

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Repensando o **Serviço Público** pela **Jornada do Cidadão**



Adriel Moro

CBPP® Blue Seal, OCEB™, SCM

adriel.moro@pentago.com.br



<http://www.linkedin.com/in/adrielmoro>

**Por que precisamos
repensar o
Serviço Público?**

O que **sente** o cidadão?



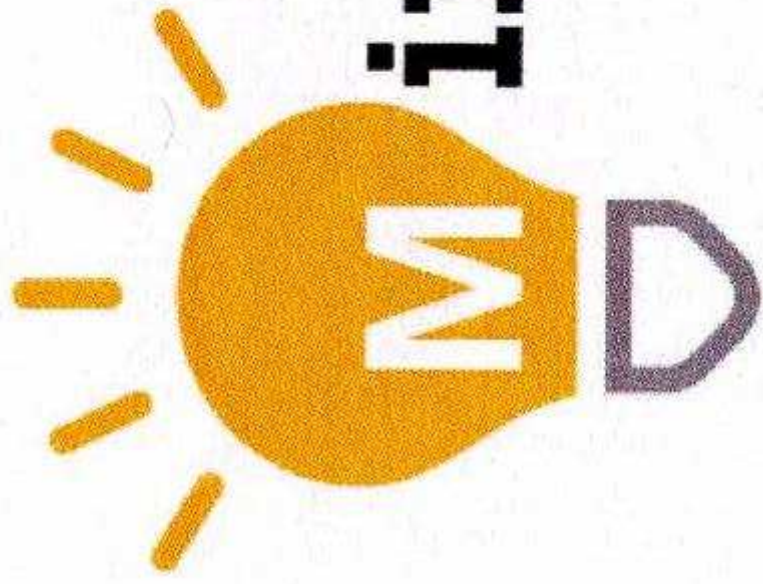
R\$ 0,20

NÃO É POR CENTAVOS.
É POR DIREITOS.





ENTROPIA



indset

#1

**Business
Transformation**

Melhoria Contínua foca na **Eficiência**

Produtividade
Análise de Processos
Redução de Handoff
Menor desperdício
Redução de Custos
Maior Velocidade
Eliminar Retrabalho

Ineficiência **custa caro**

Educação	Coréia do Sul	Brasil
Investimento	5% do PIB	6,1% do PIB
Colocação	2º	39º

Fonte: Revista Exame

<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/104402/noticias/impostos-la-em-cima-servicos-publicos-la-embaixo>

Eliminando desperdício

1. Defeitos
2. Estoque em excesso
3. Espera
4. Transporte desnecessário
5. Movimentos desnecessários
6. Processamento desnecessário
7. Produção em excesso
8. Capital intelectual não utilizado



無駄



melhoria
contínua
não é
suficiente



Estamos entregando serviços realmente **úteis** para o Cidadão?

São esses os serviços de que o Cidadão **precisa**?

A **forma** como os serviços são realizados levam em conta a **experiência** do Cidadão?

