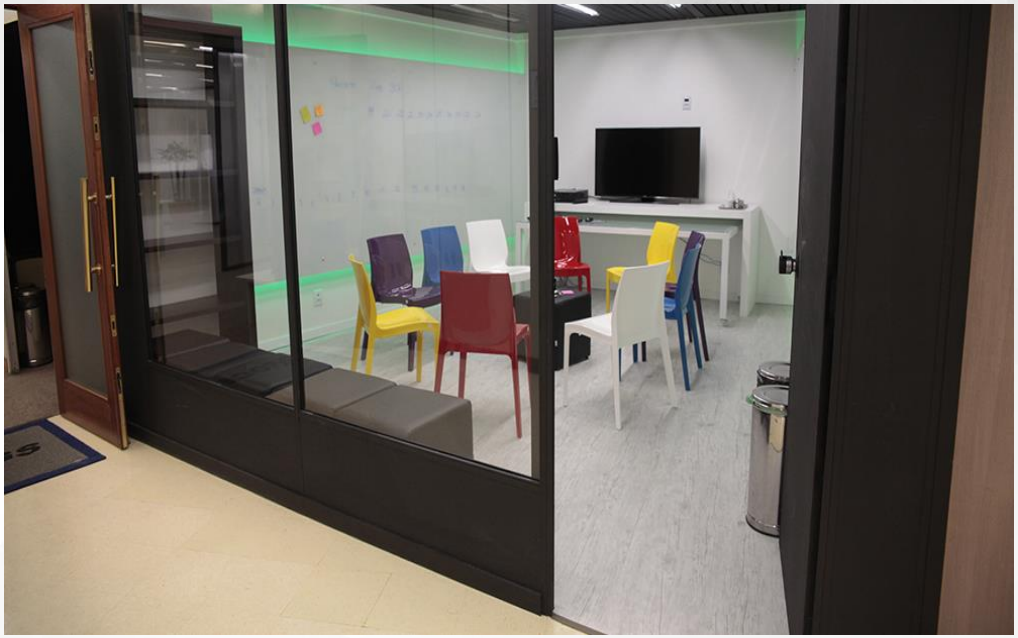
Concurso para promoção de ***ideias para soluções tecnológicas*** para o Governo do Estado, de caráter colaborativo e participativo, vinculado ao Programa Estratégico de Inovação da PROCERGS.

Criação de serviços digitais ao cidadão, que atendam a necessidades ou problemas enfrentados por ele, na busca ou na utilização de informações e de serviços públicos, ***promovendo o reconhecimento das pessoas*** que contribuam para a criação de soluções inovadoras através da ***sugestão de novos serviços***.

Laboratório de Inovação | **O QUE É**

Laboratório de Inovação une criatividade, estratégia e compartilhamento

O espaço surge para ser um ambiente físico estimulante, que conta com diversos recursos e ferramentas de última geração em tecnologia, e pretende estimular o fomento de ideias e soluções criativas para modernizar os serviços prestados pelo Estado, com foco no cidadão.



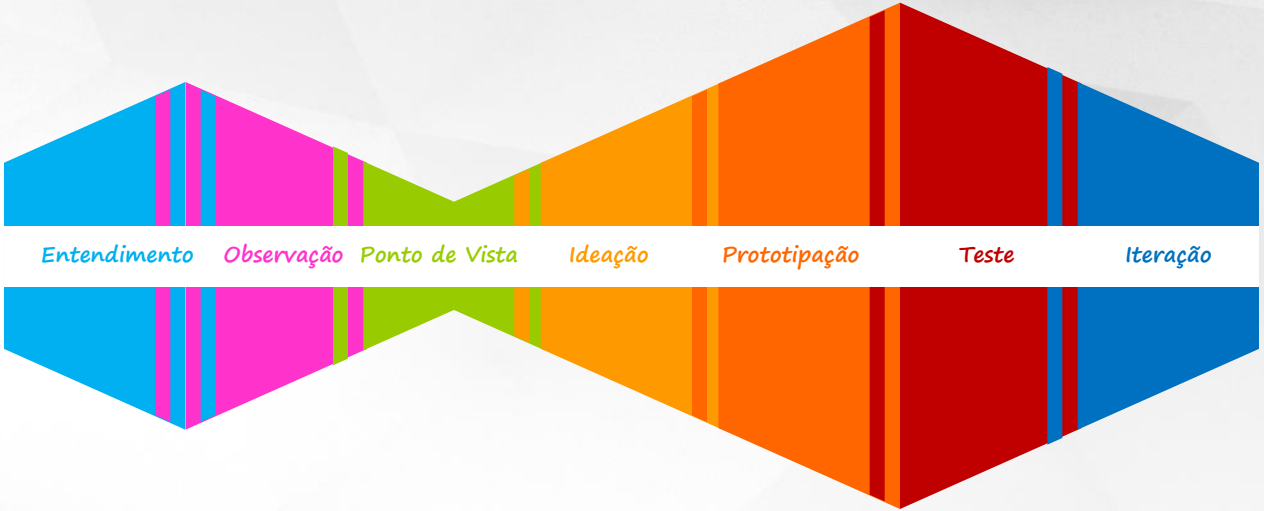
Como trabalhamos | **METODOLOGIA**

Abordagem metodológica baseada no Design Thinking

Método para gerar inovação que lida com problemas complexos, que não estão bem definidos.

"Problemas complexos admitem mais de uma solução, tendem a ocorrer em ambientes sociais (com pessoas envolvidas), não têm delimitações claras e estão mal formulados.
É preciso um método alternativo que procure entender o verdadeiro problema antes de oferecer uma solução (às vezes, mais de uma)."

EDGARD STUBER
HSM Management 115| Março/Abril 2016



Processo de Design Thinking representado pelo modelo Double Diamond

GT Inovação | **JUSTIFICATIVA**

Para obter resultados diferentes é preciso fazer as coisas de forma diferente

GT Inovação é o conceito de um grupo de trabalho que desenvolve atividades voltadas a experimentos e protótipos, atuando como um Laboratório de Inovação.

Quem participa | **EQUIPE**

Equipes multidisciplinares para cada tipo de situação

Representantes de áreas da empresa, que possam contribuir com o processo, de acordo com a demanda do serviço.

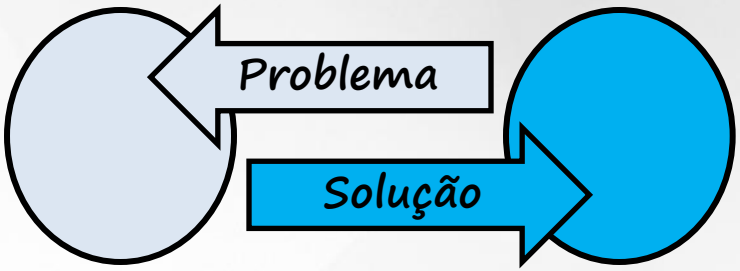
Sempre que possível, o ***cliente/usuário*** *deve participar ativamente do processo.*

O que fazemos | **FORMA DE TRABALHO**

Atendemos a demandas que busquem soluções inovadoras para problemas

Entender o PROBLEMA é mais importante do que apenas encontrar uma resposta.

