

A top-down view of a coffee cup with latte art, a saucer, and a plate of pastries on a table. The coffee cup is white with a dark rim and contains a latte with a white foam top featuring a leaf-like latte art design. The saucer is also white. To the left, a white plate holds several pastries. The background is a light-colored surface, possibly a tablecloth, with some dark leaves or branches visible. The entire image is overlaid with a semi-transparent dark grey filter.

ANTES DE MAIS NADA...

BOM DIA

TRILOGIA DO SERVIDOR

COMO EMPREENDER MELHORES SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DE PROCESSOS

elogroup ▶

JOSEPH CAMPBELL



A JORNADA DO HERÓI



A TRILOGIA



EPISÓDIO 1

**CHAMADO À
AVENTURA**



EPISÓDIO 2

**O MUNDO
ESPECIAL DE
PROCESSOS**



EPISÓDIO 3

**RETORNO AO
DIA A DIA**

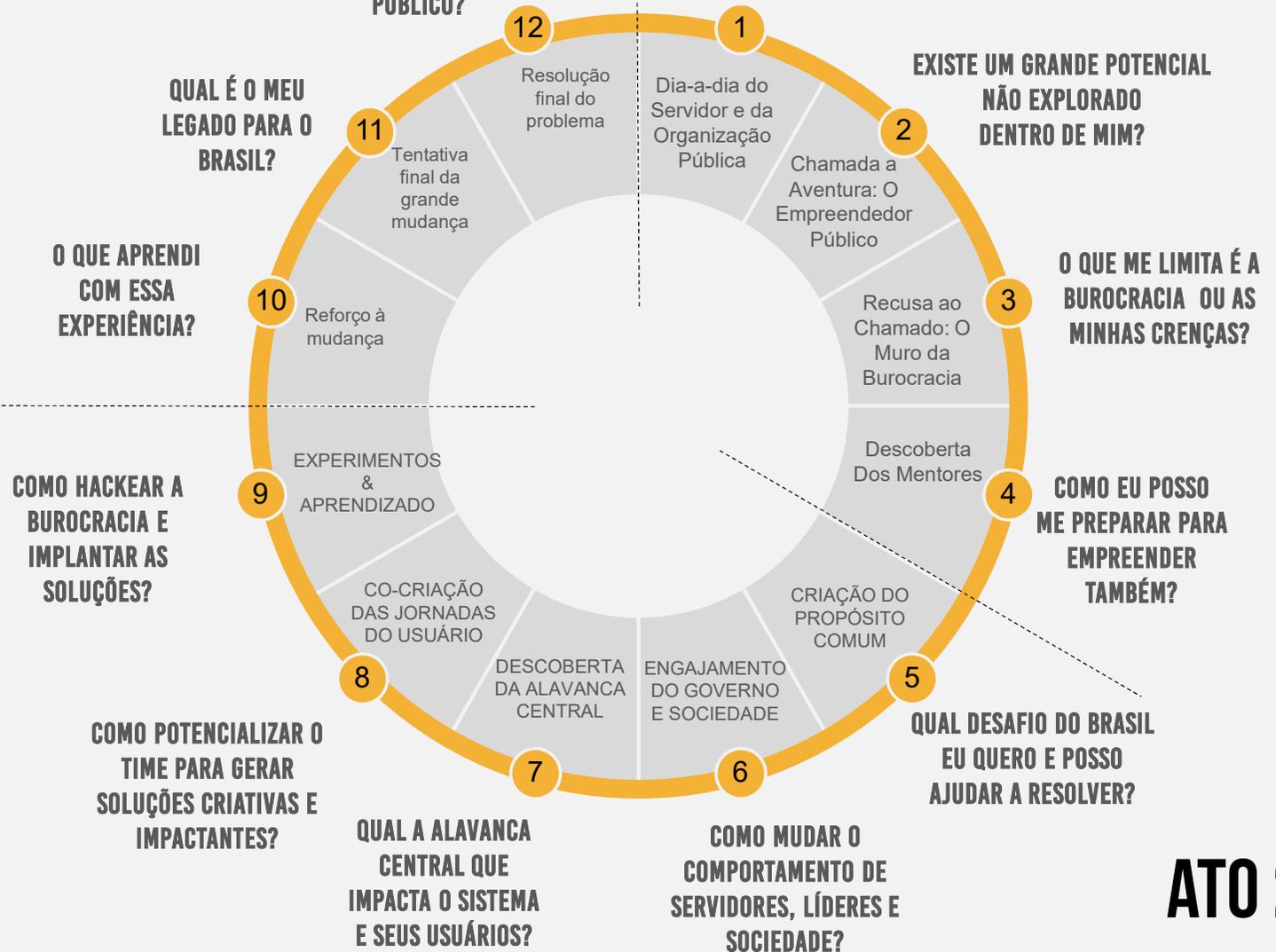
COMO EMPREENDER MELHORES SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DE PROCESSOS

ATO 3

QUAL É O MEU
POTENCIAL COMO
EMPREENDEDOR
PÚBLICO?

O BRASIL NÃO ESTÁ BEM E EU
SERVIDOR PÚBLICO
NÃO ESTOU FELIZ

ATO 1



A TRILOGIA

EPISÓDIO 1

**CHAMADO À
AVENTURA**





EPISÓDIO 1

CHAMADO À AVENTURA



CAPÍTULO 1

O MUNDO ORDINÁRIO

EPISÓDIO 1

CHAMADO À AVENTURA

Estudo

Publicado em 01/06/2015

Pelo 5º ano seguido, Brasil arrecada muito, mas não dá retorno

Uruguai e Argentina oferecem melhores serviços públicos em relação ao que o contribuinte paga de tributos

Fonte: IBPT

Entre os 30 países que possuem as maiores carga tributárias do planeta, o Brasil é o que proporciona o pior retorno arrecadados nas esferas federal, estadual e municipal. A constatação, pelo quinto ano consecutivo, está no estudo "Cálculo do Índice de Retorno de Bem Estar à Sociedade - IRBES", criado pelo Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação, que considera a carga tributária em relação ao PIB, ou seja, toda a riqueza produzida no País, e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que mede a qualidade de vida da população, de 2013.

"Mesmo com os sucessivos recordes de arrecadação tributária, - marca que, em 2015, já chegou aos R\$ 800 bilhões de arrecadação, - o Brasil continua oferecendo péssimo retorno aos contribuintes, no que se refere à qualidade do ensino, atendimento de saúde pública, entre outros serviços. E o pior, fica atrás de outros países da América do Sul, como Uruguai e Argentina, que ocupam as 11ª e 19ª colocações no ranking", alerta o presidente - executivo do IBPT, João Eloi Olenike.

Líder do ranking, a Austrália é o país que proporcionou melhor qualidade de vida à população; seguida da Coreia do Sul.

O estudo aponta que, apesar de terem carga tributária muito próxima à do Brasil - que em 2013 foi de 35,04% do PIB - , a França (36,70%) e Noruega (40,80%) estão muito à frente no que se refere a aplicação dos recursos em benefício da população, respectivamente.

DESCRIMINAÇÃO	IRBES - ÍNDICE DE RETORNO AO BEM ESTAR DA SOCIEDADE					
	RANKING	ANO 2013	ANO 2013	ÍNDICE OBTIDO	RESULTADO	RESULTADO
30 PAÍSES DE MAIOR TRIBUTAÇÃO	C.T SOBRE O PIB	IDH	IRBES	RANKING	RANK ANTERIOR	
AUSTRÁLIA	27,30%	0,933	162,91	1º	2º	
CORÉIA DO SUL	24,30%	0,891	162,79	2º	3º	
ESTADOS UNIDOS	26,40%	0,914	162,33	3º	1º	
SUIÇA	27,10%	0,917	161,78	4º	5º	
IRLANDA	28,30%	0,899	158,87	5º	4º	
JAPÃO	29,50%	0,89	156,73	6º	6º	
CANADÁ	30,60%	0,902	156,48	7º	7º	
NOVA ZELÂNDIA	32,10%	0,910	155,44	8º	8º	
ISRAEL	30,50%	0,888	155,41	9º	10º	
REINO UNIDO	32,90%	0,892	152,99	10º	17º	
URUGUAI	26,30%	0,79	151,91	11º	13º	
ESLOVÁQUIA	29,60%	0,830	151,51	12º	11º	
ESPANHA	32,60%	0,869	151,38	13º	12º	
ISLÂNDIA	35,50%	0,895	150,25	14º	15º	
ALEMANHA	36,70%	0,911	150,23	15º	14º	
GRÉCIA	33,50%	0,853	148,98	16º	16º	
REPÚBLICA THECA	34,10%	0,861	148,97	17º	18º	
NORUEGA	40,80%	0,944	148,32	18º	20º	
ARGENTINA	31,20%	0,808	147,80	19º	24º	
ESLOVÊNIA	36,80%	0,874	146,97	20º	19º	
LUXEMBURGO	39,30%	0,881	144,69	21º	21º	
SUÉCIA	42,80%	0,898	141,15	22º	24º	
ÁUSTRIA	42,50%	0,881	141,01	23º	22º	
FRANÇA	43,00%	0,884	140,69	24º	29º	
BÉLGICA	43,20%	0,881	140,21	25º	8º	
ITÁLIA	42,60%	0,872	140,13	26º	27º	
HUNGRIA	38,90%	0,818	139,80	27º	25º	
DINAMARCA	45,20%	0,900	139,52	28º	28º	
FINLÂNDIA	44,00%	0,879	139,12	29º	26º	
BRASIL	35,04%	0,744	137,94	30º	30º	

CARGA TRIBUTÁRIA 2013 - FONTE OCDE
IDH 2013 FONTE PNUD - ONU

OUTROS EXEMPLOS...

