

Guia de DESAFIOS

Veja a lista completa de desafios



Apoio



Realização



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Gestão
e Recursos Humanos



REALIZAÇÃO:**Governo do Estado do Espírito Santo**

José Renato Casagrande

Vice-Governadoria

Ricardo de Rezende Ferraço

**Secretaria de Estado de Gestão
e Recursos Humanos**

Marcelo Calmon Dias

Subsecretaria de Inovação na Gestão

Davi Amorim Salgueiro

Gerência de Inovação na Gestão

Nara Falqueto Caliman

Organização Técnica

Nara Falqueto Caliman
Douglas Paiva da Silva
Breno Santiago Holanda

Equipe Técnica

Nathalia Santos Martins
Amanda Machado Pereira
Cecilia Moronari Leite

EXECUÇÃO:**Desenvolvimento**

Neo Ventures

Execução Técnica

Douglas Paiva da Silva
Vinícius Roman
Jaderson Trindade
Suellen Daleprane
Fernando Souza
Nádia Jacob

Revisão

Paloma Ayala
Cecilia Moronari Leite
Douglas Paiva da Silva

Projeto gráfico

Suellen Storquio
Jureni Vergílio

Capa

Amanda Machado Pereira
Cecilia Moronari Leite
Werllen Castro

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Guia de desafios : startups [livro eletrônico] :
veja a lista completa de desafios / organização
Nara Falqueto Caliman, Douglas Paiva da Silva,
Breno Santiago Holanda. -- Vitória, ES :
Ed. dos Autores, 2026.
PDF

Vários colaboradores.
ISBN 978-65-02-08924-8

1. Administração 2. Estratégia 3. Gestão
4. Inovação 5. Políticas públicas I. Caliman,
Nara Falqueto. II. Silva, Douglas Paiva da.
III. Holanda, Breno Santiago.

26-357904.0

CDD-658

Índices para catálogo sistemático:

1. Administração 658

Livia Dias Vaz - Bibliotecária - CRB-8/9638

Sumário

- 05** Apresentação do Projeto
- 07** Metodologia
- 12** Desafios Priorizados
- 85** Sobre o LAB.ges



Este botão te leva para a página indicada nele.

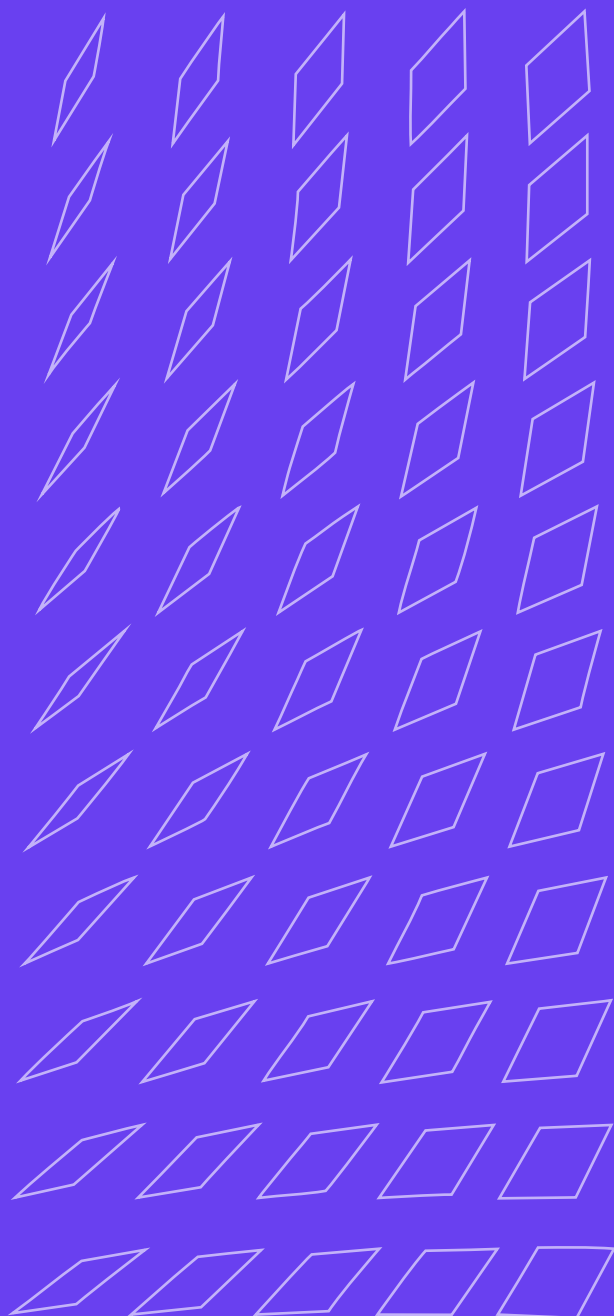


Clicar neste ícone te trará de volta para esta página.



StartupES

Apresentação do projeto





Sobre o projeto

O StartupES conecta o Governo do Estado do Espírito Santo a startups com o objetivo de testar soluções tecnológicas inovadoras voltadas à superação de desafios da gestão pública e à melhoria da qualidade de vida da população capixaba.

Trata-se de uma iniciativa do Laboratório de Inovação na Gestão (LAB.ges), vinculado à Secretaria de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo, e tem por finalidade facilitar a contratação de soluções tecnológicas inovadoras, customizáveis e efetivas, para os desafios da gestão administrativa interna e das políticas públicas por todos os órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado do Espírito Santo.

Como o StartupES foi possível?

A implementação do Programa StartupES foi viabilizada a partir da atuação estratégica do Laboratório de Inovação na Gestão (LAB.ges), da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), com o propósito de consolidar um legado de inovação aberta no Governo do Espírito Santo, iniciado em experiências anteriores como o PitchGov. Para tornar o programa possível, o LAB.ges estruturou o projeto técnico e articulou a captação de recursos junto à Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES), viabilizando financeiramente a adoção da modalidade de Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI). A execução técnica e operacional do StartupES ocorre em parceria com a Neo Ventures, consultoria especializada em inovação aberta, responsável por apoiar o levantamento, priorização e refinamento dos desafios,

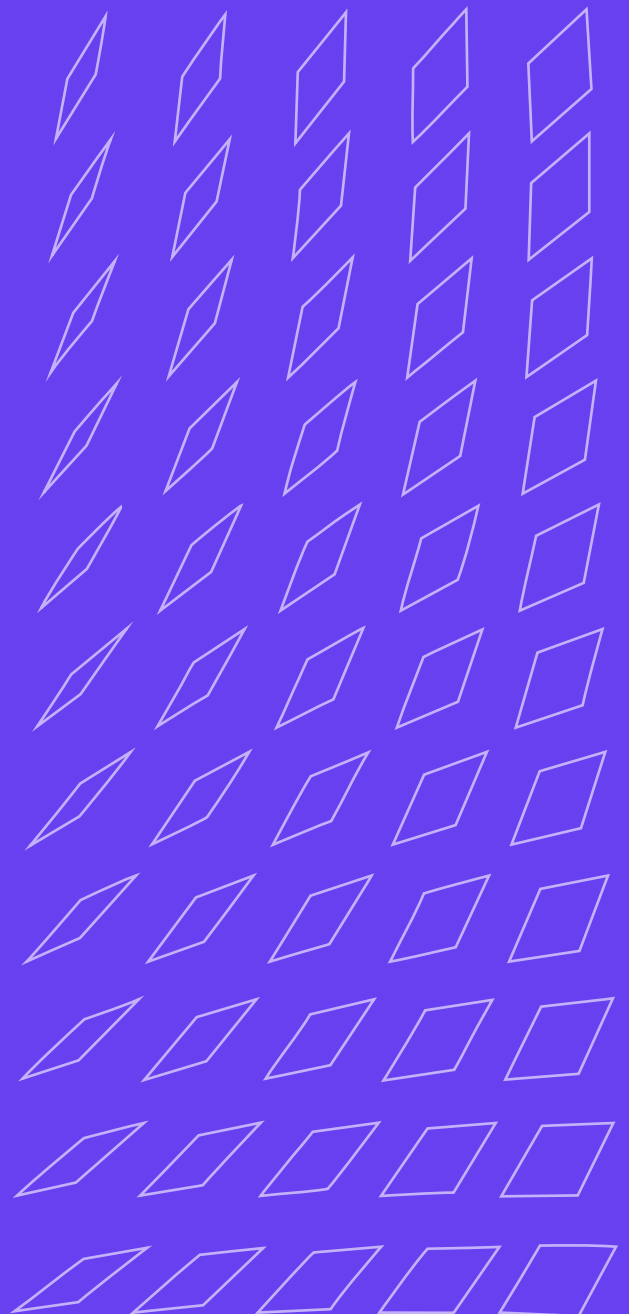


bem como pela realização de imersões técnicas para qualificação dos problemas e pela construção de representações visuais que facilitem sua comunicação com o ecossistema de inovação. A consultoria também atua na busca ativa e seleção de startups, na disponibilização de plataforma digital para gestão das etapas do programa, na capacitação das equipes dos órgãos participantes e no suporte à comunicação do projeto. Cabe ao LAB.ges a coordenação institucional do StartupES, incluindo a articulação com os órgãos demandantes e parceiros estratégicos, garantindo alinhamento, governança e sustentabilidade da iniciativa no âmbito da administração pública estadual.

