



# SERVIÇOS PÚBLICOS SEM ATRITO

PROGRAMA DE DESBUROCRATIZAÇÃO DO  
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

Guilherme Cenachi  
Julho de 2019



## Comedouro Lento Interativo Para Cães Gatos Fun Feeder Mini Verde

Ref.: 0000000020510

**COMPRA SEGURA**

### DESCRIÇÃO

Se seu pet realiza refeições muito rápidas ou possui tendência para obesidade o **Comedouro Lento Interativo para Cães Gatos Fun Feeder Mini Verde** é a alternativa ideal.

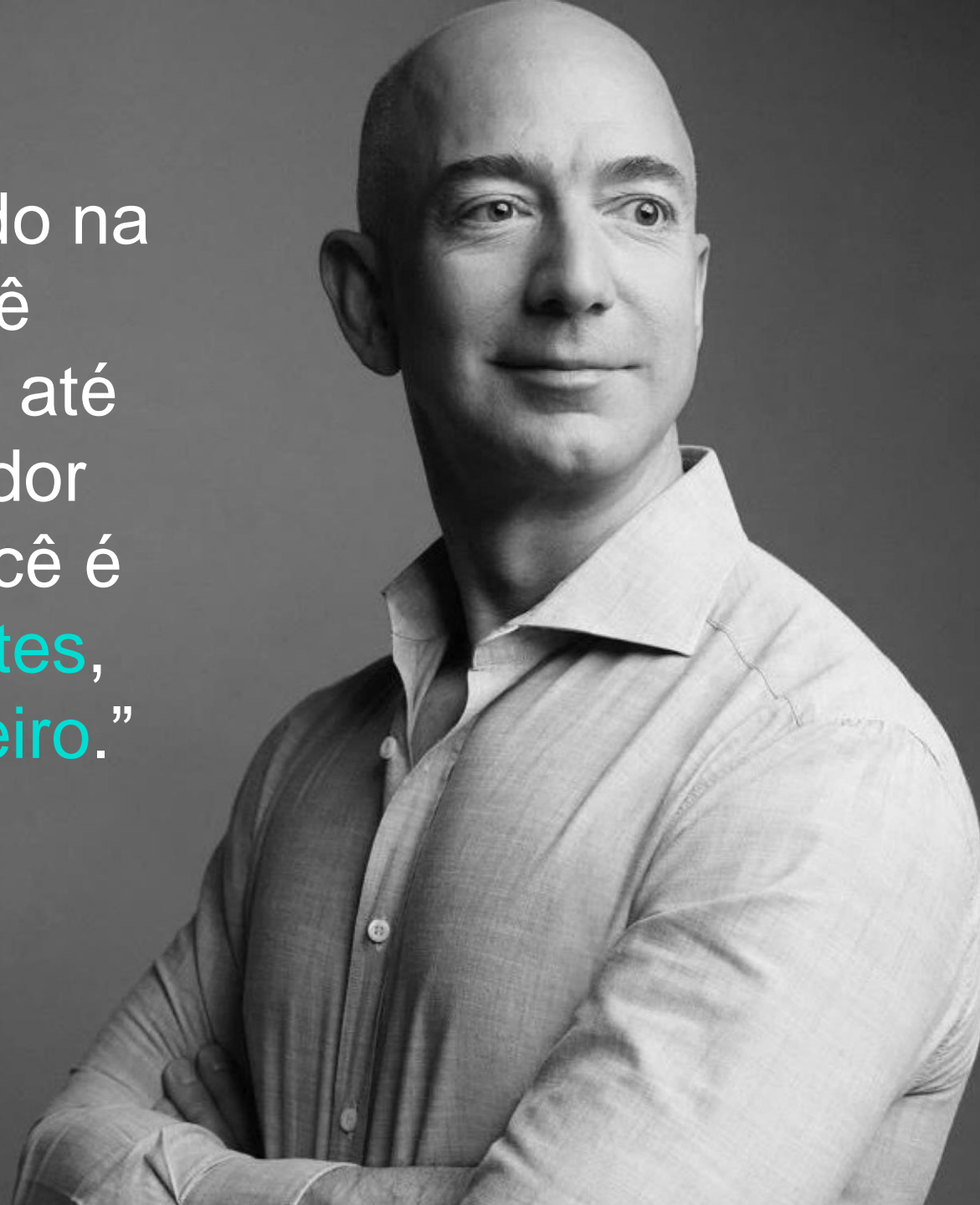
### Informações do fabricante:

Por que os cães sentem que comer deve ser uma corrida? Não temos ideia, mas resolvemos o problema de qualquer maneira. Excelente para alimentação em casa ou em movimento, o nosso novo **Comedouro Lento Interativo para Cães Gatos Fun Feeder Mini Verde** torna as refeições mais duradouras e muito mais divertidas! A borracha flexível para alimentos segura uma experiência



“Se você é focado na **competição**, você terá que **esperar** até que um competidor faça algo. Se você é focado nos **clientes**, poderá ser **pioneiro**.”

