

Formação Executiva

Líder em Transformação Digital - Nível 1 (LTD1)

Via Plataforma Zoom

1a aula

AGENDA POLÍTICA, GOVERNANÇA PARA INOVAÇÃO E CULTURA DE ENTREGA ÁGIL

Professores: Tadeu Barros e Humberto Dantas - respectivamente diretor executivo e head de Educação do CLP

Desafios políticos de uma agenda digital - Humberto Dantas

“Inovar é subverter”, como afirmam alguns analistas. Isso não representa que não se deve inovar, mas trata-se de uma questão de ousadia, e por vezes de desafios dos mais complexos. Como subverter aspectos gerais se o servidor público é o agente da responsabilidade? Isso está previsto na Constituição. A resposta seria: seguindo rigorosamente as leis. Com toda a certeza, mas o processo é lento. E na falta de velocidade, inovações perdem características em nome do caráter obsoleto das demoras. Resultado: inovação, agilidade, renovação são aspectos que precisam ser calculados politicamente para que mantenham o sentido de seus desafios. Temos como pensar assim?

Governança para inovação - Humberto Dantas

Que estrutura de governança devemos ter ou construir para que seja possível se pensar em inovar? Temos cultura de inovação? Temos uma cultura tecnológica? Temos como dialogar com os cidadãos de tal sorte que as inovações pretendidas façam parte de uma carta de ações e produtos legitimados pelos cidadãos? Decisões dessa natureza inovadora devem ser implementadas em sintonia com aspectos políticos sustentáveis. Quanto mais eficiente for a estrutura de governança dessas estratégias, maiores as possibilidades de tais decisões e características fazerem parte de uma ampla agenda.

Cultura de Entrega Ágil - Tadeu Barros

Como criar uma ambiente inovador e cultura ágil dentro da gestão pública?

A inovação como aliada e lições da pandemia que aceleram os processos de transformação digital. Os 4 pontos fundamentais para proporcionar ecossistema fértil para construção de soluções para problemas complexos enfrentados pelos gestores públicos. Cases que ilustram de forma pragmática a transformação nas organizações públicas de um ambiente analógico para digital.

Dinâmica Prática - Tadeu Barros

- Rodada de debate em torno de casos práticas

2a aula

MÓDULO 2 – RELACIONAMENTO DIGITAL COM O CIDADÃO - Como as novas tecnologias podem acelerar a transformação digital do atendimento e serviços públicos

Roadmap de Atendimento e Serviços Digital – Relacionamento com o Cidadão

- O Diagnóstico de maturidade digital dos atendimentos, serviços e processos;
- *Prioridades & Roadmap* de transformação nos serviços públicos;
- *Seleção das esteiras de automação:*
- Pactuação de metas e portal de transparência dos resultados obtidos;
- Estratégia de divulgação e comunicação

Governança de Atendimento e Serviços Digitais – Relacionamento com o Cidadão

- A gestão de demandas de transformação digital;
- O Timebox de transformação digital
- Operação assistida e gestão da mudança

As Esteiras de Atendimento e Serviços Digitais – Relacionamento com o Cidadão

- Esteira de Redesenho e Linguagem Simples
- Esteira de Tramitação e Processo Administrativo
- Esteira de Automação de Atendimento Bot/Chat/Vídeo/Telefone/RedeSocial
- Esteira de Automação de Serviços e processos
- Esteira de Automação de campanhas e monitoramento de redes sociais

- **A Arquitetura de Transformação Digital do Governo**
- **A visão de canais**
 - Presencial, telefônico, email, portal, app, whatsapp, facebook, etc
 - App x portal x whatsapp : Quando utilizar cada tipo de canal ?
 - Novos papéis e desafios para as unidades presenciais no mundo digital;
- **A visão da Camada de Relacionamento com o Cidadão**
 - A evolução do portal de notícias para a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão
 - Autenticação, catálogo de serviços, busca, recomendação, notificação, agendamento, minha área, meus documentos, meio de pagamento - O que é a tecnologia? Como funciona? Quais os seus limites?
 - Como lidar com componentes de relacionamento que deveriam ser transversais mas cada um tem o seu?
- **A visão das Tecnologias de Automação das Interações - Cidadão - Servidor - Sistemas:**
 - Assistente virtual, atendimento Digital, CRM, BPM, Low Code, Case Management, RPA & Service Automation - O que é a tecnologia? Como funciona? Quais os seus limites?
 - A hiperconvergência de tecnologias de relacionamento digital com o cidadão;
 - Como lidar com tecnologias de transformação automação que deveriam ser transversais mas cada um tem o seu?
- **A visão das tecnologias de integração - APIs, gateways, barramentos, etc**
- **Diretrizes para a Arquitetura da Plataforma de Transformação Digital do Governo**
 - Visão de hiperconvergência alinhada a ciclos curtos do que é viável;
 - A Capacidade interna para uso das tecnologias internalizadas