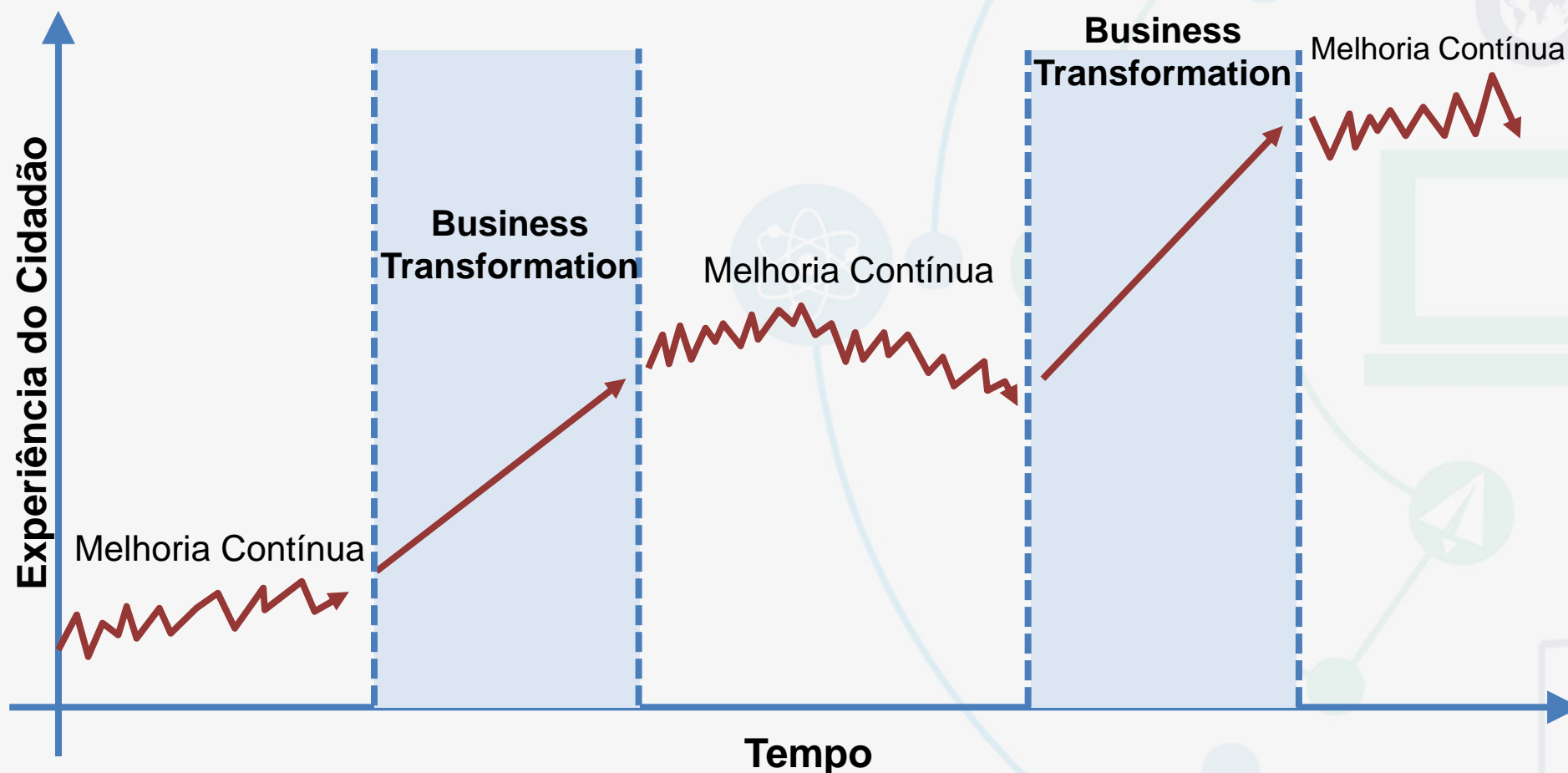
Eficácia envolve
repensar os
Serviços, não
apenas seus
processos