Órgãos do Governo do Espírito Santo envolvidos

- Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP)
- Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo (CBMES)
- Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES)
- Secretaria de Controle e Transparência (SECONT)
- Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional (SECTI)
- Secretaria da Educação (SEDU)
- Secretaria da Justiça (SEJUS)
- Secretaria da Saúde do Espírito Santo (SESA)

Metodologia





A jornada dos desafios em números

28 desafios levantados

12 deles priorizados (1 desistente)

09 órgãos/entidades envolvidos nos desafios priorizados

36 horas de imersão nos desafios selecionados

Etapas para definição dos desafios

A definição dos desafios que compõem o edital do Programa StartupES ocorreu por meio de um processo colaborativo conduzido durante encontros presenciais e on-line com os órgãos participantes. Essa etapa teve como objetivo compreender, qualificar e consolidar os problemas prioritários da administração pública estadual que poderiam ser solucionados com o apoio de soluções tecnológicas inovadoras desenvolvidas por startups.

O processo foi estruturado em cinco momentos principais:

1. Mobilização das Secretarias e Agentes Públicos

A etapa de mobilização das secretarias e agentes públicos marcou o início da implementação do StartupES e teve como objetivo apresentar o programa, seus fundamentos legais e sua proposta de valor aos



órgãos do Poder Executivo Estadual. Essa fase começou com reuniões institucionais conduzidas pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), por meio do Laboratório de Inovação na Gestão (LAB. ges), voltadas tanto à alta gestão quanto às equipes técnicas dos órgãos. A alta administração foi mobilizada por meio de ofício formal e reunião presencial, na qual foram apresentadas as diretrizes do StartupES, os critérios para submissão e seleção dos desafios e o papel estratégico dos órgãos no primeiro ciclo do programa. Em paralelo, foram realizados encontros técnicos com os Escritórios Locais de Processos e Inovação (ELPIs) e servidores indicados como pontos focais, com foco mais operacional, para apresentação da plataforma digital de submissão dos desafios e orientações práticas sobre o preenchimento das informações. Esse processo de mobilização garantiu alinhamento institucional, engajamento das lideranças e preparação das equipes responsáveis pela identificação e proposição dos desafios tecnológicos que integrariam o edital do StartupES.

2. Levantamento Inicial dos Desafios

Os órgãos participaram de reuniões individuais de sensibilização e alinhamento, no formato on-line, nos quais foram apresentados conceitos de inovação, uso de desafios públicos e exemplos práticos de como problemas reais podem ser transformados em oportunidades de solução.

A partir desse entendimento comum, as equipes técnicas apresentaram suas dores, necessidades e problemas recorrentes, originando uma lista inicial de desafios potenciais.

3. Avaliação e Priorização dos Desafios

Durante a avaliação realizada pela Coordenação do programa e a Neo Ventures, foram aplicados critérios objetivos para auxiliar a tomada de decisão e permitir que cada órgão identificasse qual desafio possuía maior aderência ao Programa StartupES — considerando tanto a relevância pública quanto a viabilidade de teste via soluções inovadoras.

4. Imersão e Descritivos

Os desafios priorizados foram aprofundados em encontros de imersão, nos quais os servidores responsáveis pelo tema puderam analisar o problema com mais clareza, identificar seus principais fatores e estruturar melhor suas necessidades.

Esse momento permitiu que as equipes envolvidas realizassem um refinamento e melhor definição dos requisitos, seus impactos, as limitações atuais e os resultados que desejam alcançar. Também foram identificados elementos essenciais para a formulação dos indicadores de sucesso que compõem o edital.





5. Desenho dos Desafios

Com o desafio amadurecido, cada órgão participou de uma reunião on-line e os representantes responderam, em detalhe, a uma série de perguntas sobre o desafio, que serviram de guia para que o desenhista representasse graficamente o processo do qual o desafio estava inserido. Essa representação tem a função de facilitar a comunicação com as startups, garantindo clareza e compreensão do contexto em que a solução será aplicada.

Essa etapa também consolidou os principais pontos que compõem a versão final de cada desafio apresentada neste livro: título, descrição, público-alvo, indicadores e resultados esperados.

Resultado da Etapa

Ao final do processo:

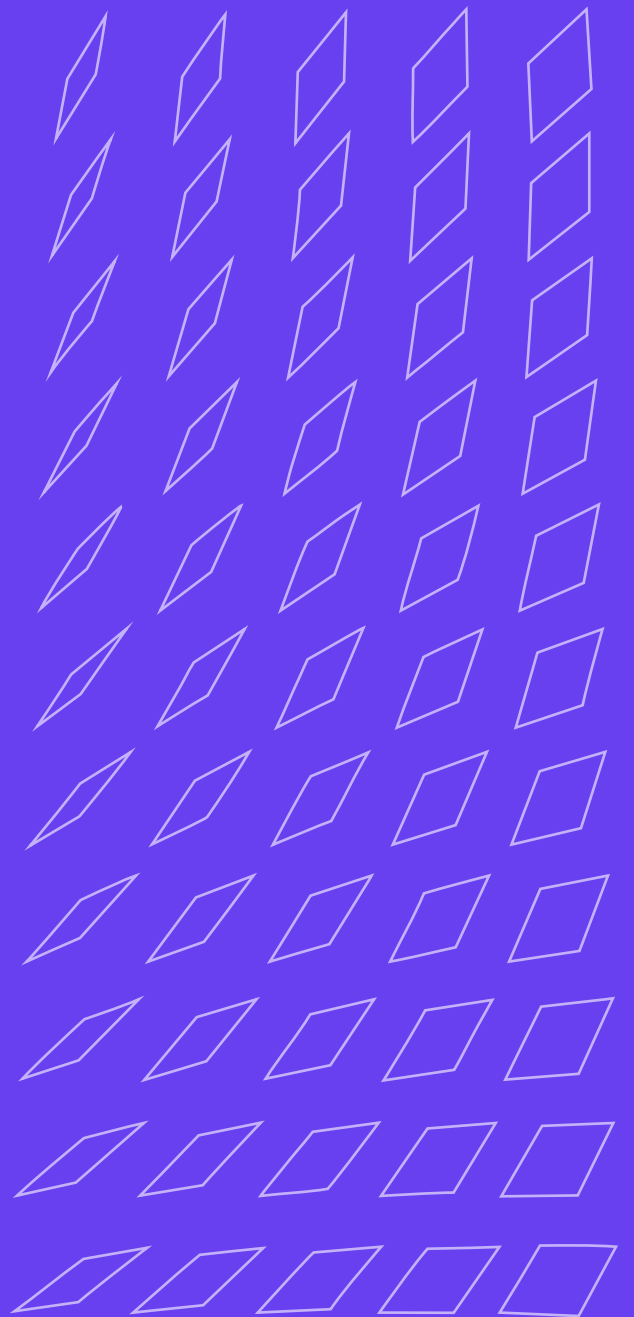
28 desafios foram mapeados;

9 desafios foram priorizados pelos órgãos;

Todos passaram por imersão e refinamento antes de compor este Guia de Desafios.

Esses desafios são o ponto de partida para o edital do StartupES, que convidará startups de todo o país a propor soluções tecnológicas capazes de gerar impacto real na gestão pública do Espírito Santo.