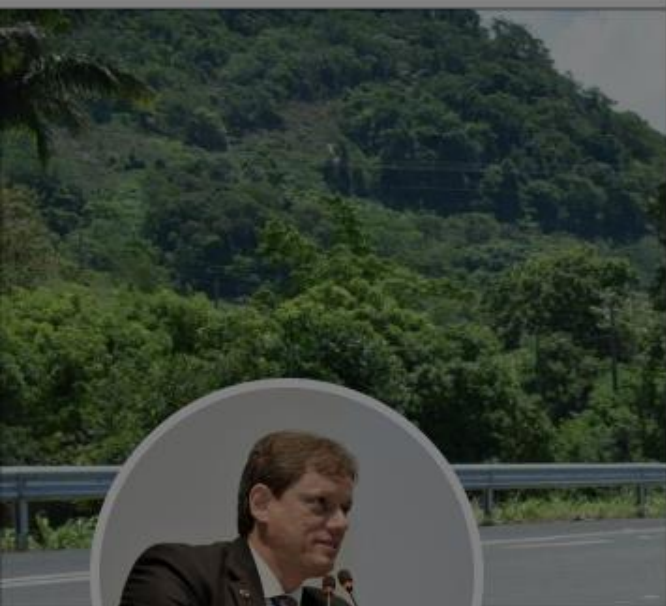
Jeff Bezos  
CEO da Amazon.com



# A PEDRA ANGULAR DA DESBUROCRATIZAÇÃO...

## OBSESSÃO PELO CLIENTE

- Descubra **quem são seus clientes** (lembre-se que no final são pessoas, não instituições);
- Qual o **real valor** buscado pelo seu cliente (não se contente com o valor aparente);
- Se coloque **na pele do cliente**, experimente;
- Coloque as **necessidades e experiências** do cliente **no centro de tudo**;
- **Pesquisa e design** centrados no **ser humano**.



**Tarcísio Gomes de Freitas** ✓

@tarcisiogdf

Engenharia (AMAN); Engenheiro Civil (IME);  
Companhia de Engenharia na Missão de Paz  
no Haiti; ex-DNIT; ex-PPI; ministro da  
Infraestrutura de @JairBolsonaro

📅 Joined December 2018



**Tarcísio Gomes de Freitas** ✓

@tarcisiogdf

Follow

Quando a gente projeta uma operação ou uma grande obra, como é o caso da BR-163, é preciso ir até o local para ver de perto, percorrer dentro do caminhão, da carreta e conversar com os caminhoneiros. Tudo isso tem sido muito produtivo.



0:14 116K views

11:12 AM - 1 Feb 2019



**OBSESSÃO  
PELO  
CLIENTE**

**FOQUE NO VALOR**

**SE LIVRE DA CAIXA**

**BASEIE-SE EM DADOS**

**CRIE EM CONJUNTO**

**SEJA ÁGIL**

**FOQUE NO VALOR**



## ***Restaurante do Tim***

---

<b>Matéria-prima/Insumos</b>	R\$ 50,00
<b>Preparo</b>	R\$ 20,00
<b>Espaço físico e utensílios</b>	R\$ 10,00
<b>Perdas no preparo</b>	R\$ 7,00
<b>Ociosidade</b>	R\$ 5,00
<b>Gestão e Controle</b>	R\$ 5,00
<b>Estoque e capital de giro</b>	R\$ 3,00

---

**100,00**



# PERSPECTIVA DE VALOR AGREGADO



## VALOR AGREGADO AO CLIENTE

Etapas essenciais para a entrega de um produto ou serviço de acordo com as necessidades do cliente



## VALOR AGREGADO AO NEGÓCIO

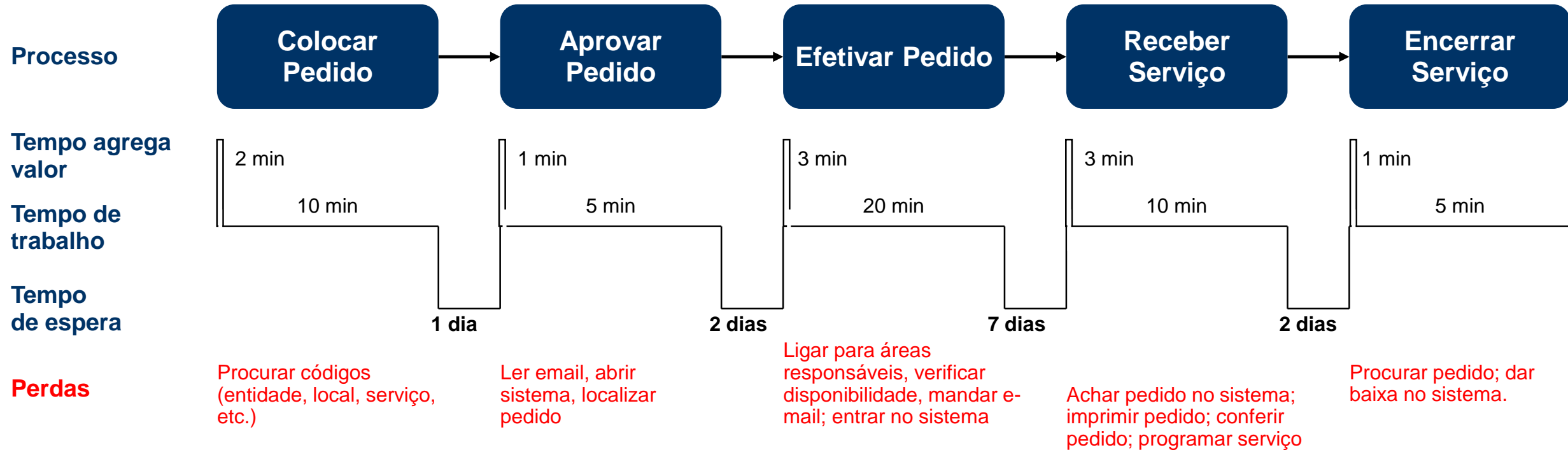
Etapas que normalmente não agregariam valor ao cliente, mas devido a regulamentação, segurança ou outras razões, são necessárias ao negócio.