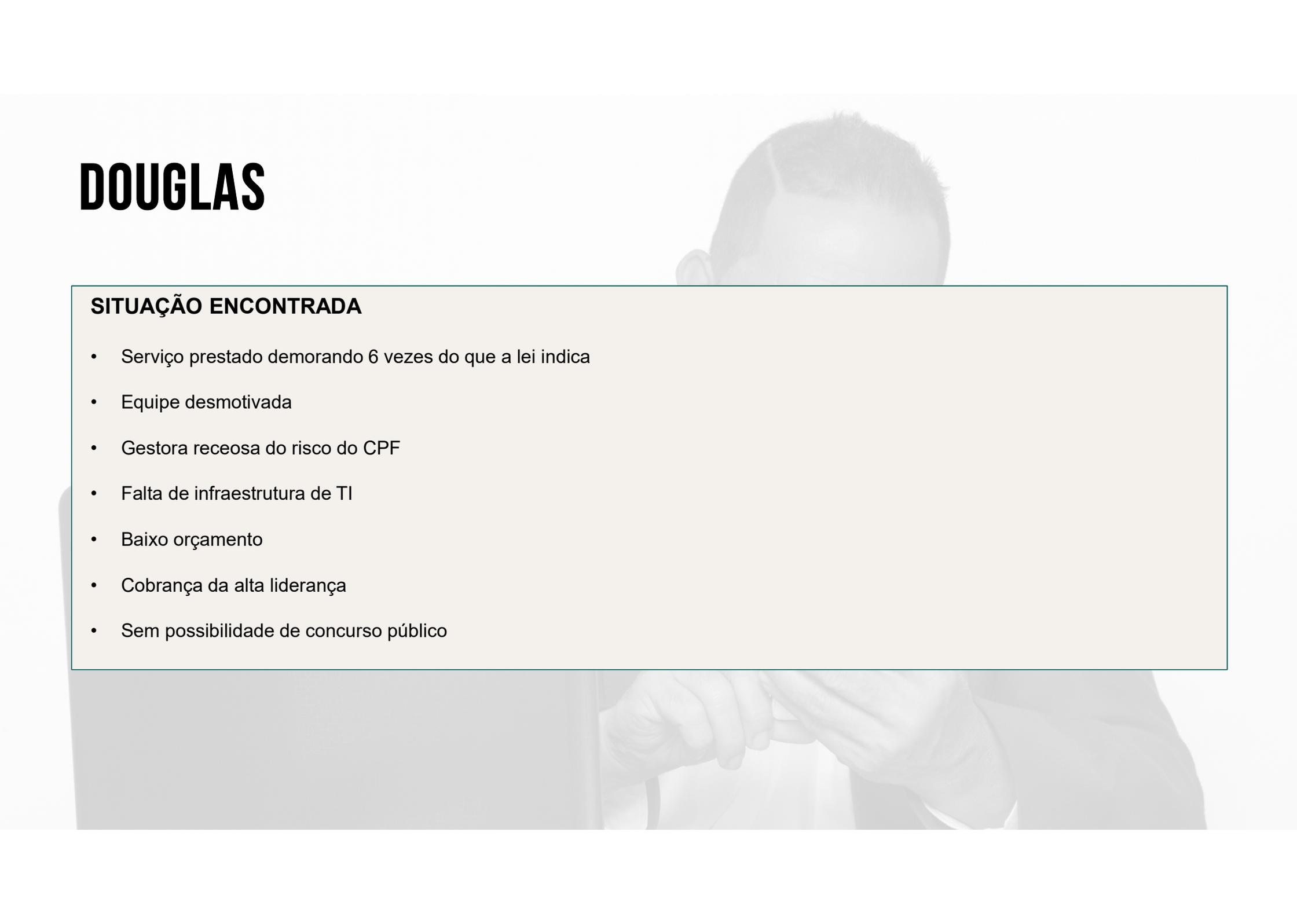
	Situação	Benchmark
Ministério	Tempo médio de tramitação de pedidos de certificação: 47 meses	Determinação legal: 6 meses
Agência Reguladora	Tempo médio de registro de produto: 512 a 997 dias	EUA: 180 a 300 dias Reino Unido: 210 dias
Instituto Ambiental	Tempo médio de liberação de licença prévia: 17 meses	2 meses

PESSOAS ESTÃO NO CENTRO DA QUESTÃO...

DOUGLAS



DOUGLAS



SITUAÇÃO ENCONTRADA

- Serviço prestado demorando 6 vezes do que a lei indica
- Equipe desmotivada
- Gestora receosa do risco do CPF
- Falta de infraestrutura de TI
- Baixo orçamento
- Cobrança da alta liderança
- Sem possibilidade de concurso público

A person in a white t-shirt and patterned shorts is captured mid-air, performing a backflip or similar acrobatic move. They are positioned in the center of the frame, with their arms raised and legs tucked. The background consists of a rugged, rocky landscape with hills and mountains under a dark, overcast sky. The overall tone is somber and dramatic.

INSIGHT: BRASIL NÃO VAI BEM E
EU TAMBÉM NÃO ESTOU FELIZ



EPISÓDIO 1

CHAMADO À AVENTURA

CAPÍTULO 2

CHAMADO À AVENTURA



O BRASIL **SERÁ**
UMA POTÊNCIA ECONÔMICA
E SOCIAL **2030!**



O BRASIL **TEM POTENCIAL PARA SER**
UMA POTÊNCIA ECONÔMICA
E SOCIAL EM **2030!**



PESSOAS INCRÍVEIS



RECURSOS INCRÍVEIS



**COMO TRANSFORMAR O BRASIL DO
“SERÁ” NO BRASIL DO
“POTENCIAL PARA SER” ?**

O QUE PODEMOS APRENDER COM ESTAS ORGANIZAÇÕES QUE TRANSFORMARAM O MUNDO NOS ÚLTIMOS 10 ANOS?

UBER

AliExpress™

 airbnb



WhatsApp

Google

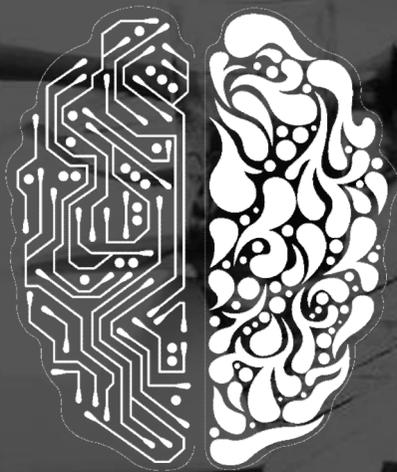
amazon

facebook.

Instagram



≡ O ECOSISTEMA DO SETOR PRIVADO



MINDSET DE INOVAÇÃO

FOCO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

AUTONOMIA E ENGAJAMENTO DO TIME

AGILIDADE E EXPERIMENTAÇÃO

SENSO DE COMUNIDADE

USO INTENSO DE TECNOLOGIA E ALGORITMOS

O QUE MAIS PODEMOS APRENDER?

UBER

AliExpress™

 airbnb



WhatsApp

Google

amazon

facebook.

Instagram



≡ OS EMPREENDEDORES E SEUS “PROPÓSITOS DE TRANSFORMAÇÃO MASSIVO”



COMO TRANSFORMAR O BRASIL DO
“SERÁ” NO BRASIL DO
“POTENCIAL PARA SER” ?

GESTORES DE PROCESSOS EMPREENDEDORES

SERVIDORES EMPREENDEDORES

COMO ESSES SERVIDORES EMPREENDEM?

Nos últimos anos conhecemos dezenas de servidores e gestores que empreenderam grandes transformações na gestão pública, gerando impactos significativos para toda a sociedade. Esses servidores nos inspiraram a criar essa experiência de inovação, que agora compartilhamos com você.

CRIAM VISÕES PODEROSAS

ao invés de reclamar da falta de patrocínio

REALIZAM ENTREGAS CONCRETAS

ao invés de relatórios exaustivos

GERAM IMPACTO SOCIAL

ao invés de colar mapas na parede

DESFAZEM A BUROCRACIA

ao invés de reclamar que nada pode ser feito

NOVAS TECNOLOGIAS PARA EMPODERAR GESTORES DE PROCESSOS EMPREENDEDORES



Gov hackaton



Observatório de políticas
públicas



Hacking
burocracy



Laboratórios de
governo



Serviços públicos
digitais



Dados abertos &
analytics



Design de
serviços públicos



Co-criação com
sociedade



Virtualização



Portal do
cidadão



QUAL O
SEU CHAMADO?

O QUÊ VOCES QUEREM
EMPREENDER?

A person in a white t-shirt and plaid shorts is captured mid-air, performing a backflip or similar acrobatic move. They are positioned in the center of the frame, with their arms raised and legs tucked. The background consists of a vast, rugged mountain range under a dark, overcast sky. The overall tone is dramatic and emphasizes human potential.

INSIGHT: EXISTE UM GRANDE POTENCIAL
NÃO EXPLORADO DENTRO DE MIM?



EPISÓDIO 1

CHAMADO À AVENTURA

CAPÍTULO 3

RECUSA AO CHAMADO

A dark, textured brick wall serves as the background. The bricks are arranged in a standard running bond pattern. The text 'AS BARREIRAS' is centered horizontally and vertically in a bold, white, sans-serif font. The overall image has a high-contrast, monochromatic aesthetic.

AS BARREIRAS

IMPOTÊNCIA

Limitação orçamentária

Patrocínio equivocado

Burocracia para a aquisição de bens e contratação de serviços

PARALISIA

Burocracia e lentidão no processo decisório

Ambiente regulatório complexo

Baixa integração entre os órgãos

INDIFERENÇA

Baixa motivação do servidor público

Patrocínio equivocado

Baixo conhecimento sobre métodos e ferramentas de inovação

MEDO

Aproximação com entes privados, terceiro setor e academia

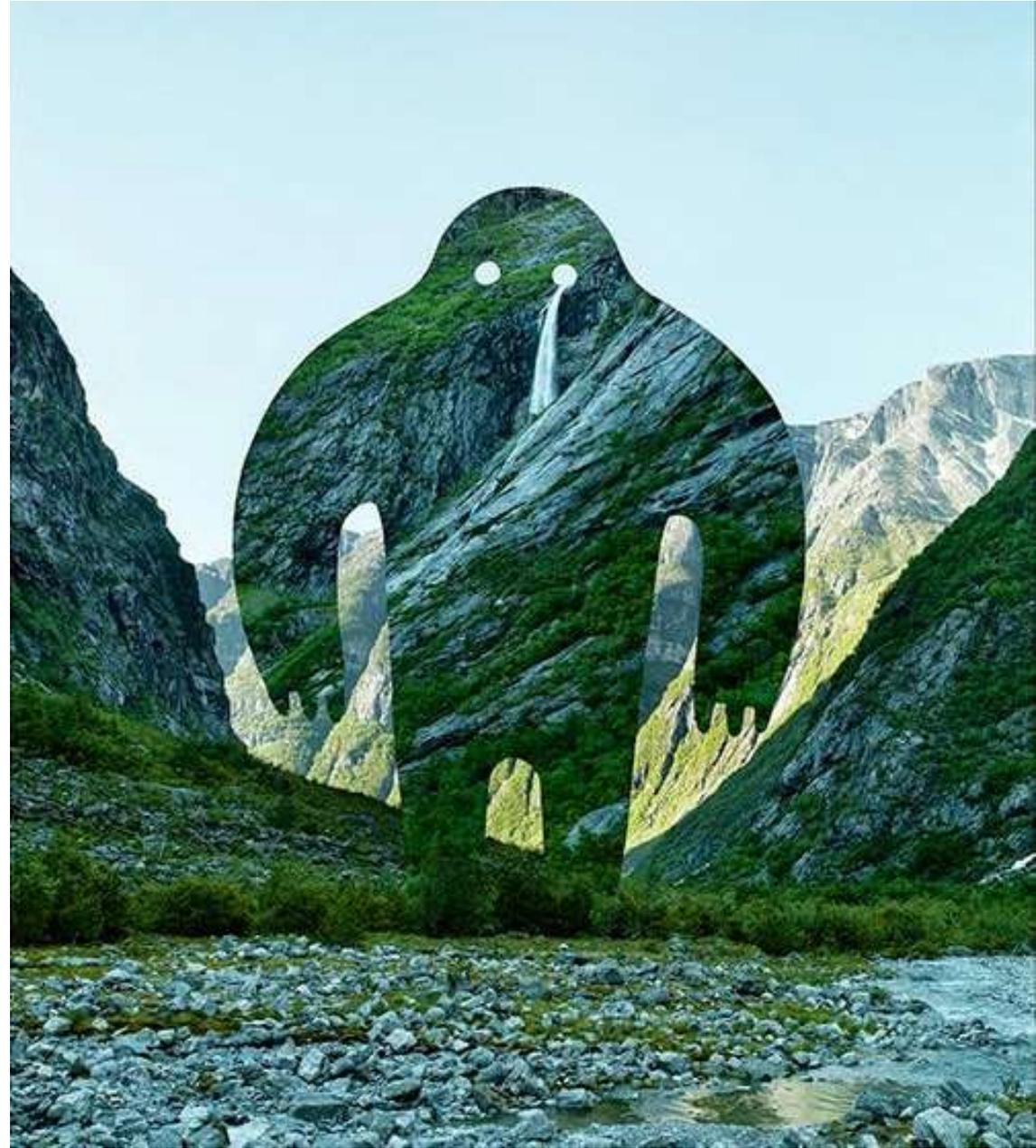
Vulnerabilidade ao controle



QUAIS AS
BARREIRAS AO SEU CHAMADO?

COMO VOCÊS SE
SENTEM SOBRE AS BARREIRAS?