Desafíos priorizados



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

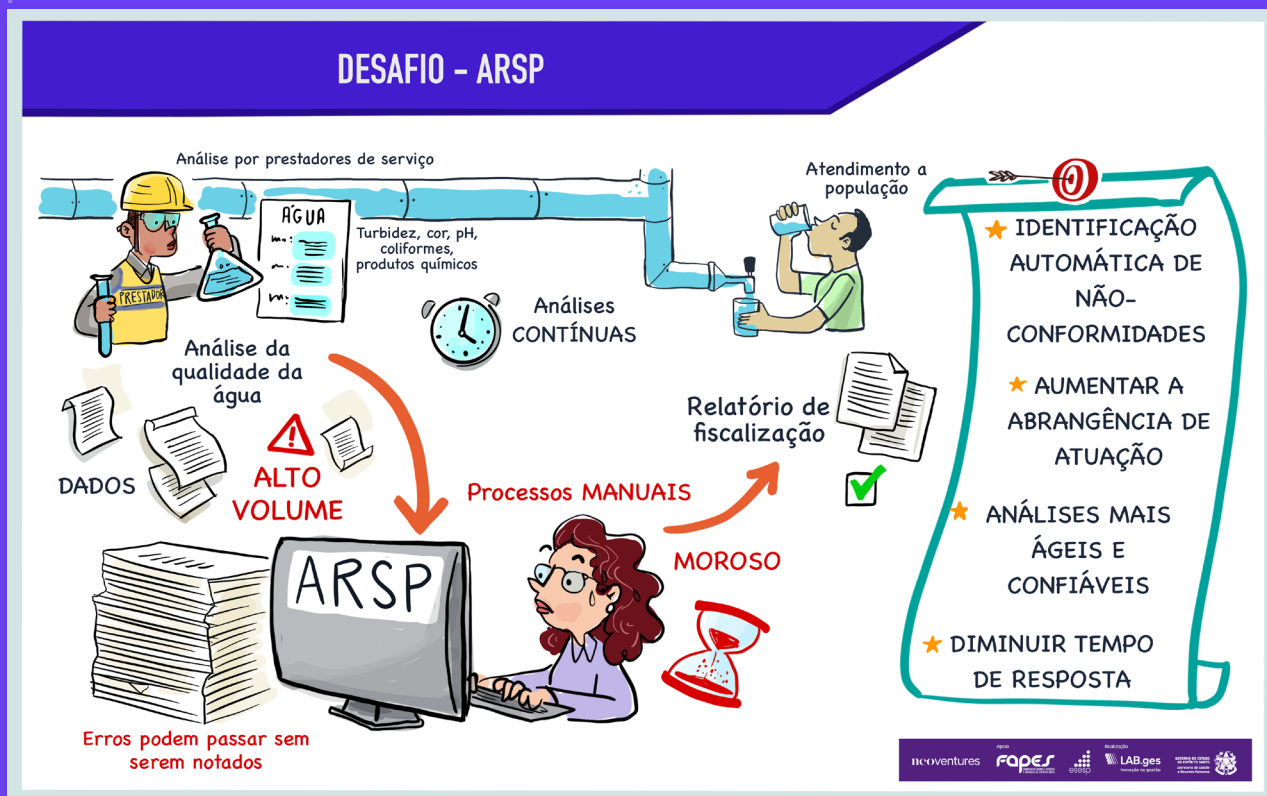
Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

AUTOMAÇÃO

MONITORAMENTO

AValiação





ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) é uma autarquia do Poder Executivo do Espírito Santo, vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento (SEDES), responsável por regular, controlar e fiscalizar diversos serviços públicos, incluindo o abastecimento de água.

No âmbito do saneamento, a equipe técnica da ARSP identificou a necessidade de uma solução para aprimorar a análise e fiscalização da qualidade da água, tornando o monitoramento mais eficiente e preciso. Atualmente, o processo é majoritariamente manual e, apesar dos esforços, ainda não foi encontrada no mercado uma solução integrada que atenda a todas as necessidades da autarquia. O StartupES é visto como uma oportunidade para desenvolver essa ferramenta.

1.2. Público-alvo:

A solução beneficiará diferentes públicos de forma integrada:

a) ARSP: a autarquia utilizará a ferramenta para atuar de forma mais ágil e preventiva na fiscalização, reforçando sua credibilidade e transparência.



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

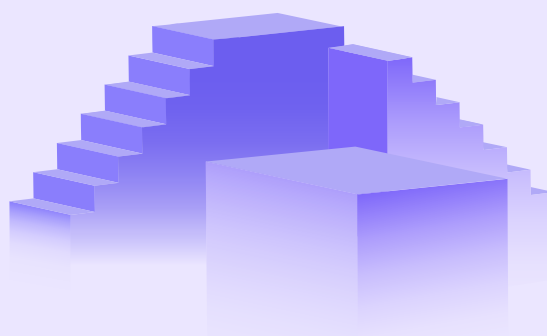
Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

b) Concessionárias de água: elas poderão inserir os dados diretamente no sistema, agilizando o processo de monitoramento e fiscalização.

c) Gestores municipais: eles poderão acompanhar o trabalho da concessionária e da agência reguladora, garantindo a qualidade do serviço de tratamento de água em seus municípios.

1.3. Desafio a ser solucionado:

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão ?



O desafio da ARSP é garantir que os prestadores de serviço cumpram a Portaria de Potabilidade do Ministério da Saúde, assegurando a qualidade da água fornecida aos cidadãos.

Cenário atual: o processo de fiscalização é inteiramente manual, dependente de planilhas e análises que exigem correções constantes, o que compromete a confiabilidade dos dados. O grande volume de



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

informações faz com que o ciclo de reanálise para um mesmo município possa levar até três anos. Essa lentidão impede a resolução ágil de problemas, mantendo os usuários expostos a serviços inadequados por mais tempo.

A solução buscada: A ferramenta deverá permitir análises mensais e automatizadas, com capacidade de parametrização segundo as normas vigentes e que possibilite a integração e hospedagem de dados conforme os padrões do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo (Prodest).

1.4. Indicadores de desempenho:

Para validar a eficácia da solução e garantir que os resultados esperados sejam alcançados, a ARSP utilizará os seguintes indicadores para medir as melhorias no processo de fiscalização e na qualidade do serviço:

- **a) Fiscalizações não programadas:** mede a agilidade da Agência na identificação e resposta a problemas imprevistos.
- **b) Quantidade de fiscalizações por período:** avalia a frequência e a capacidade de acompanhamento regular dos serviços.
- **c) Tempo de resposta às solicitações de informação:** demonstra a eficiência no fluxo de comunicação entre a ARSP e as concessionárias.



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

- **d) Número de ações preventivas:** o aumento deste indicador reflete uma abordagem mais proativa no monitoramento da qualidade da água.
- **e) Quantidade de processos sancionatórios:** a redução deste número sinaliza que o serviço das concessionárias está mais alinhado aos padrões regulatórios.
- **f) Número de notificações enviadas:** a diminuição deste indicador evidencia uma maior conformidade por parte dos prestadores de serviço.
- **g) Tempo de resposta às inconformidades:** mede a agilidade na atuação da ARSP após a identificação de um problema. A redução deste tempo resulta em uma ação mais imediata para garantir a qualidade do serviço.

Esses indicadores possibilitam uma análise detalhada da eficácia da solução, permitindo à ARSP mensurar melhorias no seu processo de fiscalização e na prestação de serviços aos cidadãos.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

O estágio atual do desenvolvimento da solução é a **Ideação**, onde conclui-se a definição do problema que a solução precisa resolver. O próximo desafio é desenvolver um **Mínimo Produto Viável (MVP)** para



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

testar o produto/serviço e avaliar sua aderência ao problema que buscamos solucionar. Esse estágio é essencial para validar a hipótese de solução e coletar os feedbacks dos usuários, nos permitindo refinar e aprimorar a solução antes de avançar para as fases subsequentes de desenvolvimento.

A complexidade do processo é ampliada por diversos desafios adicionais.

Entre eles destacam-se:

- A necessidade de lidar com parâmetros de tolerância distintos, que exigem adaptação constante nas análises;
- A diversidade na estruturação dos dados fornecidos pelas prestadoras, o que amplia o esforço de padronização e processamento;
- O grande volume de normativos a serem cumpridos, que gera a necessidade de um acompanhamento detalhado da legislação vigente;
- O longo tempo de processamento das informações, que contribui para atrasos nas ações corretivas;
- A existência de múltiplas fontes de dados, que demandam integrações complexas para consolidar e garantir a precisão das informações.



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

2. Resultados esperados

A solução proposta visa alcançar resultados que melhorem significativamente o processo de fiscalização e monitoramento da qualidade da água, proporcionando benefícios tanto para a ARSP quanto para a população capixaba. Os principais resultados esperados incluem:

- a) Minimização de erros, garantindo maior precisão e confiabilidade nos dados analisados.
- b) Avaliações mais tempestivas da qualidade da água, com análises feitas de forma mais frequente e rápida.
- c) Recebimento em tempo real dos dados, permitindo uma resposta rápida e eficiente a eventos não programados, com correções imediatas sempre que necessário.
- d) Redução do tempo de resposta às demandas e ocorrências, otimizando o fluxo de trabalho e a tomada de decisões.
- e) Eficiência e agilidade nas análises, possibilitando uma gestão mais dinâmica e proativa.
- f) Emissão de avisos automáticos, que notificam sobre não conformidades ou eventos críticos para que ações corretivas sejam rapidamente implementadas.



ARSP

Agência de Regulação de Serviços Públicos
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos analisar os dados de qualidade da água para que a ARSP possa garantir o melhor serviço prestado ao cidadão?

- g) Transparência ampliada para a população, que poderá acessar os resultados e verificar o cumprimento dos padrões de qualidade da água.
- h) Atendimento de um maior número de municípios de forma mais eficiente, ágil e com garantia de qualidade nos serviços prestados.
- i) Confirmação do papel regulador da agência, demonstrando à sociedade o compromisso da ARSP em assegurar a qualidade dos serviços.
- j) Automatização das análises e do recebimento de dados, eliminando a necessidade de processos manuais e reduzindo o risco de erros.
- k) Estruturação de dados para pesquisas futuras, com um histórico centralizado e acessível em um único sistema, facilitando estudos e a continuidade do aprimoramento dos serviços.