## NÃO AGREGA VALOR

Etapas que não agregam valor na visão do cliente e não são obrigatórias para o negócio.

# MAPA DE FLUXO DE VALOR DE SERVIÇOS



## Tempo total ≈ 12 dias

- Tempo agrega valor = 10 minutos
- Tempo de trabalho = 50 minutos
- Tempo espera = 12 dias (5.760 minutos)



$$\text{Eficiência do Ciclo do Processo (PCE)} = \frac{\text{Tempo agrega valor (10)}}{\text{Tempo total do processo (5.820)}} < 1\%$$



FOTO: ANCHIETA-IMIGRANTES

**VIA VERDE - PORTUGAL**

**DSRC MULTI-LANE FREE-FLOW AND GNSS (GPS+GPRS)**



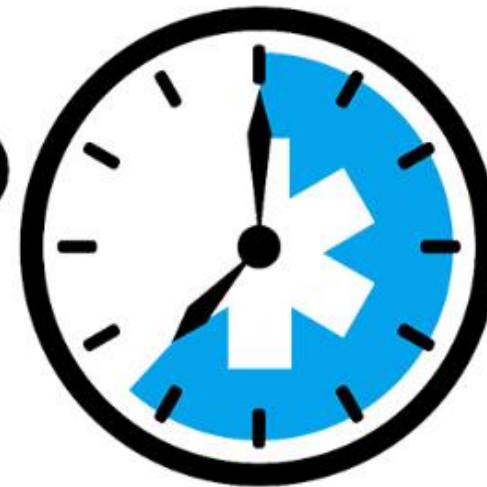


- Sistema de apoio às centrais de emergência.
- Otimiza o trabalho de resposta a incidentes.
- Utiliza dados de mídias sociais, dados operacionais das forças de segurança, e algoritmos de inteligência para reduzir o tempo de resposta aos incidentes.



**40%**

dos eventos são recebidos primeiro pelos alertas do Waze (antes da primeira ligação à central de atendimento)



