

# Relatório Executivo

## Diagnóstico e Planejamento de iniciativas para o fortalecer do Governo Digital

Resultados da escuta com todas as Secretarias  
e áreas de Governo e recomendações



PREFEITURA DE  
**CANOAS**

# 1. Antecedentes da Escuta

A SMTCGD **conduziu um diagnóstico da performance do Governo Digital** entre os meses de junho e agosto de 2025, envolvendo 273 servidores.

- **Entrevistas em profundidade com 29 áreas da administração** municipal e coleta dos dados que deram origem a um relatório executivo.
- **Um questionário com 22 perguntas** foi respondido por todas as áreas.

Processamento



Análise



Recomendações

## 2. Objetivos do projeto

- **Mapear o estágio atual da maturidade digital** na gestão municipal, identificando gargalos, boas práticas e oportunidades de melhoria.
- Estruturar uma **agenda concreta para modernização dos serviços públicos**, promovendo **rotinas mais eficientes e uso inteligente da tecnologia**.

Para o **CIDADÃO** (no médio prazo) **acesso ágil, transparente e inclusivo aos serviços municipais, fortalecendo a CONFIANÇA no poder público.**

# 3. Atores envolvidos

- **Coordenação Geral**
  - Gabinete do Prefeito / SMTCGD
- **Planejamento Estratégico do Governo Digital**
  - Gabinete do Prefeito / Secretaria de Comunicação / Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria / Secretaria Municipal da Fazenda / CanoasTec
- **Todas as 30 secretarias e órgãos envolvidos**
  - Mais de 270 secretários, adjuntos, diretores e cargos-chave ouvidos