Business Transformation

Straight Ahead

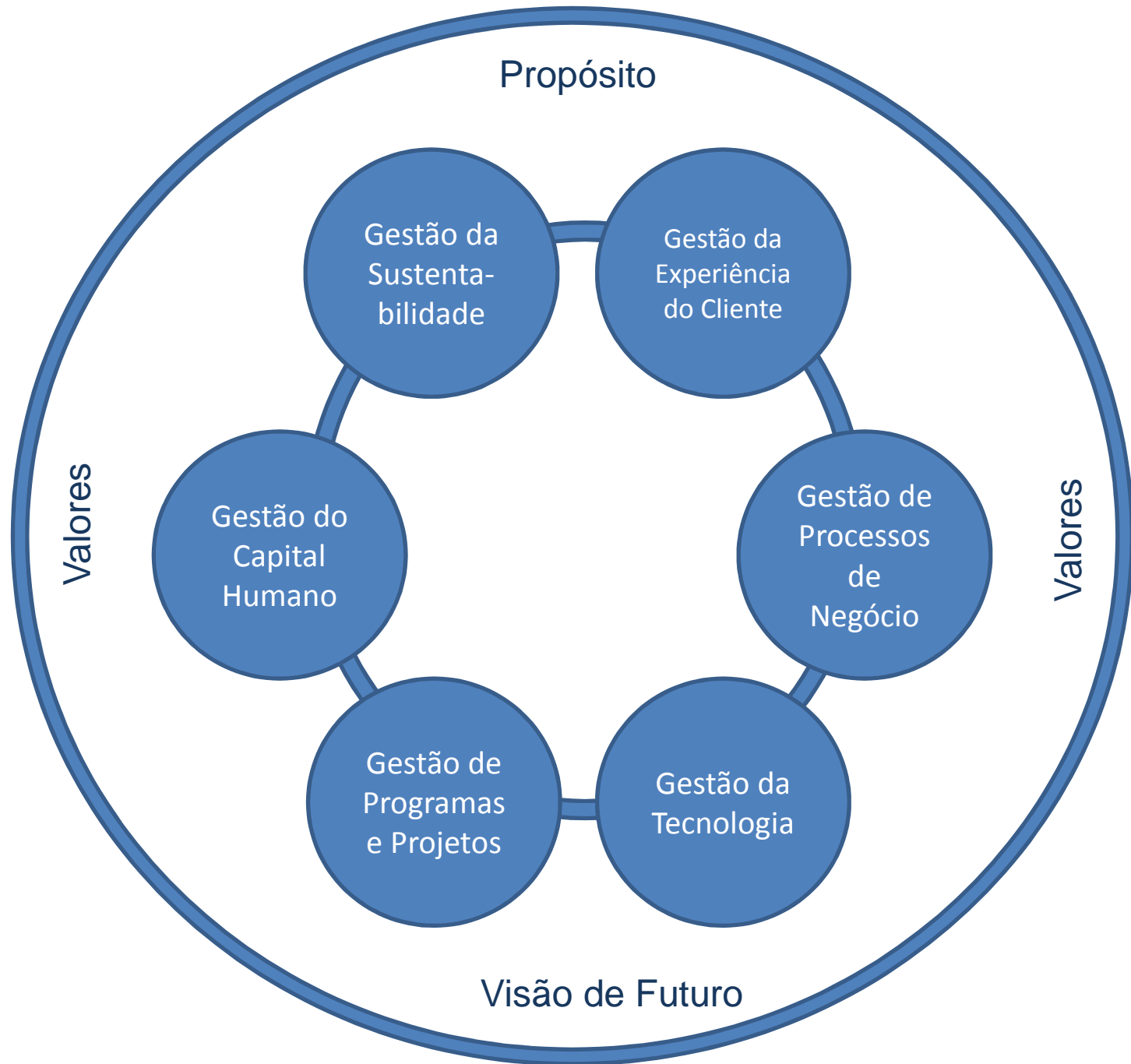


Mudanças substanciais na experiência do Cidadão



Melhoria Contínua	Business Transformation
Foco interno	Foco de fora pra dentro
Melhorar a eficiência, produtividade, confiabilidade de processos existentes	Repensar serviços, redefinir ou criar novos processos
Tecnologias para produtividade e organização	Tecnologias Inovadoras para transformar a experiência do Cidadão
Comunicação, alinhamento interno, foco em melhorar habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Alto impacto em pessoas (servidores) • Reformulação de equipes • Foco em criar novas atitudes e novas habilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Lean • Seis Sigma • ABC • Análise de Processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Design Thinking • Service Design • Jornada do Cidadão
<ul style="list-style-type: none"> • Escritórios de Processo • Área da Qualidade 	Escritórios de Transformação