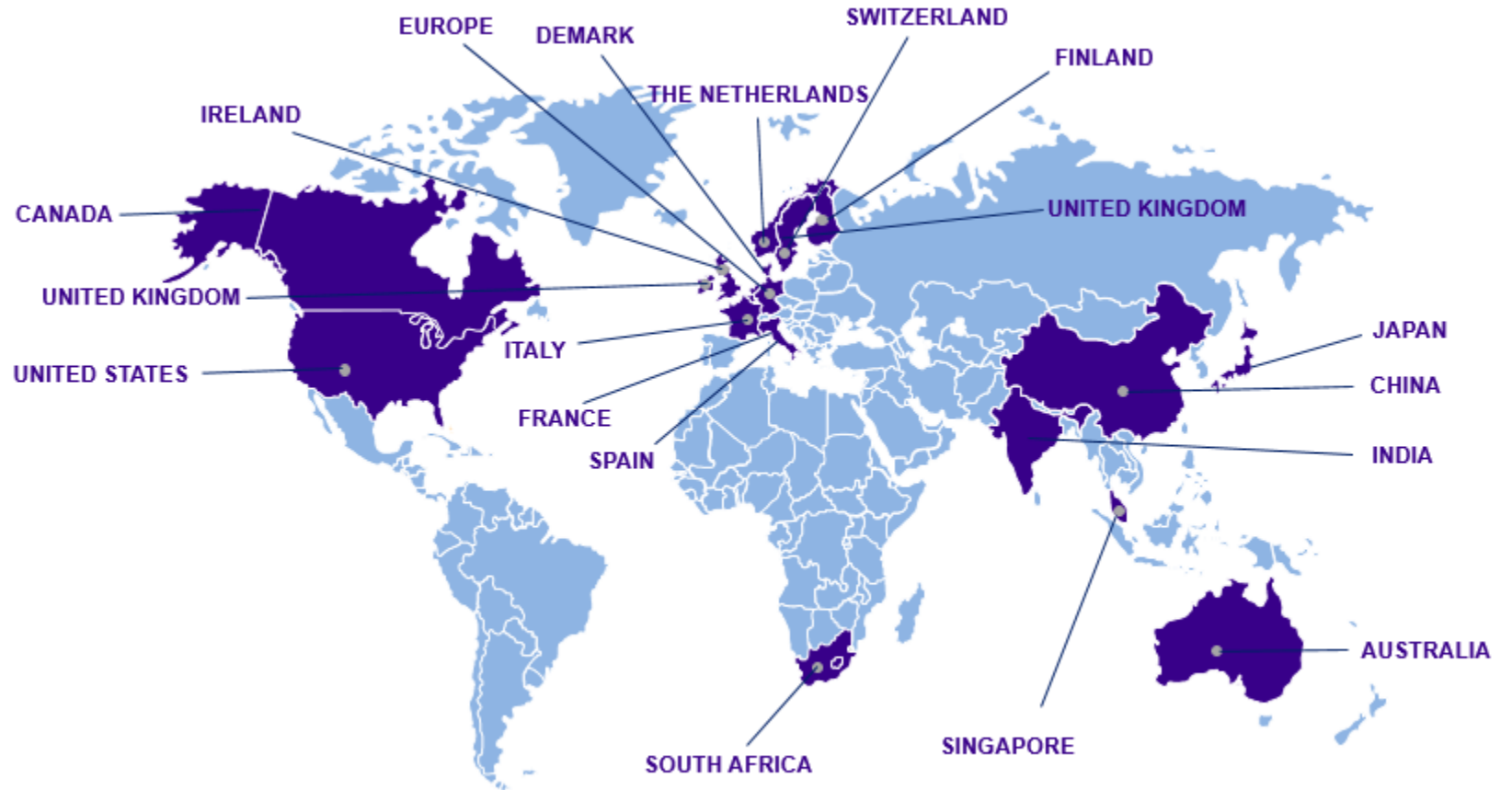
**14**  
**MINUTOS**

Tempo médio que o Waze antecipa em relação às ligações feitas à central

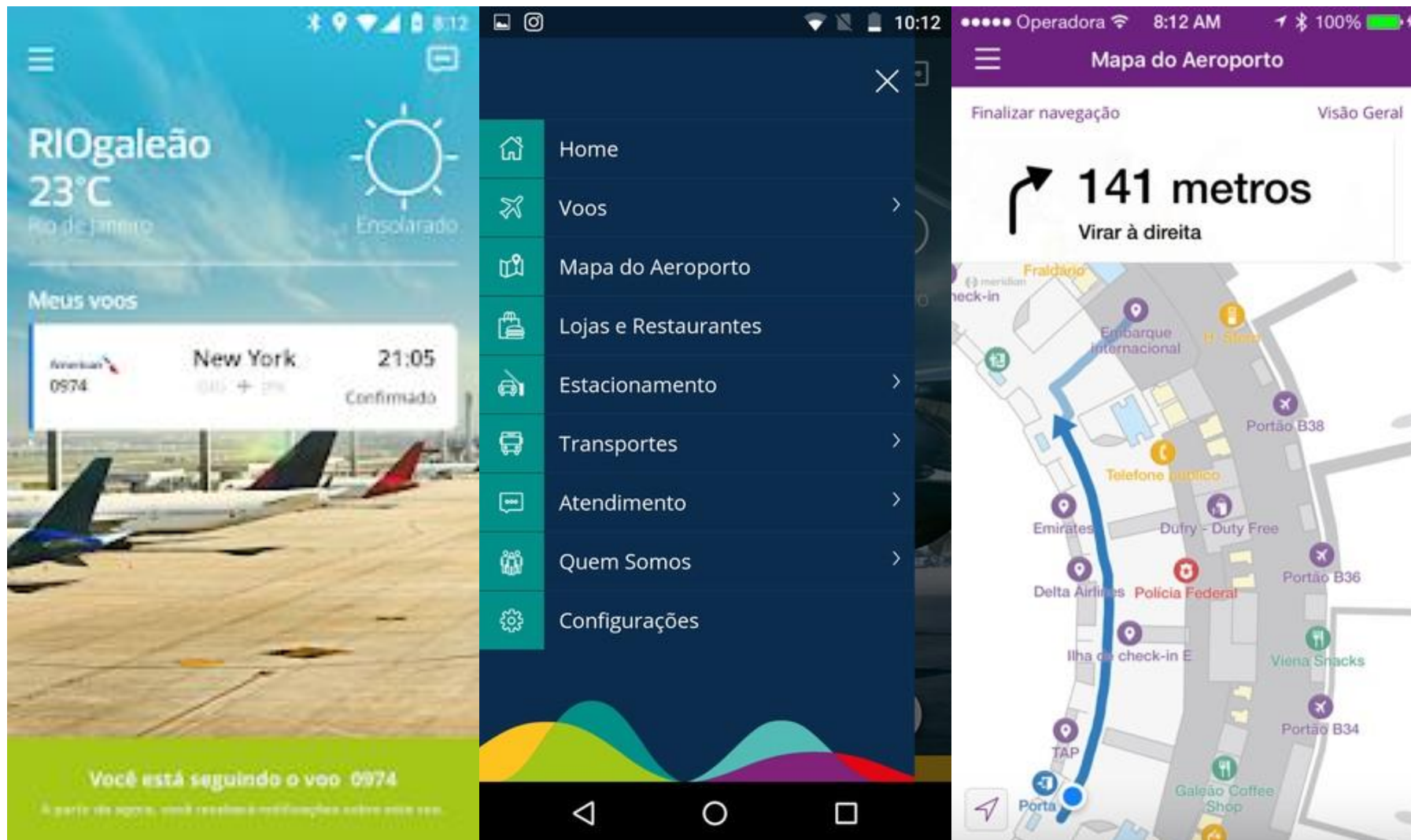
“Quando acontece a parada cardiorrespiratória, cada minuto perdido diminui em 10% a chance de sobrevivência.” - CBMDF

# SINGLE WINDOW ADUANA EM UM CLIQUE

- As partes envolvidas no comércio e transporte internacional apresentam informações e documentos padronizados em um único ponto de entrada, atendendo a todos os requisitos regulatórios relacionados à importação, exportação e trânsito de bens.