EGO



DAN
MILLMAN



O CAMINHO DO GUERREIRO PACÍFICO

1

Tomar Consciência

Evitar os focos de “justificativa” e “desculpa” e se colocar em uma situação de observador

2

Centrar a Atenção

Direcionar a atenção para os aspectos objetivos do problema e de suas capacidades de resolvê-lo

3

Aceitar a Responsabilidade

Aceitar o mundo como ele é e não como deseja que ele fosse e se posicionar para resolver os problemas

A person in a white t-shirt and patterned shorts is captured mid-air, performing a backflip over a large rock in a rugged, mountainous landscape. The scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn, with a dark sky and silhouetted mountains in the background. The overall mood is one of challenge and overcoming obstacles.

INSIGHT: O QUE ME LIMITA É A BUROCRACIA
OU MINHAS BARREIRAS PESSOAIS?



EPISÓDIO 1

CHAMADO À AVENTURA

CAPÍTULO 4

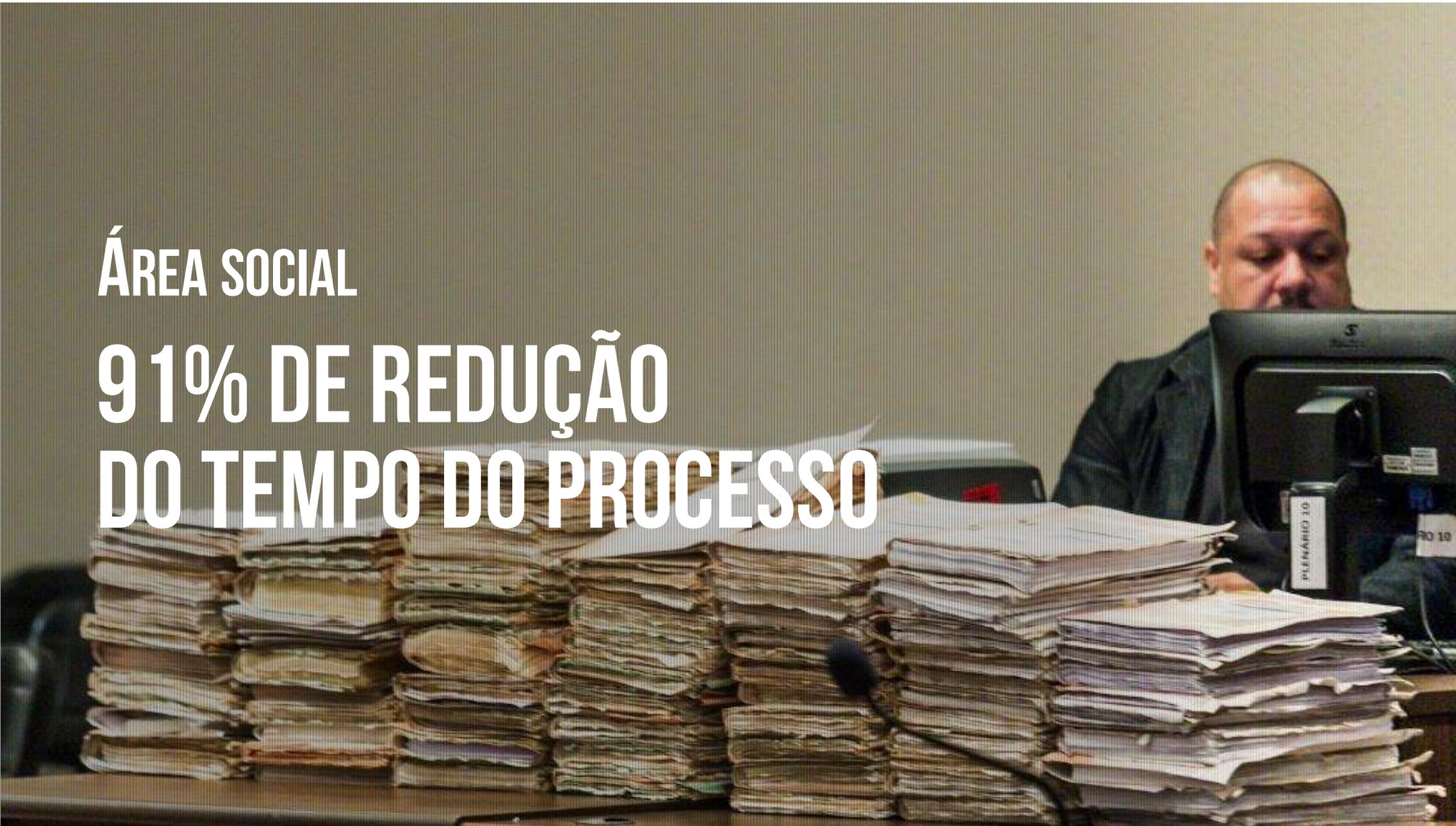
ENCONTRANDO O MENTOR

DOUGLAS



ÁREA SOCIAL

**91% DE REDUÇÃO
DO TEMPO DO PROCESSO**





AGRICULTURA
R\$ 10 MILHÕES
EM RETORNO

A photograph of a surgical team in an operating room. In the foreground, a surgeon is wearing a light blue surgical cap with a pink ribbon pattern and a blue surgical mask. In the background, other surgeons in blue scrubs and masks are focused on a patient. A drip chamber is visible on the left side of the frame.

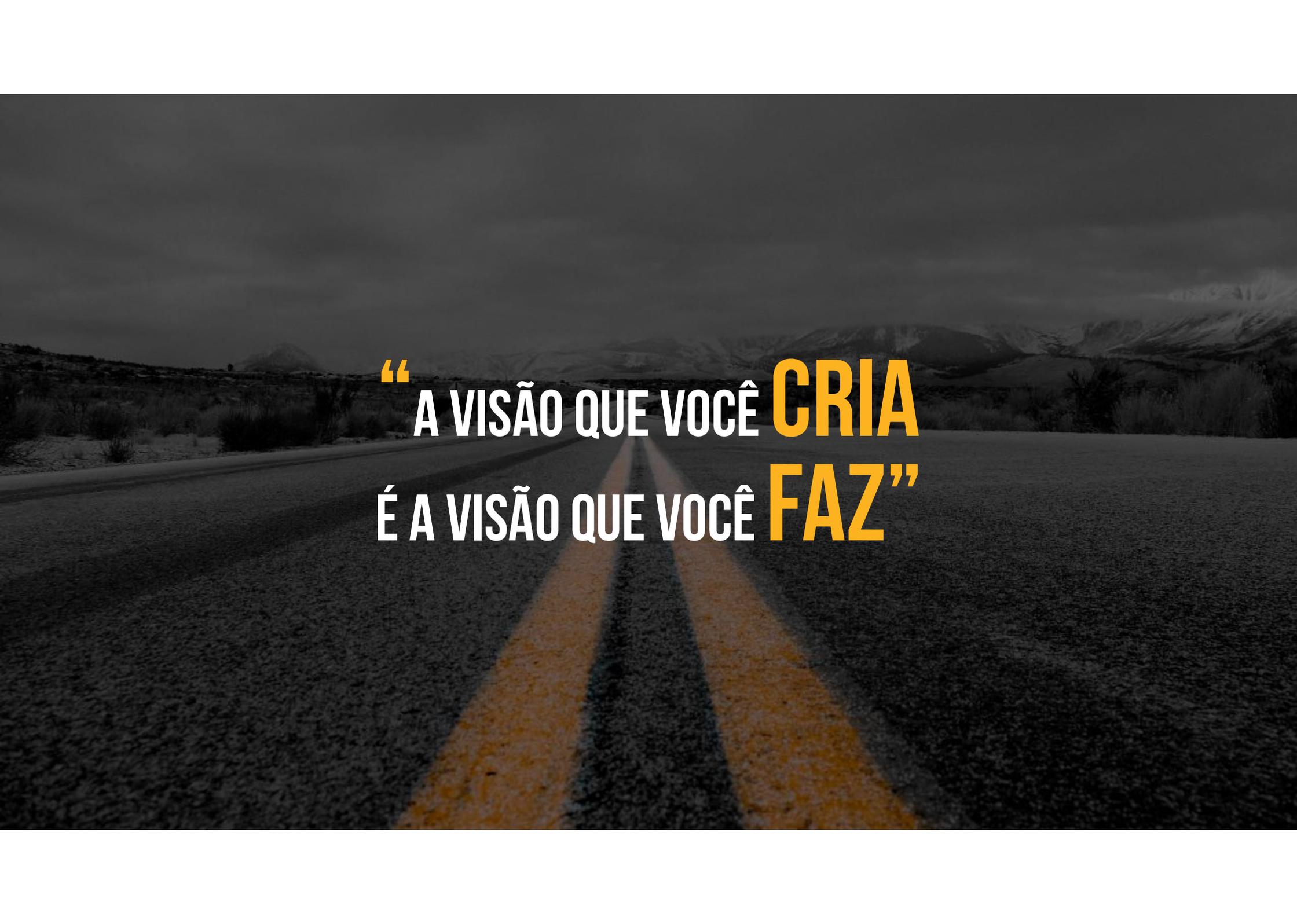
SAÚDE

**80% DE REDUÇÃO
NO TEMPO DE ESPERA**

JUSTIÇA

R\$2,5 MILHÕES
DE ECONOMIA



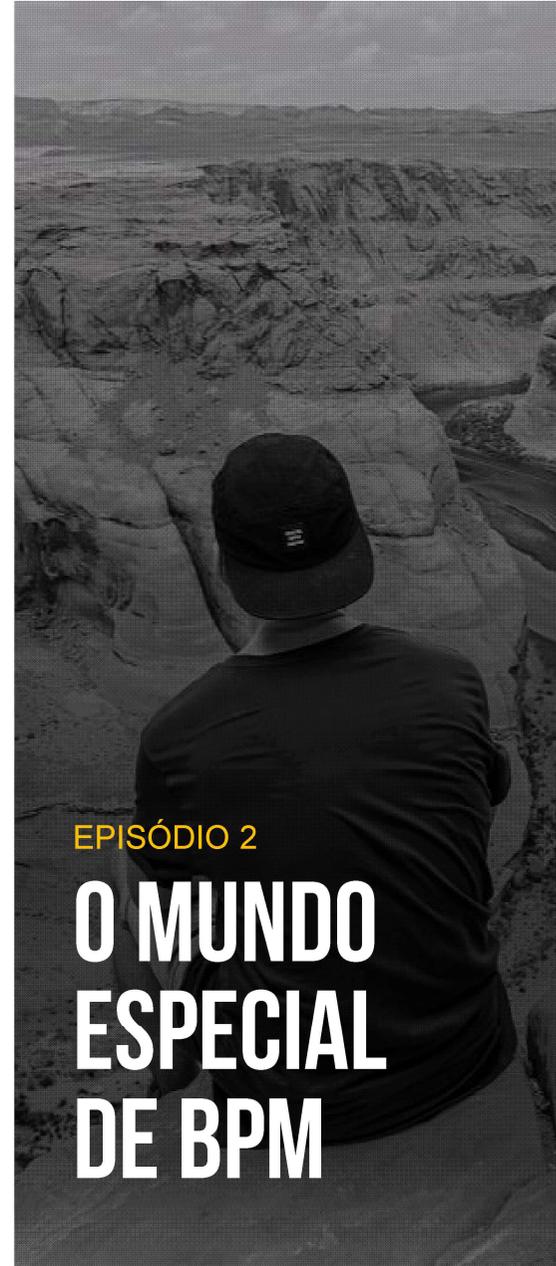
A dark, atmospheric landscape featuring a road with a double yellow line leading towards a range of mountains under a cloudy sky. The scene is dimly lit, creating a sense of mystery and depth.