Estes resultados consolidam a eficácia da solução ao modernizar o processo de fiscalização e monitoramento, assegurando que a ARSP consiga atuar de forma eficiente, eficaz, ágil e preventiva no fornecimento de água potável nos parâmetros exigidos pelo Ministério da Saúde, mantendo um histórico com índices transparentes, que no futuro possa possibilitar um controle social da população no fornecimento dos serviços prestados pelos municípios conveniados.

CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

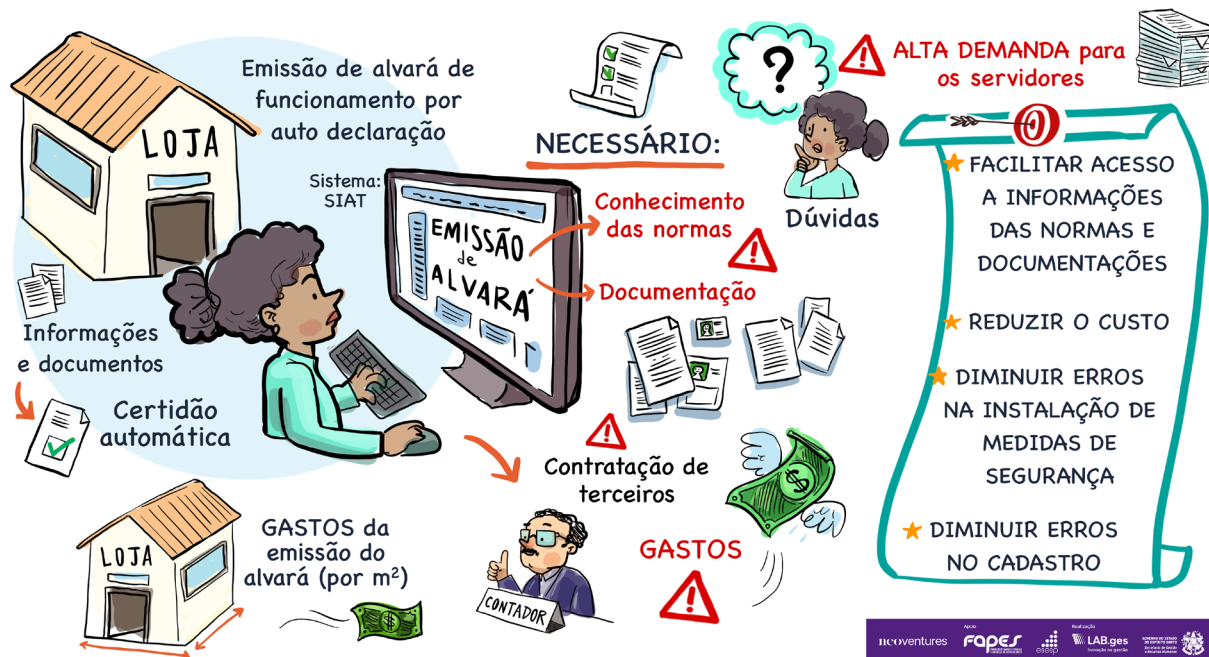
Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

AUTOMAÇÃO

MONITORAMENTO

INTEGRAÇÃO

DESAFIO - CBMES





CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

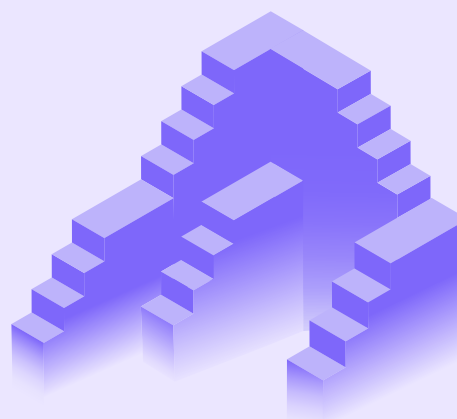
O Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo (CBMES) é o órgão responsável por garantir a segurança contra incêndios e a proteção civil no estado, atuando na fiscalização, regulamentação e atendimento às emergências. Uma de suas principais responsabilidades é a emissão de alvarás de funcionamento para estabelecimentos, assegurando que as normas de segurança sejam cumpridas.

1.2. Público-alvo:

A solução é destinada aos cidadãos e empresas do Espírito Santo que necessitam emitir ou renovar alvarás de funcionamento junto ao CBMES, abrangendo desde pequenos comerciantes e prestadores de serviços até médios e grandes empreendimentos.

1.3. Desafio a ser solucionado:

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?





CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

O CBMES busca tornar o processo de emissão de alvarás — especialmente o Alvará de Autorização de Funcionamento (AAFCEB) e o Alvará de Licenciamento de Funcionamento (ALCB) — mais acessível e eficiente. Atualmente, a falta de clareza do sistema sobre a documentação exigida gera confusão e sobrecarrega os canais de atendimento (FAT, e-mails, Call Center e presencial). Mesmo com a implementação da autodeclaração em 2017, o problema persiste, tornando o processo desgastante e oneroso para a pessoa cidadã, o que impacta diretamente o tempo de abertura de empresas no estado.

Portanto, a solução proposta deve ser intuitiva e buscar os seguintes resultados:

- **a) Facilitar o acesso e o entendimento do sistema pelos usuários;**
- **b) Otimizar o tempo de emissão dos alvarás;**
- **c) Reduzir a taxa de erros na inserção de documentos;**
- **d) Diminuir os custos para o cidadão, ao minimizar equívocos na aquisição e instalação de medidas de segurança.**

A solução será validada por meio da Prova de Conceito (PoC) e deverá atender a um conjunto de requisitos organizados nos temas abaixo:



CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

> a) Experiência do usuário e acessibilidade:

A solução deve garantir uma jornada de atendimento eficiente e confiável para o cidadão. Para isso, é essencial que ofereça uma navegação intuitiva, orientações claras sobre a documentação para reduzir o envio de documentos incorretos, e mecanismos para minimizar os custos e erros do cidadão na aquisição e instalação de medidas de segurança. A plataforma deve, ainda, facilitar o contato com empresas cadastradas que possam oferecer apoio especializado, quando necessário.

> b) Eficiência operacional e agilidade no processo:

Espera-se que a solução contribua para a otimização dos processos, reduzindo o tempo médio para emissão e renovação de alvarás, especialmente nos casos de autodeclaração, por meio da simplificação de etapas e da automação de procedimentos.

> c) Facilidade de implementação e integração técnica:

A solução deverá ser tecnicamente viável, principalmente no que diz respeito à integração ao sistema atual do CMBES, e sua implementação não poderá causar interrupções relevantes ao serviço prestado à pessoa cidadã.



CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

As propostas deverão considerar esses requisitos e apresentar soluções que possam efetivamente transformar o processo de emissão de alvarás, facilitando o acesso às informações e reduzindo as barreiras enfrentadas pelo cidadão.

1.4. Indicadores de desempenho:

A implementação da solução será monitorada por meio de indicadores de desempenho que avaliam a melhoria no processo de emissão e renovação de alvarás. Os principais são:

- **Tempo médio de abertura de empresas:** mede o impacto da solução na agilidade e eficácia do sistema de alvarás no estado.
- **Redução de erros na inserção de documentos:** avalia a capacidade da solução de assistir ao cidadão e garantir a correção dos dados enviados.
- **Diminuição de questionamentos nos canais de atendimento:** reflete a capacidade da solução de esclarecer dúvidas de forma autônoma, sem necessidade de intervenção humana.
- **Aumento de emissões simplificadas:** acompanha a quantidade de Autorizações de Funcionamento (AAFCEB) e Declarações de Dispensa, evidenciando a facilidade de acesso para casos de baixo risco.



CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

- **Redução de atendimentos (presenciais e eletrônicos):** indica o sucesso do sistema em atender às necessidades do cidadão de forma independente.
- **Volume total de alvarás emitidos:** mede a eficiência geral do processo (incluindo AAFCB e ALCB) e a facilidade de acesso à documentação.

Em conjunto, esses indicadores permitirão avaliar o sucesso da solução na redução de barreiras, otimização de recursos e aprimoramento dos serviços do CBMES.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários.

Adicionalmente, a complexidade do processo é ampliada por desafios técnicos e de usabilidade para a startup contratada. Será necessária uma equipe especializada em IA e Processamento de Linguagem Natural (PLN), capacidade de integração robusta com o sistema SIAT, a criação de um design intuitivo para um público variado e o desenvolvimento de mecanismos para a automação do processo documental.



CBMES

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo

Desafio

Como podemos facilitar o acesso à informação de como a emissão de alvarás deve ser feita, para diminuir o desgaste e custo do cidadão no processo de emissão?