# Eixos de Governo X Secretarias

## Eixos de Governo

### Infraestrutura e Reconstrução

SMOR

SMHRF

SMDCRC

SMSZU

### Saúde, Segurança e Qualidade de Vida

SMS

FMSC

SMSP

SMEL

SMCT

### Educação e Direitos Humanos

SMAS

SMMCI

SME

### Desenvol. Mobilidade e Sustentabilidade

SMDEI

SMDU

SMMU

SMMA

SMBEA

### Governança, Eficiência e Transparência

SGG

SMA

SMLC

SMTC

GP

GVP

PGM

SECOM

SMF

SMPCR

SMRI

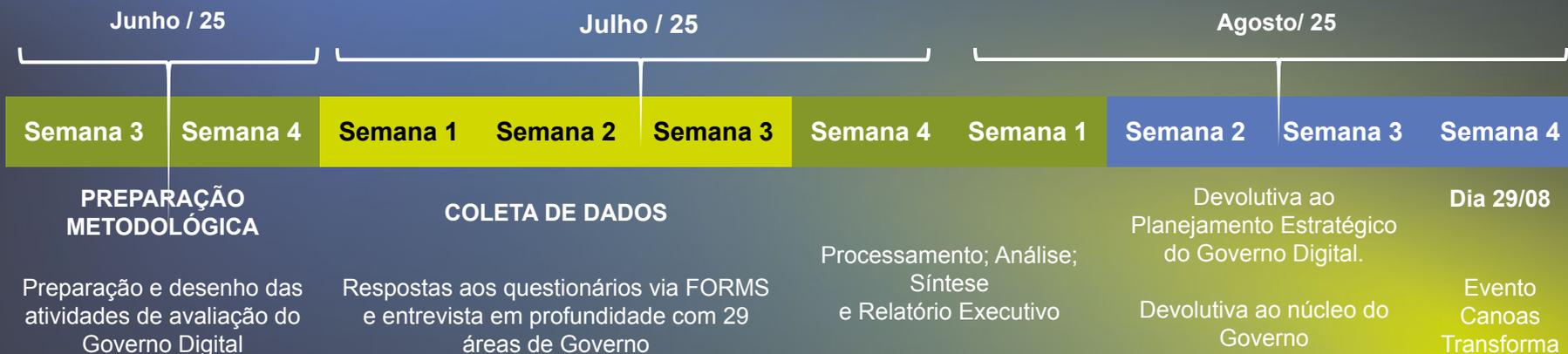
CPREV

CTEC

## 4. Metodologia de trabalho

- Reuniões de ideação (**escopo e roteiro de entrevistas**).
- Desenvolvimento e aplicação de **questionários** quantitativos.
- Sessões em grupo + **entrevistas em profundidade**.
- Coleta de dados **presencial** (UniLassalle).
- Consolidação em **relatório executivo** para devolutiva técnica.

# 5. Cronograma do trabalho



# 6. Metodologia de trabalho

O que o Governo pensa sobre o governo digital

## 6.1. Aplicação de questionário com 22 perguntas a todas as Secretarias

### QUESTIONÁRIO PARA AVALIAR OS DESAFIOS E NÍVEL DE MATURIDADE DO GOVERNO DIGITAL DA PREFEITURA DE CANOAS

Esse questionário servirá como subsídio para as decisões que a Prefeitura de Canoas deverá tomar para posicionar a Prefeitura de Canoas entre os órgãos públicos com elevada qualidade na implementação do Governo Digital.

O principal objetivo de um Governo Digital é facilitar a vida do cidadão, economizando o tempo que ele despense para se relacionar com a Prefeitura; otimizar as tarefas, simplificar o dia-a-dia dos funcionários e evitar retrabalho, entre outros.

#### Parte 4 – Tecnologia da Informação e Sistemas

11. Quais sistemas de informação são utilizados na área? (Marque os que se aplicam)  
 Sistema próprio da prefeitura  
 Sistema contratado (fornecedor externo)  
 Sistema estadual ou federal  
 Planilhas/controlado manual  
 Outro (especifique): \_\_\_\_\_
12. Os sistemas atendem bem às necessidades?  
( ) Sim  Parcialmente  Não
13. Há integração entre os sistemas da sua área e os de outras secretarias?  
( ) Sim  Parcialmente  Não  Não se aplica
14. Como você avalia o parque de computadores da área?  
( ) Atualizado e adequado

## 6. Metodologia de trabalho

O que o Governo pensa sobre o governo digital

### Principais conclusões da aplicação do questionário com as áreas:

- **Infraestrutura digital obsoleta:** equipamentos defasados e recursos insuficientes.
- **Atendimento ao cidadão analógico:** modelo presencial, sem padronização nem canais digitais consolidados.
- **Gargalo de pessoal qualificado:** falta de profissionais de TI como entrave transversal.
- **Consciência de soluções sem execução:** as iniciativas de integração não avançam.
- **Falta de política digital estruturada:** uso limitado de canais digitais, sem articulação sistêmica.

## 6. Metodologia de trabalho

O que o Governo pensa sobre o governo digital

### Principais conclusões cruzando Questionário + Entrevistas

- Com base em 22 perguntas aplicadas via Google Forms e nas 30 entrevistas qualitativas, 5 pontos críticos resumem o diagnóstico da performance digital:
  - **Planejamento ausente:** Poucas secretarias planejam ou definem metas
  - **Orçamento insuficiente:** Falta de recursos compromete ações digitais
  - **Infraestrutura defasada:** Sistemas manuais e equipamentos obsoletos reduzem a eficiência
  - **Atendimento precário:** Canais presenciais dominam e não há rastreabilidade
  - **Falta de capacitação:** Pouca inovação e carência de competências travam o desenvolvimento

# 6. Situação Atual

O que o Governo pensa sobre o governo digital

Pergunta formulada: considerando o organograma atual do Governo:

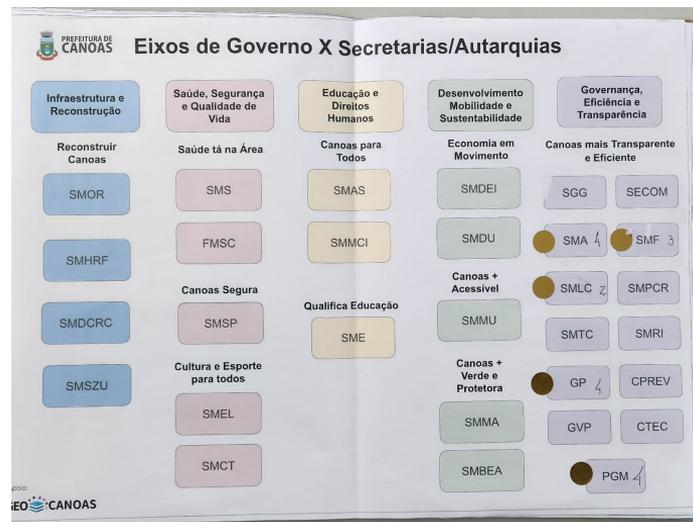
## Pergunta 1

- Quais são as 5 áreas com as quais você mais interage e são decisivas para que sua área realize seu trabalho no contexto do Governo Digital?
- Fixe um selo azul ao lado das 5 áreas/pastas escolhidas

## Pergunta 2

Agora indique seu nível de satisfação com cada uma.

1. Muito Insatisfeito
2. Insatisfeito
3. Neutro
4. Satisfeito
5. Totalmente Satisfeito



# 7.

## Desafios para a Transformação Digital

1. A análise conjunta do questionário e das entrevistas revela como fatores estruturais e comportamentais se alimentam mutuamente, criando um ciclo de estagnação.
2. Os tópicos centrais, a cadeia causal e as iniciativas estratégicas a seguir orientam os desafios a serem enfrentados pela Prefeitura de Canoas.

# 7. Desafios para a Transformação Digital

## 7.1. Temas centrais que apareceram na análise dos desafios de Canoas

### Governança frágil

Falta de comitês e dependência de hierarquias presenciais

### Estratégia dispersa

Ausência de plano claro para integrar sistemas e metas

### Processos sem padrão

Falta de mapeamento e métricas gera retrabalho

### Cultura de dados limitada

Pouca formação digital e uso restrito de dados

### Infraestrutura precária

Equipamentos antigos e automação pouco adotada

### Atendimento pouco acessível

Presencial domina, dificultando acesso e feedback

# 7. Desafios para a Transformação Digital

## 7.2. Dois exemplo de algumas relações de causa e consequência

### **Gestão tradicional**

Sem comitês digitais  
Projetos isolados



**Exemplo - Cada secretaria tem um whatsapp.  
Exemplo - CAC tem 117 formulários diferentes.**

### **Processos não mapeados**

Redundância e lentidão =  
Baixa eficiência



**Exemplo: Averbação de área construtiva.**

**Importante:** Esses vetores formam um ciclo negativo que perpetua a falta de integração e inovação

**8.**

## **Oportunidades para o governo digital**

**Oportunidades para incremento da  
efetividade do Governo Digital**

A pesquisa identificou 5 oportunidades que a Prefeitura de Canoas pode aproveitar para fortalecer e acelerar o desenvolvimento do Governo Digital.

## 8. Oportunidades para o governo digital

### 8.1. Fortalecimento da Governança de Dados

Há uma lacuna na gestão integrada de dados entre secretarias.

#### Canoas pode:

- Criar um comitê intersetorial de governança digital
- Estabelecer políticas claras de compartilhamento e segurança de dados
- Promover a interoperabilidade entre sistemas municipais

## 8. Oportunidades para o governo digital

### 8.2. Capacitação e Cultura Digital dos Servidores

Baixa maturidade digital dos colaboradores limita a inovação.