“ A VISÃO QUE VOCÊ **CRIA**
É A VISÃO QUE VOCÊ **FAZ**”

A person in a white t-shirt and plaid shorts is captured mid-air, performing a backflip over a rocky ridge. The background shows a vast, hazy mountain range under a dark, overcast sky. The entire scene is framed by a thin orange border.

INSIGHT: COMO EU POSSO ME PREPARAR
PARA EMPREENDER TAMBÉM?

A TRILOGIA



EPISÓDIO 2

**O MUNDO
ESPECIAL
DE BPM**

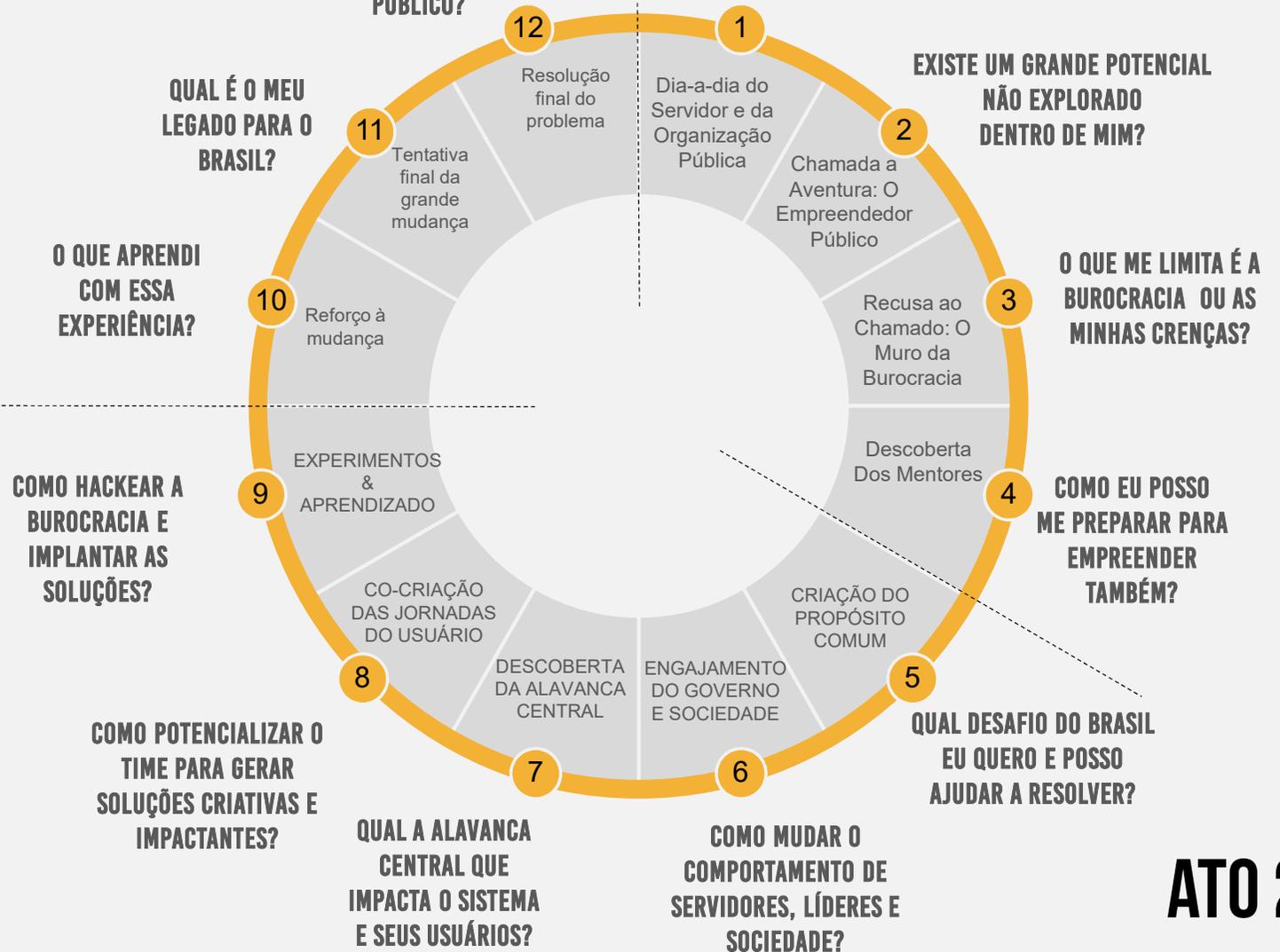
A SAGA DO EMPREENDEDOR PÚBLICO

ATO 3

QUAL É O MEU POTENCIAL COMO EMPREENDEDOR PÚBLICO?

O BRASIL NÃO ESTÁ BEM E EU SERVIDOR PÚBLICO NÃO ESTOU FELIZ

ATO 1



ATO 2



CAPÍTULO 5

CRIAÇÃO DO PROPÓSITO COMUM

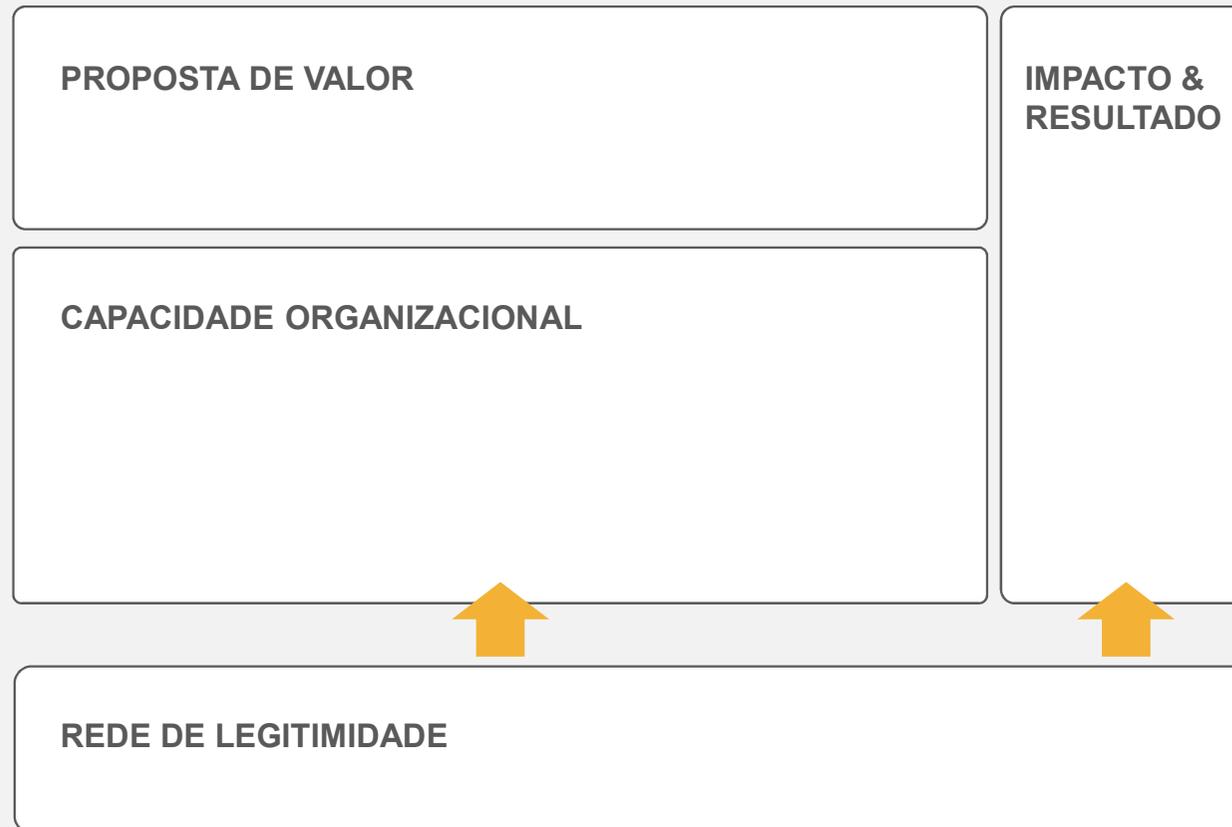
**QUAL DESAFIO DO BRASIL EU QUERO
E POSSO AJUDAR A RESOLVER?**



Para definir nossas batalhas, escolhemos as que são grandes o bastante para serem importantes, mas pequenas o bastante para serem vencidas”

Must-Win Battles

MAPA DO DESAFIO



CONTE HISTÓRIAS QUE MOVAM AS PESSOAS



CONTE HISTÓRIAS QUE MOVAM AS PESSOAS

**#1 SEJA HUMANO
E REAL**

**#2 CONTE COM
EMOÇÃO**

**#3 USE CASOS E
REFLEXÕES**

#4 SEJA VISUAL

**#5 TENHA UM
CHAMADO
PARA AÇÃO**

**#6 SE INSPIRE
SEMPRE**

Fonte: Storytelling for Influence, IDEO U e Concrete and Specific, Irrational Labs



QUAL MENSAGEM FARIA VOCÊ DOAR MAIS DINHEIRO?

"Existem 100 milhões de crianças em necessidade no mundo. Ajude-os hoje."

Pedro está com fome e precisa da sua ajuda

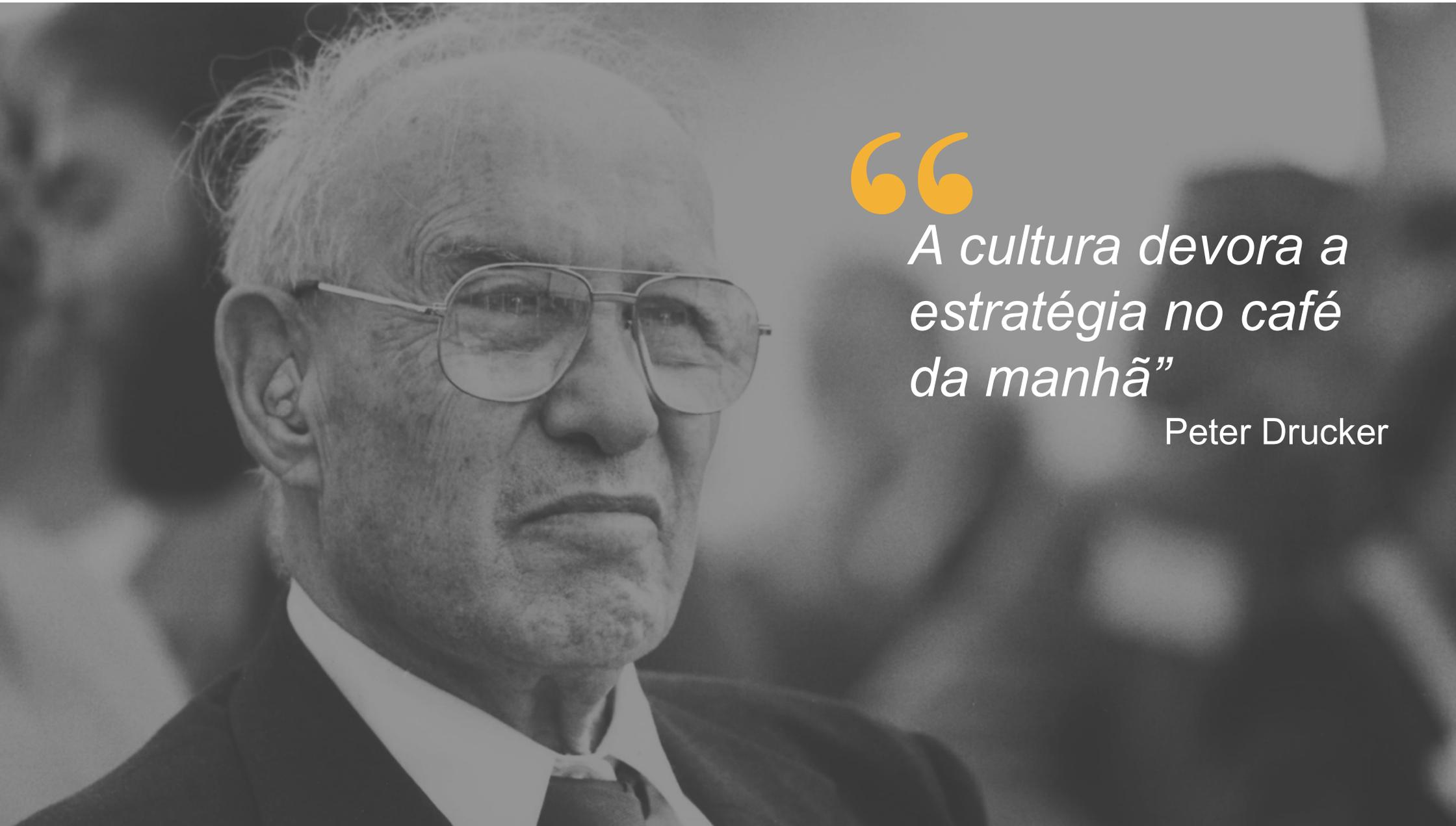




CAPÍTULO 6

ENGAJAMENTO DO GOVERNO E SOCIEDADE

COMO MUDAR O COMPORTAMENTO DE SERVIDORES, LÍDERES E SOCIEDADE?