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá gerar os seguintes benefícios para as pessoas cidadãs, para o CBMES e para o processo como um todo:

- **a) Maior autonomia e agilidade para o cidadão:** a solução deverá simplificar o processo de emissão de alvarás com informações mais acessíveis e um sistema intuitivo. Isso permitirá que os empreendedores obtenham as autorizações de forma independente, com mais rapidez e menos custos, contribuindo para uma percepção positiva do serviço público.
- **b) Otimização dos recursos do CBMES:** com um sistema automatizado para orientar a população, haverá a liberação de efetivo militar das tarefas de atendimento para se dedicarem a atividades essenciais, como resposta às emergências e outras ações operacionais de segurança pública.
- **c) Processo mais inteligente e com menos erros:** espera-se que a solução seja capaz de interpretar a documentação, reduzir a margem de erros e agilizar as aprovações. O sistema deverá oferecer orientações claras e objetivas, tirando dúvidas sobre as medidas de segurança e guiando o usuário no preenchimento correto do SIAT, o que diminuirá o envio de documentos incompletos ou incorretos.

FAPES

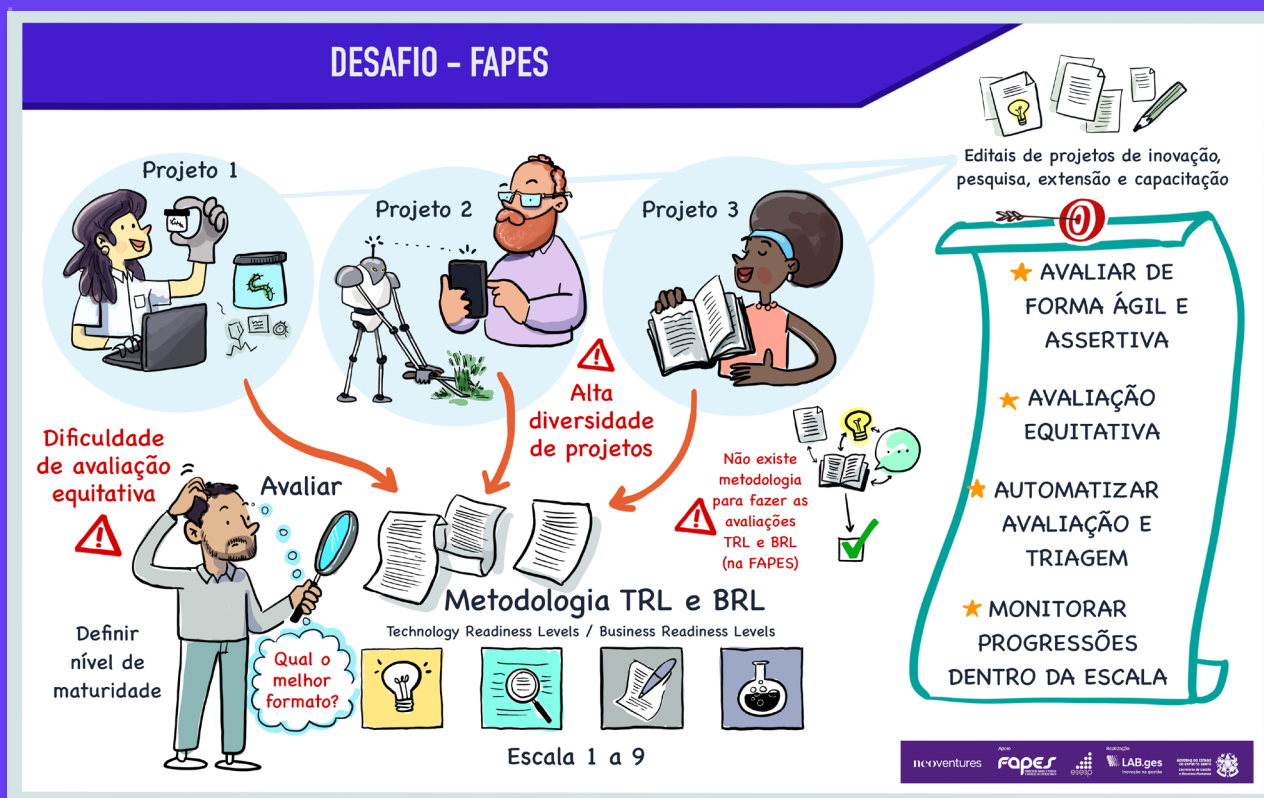
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação
do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

INTEGRAÇÃO

AVALIAÇÃO





FAPES

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES) é a instituição responsável por fomentar a inovação e o desenvolvimento científico e tecnológico no estado. A FAPES apoia projetos em diversas áreas, como inovação em startups, pesquisa científica e extensão acadêmica, que demandam uma avaliação precisa de sua maturidade tecnológica (TRL) e de negócios (BRL).

1.2. Público-alvo:

A solução será destinada a analistas e gestores de projetos de inovação, pesquisa e extensão da FAPES, com destaque para as áreas de inovação. Esses profissionais necessitam de uma ferramenta intuitiva, compatível com os sistemas existentes e que proporcione eficiência e padronização nos processos de avaliação e monitoramento.

FAPES

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

1.3. Desafio a ser solucionado:

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?



A FAPES enfrenta o desafio de padronizar a avaliação de maturidade dos diversos projetos que apoia. A ausência de uma metodologia unificada para medir a maturidade tecnológica (TRL) e de negócios (BRL) compromete a eficácia na alocação de recursos e o alcance das metas estratégicas da fundação.

Cenário atual: o processo de avaliação de projetos na FAPES é realizado de forma manual e interpretativa por especialistas, o que impede uma comparação padronizada. Essa falta de padronização afeta todas as etapas do ciclo de vida dos projetos: o planejamento de novos editais, a avaliação das propostas submetidas, o monitoramento do avanço dos projetos aprovados e a análise de impacto das iniciativas concluídas.



FAPES

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

Além disso, a diversidade de áreas (inovação, pesquisa e extensão) exige critérios de avaliação distintos, tornando uma métrica genérica inviável.

A solução buscada: desenvolver uma solução que permita à FAPES realizar avaliações de maturidade (TRL/BRL) de forma precisa e padronizada, considerando as particularidades de cada área. A ferramenta proposta deve:

- a) Ser um módulo independente, mas com capacidade de integração aos sistemas existentes da FAPES;
- b) Permitir a inserção de dados por meio de perguntas pré-definidas sobre os projetos;
- c) Formular perguntas que identifiquem o nível de maturidade de projetos de inovação, extensão e pesquisa;
- d) Oferecer opções de personalização para adaptar os parâmetros de avaliação a diferentes editais e linhas de atuação;
- e) Ser compatível com as tecnologias em uso no órgão e atender aos requisitos de proteção de dados.



FAPES

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio dos seguintes indicadores:

- **a) Percentual de projetos avaliados com a ferramenta:** mede a aderência e a transição para a nova metodologia de avaliação.
- **b) Tempo médio de avaliação de projetos:** compara o tempo necessário para avaliar um projeto com a nova ferramenta em relação ao método anterior, visando a agilidade do processo.
- **c) Nível de satisfação dos usuários:** capta a percepção de avaliadores e gestores sobre a usabilidade, efetividade e praticidade da solução.
- **d) Impacto nas metas estratégicas:** avalia como a ferramenta contribui para o cumprimento dos objetivos de inovação e desenvolvimento tecnológico estabelecidos nos editais.
- **e) Acompanhamento da evolução (TRL/BRL):** monitora o progresso dos projetos nas escalas de maturidade, permitindo uma visão clara de sua evolução ao longo do tempo.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e



FAPES

Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo

Desafio

Como podemos automatizar e padronizar a avaliação de TRL e BRL para todos os projetos da FAPES, independente da área de conhecimento, para ter mais assertividade no aporte financeiro e maior eficiência e eficácia nos processos seletivos?

coletar o feedback dos usuários, refinando a proposta antes de avançar para as fases seguintes de desenvolvimento.

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá gerar os seguintes benefícios para a FAPES e para o ecossistema de inovação do Espírito Santo:

- **a) Tomada de decisão mais eficaz:** a ferramenta permitirá uma análise clara da maturidade de cada projeto, possibilitando decisões mais precisas e fundamentadas sobre a alocação de recursos.
- **b) Agilidade e transparência:** com critérios objetivos e padronizados, o processo de avaliação se tornará mais ágil e transparente, reduzindo custos operacionais e aumentando a consistência das análises.
- **c) Aumento da credibilidade:** a melhoria nos indicadores de desempenho e na precisão das análises fortalecerá a confiança de parceiros e proponentes, consolidando a credibilidade da FAPES como agência de fomento.
- **d) Fortalecimento do ecossistema de inovação:** ao direcionar recursos de forma mais eficiente, a FAPES terá um papel mais ativo no apoio ao desenvolvimento sustentável de startups e projetos de pesquisa, promovendo o crescimento econômico e social da região.