Equipe
Espaço Físico
Turno semanal, imersões
Prazo negociado

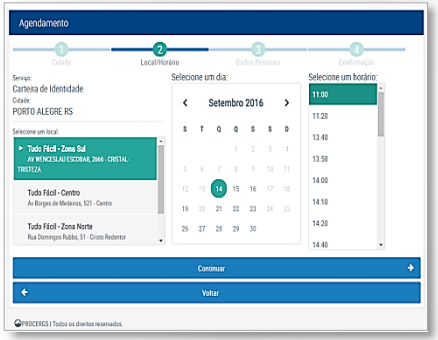


GT INOVAÇÃO | PROJETOS 2016

GT 1

Agenda do Tudo Fácil RS

Concluído

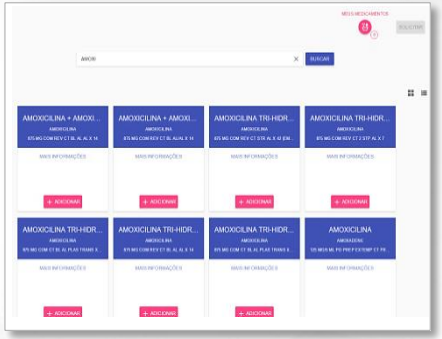


Implantado

GT 2

Medicamentos Farmácia do Estado

Concluído

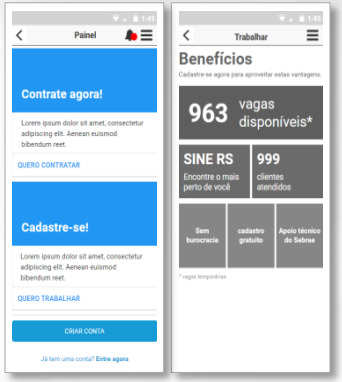


Implantado

GT 3

Secretaria do Trabalho FGTAS

Concluído



Proposta com cliente

GT 4

Avise-Me.RS

Concluído

Em desenvolvimento

GT INOVAÇÃO | **PROJETOS 2017**

GT 5

Arquivamento de Documentos PROCERGS

Concluído

Proposta com cliente

GT 6

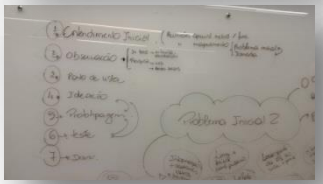
TD – Transformação Digital PROCERGS

Suspenso

GT 7

Portal do Cidadão na Secretaria da Saúde

Concluído



Em desenvolvimento

GT 8

Inovação na 4ª do Conhecimento PROCERGS

Concluído

Em desenvolvimento

GT INOVAÇÃO | PROJETOS 2017

GT 9

Arquitetura Componentes e Serviços

Em andamento

GT 10

Educação - Matricula Escolar

Em andamento

GT 11

Rede de Inteligência

Em andamento

GT 12

Novo Apoia RH

Em andamento

GT 13

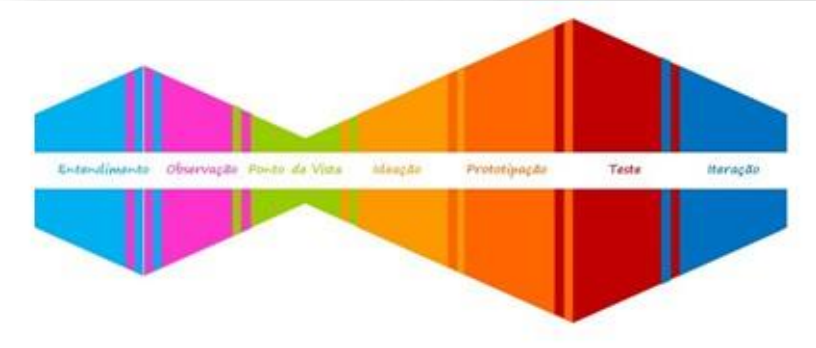
Componente de Avaliação de Serviços

Em preparação

GT INOVAÇÃO | **SOBRE ALGUNS PROJETOS**

EXEMPLOS

TÉCNICAS UTILIZADAS



GT 1 | AGENDA DO TUDO FÁCIL

Como melhorar os serviços ao cidadão oferecidos através das Centrais de Atendimento?

Utilização das técnicas de Design Thinking para avaliação dos serviços de atendimento ao cidadão oferecidos nas Centrais do TUDO FÁCIL RS.

ABORDAGEM

Através da iniciativa do **#GT-Inovação** foi constituído um grupo multidisciplinar que aplicou algumas técnicas de Design Thinking para as primeiras etapas descritas na metodologia.

O foco inicial da equipe foi a exploração das etapas de ***Entendimento, Observação*** e ***Ideação***.

Entendimento

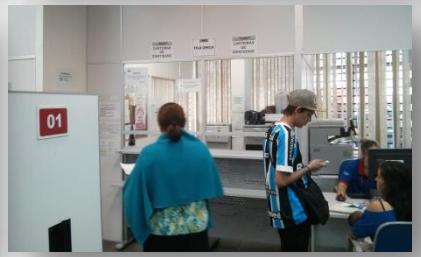
O primeiro passo foi buscar informações atuais sobre os serviços oferecidos pela Central de Atendimento ao Cidadão, bem como o ponto de vista do cliente sobre os problemas existentes e as suas principais necessidades.

Técnicas Utilizadas: **Reuniões** **Pesquisas**

Observação

O passo seguinte foi ir a campo observar como os serviços são realizados no ambiente do cliente, com foco no cliente e no cidadão usuário do serviço.

Técnicas Utilizadas: **Pesquisa de Campo** **Entrevistas**



Ideação

A partir dos dados e informações coletadas, foram identificados vários PROBLEMAS e avaliadas possíveis IDEIAS que deveriam fazer parte da proposta.

Técnicas Utilizadas: **Brainstorm** **Categorização**

Principais PROBLEMAS identificados

- Pagamento de Taxas e Isenção
- Demora para conseguir horário no agendamento eletrônico
- Horários ociosos
- Picos de atendimento
- Falta de pessoal/recursos
- Preenchimento de dados (confuso, não utilizados posteriormente)
- Documentos apresentados que não têm validade para o serviço
- Processos diferenciados em cada central de atendimento
- Problemas de ambiente e infraestrutura
- Tempos de atendimentos nos guichês variáveis e dificuldades de ajustes
- Filas e ociosidades nos guichês
- Muitos atendimentos sem agendamento
- Falta de comparecimento ao agendamento
- População com dificuldades para acesso a internet
- Telecentro subutilizado ou uso indevido (acesso internet)
- Dificuldades de comunicação com o cidadão antes e depois do serviço
- Problemas com a sinalização externa e interna do telecentro
- Falta de divulgação do recurso de agendamento de serviços
- Ambiente de espera sem comodidades ao cidadão
- Agendamento atual confuso e difícil de ser utilizado

Principais PROBLEMAS identificados

- Pagamento de Taxas e Isenção
- Demora para conseguir horário no agendamento eletrônico
- Horários ociosos
- Picos de atendimento
- Falta de pessoal/recursos
- Preenchimento de dados (confuso, não utilizados posteriormente)
- Documentos apresentados que não têm validade para o serviço
- Processos diferenciados em cada central de atendimento
- Problemas de ambiente e infraestrutura
- Tempos de atendimentos nos guichês variáveis e dificuldades de ajustes
- Filas e ociosidades nos guichês
- Muitos atendimentos sem agendamento
- Falta de comparecimento ao agendamento
- População com dificuldades para acesso a internet
- Telecentro subutilizado ou uso indevido (acesso internet)
- Dificuldades de comunicação com o cidadão antes e depois do serviço
- Problemas com a sinalização externa e interna do telecentro
- Falta de divulgação do recurso de agendamento de serviços
- Ambiente de espera sem comodidades ao cidadão
- Agendamento atual confuso e difícil de ser utilizado

Solução Tecnológica | Solução com Outras Ações | Solução Tecnológica + Outras Ações

As SOLUÇÕES encaminhadas

- Agendamento de serviços, mais ágil, simples e conveniente.
- Apresentação de sugestão de horários disponíveis.
- Integração com o sistema de atendimento, utilizando os dados cadastrados no agendamento.
- Maior flexibilidade e possibilidade de configuração para cada serviço (em desenvolvimento).
- Agendamento de serviços com notificações para o cidadão (em desenvolvimento).