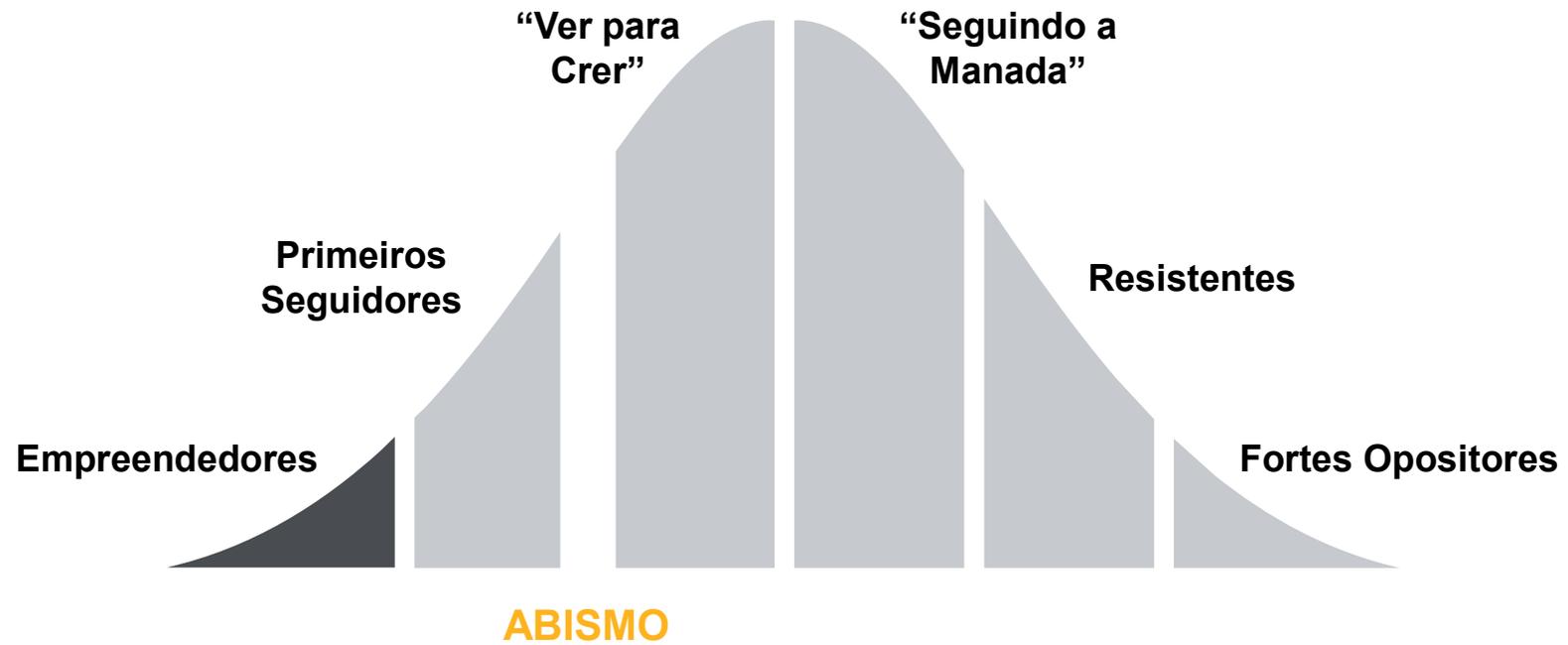


“

*A cultura devora a
estratégia no café
da manhã”*

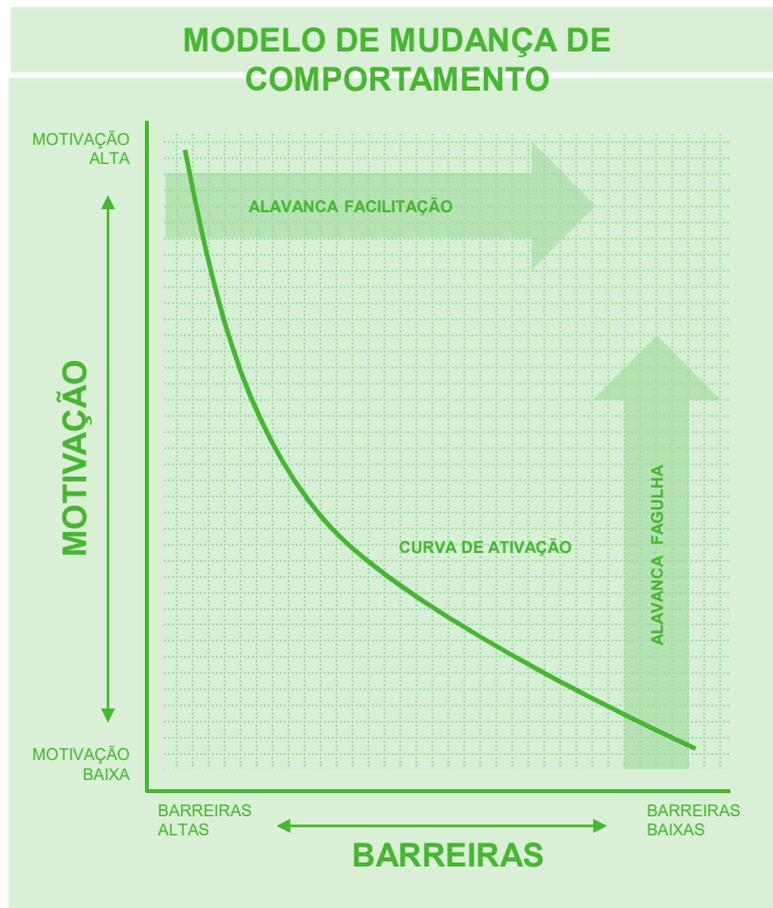
Peter Drucker

PERFIL DOS SERVIDORES



Fonte: Crossing the Chasm, Geoffrey A. Moore, Regis McKenna

O FRAMEWORK RESUMIDO

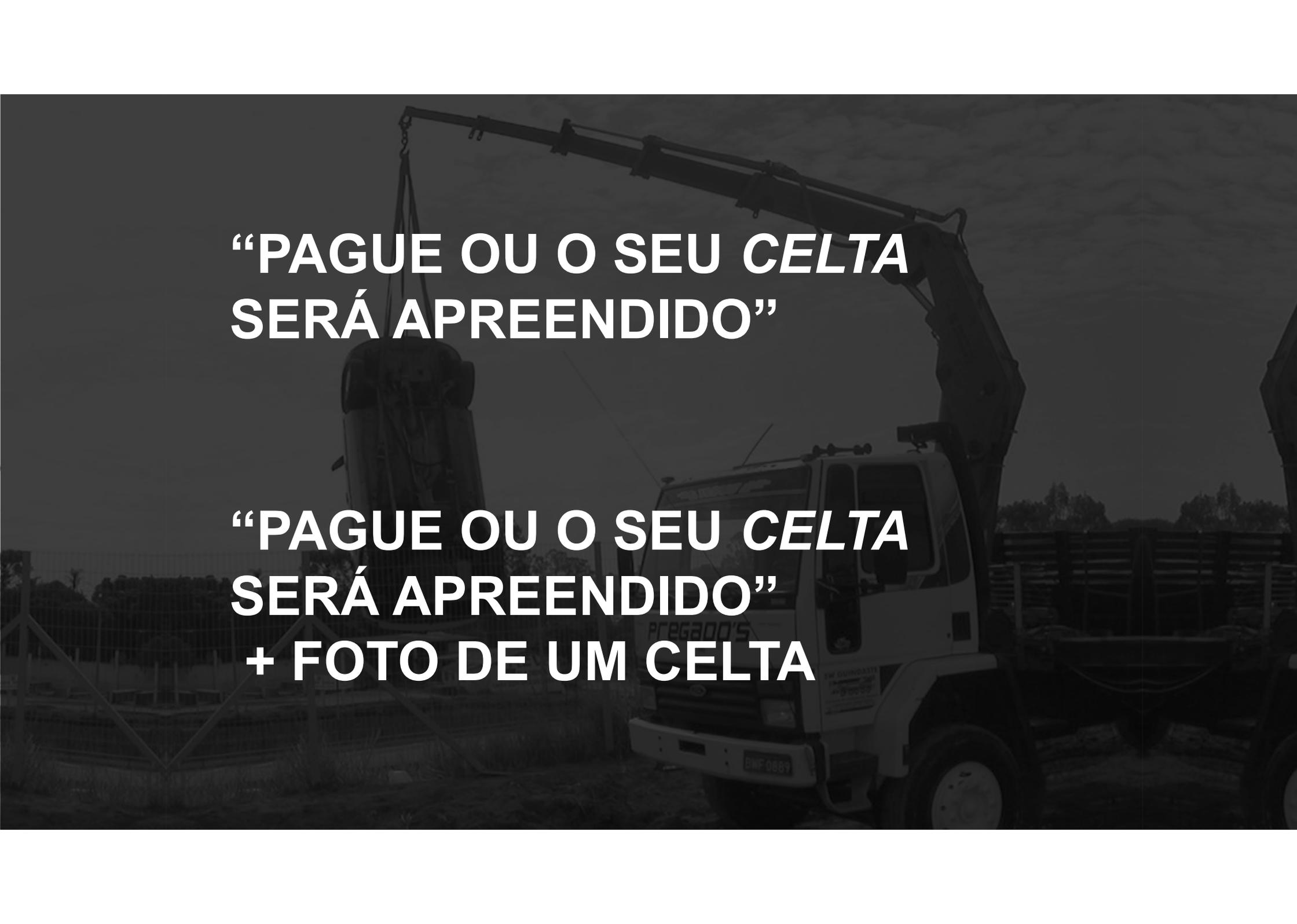


Fundamental:
Entender os comportamentos

Comportamento?
Fazer as pessoas comerem
melhor = errado!