# RIO GALEÃO CONNECTED TRAVELER



3.000 beacons garantem a navegação indoor



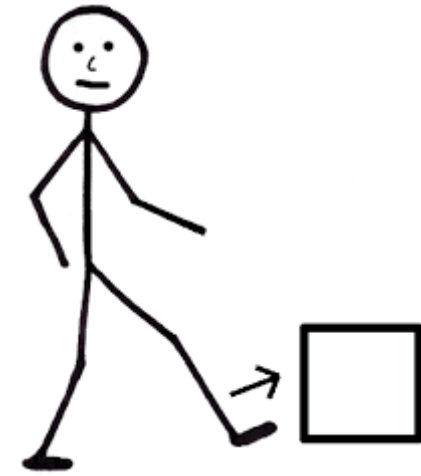


# PORTO DE SUAPE - 2011

## OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO PORTUÁRIA E DE GESTÃO DO COMPLEXO

- 10% de redução do tempo de ocupação dos berços
- 25% de redução dos tempos de espera
- 3% de ganho de produtividade
- 4% de ganho em movimentações
- 12% de aumento de receita
- 9% de aumento de eficácia do faturamento

**SE LIVRE DA CAIXA**



**X**

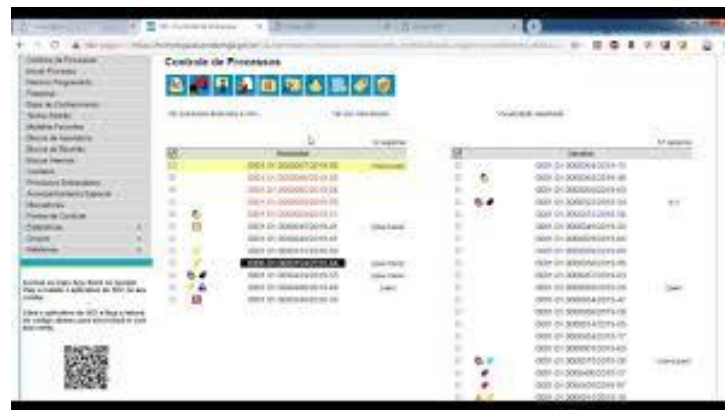


# A DIGITALIZAÇÃO É APENAS UMA PARTE DO CAMINHO PARA SE OBTER O FOCO NA EXPERIÊNCIA





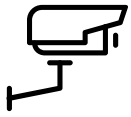
sei!



# RUPTURA DE MENTALIDADE

Antiga

Nova



**Aquisição** de sensores, câmeras e equipamentos



**Coleta de dados** de campo, supervisão e gerenciamento próprios.  
Contratação de mais pessoal.



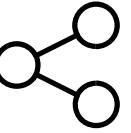
**Milhões gastos** em contratos de levantamentos de campo, supervisão, monitoramento e análise de tráfego



**Investimentos** em atendimento ao cliente e comunicação com usuários.  
Investimentos em **mais oferta de infraestrutura**.  
**Foco no lado da oferta**.



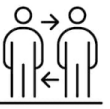
**Conectar** sensores e informações de gadgets, serviços e aplicativos de terceiros.



**Agente Cidadão:** supervisão intensiva do usuário  
**AgenteBot:** AI monitorando e capturando informações de sensores, câmeras e comportamento



**Conexão** da oferta à demanda, a **comunicação 1: 1**



Aplicação de inteligência e promoção de tecnologias e serviços que otimizem o uso de recursos logísticos.  
**Foco no lado da demanda**



# PARCERIAS ESTRATÉGICAS



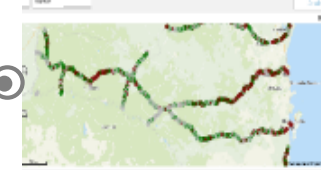
# PRODUTOS

## OPERAÇÃO EM TEMPO REAL



- Gerenciamento do tráfego;
- Gerenciamento do transporte público;
- Detecção de atividades suspeitas, riscos, crimes;
- Resposta a incidentes;
- Otimização da mobilidade;

## INTELIGÊNCIA ANALÍTICA



- Modelagem de rede;
- Planejamento e simulação de intervenções viárias;
- Análise de segmentos críticos;
- Análise de fluidez;
- Análise de desempenho do transporte;