Solução Tecnológica

- Maior divulgação do agendamento de serviços, incentivando o uso pela população.
- SEPLAN, junto com as secretarias, se propõe a avaliar o número de funcionários e guichês em atendimento nos diferentes serviços, bem como o perfil dos funcionários que atendem o público, com o objetivo de qualificar o atendimento.
- Telecentro terá novo uso. Será utilizado para autoatendimento, com atendentes auxiliando no uso do Portal Tudo Fácil.
- Nova campanha de comunicação do Tudo Fácil, com reformulação da sinalização externa e interna dos telecentros.
- Divulgação do novo serviço de agendamento nos telecentros e nos meios de comunicação oficiais do Estado (portal do Estado, site da SEPLAN, Facebook e Twitter do Estado, etc.).
- Melhora do sistema de refrigeração dos telecentros.

Solução com Outras Ações

- Foi criado um Modelo de Agendamento de Serviço para ser usado por todos os Órgãos de Governo.
- Padronização do atendimento em todos os telecentros e uso de uniformes.

Solução Tecnológica + Outras Ações

Ir direto para o conteudo

TUDOFÁCIL Eletrônico

Agendamento de Serviços

Fale Conosco | Mapa do Site

Hoje, **Terça-feira, 29 Março 2016**. Bem-Vindo ao portal de agendamento.

Agendamentos

- Carteira de Identidade
- Consulte Agendamento
- Cancele Agendamento

Sobre os Agendamentos

- Como funciona
- Vantagens Online

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Agendamento de Serviço de Carteira de Identidade

OBS. todos os campos com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório

*Município: -- Selecione um município --

*Local:

*Data: 10

*Horário disponível:

RG:

*Nome:

*Nome completo mãe:

*Data de Nascimento: dd/mm/aaaa

Telefone: (DDD) xxxx-xxxx

Celular: (DDD) xxxx-xxxx

*Agendamento para: 1ª VIA

Email:

*Digite os caracteres ao lado: G 2 8 T

Clique aqui para visualizar novamente a imagem.

Agendar

Agendamento de Carteira de Identidade
Agende Aqui

TudoFácil Eletrônico

INSTITUTO-GERAL DE PERÍCIAS 1997

AVISO IMPORTANTE
Informamos aos usuários que o agendamento pode vir a ser afetado pelo eventual fechamento dos postos de identificação nos dias em que ocorrerem passeatas e manifestações populares na capital ou nos demais municípios do Estado. Caso isso venha a ocorrer, o usuário necessitará realizar novo agendamento.

Desenvolvido pela PROCERGS

Agendamento

1 Cidade — 2 Local/Horário — 3 Dados Pessoais — 4 Confirmação

Serviço:
Carteira de Identidade
Cidade:
PORTO ALEGRE RS

Selecione um local:

- **AGÊNCIA FGTAS/SINE AZENHA**
  AV CARLOS BARBOSA, 618 - AZENHA
- Tudo Facil - Zona Norte
  RUA DOMINGOS RUBBO, 51 - C REDENTOR
- GABINETE CHEFIA DE POLICIA
  AV JOAO PESSOA, 2050 - FARROUPILHA-SANTANA

Selecione um dia:

Março 2016

S	T	Q	Q	S	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

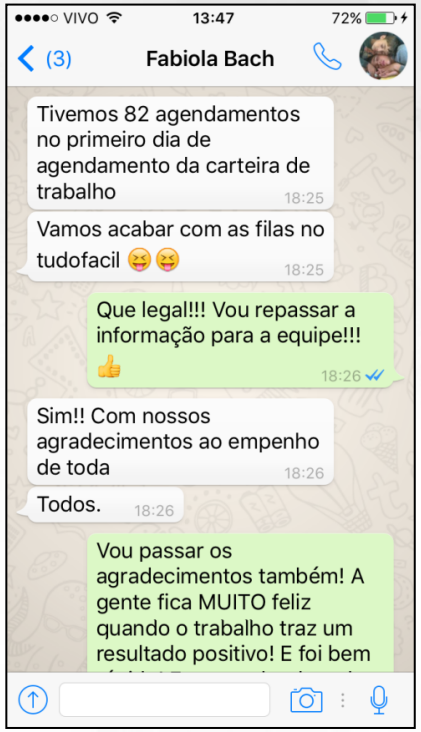
Selecione um horário:

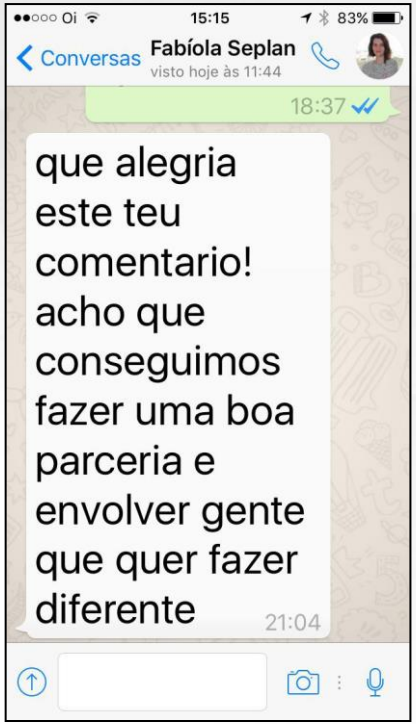
08:00
08:10
08:20
08:30
08:40
08:50
09:00
09:10

Continuar

Voltar

Apresentando resultados | **PRODUTO FINAL**





TudoFácil agenda horários para fazer carteira de trabalho

24 de março de 2016

0

Foto: Divulgação.

O TudoFácil está com a possibilidade de agendar horários para fazer carteira de trabalho nas unidades de Porto Alegre. É um dos serviços mais procurados. Em 2015, foram produzidas 75 mil carteiras nos três postos da Capital.

O cidadão pode escolher o dia e horário para ser atendido. Aí, dispensa retirada de senhas e espera em filas.

Também é possível agendar o atendimento para encaminhar seguro-desemprego no TudoFácil Zona Sul e em 125 agências FGTAS/SINE. O agendamento para os dois serviços pode ser feito no portal www.tudofacil.rs.gov.br.

Rede TudoFácil em Porto Alegre:

CENTRO. Av Borges de Medeiros, 521

ZONA NORTE. Rua Domingos Rubbo, 51 – Bairro Cristo Redentor

GT 2 | MEDICAMENTOS FARMÁCIA DO ESTADO

Como melhorar o serviço de entrega de medicamentos ao cidadão nas Farmácias do Estado?