Fazer as pessoas:

- Comprarem vegetais
- Beberem água
- Não comprarem chocolate



**“PAGUE OU O SEU *CELTA*
SERÁ APREENDIDO”**

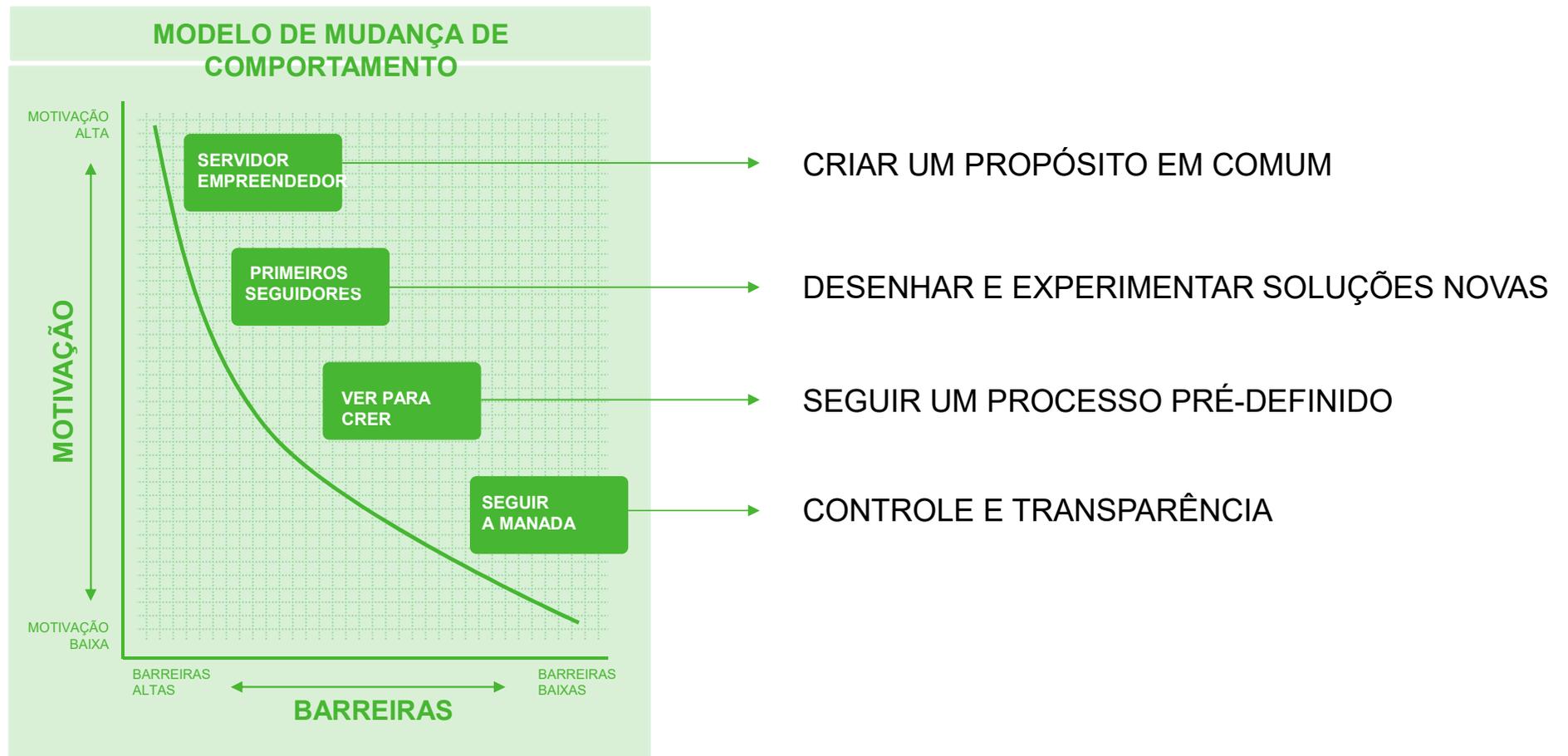
**“PAGUE OU O SEU *CELTA*
SERÁ APREENDIDO”
+ FOTO DE UM CELTA**

ORGAN DONATIONS?



Johnson & Goldstein (2003)

O FRAMEWORK RESUMIDO





CAPÍTULO 7

DESCOBERTA DA ALAVANCA CENTRAL

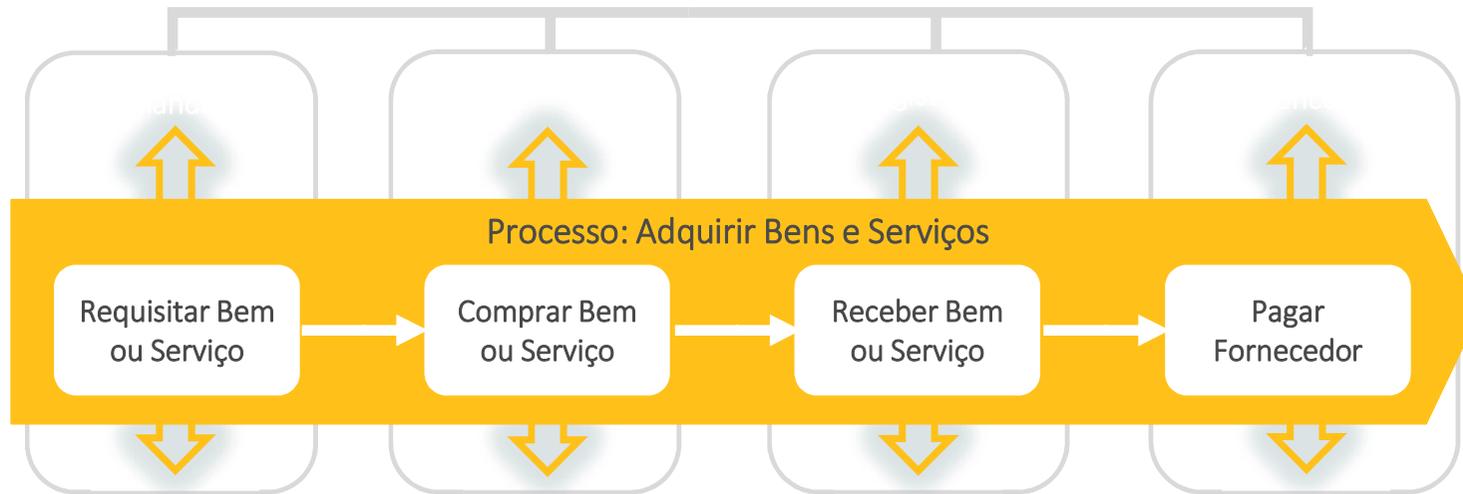
**QUAL A ALAVANCA CENTRAL QUE
IMPACTA O SISTEMA E SEUS USUÁRIOS?**

IMPLICAÇÕES NEGATIVAS TRAZIDAS PELA VERTICALIZAÇÃO

Típica situação nas organizações...



PROCESSOS DE NEGÓCIO





TER EMPATIA

Capacidade de se colocar no lugar do outro. Buscar compreender os sentimentos e as reações de outra pessoa, imaginando-se nas mesmas circunstâncias que ela.



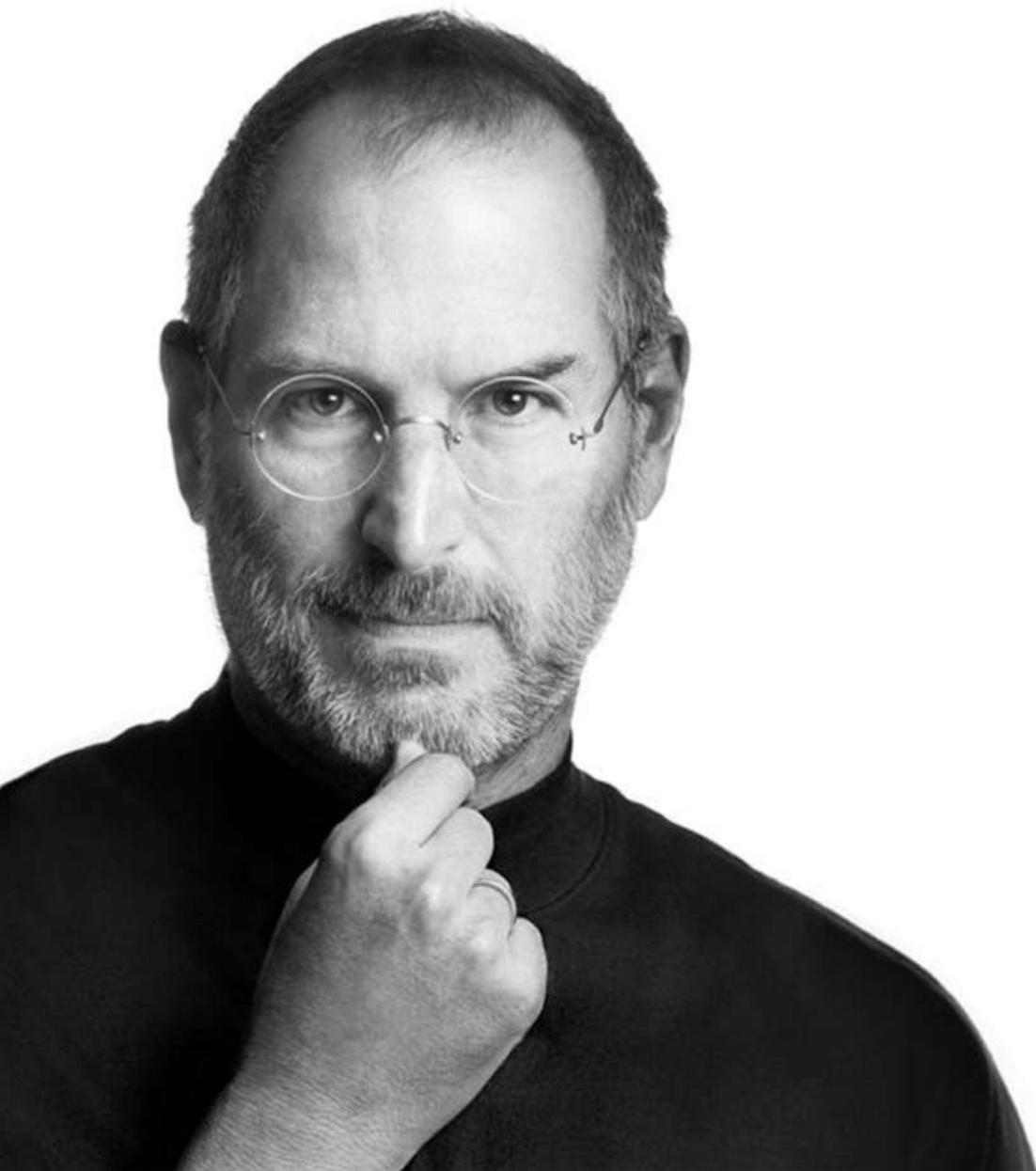




CAPÍTULO 8

CO-CRIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

COMO POTENCIALIZAR O TIME PARA GERAR
SOLUÇÕES CRIATIVAS E IMPACTANTES?



“

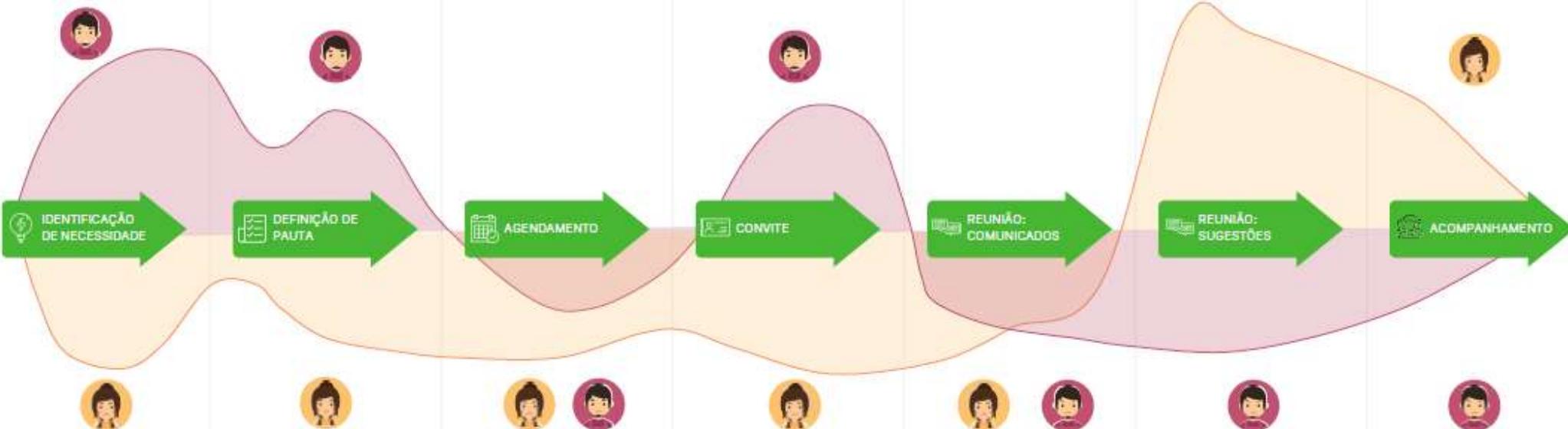
Você deve começar com a experiência do usuário e depois definir o melhor uso possível para tecnologia”

Steve Jobs

ETAPAS
PRÉ-SERVIÇO

Professor:
"As reuniões são feitas sempre no início do ano e assim que fechamos as notas dos bimestres".