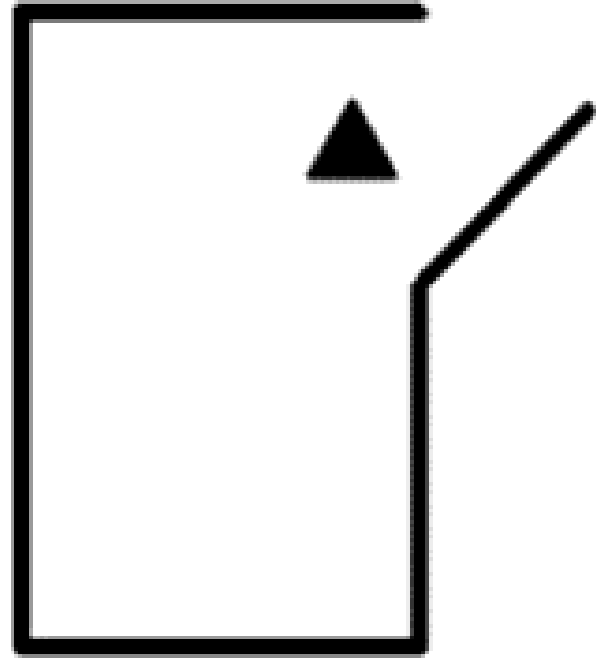
## SERVIÇOS



- Sinalização virtual e alertas 1:1 aos usuários;
- Abertura, resposta e feedback de chamados;
- Assistência ao usuário;
- Fiscalização;
- Informações ao usuário;
- APIs abertas

**BASEIE-SE EM DADOS**





# SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE





**Acredito em Deus.  
Todos os outros  
devem apresentar  
dados e fatos.**

Edward Deming.

**CRIE EM CONJUNTO**

# UM “NOVO JEITO” DE SE FAZER AS COISAS



**COMPARTILHAMENTO  
DE INFORMAÇÕES**

**CONEXÃO DE  
CONSUMIDORES E  
PROVEDORES**

**DESENVOLVIMENTO ABERTO,  
COLABORATIVO E ALTAMENTE  
PERSONALIZADO**



**SERVIÇO PÚBLICO**



**MERCADO DE CAPITAIS**



**SERVIÇO PÚBLICO**



**PAGAMENTOS**



**SAÚDE**



**AUTOMOTIVO**



**TELECOM**



**EDUCAÇÃO**

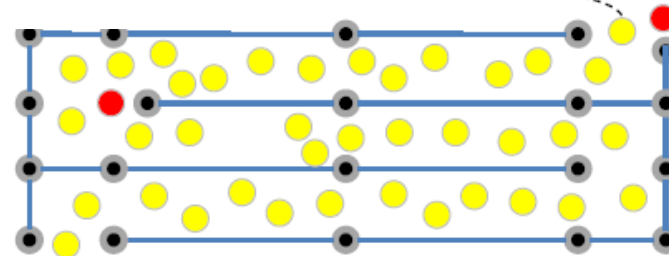
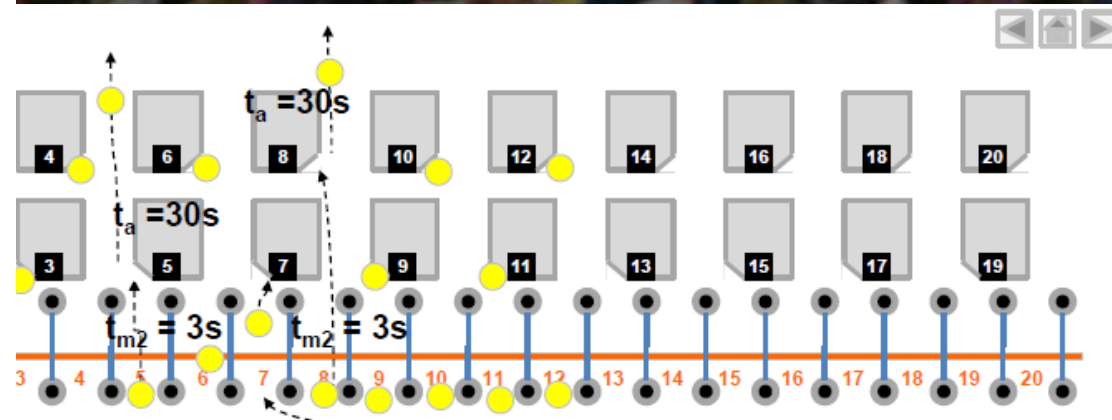


**SEGUROS**

# PROGRAMA DE EFICIÊNCIA EM AEROPORTOS - 2011

## AEROPORTO DE GUARULHOS

Processo	Comparação dos Tempos (Processo+Espera) [min]			Avaliação
	Desejado <sup>(1)</sup>	Máximo Aceitável <sup>(1)</sup>	Atual <sup>(2)</sup>	
Check-In <sup>(3)</sup>	Até 12	12 – 30	25	Aceitável
Controle de Acesso+Inspeção	Até 3	3 – 7	22	>> Máx Aceitável
Controle de Passaporte Emig.	Até 7	7 – 15	15	Máx Aceitável
Controle de Passaporte Imig.	Até 5	5 – 10	29	>> Máx Aceitável
Restituição de Bagagem	Até 12	12 – 18	23	> Máx Aceitável
Controle da Receita Federal	Até 5	5 – 10	30	>> Máx Aceitável
Partida Inter	Até 22	22 – 52	80	>> Máx Aceitável
Chegada Inter	Até 22	22 – 38	58	> Máx Aceitável
Partida Dom	Até 15	15 – 37	55	>> Máx Aceitável
Chegada Dom	Até 12	12 – 18	23	> Máx Aceitável



$$\begin{aligned}
 &t_a = 30s \\
 &+ \\
 &t_{m2} = 3s \\
 &= \\
 &t_{total\ 2} = 33s
 \end{aligned}$$