Utilização das técnicas de Design Thinking para avaliação dos serviços de entrega de medicamentos na Secretaria da Saúde.

ABORDAGEM

Este GT aplicou técnicas de Design Thinking que foram utilizadas pelo GT Tudo Fácil e também experimentou novas técnicas e métodos como, por exemplo, desenhar a jornada do cidadão, aplicada tanto na etapa de ***Entendimento,*** como na etapa de ***Ideação***.

Entendimento

Planejamento

- Uso do aprendizado com a retrospectiva do GT anterior
- Nivelamento interno sobre a demanda

Conhecimento da demanda com o cliente

- Alinhamento de expectativa
- Visão geral da demanda e do processo

Técnicas Utilizadas:

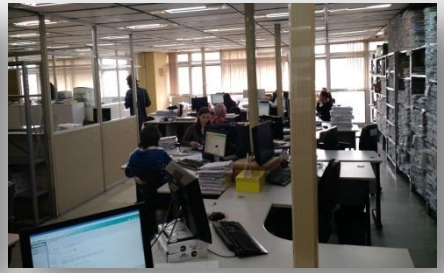
- Reuniões
- Pesquisas
- Documentação

Observação

Observação e entrevistas com o cidadão e entidades participantes do processo

- Visita em farmácias e no almoxarifado
- Verificação dos processos, do ambiente e entrevistas com o cidadão e demais participantes (FME, CPAF e DAF)
- Registro das visitas

Técnicas Utilizadas: *Pesquisa de Campo* *Entrevistas*



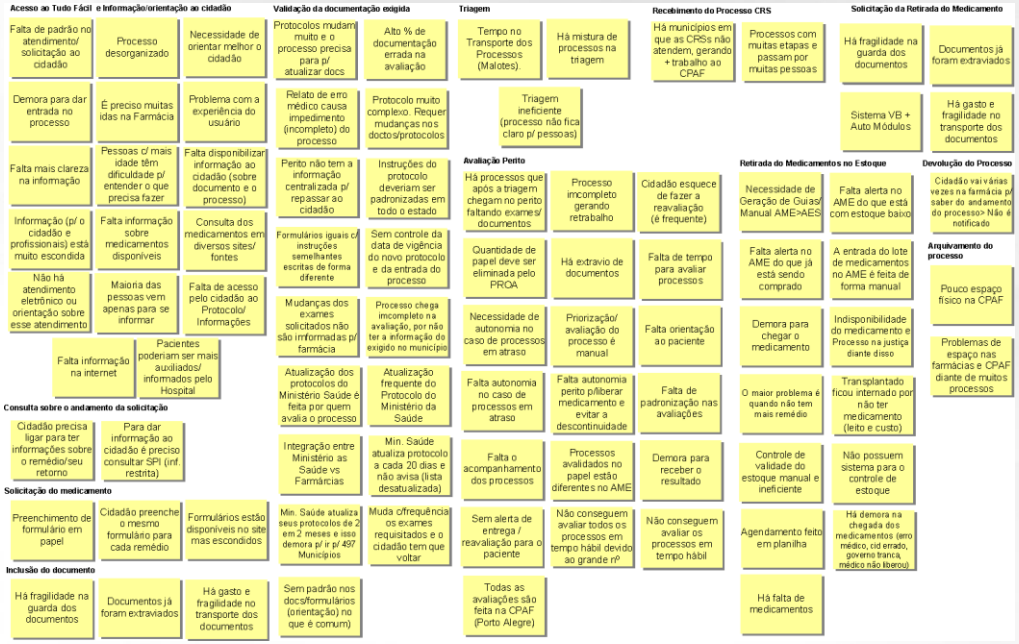
Ponto de Vista

Definição do problema

- Análise das visitas
- Categorização dos problemas

Técnicas Utilizadas: *Categorização*

Os problemas na jornada do cidadão



Outros problemas

Ponto de Vista

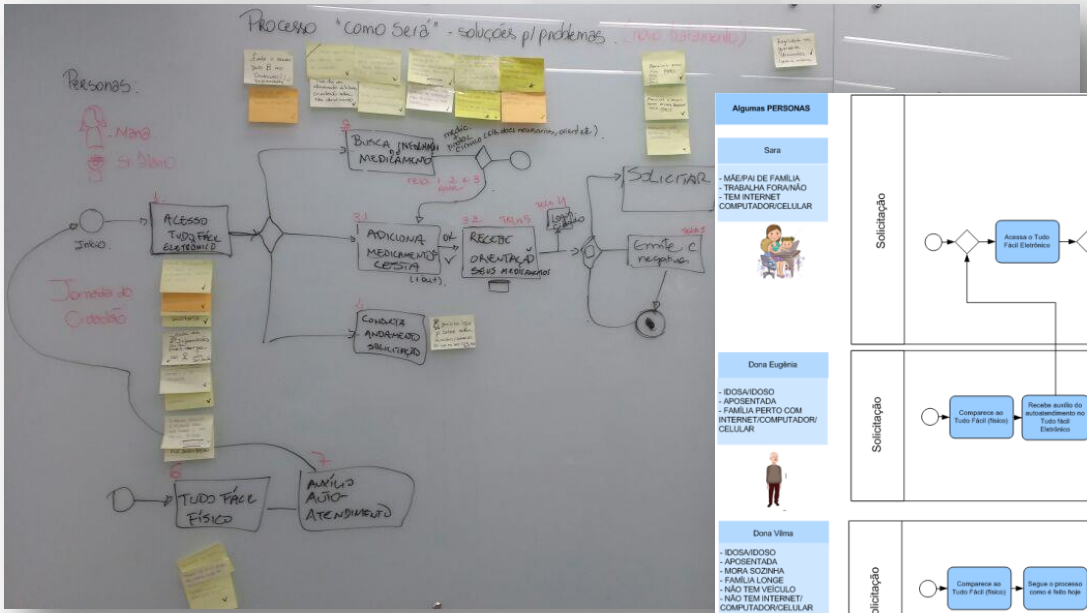
- Jornada atual com o encaixe dos problemas

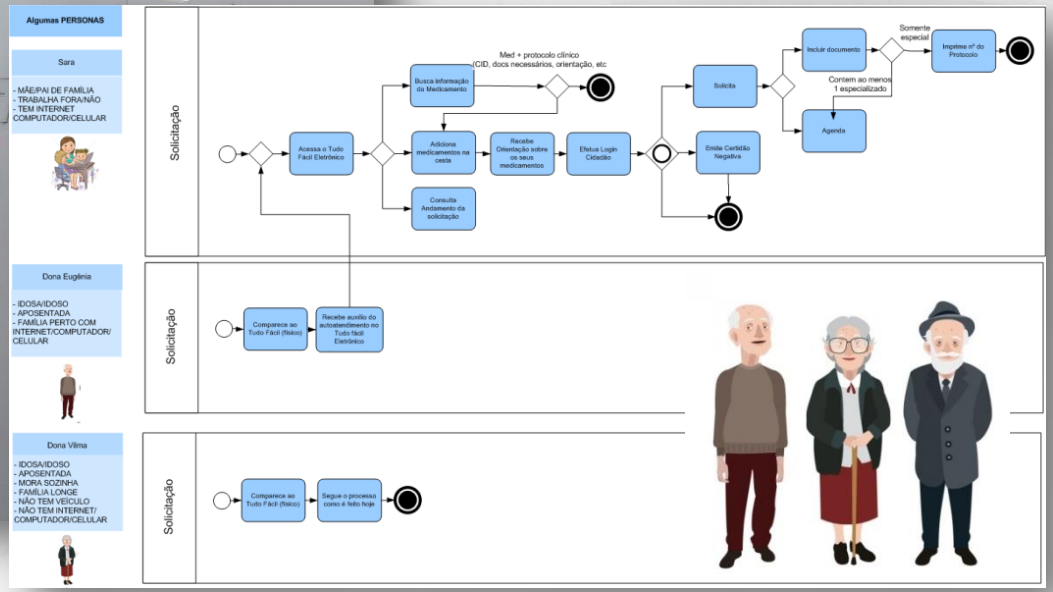
Técnicas Utilizadas: **Modelagem de Processos**