SECONT

Secretaria de Controle e Transparência

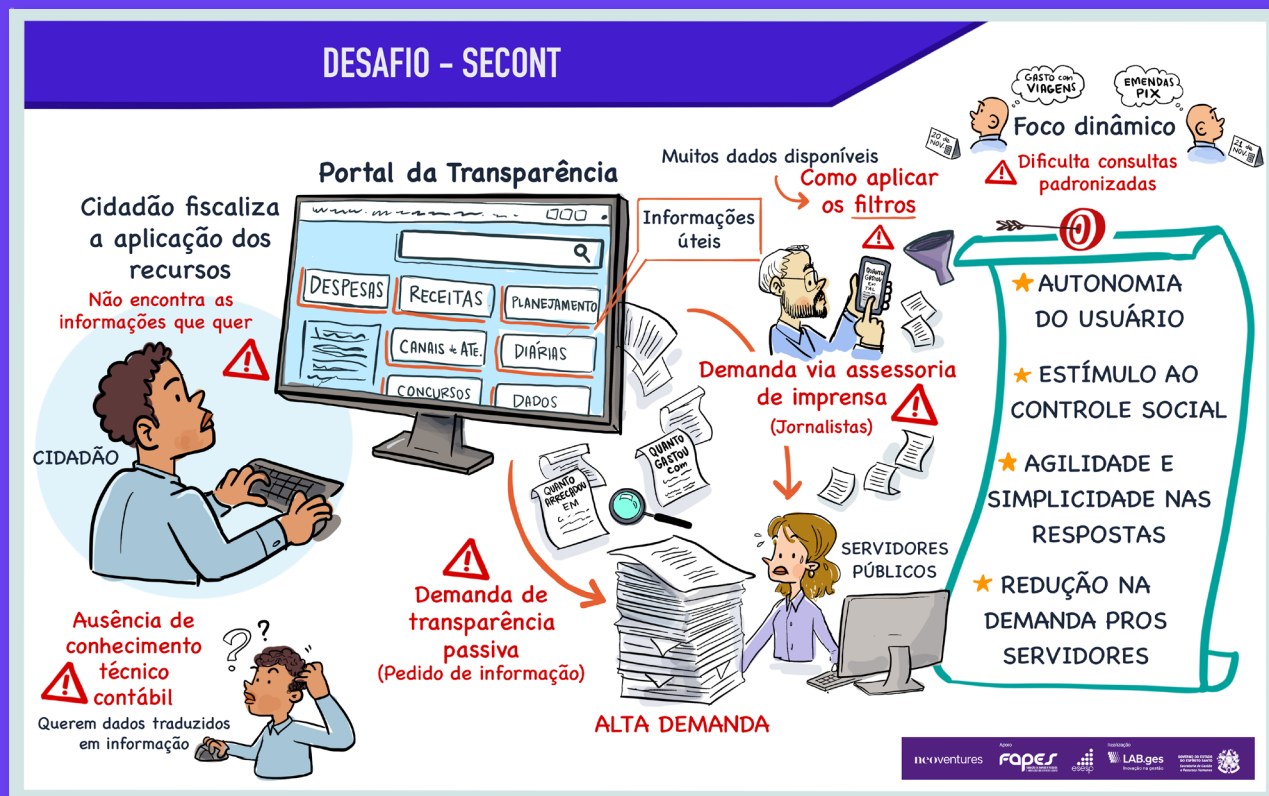
Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

AUTOMAÇÃO

INTEGRAÇÃO

AVALIAÇÃO





SECONT

Secretaria de Controle e Transparência

Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Secretaria de Controle e Transparência (SECONT) é o órgão responsável por promover a integridade, a transparência e o uso responsável dos recursos públicos no Espírito Santo. Uma de suas principais ferramentas é o Portal da Transparência, criado em 2010 e constantemente atualizado para fomentar a cultura do controle social e a participação ativa dos cidadãos.

1.2. Público-alvo:

A solução é destinada ao cidadão comum — incluindo jovens, estudantes, profissionais e membros de organizações civis — que deseja acompanhar e fiscalizar a gestão pública, mas pode não ter familiaridade com temas técnicos ou portais digitais. O objetivo é criar uma interface intuitiva que permita a qualquer pessoa navegar e exercer o controle social de forma informada, independentemente de conhecimento prévio.



SECONT

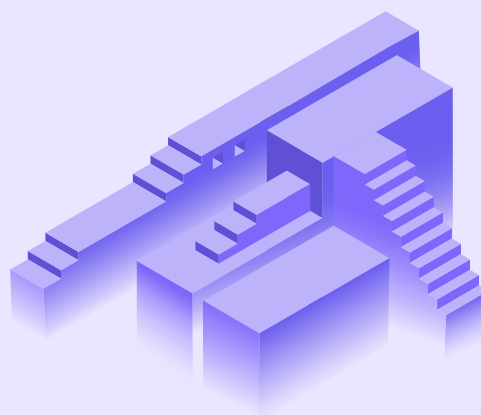
Secretaria de Controle e Transparência

Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

1.3. Desafio a ser solucionado:

O desafio é **transformar o Portal da Transparência em uma plataforma onde o cidadão possa explorar dados públicos de forma autônoma, sem necessitar de conhecimento técnico em gestão ou contabilidade pública.**



Cenário atual: apesar de tecnicamente robusto, o portal ainda apresenta barreiras para o cidadão comum. A experiência do usuário é comprometida por quatro fatores principais:

- **a) Consultas rígidas:** as buscas são pré-definidas e não acompanham a dinâmica dos temas de interesse público, tornando o sistema pouco flexível.
- **b) Filtros complexos:** a aplicação de filtros exige conhecimento técnico, o que dificulta a pesquisa e desmotiva o usuário.
- **c) Dependência da transparência passiva:** a dificuldade de uso leva o cidadão a solicitar dados via Lei de Acesso à Informação (LAI), sobrecarregando os servidores e contrariando o objetivo da transparência ativa.



SECONT

Secretaria de Controle e Transparência

Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

- **d) Falta de contexto:** os dados são apresentados em formato técnico, sem guias de interpretação, o que pode gerar dúvidas ou má compreensão.

A solução buscada: a solução deverá criar uma experiência de busca personalizada e simplificada, permitindo que o usuário pesquise e filtre informações de maneira intuitiva para receber dados contextualizados e relevantes aos seus interesses.

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio dos seguintes indicadores:

- **a) Redução de demandas via LAI:** diminuição no número de pedidos de acesso à informação, indicando que os cidadãos encontram os dados de forma autônoma.
- **b) Nível de satisfação dos usuários:** aumento no índice de satisfação com o portal, refletindo melhorias em acessibilidade e usabilidade.
- **c) Diversificação das consultas:** redução proporcional no volume de buscas por salários de servidores, mostrando que outros temas se tornaram mais acessíveis.



SECONT

Secretaria de Controle e Transparência

Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

- **d) Aumento da participação social:** maior interação dos cidadãos em ferramentas de controle e participação social.
- **e) Crescimento no número de acessos:** aumento no volume de acessos únicos ao portal, demonstrando maior interesse e relevância da plataforma.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários.

Adicionalmente, o desenvolvimento da solução deve considerar o cenário tecnológico existente, mantido pelo Prodest. Embora o portal possua uma estrutura funcional e base de dados sólida, desafios como a sincronização de múltiplas fontes de dados, a otimização do tempo de resposta para consultas complexas e a necessidade de aprimoramento contínuo da infraestrutura para suportar um volume crescente de informações precisam ser endereçados.



SECONT

Secretaria de Controle e Transparência

Desafio

Como conseguimos automatizar a transformação dos dados do Portal Transparência em informações relevantes e utilizáveis para o cidadão exercer o controle social?

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá impactar positivamente a transparência e o engajamento do público, gerando os seguintes benefícios:

- **a) Otimização de recursos públicos:** ao permitir que a pessoa cidadã acesse informações de forma autônoma, será reduzida a necessidade de pedidos via LAI, liberando os servidores para se concentrarem em demandas mais complexas.
- **b) Acesso democrático à informação:** a solução deve simplificar a busca por dados públicos, tornando o portal uma ferramenta mais rápida, simples e efetiva para todos.
- **c) Fortalecimento do controle social:** com acesso facilitado e dados contextualizados, o cidadão poderá monitorar o uso dos recursos públicos com mais precisão, incentivando uma gestão mais responsável.
- **d) Estímulo à cidadania ativa:** ao incentivar o uso do portal, a solução contribui para a formação de uma sociedade mais engajada e consciente sobre a gestão pública.