Professor:
"Nós temos que usar a reunião para conscientizar os familiares da importância de melhorar o comportamento das crianças".



Pais:
"As reuniões ocorrem sempre um dia após recebermos o convite".

Pais:
"A escola só sabe reclamar. A reunião é muito desgastante".

Professor:
"A gente faz a reunião quando dá, tem que ser ainda no fim do bimestre, em geral a secretaria de educação que define a data".

Pais:
"Sexta-feira é o dia que eu tenho mais serviço (doméstica) e é exatamente quando marcam reuniões".

Professor:
"Os convites são enviados antes de 100% das reuniões, todos os pais sabem dela".

Pais:
"Sempre assino a agenda do meu filho confirmando recebimento, mas nem sempre consigo ir".

ETAPAS
SERVIÇO

Pais:
"A escola parece que não ouve o que a gente fala, já até desistir de sugerir qualquer coisa".

Professor:
"A gente passa tudo que tem que passar para os pais que vem, o problema é que os que mais precisam sempre faltam".

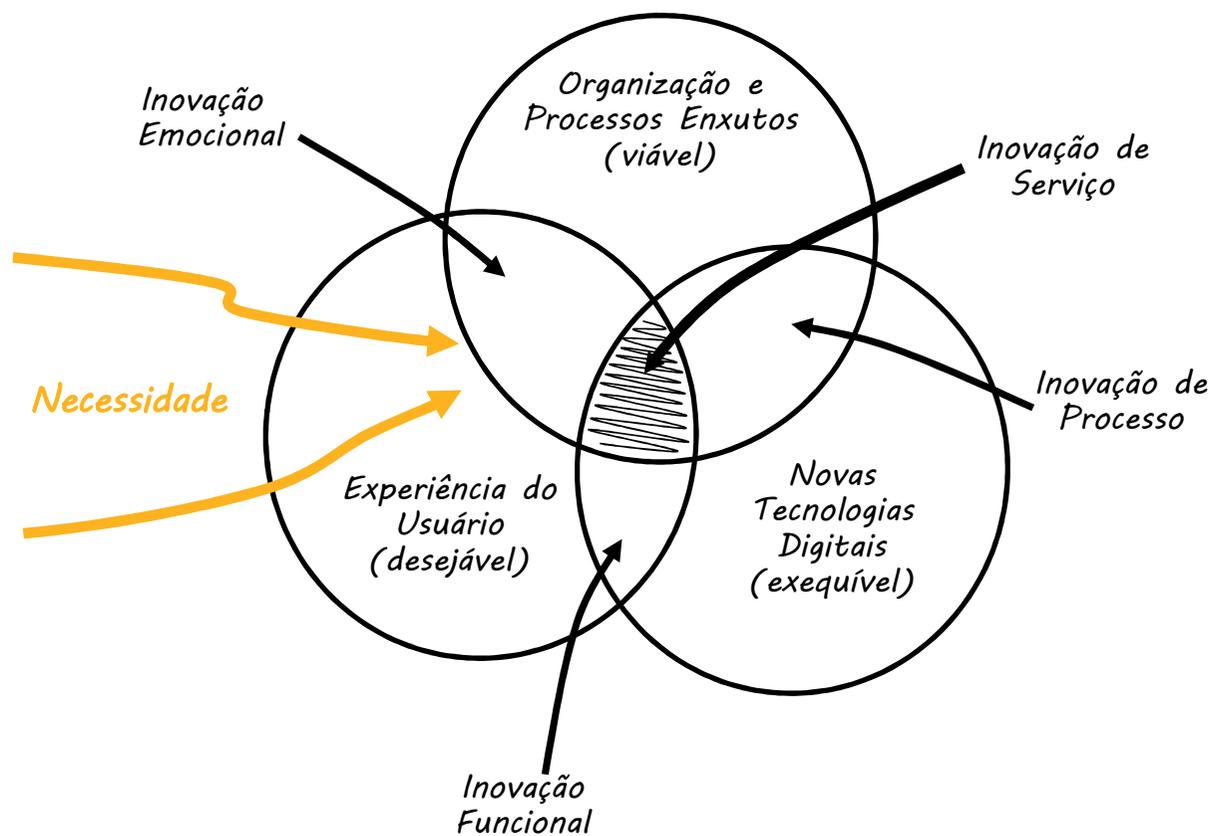
Pais:
"Eles falam dos problemas dos nossos filhos, como se a gente tivesse que fazer o papel deles que é ensinar".

ETAPAS
PÓS-SERVIÇO

Pais:
"Gostaria de ajudar, mas o dia é sempre corrido que não consigo me envolver em tudo".

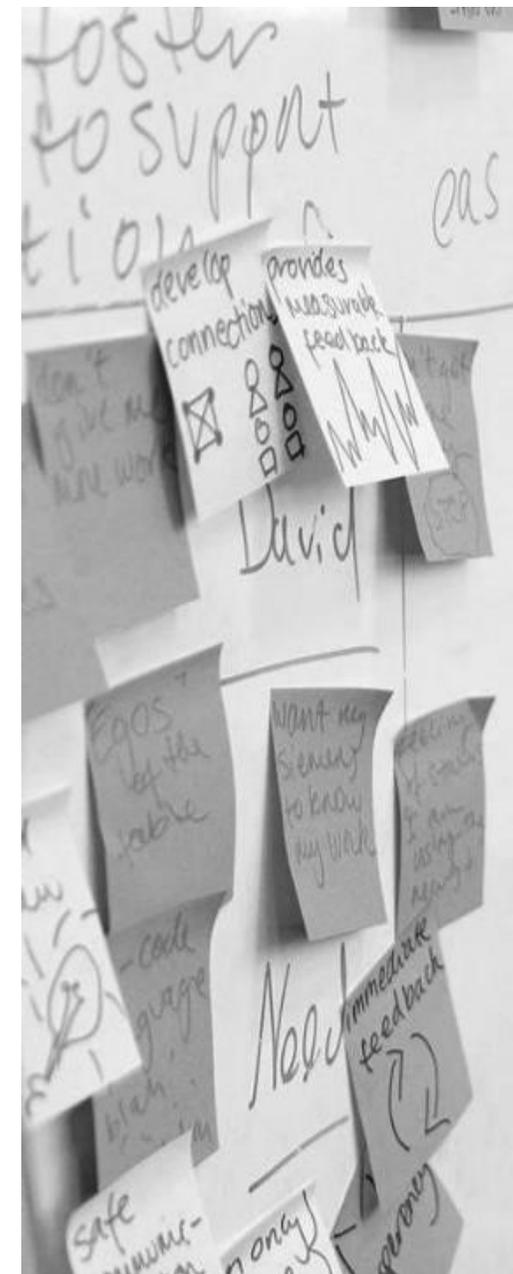
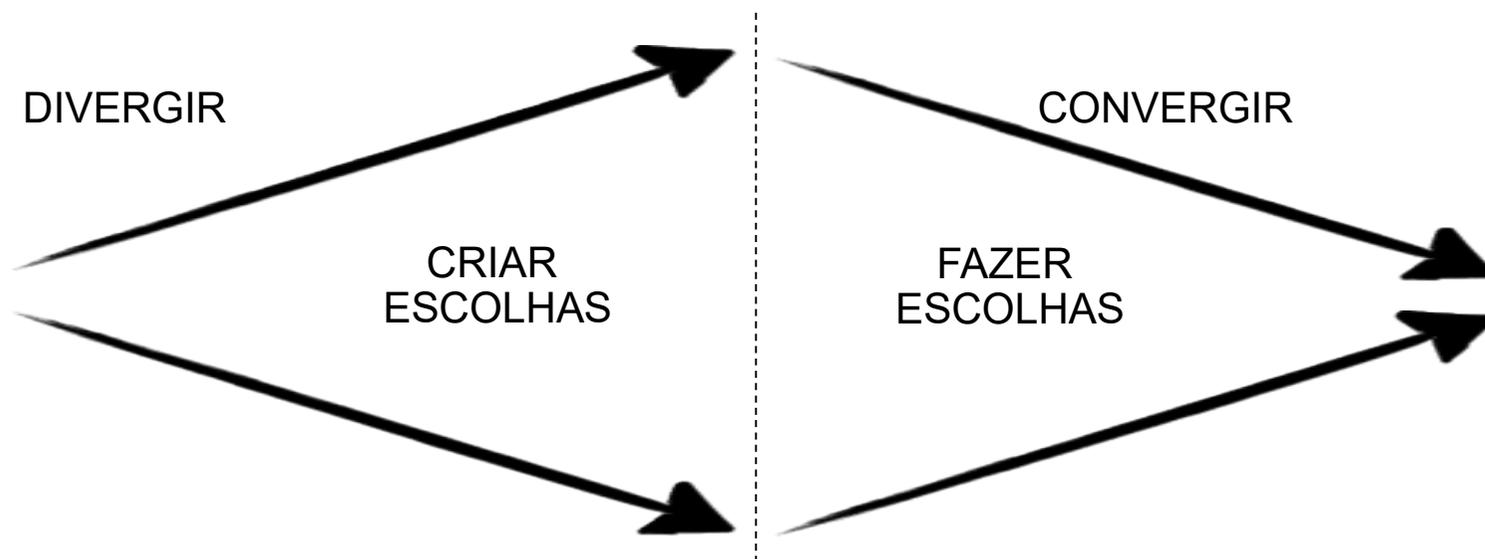
Professor:
"Os pais reclamam na reunião, mas quando é para ajudar eles somem".

INTEGRAR DIVERSAS DIMENSÕES



PERCORRER UM PROCESSO NÃO LINEAR

É necessário reconhecer as características de cada uma das etapas do processo de Desenho do Serviço e utilizar ferramentas adequadas a cada momento



EXPERIÊNCIAS DEVEM SER TANGIBILIZADAS



Como um hotel lembra ao cliente do trabalho da arrumadeira no banheiro



Mesmo com um processo de compra e entrega completamente automatizado, a Amazon usa a sua caixa para incluir um sorriso no atendimento ao cliente



Cartão de recompensas: relembra um relacionamento de longa data com a marca oferecendo descontos especiais





CAPÍTULO 9

EXPERIMENTOS & APRENDIZADO

COMO HACKEAR A BUROCRACIA E
IMPLANTAR AS SOLUÇÕES?