3a Aula

MÓDULO 3 – BIG DATA & ANALYTICS - Abordagem prática para conectar políticas públicas e novas tecnologias com foco na entrega de melhores serviços à sociedade

- **CONCEITOS GERAIS**
 - Conceitos e fundamentos: Conceitos de Analytics & Big Data ;
 - A Estratégia integrada de Analytics & Big Data: Como habilitar o valor dos dados para a gestão pública
 - A Governança & Organização de Analytics & Big Data: Master data management; Governança de dados e LGPD e Segurança de dados
 - Organização: Núcleo próprio x unidades de entrega para todos órgãos;

- A Arquitetura de Analytics & Big Data: Big Data x “Small Data” / Batch x Streaming; Arquitetura Lambda (Dados em Tempo Real, em Lote e com Inteligência Artificial); Tipos e modelos de Dados e suas arquiteturas: Relacional, Dimensional, Estruturado e Não Estruturado / Data Lake, Data Warehouse e Data Marts; Sandbox x Produção de Algoritmos
- **A ESTEIRA DE ALGORITMOS**
 - Estudo de caso
 - Entendimento e preparação: Entender os requisitos, dados e objetivos de negócios, coletar e preparar os dados para análise e realizar Sanity check & EDA preliminar;
 - Análise exploratória: Capturar as características principais dos dados, validar e entender as regras de negócios mais profundas e balizar estratégias de modelagem;
 - Modelagem: Revisar literatura a procura de problemas parecidos, explorar diferentes opções de modelagem e desenvolver e comparar provas de conceito;
 - Refinamento: Reduzir as opções de modelagem para as mais efetivas e validar a solução de modelagem final;
- **A ESTEIRA DE ENGENHARIA DE DADOS**
 - Estudo de caso:
 - Ciclo de vida do Dado: da ingestão à disponibilização para o consumo
 - Zona de experimentação:
 - Captura de dados, ingestão de dados brutos, tratamento/compatibilização; dados estruturados; enriquecimento de dados;
 - Zona de produção:
 - Automação da ingestão; automação do tratamento; automação dos modelos de analytics; modelos de dados corporativos e camada semântica;
 - Decisões importantes para a arquitetura tecnológica: Nuvem x *on premise* | Open Source x Softwares licenciados | Hardware + Software x Appliance x Software como Serviço

4a Aula

MÓDULO IV - DE LEGADOS PARA PRODUTOS DIGITAIS NA GESTÃO PÚBLICA & O JOGO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- **CONCEITOS GERAIS**
 - O SAFE e a visão de desenvolvimento ágil em escala na pública;
 - Mapa digital - Organização pública
 - Inception - Concepção de produtos digitais na gestão pública
 - Grooming - ciclos trimestrais de amadurecimento de requisitos
 - Estratégias de entrega e distribuição entre esteiras de desenvolvimento
- **Esteira: Produtos Digitais desenvolvidos pela Gestão Pública (legados ou aplicações especialistas)**
 - A visão do Produto Digital na gestão pública
 - A Visão do Squad de diferentes perfis na gestão pública
 - Papeis, Ritos, Cultura e mecanismos de motivação;
 - Barreiras legais, administrativas e culturas ao squad na gestão pública
- **A Visão Técnica da Solução**
 - Arquitetura de microserviços e estratégia de transição
 - Test Driven Development e seu impacto para gestão pública
 - Devops, suas barreiras para a gestão pública e seu impacto
- **Esteiras de Contratação de Produtos de Terceiros no contexto da Transformação Digital**
 - Uma rápida visão do novo marco legal: Parcerias estratégicas, pitches, marco legal da inovação, marco legal de startups, etc

O Jogo da Transformação Digital

- **Neste jogo você irá**
 - Compreender os reais desafios e as barreiras políticas, humanas e técnicas de um projeto de transformação digital.
 - Aplicar o conceito de Timebox para pactuar o melhor escopo possível de cada sprint tendo como base um modelo iterativo de entregas rápidas
 - Adequar o escopo da transformação ao longo do processo, negociando o não escopo e assegurando que as funcionalidades que geram valor serão entregues em 30 dias.
 - Gerir as expectativas das partes envolvidos para quebrar o paradigma de o serviço digital deve estar totalmente pronto já na 1ª entrega. O foco também deve ser em aprender fazendo.
- **Etapas**
 - Fase 01 - Entender o desafio de transformar um serviço público analógico
 - Fase 02 - Mergulhar nas informações que compõem o ecossistema da transformação digital

- Fase 03 - Compreender os desejos e preocupações do demandante de uma transformação digital
- Fase 04 - Debater com o arquiteto as armadilhas e dicas de trincheira no processo de desenvolvimento
- Fase 05 - Escolher as funcionalidade e prototipar a primeira versão do serviço digital que será entregue
- Fase 06 - Coletar feedbacks das partes envolvidas e adaptar-se às mudanças de contexto
- Fase 07 - Definir a versão final que será entregue à sociedade e ao demandante da transformação digital
- Fase 08 - Avaliar a qualidade da entrega pós entrada em produção