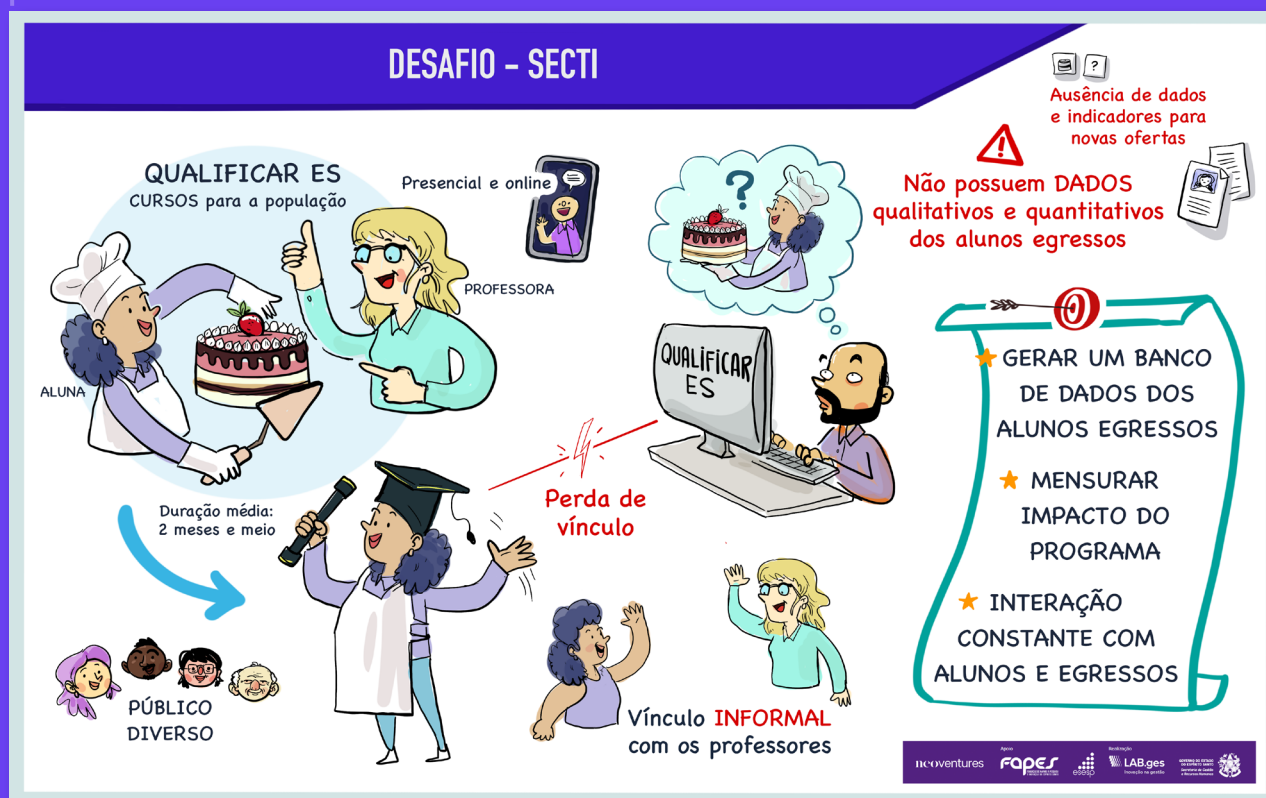
SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

INTEGRAÇÃO





SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional (SECTI) é responsável por coordenar as políticas públicas de educação profissional no Espírito Santo. A secretaria é gestora do **Programa Qualificar ES**, uma iniciativa do Governo do Estado que oferece cursos de qualificação profissional gratuitos para promover a inclusão, o empreendedorismo e a geração de renda para a população capixaba.

1.2. Público-alvo:

A solução é destinada a múltiplos grupos, incluindo egressos e potenciais alunos do Qualificar ES, além de gestores do programa e instituições parceiras, como a Secretaria da Justiça (SEJUS) e o Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo (IASSES). O objetivo é otimizar o planejamento e a execução do programa, beneficiando todos os envolvidos.



SECTI

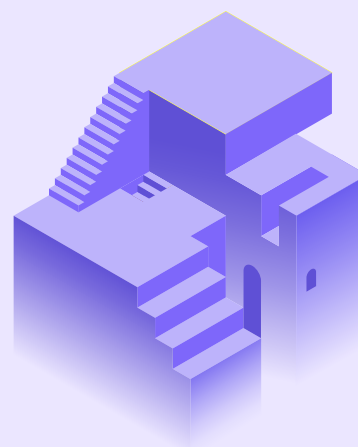
Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

1.3. Desafio a ser solucionado:

O desafio é **criar uma solução que engaje os egressos do Qualificar ES após o término dos cursos, permitindo ao mesmo tempo medir o impacto real do programa e potencializar a trajetória profissional dos ex-alunos.**



Cenário atual: o programa enfrenta uma dificuldade crítica na falta de dados unificados e no acompanhamento dos egressos. A coleta de informações é descentralizada, realizada pelos próprios professores, o que impede um monitoramento preciso e em tempo real. Como resultado, muitos ex-alunos não permanecem conectados ao programa, o que inviabiliza a coleta de dados sobre empregabilidade, renda e o real retorno do investimento público para a sociedade.

A solução buscada: a solução deve ser uma plataforma atrativa que incentive os egressos a fornecerem dados contínuos em troca de benefícios reais para sua carreira. A ferramenta proposta deve:

- Oferecer funcionalidades práticas e relevantes para os egressos, como ferramentas de gestão financeira e e-commerce;



SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

- Garantir a segurança e a integração dos dados coletados com a base da SECTI, facilitando o acesso pelo governo;
- Permitir fácil transferência de tecnologia, assegurando que a SECTI possa operar e expandir o sistema de forma autônoma no futuro.

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio dos seguintes indicadores:

- **a) Operacionais:** tempo de processamento de dados, conectividade entre bases de dados e qualidade do suporte técnico.
- **b) Engajamento e retenção:** taxa de retenção dos egressos na plataforma e o nível de satisfação com os benefícios recebidos.
- **c) Empregabilidade e empreendedorismo:** percentual de egressos empregados ou empreendendo e o número de ex-alunos que obtiveram financiamento.
- **d) Usabilidade:** facilidade de uso do sistema e adequação dos cursos às motivações dos egressos.



SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

- **e) Sustentabilidade financeira:** fluxo de caixa dos negócios dos egressos e volume de transações na plataforma.
- **f) Planejamento de cursos:** qualidade dos dados socioeconômicos coletados para o mapeamento e oferta de novos cursos.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários.

Adicionalmente, a implementação da solução enfrentará desafios como a integração com múltiplos sistemas do governo, a necessidade de garantir a adesão dos egressos em um cenário de baixa conectividade, e a obrigação de assegurar a proteção de dados sensíveis, exigindo uma plataforma tecnologicamente avançada e segura.

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá criar um ciclo de melhoria contínua para o Qualificar ES, gerando os seguintes benefícios:



SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

Desafio

Como podemos engajar os egressos por meio de uma solução integrada ao seu cotidiano, que potencialize sua empregabilidade, fortaleça seu sucesso no empreendedorismo e, ao mesmo tempo, forneça ao Estado dados estratégicos para mensurar o impacto do Programa?

- **a) Monitoramento estratégico para o estado:** permitirá ao governo medir o impacto real do programa, com acesso a dados em tempo real sobre empregabilidade e ascensão social, otimizando o planejamento de novas ofertas de cursos e a alocação de recursos.
- **b) Engajamento e benefícios para os egressos:** fortalecerá o vínculo dos ex-alunos com o programa, incentivando-os a compartilhar suas jornadas em troca de ferramentas que potencializem sua inserção no mercado de trabalho e o sucesso em seus empreendimentos.
- **c) Segurança e integridade dos dados:** garantirá a proteção dos dados dos participantes por meio de uma plataforma robusta e alinhada às normas legais, assegurando a confiança no programa.

SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

AUTOMAÇÃO

INTEGRAÇÃO

MONITORAMENTO

DESAFIO 2 - SEDU





SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

1. Sobre o desafio: Transporte escolar

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Secretaria de Estado da Educação (SEDU) é responsável pela formulação e implementação das políticas públicas de educação no Espírito Santo, atendendo mais de 230 mil alunos em mais de 440 escolas. Por meio da Subgerência de Transporte Escolar (SUTE), a SEDU gerencia uma operação de grande escala, que atende mais de 50 mil estudantes em cerca de 5 mil viagens diárias, utilizando 2.400 veículos.

1.2. Público-alvo:

A solução beneficiará diversos públicos de forma integrada, cada um com ganhos específicos:

- **a) Equipe da SUTE:** poderá aprimorar a gestão dos contratos de transporte escolar, desde a contratação e o planejamento das rotas até a realização dos pagamentos, que passarão a ser feitos com base no uso real do serviço.
- **b) Escolas:** serão desoneradas da necessidade de realizar a checagem manual diária do transporte e o envio de dados consolidados ao final de cada mês, otimizando o tempo da equipe pedagógica.



SEDU

Secretaria da Educação

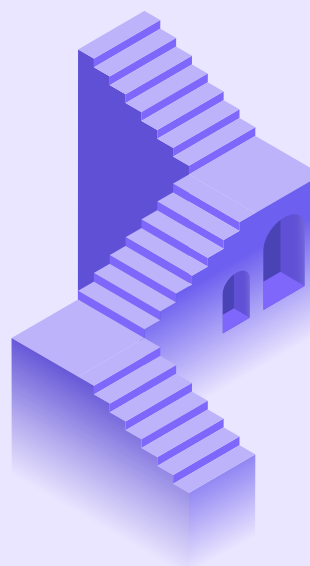
Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

- **c) Empresas e motoristas:** terão maior controle sobre as rotas dos veículos, o que permitirá a otimização dos trajetos e ajudará a evitar desvios desnecessários para buscar alunos ausentes.
- **d) Alunos e famílias:** poderão acompanhar em tempo real o trajeto de ida e volta à escola, confirmar a presença ou ausência do estudante no dia e até solicitar mudanças de rota diretamente pela solução, garantindo mais segurança e transparência.