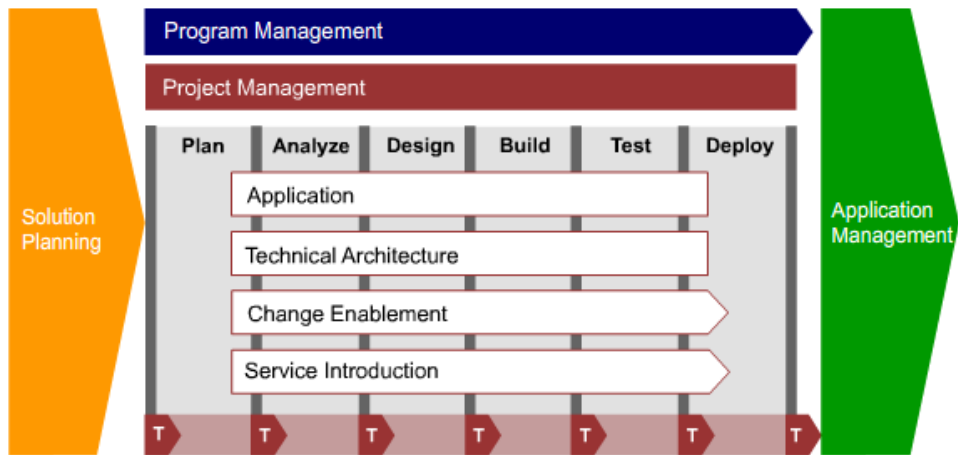
$$\text{Ganho produtividade} = 1 - \frac{t_{total2}}{t_{total1}} = \frac{51 - 33}{51} = 35\%$$

● PAX  
● Funcionário Responsável

**SEJA ÁGIL**

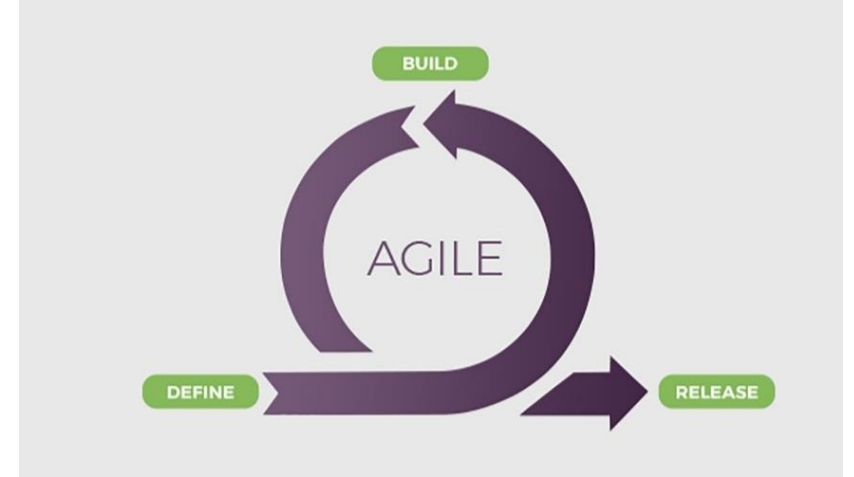


# NÃO ERRAR



X

# ERRAR E APRENDER RÁPIDO

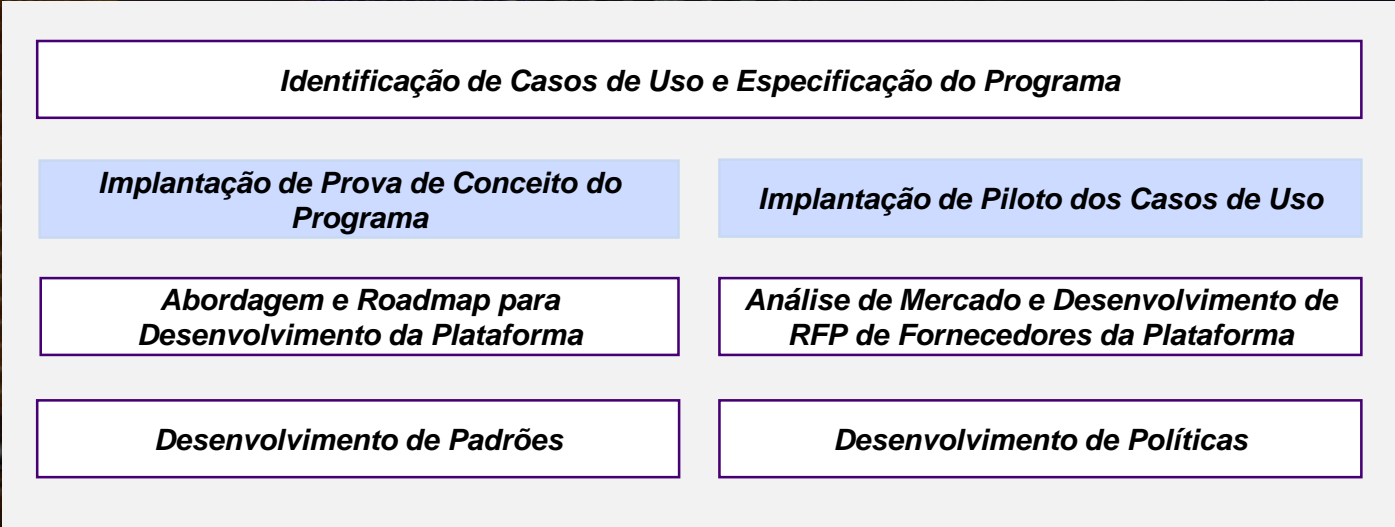


- **INTEGRAR E COMPARTILHAR IDEIAS DESDE O INÍCIO.**
- **CRIAR EXPERIMENTOS E MVP PARA APRENDER E ITERAR MAIS RÁPIDO.**
- **ENGAJAMENTO EM SOLUÇÕES COLABORATIVAS.**