Ideação

- Jornada proposta com validação das soluções

Técnicas Utilizadas: **Modelagem de Processos**





Os problemas solucionados

Acessar o Tudo Fácil Eletrônico

- Falta de padrão no atendimento/ solicitação ao cidadão
- Processo desorganizado
- Demora para dar entrada no processo
- É preciso muitas idas na Farmácia
- Necessidade de orientar melhor o cidadão
- Falta mais clareza na informação

Acessar o Tudo Fácil Físico
(com auxílio no auto-atendimento)

- Problema com a experiência do usuário
- Pessoas c/ mais idade têm dificuldade p/ entender o que precisa fazer

Buscar informações do medicamento
Adicionar mendicamento na cesta
Receber orientação sobre seus medicamentos

- Falta disponibilizar informação ao cidadão (sobre documento e o processo)
- Informação (p/ o cidadão e profissionais) está muito escondida
- Falta informação sobre medicamentos disponíveis
- Consulta dos medicamentos em diversos sites/ fontes
- Não há atendimento eletrônico ou orientação sobre esse atendimento
- Maioria das pessoas vem apenas para se informar
- Falta de acesso pelo cidadão ao Protocolo/ Informações
- Falta informação na internet

Consultar andamento da solicitação

- Cidadão precisa ligar para ter informações sobre o remédio/seu retorno
- Para dar informação ao cidadão é preciso consultar SPI (inf. restrita)

Solicitar o medicamento

- Preenchimento de formulário em papel
- Cidadão preenche o mesmo formulário para cada remédio
- Formulários estão disponíveis no site mas escondidos

Incluir documento

- Há fragilidade na guarda dos documentos
- Documentos já foram extraviados
- Há gasto e fragilidade no transporte dos documentos

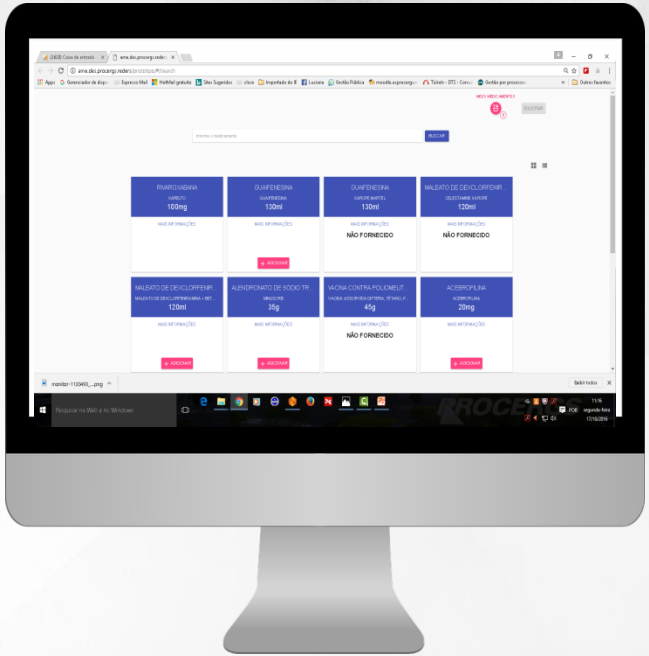
Gera/Imprime o nº do Protocolo

- Pacientes poderiam ser mais auxiliados/ informados pelo Hospital

Prototipação

- Visão preliminar construída a partir do entendimento do problema
- Visão final, construída com base na Jornada do Cidadão

Técnicas Utilizadas: **Desenho** **Construção**



GT de Inovação - MEDICAMENTOS

Planejamento

REUNIÕES

* Uso do aprendizado obtido através de retrospectiva do GT anterior

* Nivelamento interno sobre o trabalho demanda

Nivelamento e conhecimento da demanda com o cliente

REUNIÕES

* Alinhamento de expectativa

* Visão geral da demanda e do processo

* Registro da reunião

Observação e entrevistas com o cidadão e entidades participantes do processo

VISITAS

* Em farmácias e no Almoxarifado (FME, CPAF, DAF)

* Registro das visitas

Definição do problema

REUNIÕES

* Análise das visitas pelo grupo

* Categorização dos problemas identificados pelo grupo

Prototipação

DESENHO/ CONSTRUÇÃO

* Visão preliminar construída com o entendimento do problema

* Visão final construída com base no desenho da Jornada do Cidadão

Jornada do cidadão com solução de problemas

MODELAGEM

* Da jornada atual com o encaixe dos problemas nos processos levantados

* Da jornada proposta com a validação da solução dos problemas (com enfoque no escopo de implementação)

Teste e Implementação

Retrospectiva

GT 4 | **AVISE-ME.RS**

Enquanto o Login Cidadão é para tornar o Cidadão "único" para o Estado, o Avise-me.RS é para tornar o Estado "único" para o Cidadão.

Ideia apresentada no 1º Desafio de Inovação.

ABORDAGEM

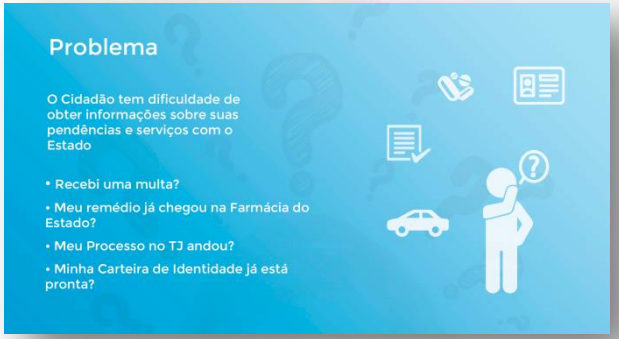
Grupo criado para trabalhar na ideia **Avise-me.RS**, apresentada no 1º Desafio de Inovação, com o desafio de retomar o seu entendimento e aprimorá-la e integrá-la com o **Login Cidadão**, solução de identidade única do cidadão em implementação no Estado, com a aplicação de técnicas e etapas de ***Design Thinking***.

Entendimento

Apresentação da ideia original do 1º Desafio de Inovação e discussão com a equipe.

Ampliação das discussões para melhor entendimento das necessidades e possibilidade do aplicativo.