Business Transformation

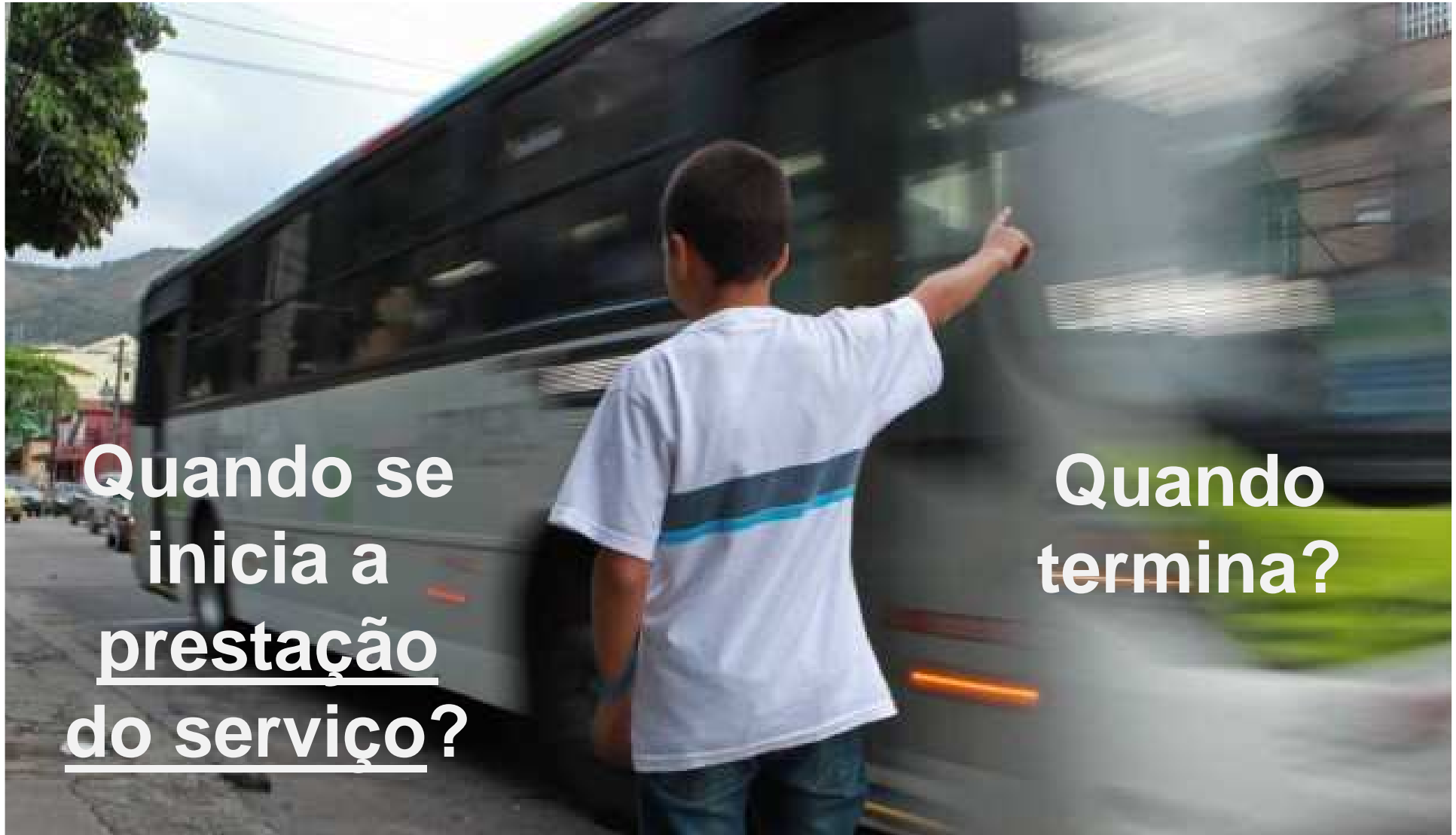


Adaptado de: José Davi Furlan (CBPP Recertification)

#2

Jornada do Cidadão

Transporte Coletivo



Quando se
inicia a
prestação
do serviço?

Quando
termina?

Quando se inicia a experiência do cidadão?



Trânsito?
Ônibus lotado?
Vou esperar muito?

I SEMANA ESTADUAL DE TIC



Funcionário (Trabalhador)

Persona

Estágios da Jornada

Escolher Linha e Horário

Dirigir-se até o ponto

Esperar o ônibus

“Chamar” o ônibus

Entrar no ônibus

Procurar um lugar

Pagar passagem

...

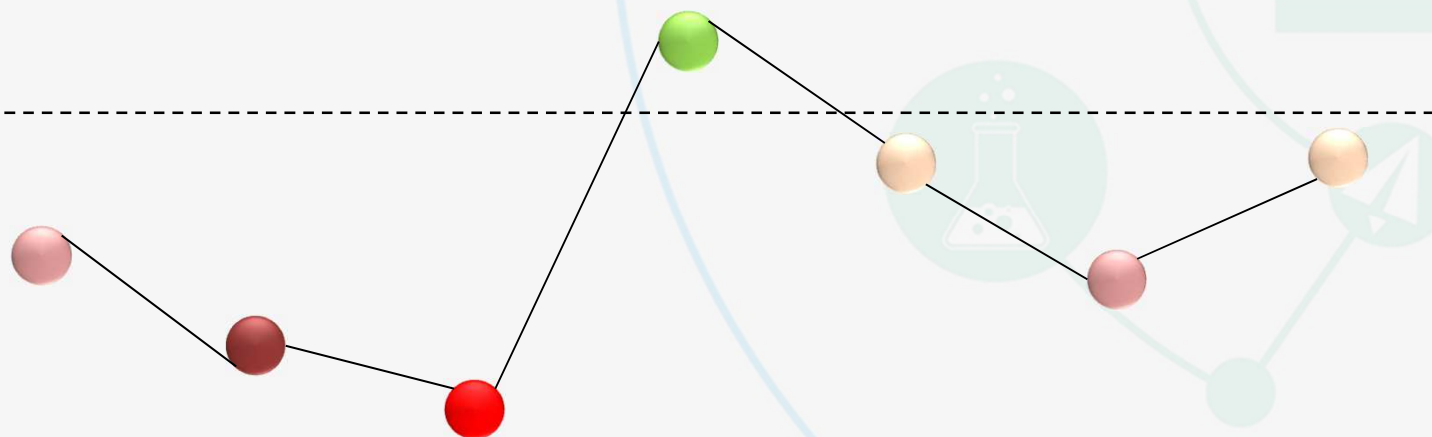
Expectativas/ Necessidades

- Saber :
 - a linha mais adequada
 - o ponto mais próximo
 - as condições de trânsito
 - a duração do trajeto
 - o horário em que o ônibus vai passar
 - onde está o ônibus agora?
 - está muito cheio?