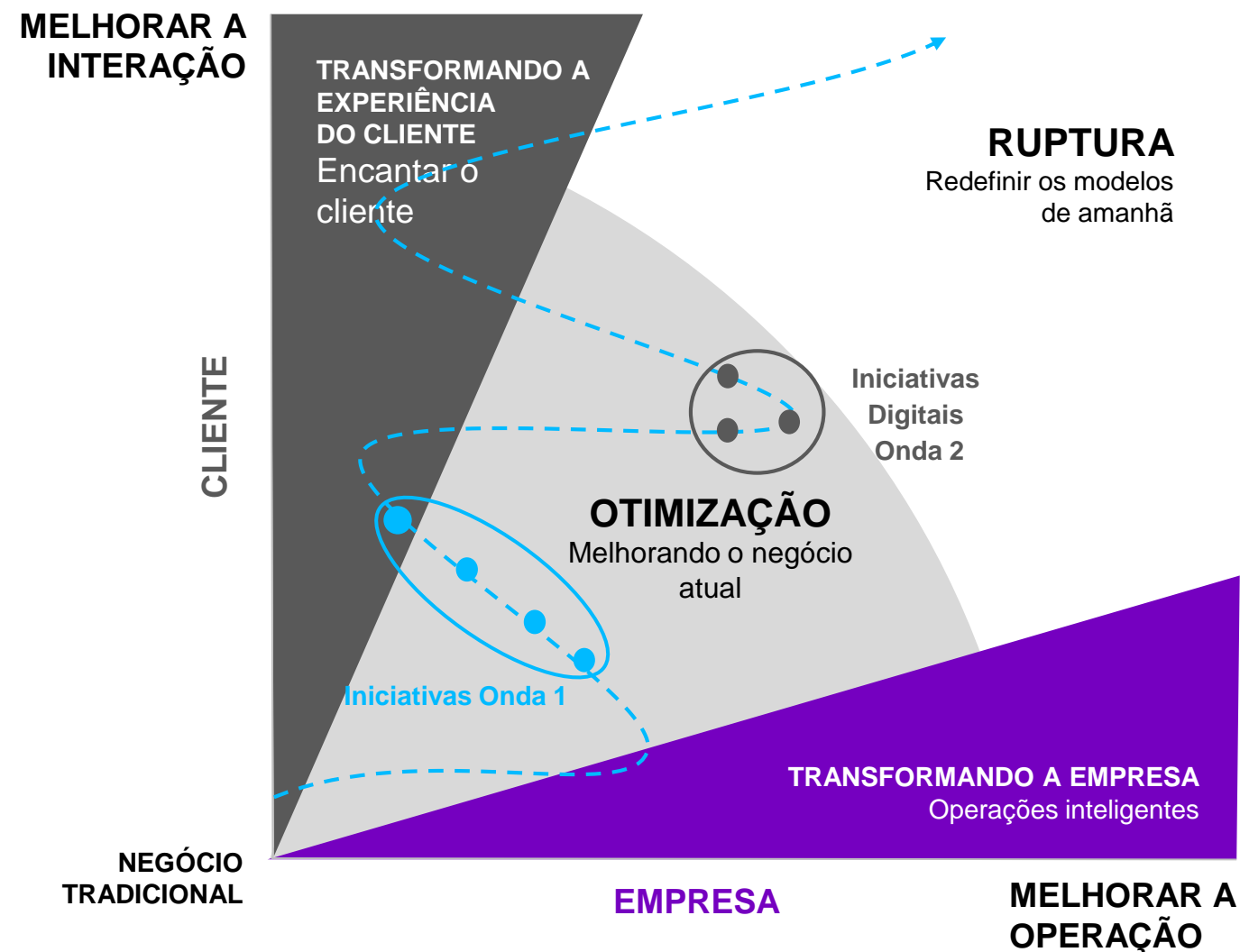
# No Qatar, o Programa Smart Nation foca na qualidade de vida dos cidadãos e melhoria dos serviços públicos

- Programa de cobertura nacional, com prioridades ligadas às estabelecidas no programa Qatar National Vision 2030.
- Benefícios relacionados a economia, pessoas, governo e meio ambiente.
- Reúne iniciativas digitais públicas e privadas para endereçar as prioridades nacionais por meio de infraestrutura e plataforma de entregas compartilhadas.



# DIMENSÕES DA TRANSFORMAÇÃO

Para a Accenture, uma agenda de **desburocratização** deve considerar três dimensões complementares, para incorporar a inovação no **modelo de negócios** e gerar valor de forma sustentável.





**OBRIGADO!**

[guilherme.cenachi@accenture.com](mailto:guilherme.cenachi@accenture.com)