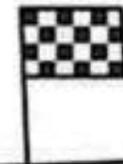
“

***Existe uma grande
diferença entre
saber o caminho e
andar o caminho”***

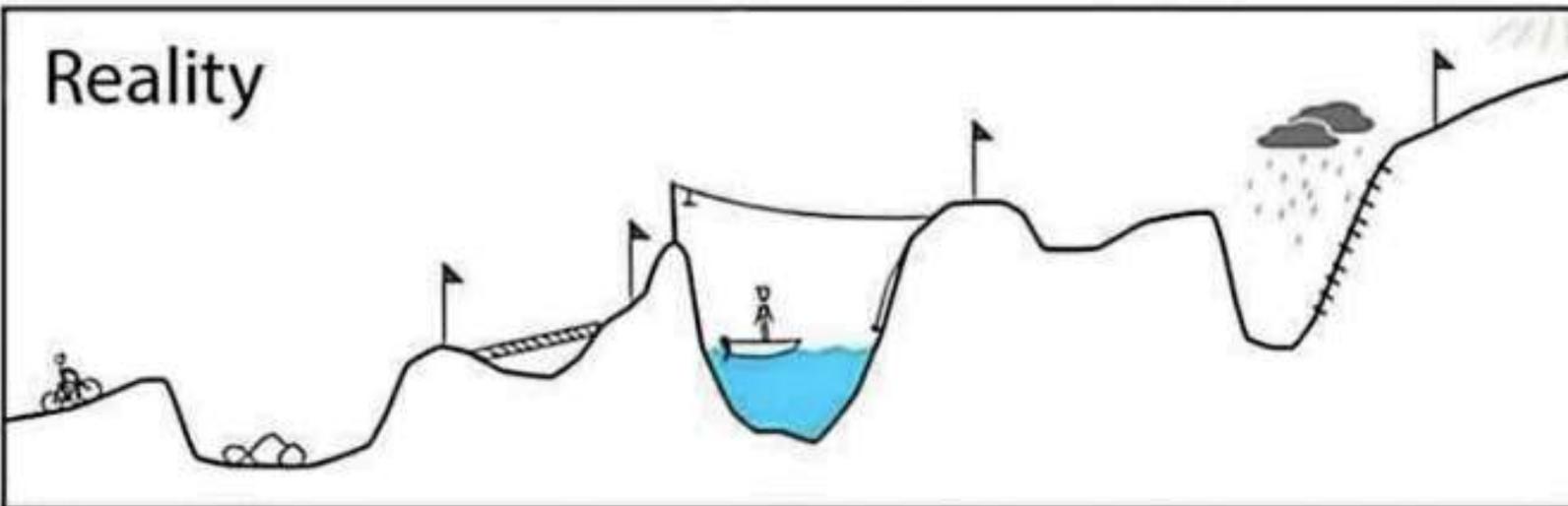
Morpheus, The Matrix



Your plan



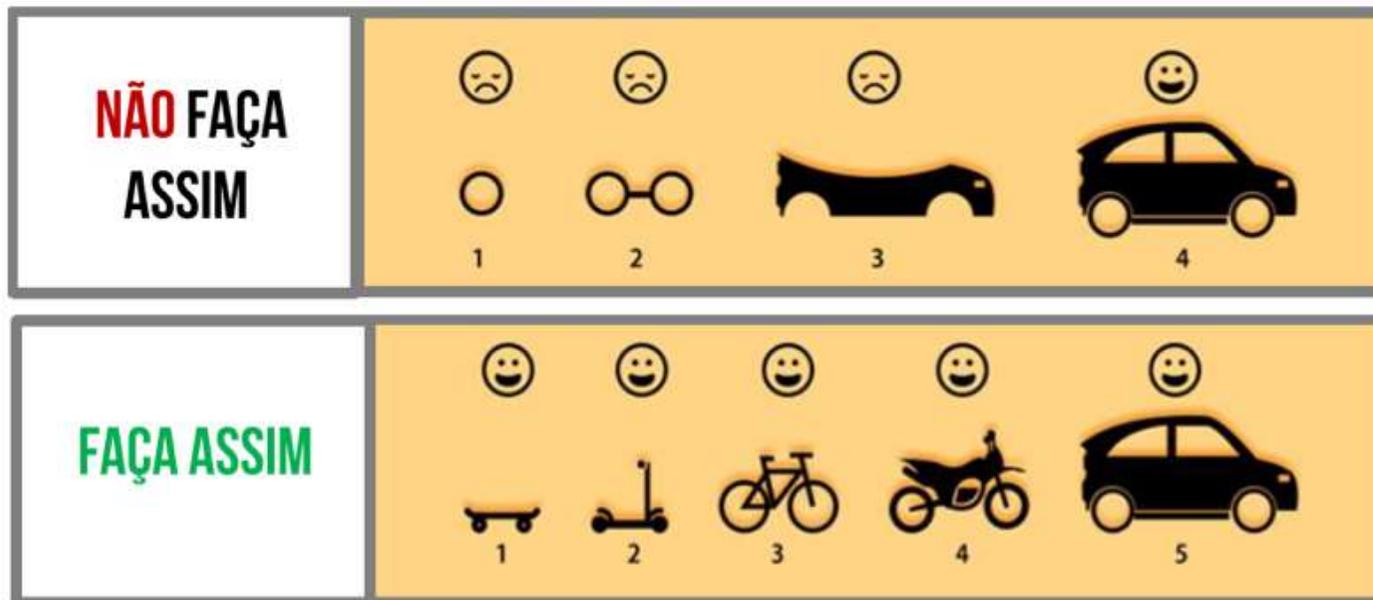
Reality



A IDEIA DA JANELA DE OPORTUNIDADE



AGILIDADE NA PRÁTICA



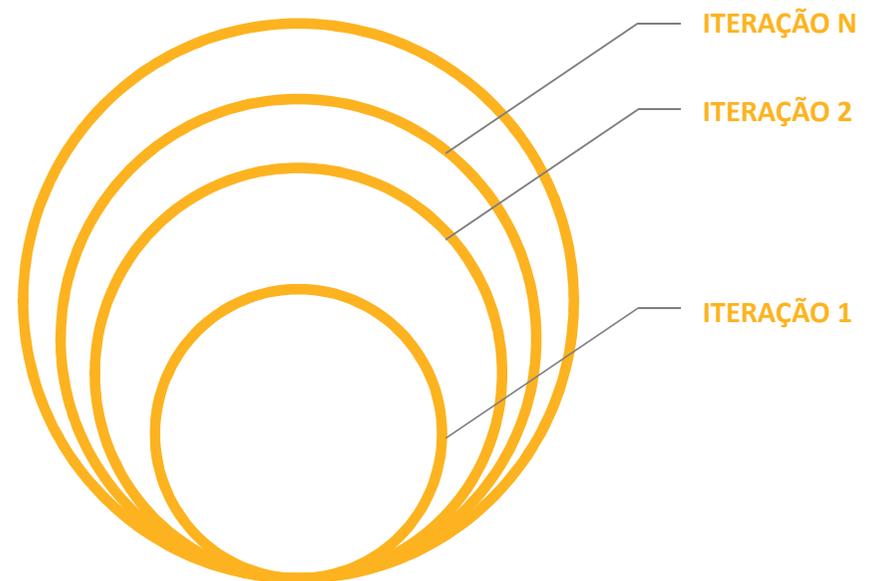
Manifesto Ágil

- Entrega contínua
- Responder as mudanças
- Colaborar e aprender com a sociedade
- Indivíduos e interações



CRIAR POR TER **ITERAÇÃO**

Coloque suas ideias em prática e utilize os feedbacks para refiná-las ou, até mesmo, mudar de direção



A TRILOGIA

EPISÓDIO 3

RETORNO AO TRABALHO DO DIA A DIA

O BRASIL **SERÁ**
UMA POTÊNCIA ECONÔMICA
E SOCIAL **2030?**

O BRASIL **TEM POTENCIAL PARA SER**
UMA POTÊNCIA ECONÔMICA
E SOCIAL EM **2030?**

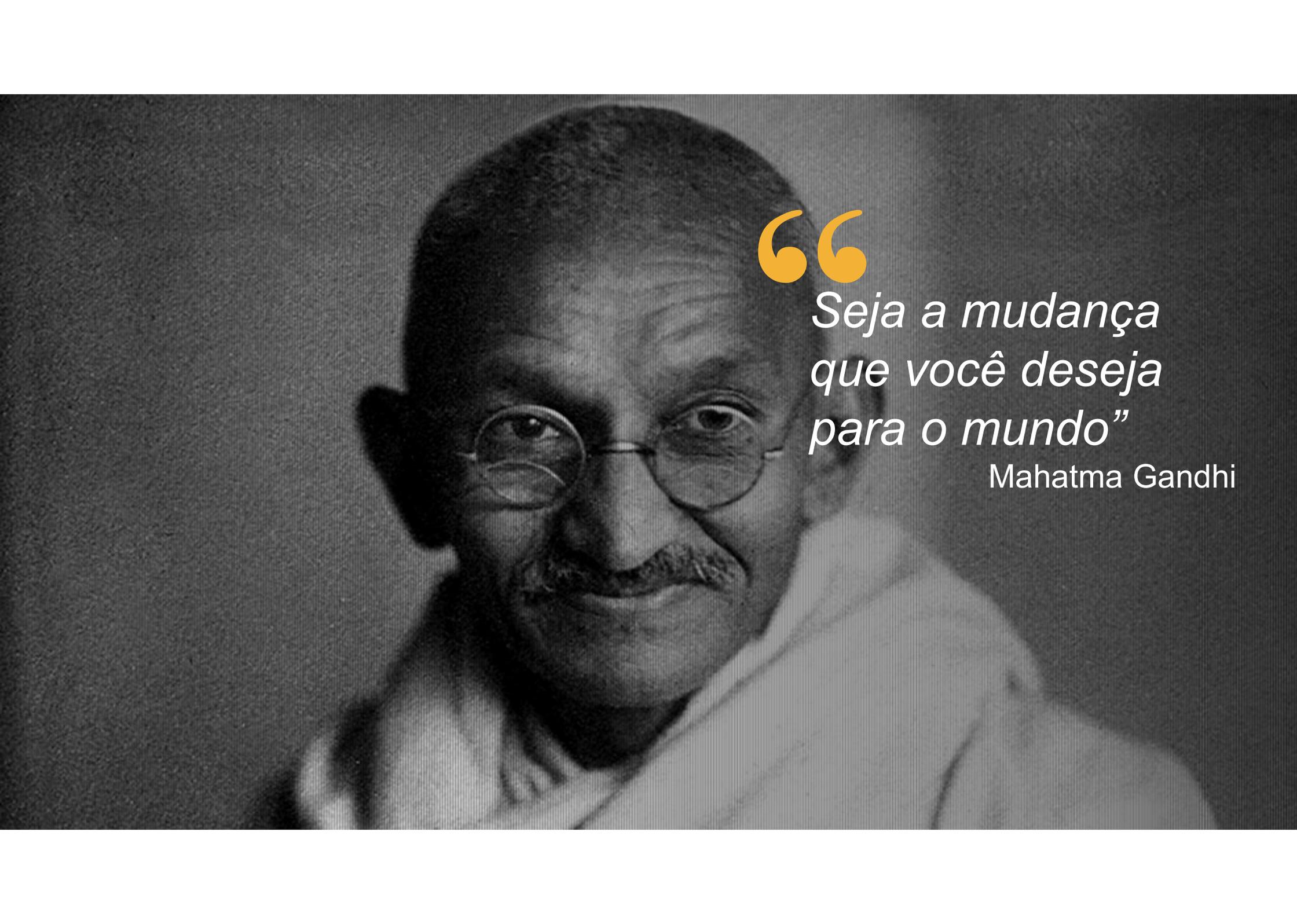




QUAL A NOSSA RESPONSABILIDADE
NO BRASIL DE 2030?

KEVIN CARTER





“

*Seja a mudança
que você deseja
para o mundo”*

Mahatma Gandhi



"But it ain't about how hard you hit... it's about how hard you can get hit, and keep moving forward..."

Rocky Balboa