Estado Emocional

Feliz

Triste

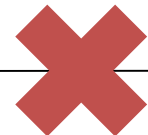
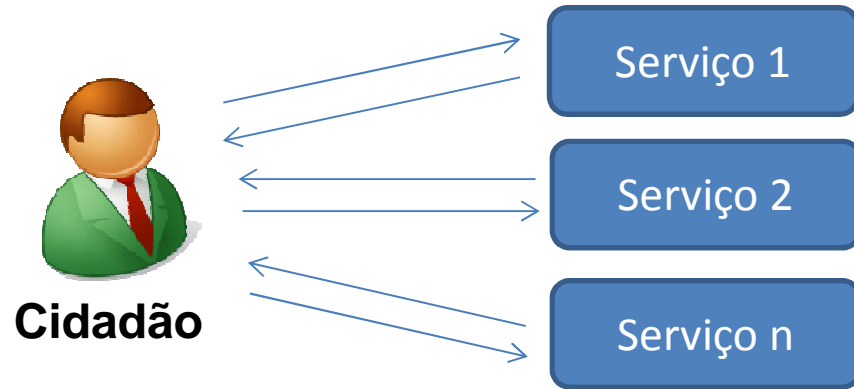


Quando o Cidadão é o Integrador ...

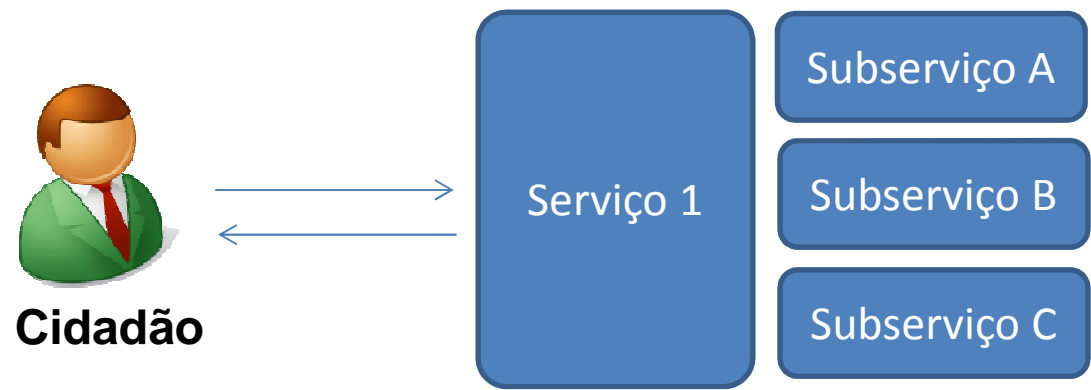


A Jornada do Cidadão integra fronteiras

Serviços Isolados



Integração da Jornada do Cidadão



#3

Objetivos do Cidadão

Objetivos Imediatos

Uma fonte importante de
Inovação é pensar nas
necessidades básicas do
Cidadão

O que, de fato, o Cidadão está querendo alcançar?

Objetivos finais

A experiência pode ser incrementada identificando o **porquê** do Cidadão buscar o Serviço.

#4

O profissional da Transformação

I SEMANA ESTADUAL DE TIC





Qual é o perfil do profissional de Transformação?

Profissional “T” não precisa ser cobrado



O profissional “T”

1. Pensamento Crítico
2. Capacidade de Resolução de Problemas
3. Aplicação da Tecnologia da Informação
4. Colaboração e Trabalho em Equipe
5. Criatividade / Inovação
6. Diversidade (multidisciplinar)

Felicidade no trabalho

Empolgação

Coragem

Vontade

Maturidade

Responsabilidade

Comprometimento

Liderança

Mindset

Princípios e pensamentos

#1 Business Transformation

Repensar Serviços ao Cidadão com maior foco na Eficácia, não apenas melhorar processos (Eficiência)

#2

Jornada do Cidadão

**A experiência e as emoções do Cidadão
são fontes de grandes Transformações**

#3 Objetivos do Cidadão

O Cidadão não quer o “ônibus”, quer chegar no seu destino.
.... Mas, **por que** ele quer chegar no Destino?

#4 O profissional “T”

Liderança multidisciplinar
Transformar é mudar corações, mentes,
pessoas.

Obrigado

Adriel Moro

CBPP® Blue Seal, OCEB™, SCM

adriel.moro@pentago.com.br



<http://www.linkedin.com/in/adrielmoro>