Técnicas Utilizadas: **Reuniões**



Observação

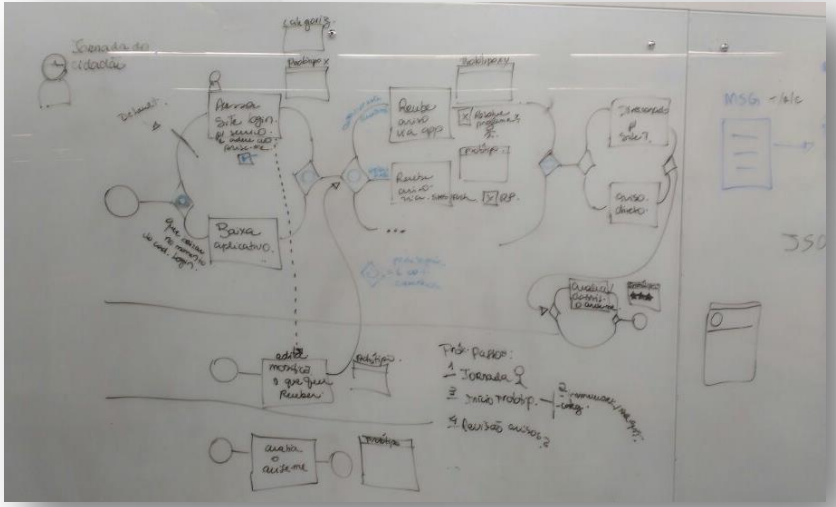
Levantamento dos **Desejos** do Cidadão e dos **Deveres** do Estado.

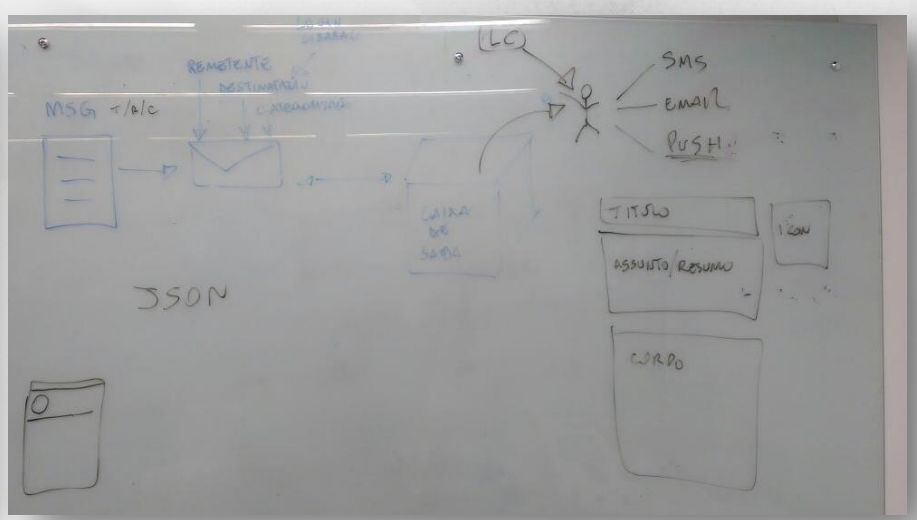
Técnicas Utilizadas: *Brainstorm* *Categorização* *Pesquisa*

Ponto de Vista

Visão preliminar da jornada do cidadão e da arquitetura da solução.

Técnicas Utilizadas: **Modelagem de Processos** **Desenho**



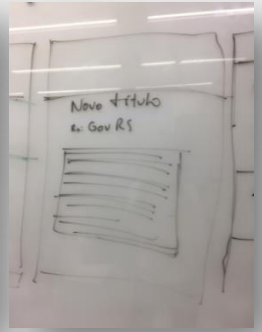


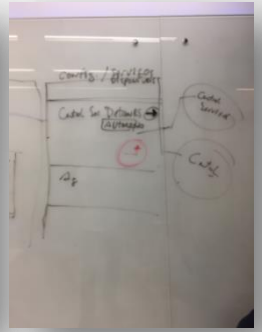
Ideação

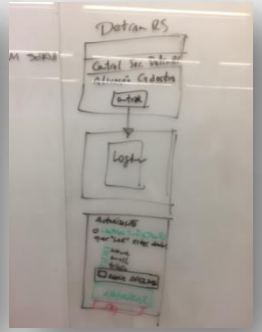
Exploração dos processos e atividades a serem avaliadas para a solução.

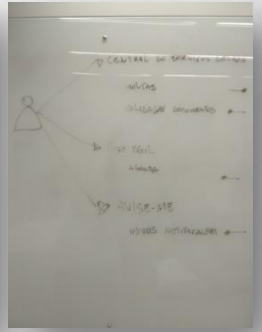
Exploração da arquitetura da solução.