#### A prefeitura pode:

- Implantar programas de formação contínua em competências digitais
- Estimular o uso de ferramentas de automação e análise de dados
- Reconhecer boas práticas com incentivos internos

## 8. Oportunidades para o governo digital

### 8.3. Ampliação dos Canais Digitais de Atendimento ao Cidadão

A comunicação com a população ainda é pouco explorada digitalmente.

#### Canais pode:

- Expandir o uso de aplicativos e plataformas de autoatendimento
- Integrar canais como WhatsApp, chatbot e redes sociais
- Criar mecanismos de escuta ativa e participação cidadã online

## 8. Oportunidades para o governo digital

### 8.4. **Uso Estratégico de Indicadores e Painéis de Controle** A ausência de métricas consolidadas dificulta a tomada de decisão.

#### **A cidade pode:**

- Desenvolver dashboards interativos para gestores
- Monitorar em tempo real os serviços públicos digitais
- Publicar indicadores de desempenho para transparência

## 8. Oportunidades para o governo digital

**8.5. Modernização da Infraestrutura Tecnológica**  
A infraestrutura atual apresenta limitações para escalar soluções digitais.

### Canoas pode:

- Investir em soluções em nuvem e redes seguras
- Adotar ferramentas de gestão integrada e automação
- Garantir suporte técnico e manutenção contínua

## 9.

# Três eixos para a transformação digital

Roteiros estratégicos resumem as iniciativas para acelerar a transformação digital em Canoas.

## 9.1. Eixo Iniciativas Estratégicas

Foco em alinhamento institucional, planejamento e gestão integrada.

- Criar comitê de governança para alinhar estratégia e tecnologia
- Definir roadmap (onde estamos e para onde vamos) com metas de integração
- Centralizar gestão da inovação e evitar projetos isolados

9.

# Três eixos para a transformação digital

Agenda para acelerar a transformação digital em Canoas

## 9.2. Eixo Iniciativas voltadas às Pessoas

Foco em capacitação, cultura organizacional e comunicação interna.

- Formar servidores via trilhas em cultura digital e dados
- Escola de Governo e Capacitação
- Cultura orientada a dados
- Unificar comunicação interna com intranet e eventos de alinhamento

## 9.

# Três eixos para a transformação digital

Agenda para acelerar a transformação digital em Canoas

### 9.3. Eixo Iniciativas em Tecnologia

Foco em infraestrutura, processos, indicadores e canais digitais.

- Padronizar processos e criar indicadores em dashboards
- Mapeamento e Padronização de Processos
- Sistema Único de Indicadores
- Modernizar infraestrutura para suportar automação
- Ampliar canais digitais e escutar o cidadão regularmente
- Expansão de Canais Digitais

# Em resumo

## 1. Diagnóstico profundo e fundamentado

- O documento apresenta um diagnóstico robusto, construído a partir de entrevistas com 29 áreas da administração e mais de 270 servidores.
- A combinação de dados quantitativos e qualitativos revela com precisão os principais entraves à transformação digital, como infraestrutura obsoleta, ausência de planejamento estratégico e baixa capacitação técnica. Essa abordagem confere legitimidade às recomendações e reforça o compromisso com uma gestão baseada em evidências.

# Em resumo

## 2. Agenda estratégica clara e viável

- A estruturação dos três eixos de transformação — institucional, pessoas e tecnologia — demonstra clareza na priorização das ações.
- A proposta de comitês intersetoriais, trilhas de capacitação e modernização da infraestrutura tecnológica forma um roteiro coerente e exequível para acelerar a maturidade digital da Prefeitura. A integração entre metas, indicadores e canais digitais reforça a visão sistêmica do projeto.

# Em resumo

## 3. Foco no cidadão

- Ao priorizar serviços digitais acessíveis e eficientes, o projeto reforça a confiança da população e reposiciona Canoas como referência em governo digital.
- A ampliação dos canais digitais, a escuta ativa da população e o uso de dados para tomada de decisão fortalecem a confiança da sociedade no poder público.

# OBRIGADO!



PREFEITURA DE  
**CANOAS**