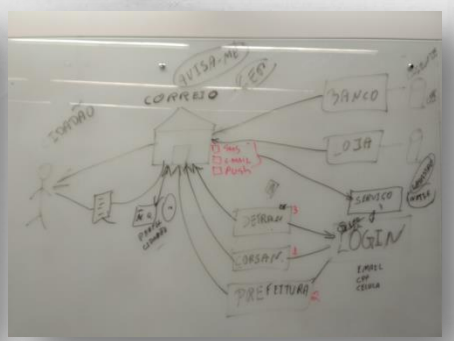
Técnicas Utilizadas: **Desenho**







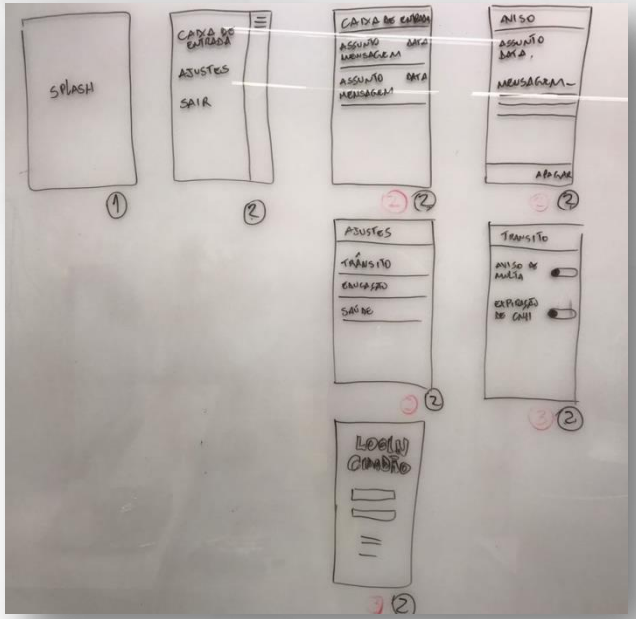


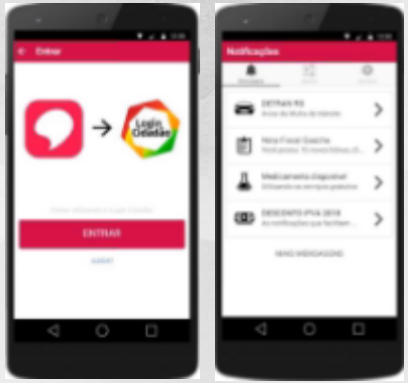


Prototipação

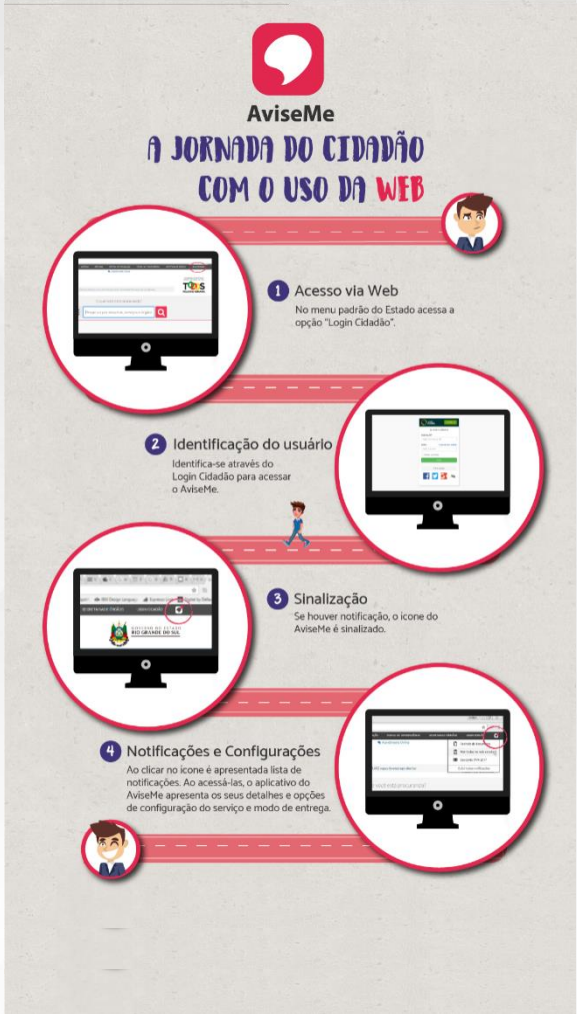
Criação de um protótipo preliminar.

Técnicas Utilizadas: **Construção**

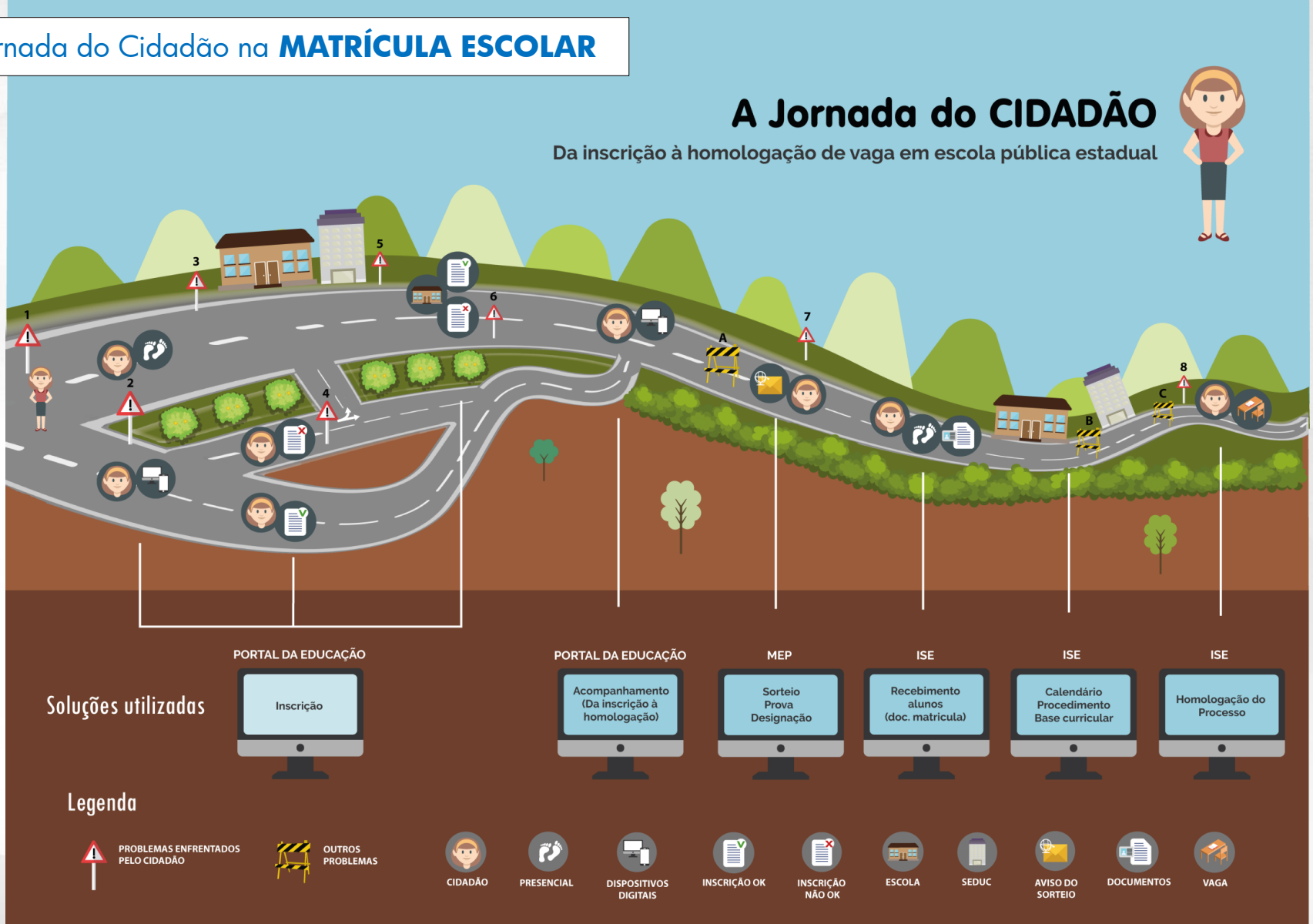




A Jornada do Cidadão no **AVISE-ME**



A Jornada do Cidadão na **MATRÍCULA ESCOLAR**



A Jornada do Cidadão nos **SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Jornada do Cidadão

Seguimos **experimentando** e **aprendendo**...

...E ainda **temos muito** a explorar e a aprender!

E **QUEM** faz parte de tudo isso...

O que **trazemos** com a **nossa experiência**?

Empatia? Fora e dentro

Experimente

Lição aprendida é GC e oportunidade de evolução

Conheça o perfil do grupo

Aprenda fazendo

Experiência do usuário? Com ele presente

Erre e aprenda

Contem mais histórias

Conecte pessoas com diferentes percepções

Valorize e reconheça cada participação

Mais foco no propósito do que no método

Conheça e Conecte: disciplinas, mindsets, abordagens, ferramentas, frameworks

Jornadas? Evolutivas, Iterativas, Ampliando as perspectivas

CIC

CENTRAL DE INOVAÇÃO E CONHECIMENTO

GESTÃO DO CONHECIMENTO

GESTÃO DA INOVAÇÃO

GESTÃO DO RECONHECIMENTO

RECONHECIMENTOS EXTERNOS (CASES)

- *Liderança (CIOs)*
- *Gestão Corporativa*
- *Gestão da Inovação*
- *Governo Eletrônico*

AÇÕES DE RECONHECIMENTO INTERNAS

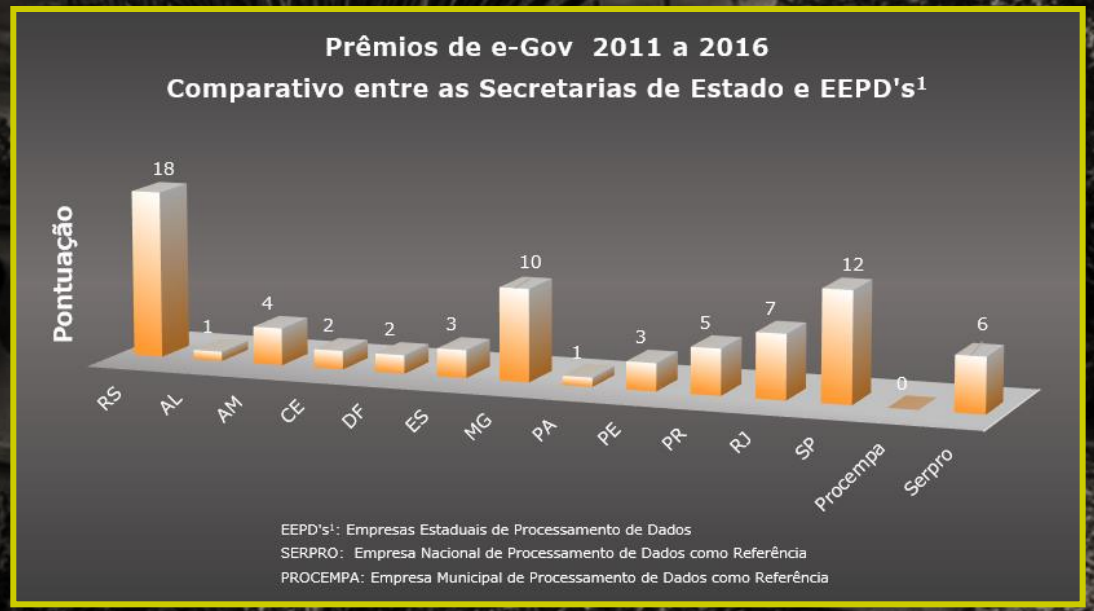
- *Eventos de Reconhecimento com Equipes Internas*
- *Eventos de Reconhecimento com Clientes*

Ações estratégicas de sensibilização e de fortalecimento do posicionamento e da imagem da Companhia como referência em soluções de TIC.

A Gestão do Reconhecimento compreende ações estratégicas de mobilização e de direcionamento, de promoção de instrumentos sensibilização e de fortalecimento do posicionamento e da imagem institucional da Companhia, que ratifiquem o desempenho superior e perseverança na oferta de soluções de TIC para a Administração Pública.

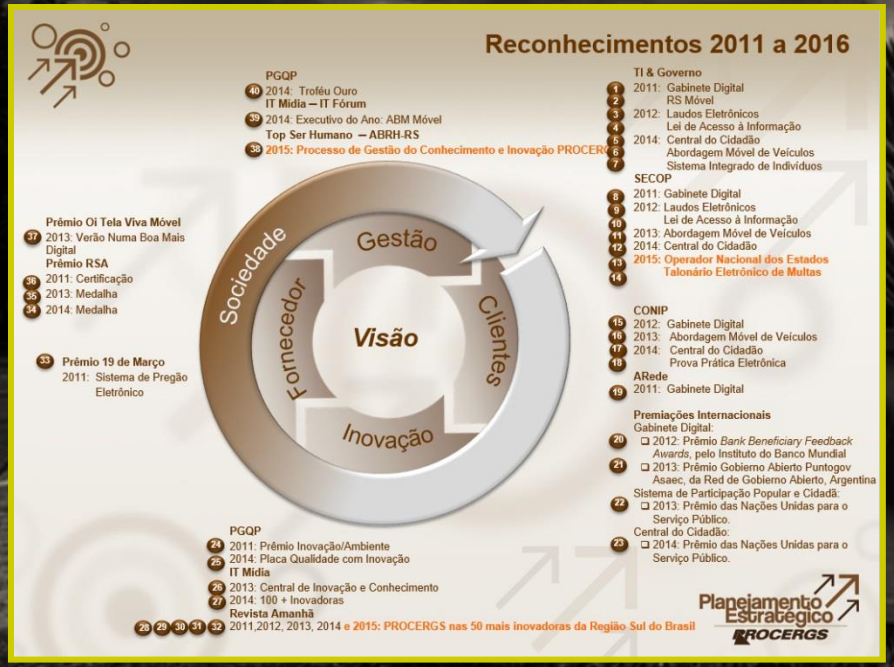
IMAGEM INSTITUCIONAL

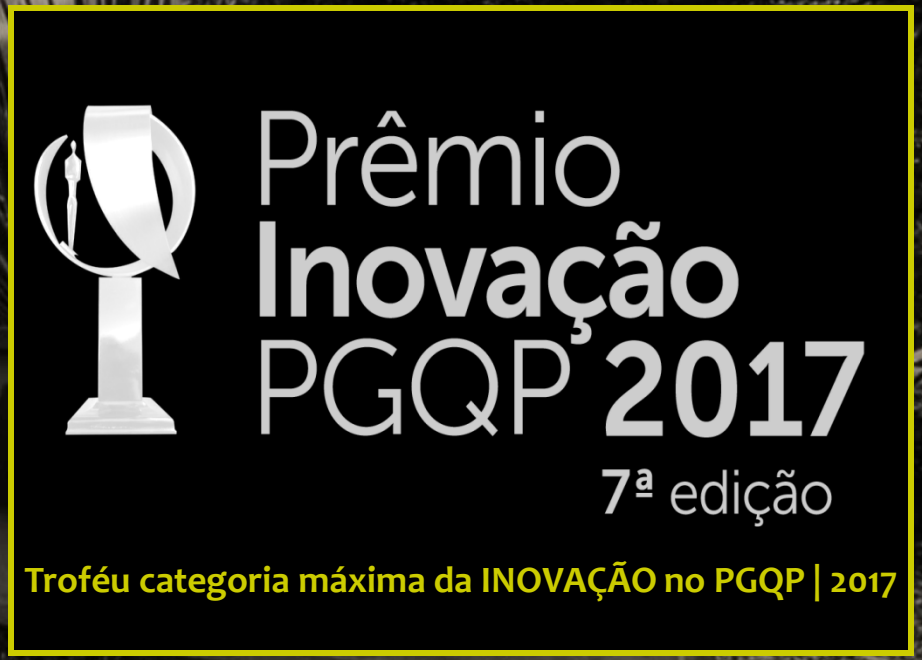
Palestras em Eventos | Recepção de Visitas Técnicas | Apresentação de "Cases"



PREMIAÇÕES

Governo Eletrônico | Gestão Corporativa | Liderança Organizacional | Gestão da Inovação | Responsabilidade Socioambiental





FINALIZANDO

- *As ações precisam estar alinhadas à **ESTRATÉGIA***
- *O **PATROCÍNIO** da alta gestão é importante*
- *A **GESTÃO DO CONHECIMENTO** e a **INOVAÇÃO** devem ser praticadas em todas as áreas da empresa*
- *Investir na mudança da **CULTURA** organizacional*
- *Sempre existem focos de **RESISTÊNCIA***
- *É um processo **LONGO** e que pode demandar tempo até apresentar resultados*
- *É necessário **PERSISTÊNCIA, PERSISTÊNCIA, PERSISTÊNCIA...***

Porém...

DÁ EXCELENTES RESULTADOS E É EXTREMAMENTE GRATIFICANTE

INOVAÇÃO

CENTRAL DE
INOVAÇÃO E CONHECIMENTO
PROCERGS

Resultado do trabalho cooperado na Companhia