1.3. Desafio a ser solucionado:

O desafio é **desenvolver uma ferramenta tecnológica para integrar e otimizar a gestão do transporte escolar, superando a dependência de processos manuais que geram lentidão e dificultam o monitoramento.**





SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

Cenário atual: a SUTE enfrenta desafios significativos devido à falta de ferramentas tecnológicas integradas. O sistema atual dificulta o acompanhamento em tempo real das rotas, a geração de relatórios precisos e a resposta rápida às demandas. A otimização dos processos poderia gerar economia para o estado, melhorar a segurança dos alunos e acelerar a inclusão de novos estudantes no sistema de transporte.

A solução buscada: desenvolver uma plataforma que otimize todo o processo de gestão, integrando dados, permitindo o monitoramento em tempo real das rotas e o controle de custos, além de oferecer maior transparência. O sistema deverá ser capaz de:

- a) Cadastrar veículos, empresas, motoristas e monitores;
- b) Associar alunos às rotas de forma precisa;
- c) Criar e ajustar rotas de forma dinâmica;
- d) Identificar desvios e gerar relatórios diários de execução.

Para isso, a solução precisará superar desafios tecnológicos como a instabilidade de sinal de internet em áreas rurais; a integração com bancos de dados externos (DETRAN/ES e e-Social); a garantia de segurança para dados sensíveis; e a necessidade de assegurar a adesão dos motoristas à nova tecnologia por meio de treinamento.



SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio de indicadores financeiros, operacionais e de qualidade. O uso de dashboards interativos será essencial para facilitar a análise dos dados em tempo real e a tomada de decisões. Os principais indicadores são:

Financeiros:

- **a) Custo por aluno:** calcula o custo médio por estudante transportado para identificar oportunidades de otimização.
- **b) Custos operacionais:** analisa os custos gerais (combustível, manutenção, etc.) para garantir o alinhamento com o orçamento e otimizar o uso de recursos.
- **c) Valor total gasto e repassado:** acompanha os recursos financeiros totais utilizados e os valores repassados aos municípios, avaliando a eficiência na distribuição.

Operacionais:

- **d) Tempo médio de inserção de novos alunos:** mede a agilidade para incluir um novo aluno no sistema e atribuir-lhe uma rota.



SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

- **e) Tempo médio de execução das rotas:** acompanha o tempo de deslocamento para otimizar os trajetos e os custos.
- **f) Comparativo entre rotas planejadas e executadas:** identifica variações entre o planejado e o executado para otimizar o uso dos veículos.
- **g) Quilometragem diária percorrida:** mede a distância percorrida para avaliar a eficiência das rotas.
- **h) Número de veículos monitorados:** garante que toda a frota em operação está sendo devidamente gerenciada.

Segurança e qualidade:

- **i) Sinalização de inconformidades:** monitora ocorrências (desvios de rota, atrasos) para permitir ações corretivas rápidas.
- **j) Acompanhamento da velocidade:** monitora a velocidade dos veículos para garantir a segurança dos alunos e o cumprimento das leis de trânsito.
- **k) Quantidade de viagens realizadas:** avalia a cobertura e a regularidade do serviço prestado.



SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

- **l) Quantidade de alunos transportados:** acompanha o número de estudantes atendidos para assegurar a qualidade e identificar padrões de demanda.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários, refinando a proposta antes de avançar para as fases seguintes de desenvolvimento.

Adicionalmente, a implementação da solução enfrentará desafios tecnológicos e operacionais. Entre eles, destacam-se a instabilidade do sinal de internet em áreas rurais, a necessidade de integrar dados dispersos e sincronizar com sistemas externos (DETRAN/ES e e-Social), a garantia de uma infraestrutura robusta para suportar múltiplos usuários, a segurança de dados sensíveis e a necessidade de treinamento para garantir a adesão dos motoristas à nova tecnologia.

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá gerar os seguintes benefícios para o sistema de transporte escolar:



SEDU

Secretaria da Educação

Desafio

Como podemos melhorar os processos de gestão e fiscalização de rotas, melhorando o atendimento aos alunos e gerando maior segurança e transparência na gestão?

- **a) Eficiência e otimização de recursos:** a racionalização das rotas resultará em menor tempo de deslocamento e redução de custos por aluno. A solução também trará mais transparência aos pagamentos, com a possibilidade de remunerar apenas pela rota efetivamente executada, otimizando o uso de recursos públicos.
- **b) Segurança e transparência para as famílias:** o monitoramento em tempo real das rotas e o controle de embarque e desembarque garantirão mais segurança aos alunos. O acompanhamento em tempo real pelas famílias aumentará a confiança no serviço, permitindo que os responsáveis acompanhem todo o trajeto.
- **c) Gestão baseada em dados:** a emissão de relatórios diários e mensais permitirá uma visão clara do desempenho do sistema, facilitando a fiscalização, a tomada de decisões e a melhoria contínua do serviço.
- **d) Ampliação e qualificação do atendimento:** a otimização dos processos possibilitará que mais alunos sejam atendidos de forma eficiente e com maior qualidade em todo o estado.

SEJUS

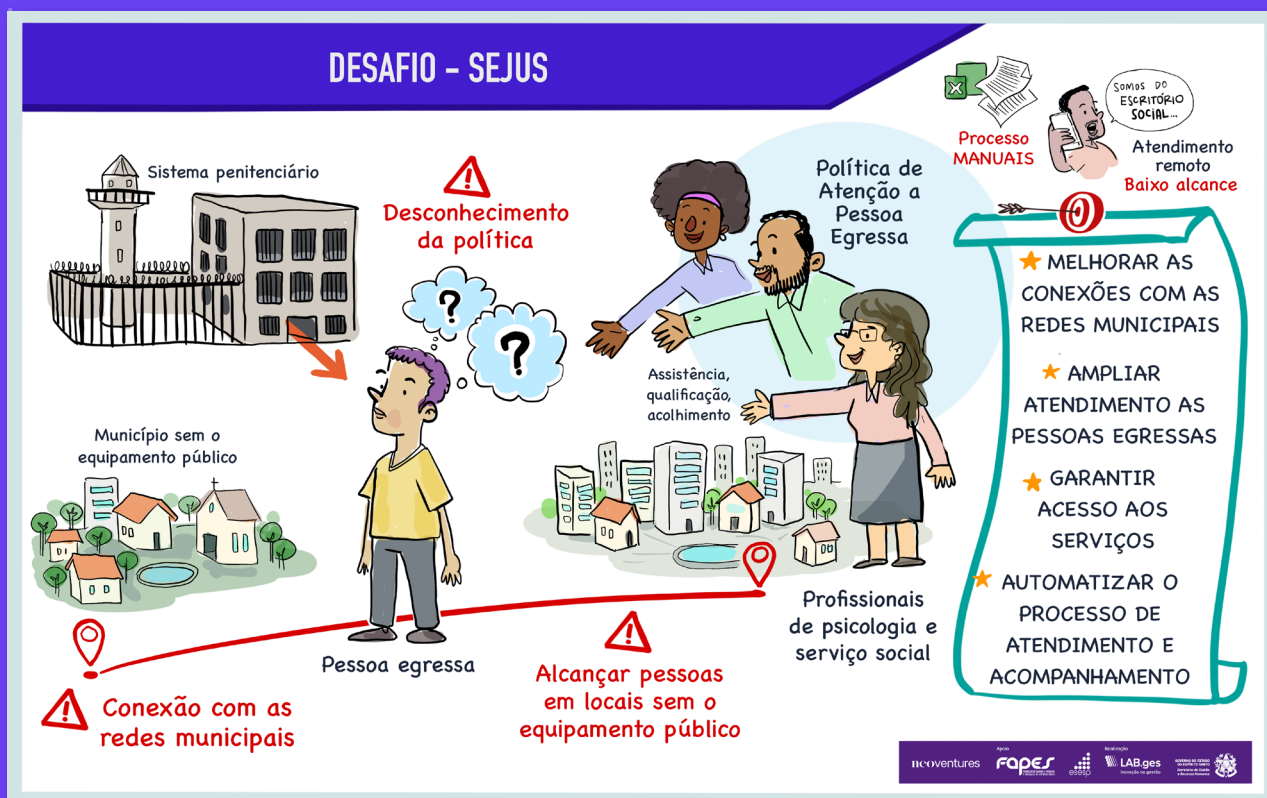
Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

INTEGRAÇÃO

MONITORAMENTO





SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

1. Sobre o desafio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

A Secretaria de Estado da Justiça (SEJUS) é o órgão do Governo Estadual responsável pela coordenação, articulação, planejamento, implantação e controle da Política Penitenciária Estadual, em conformidade à Lei de Execução Penal (Lei 7.210), compreendendo a administração dos estabelecimentos penais que compõem o sistema penitenciário capixaba.

Sua missão é aplicar a Lei de Execução Penal de forma humanizada, garantindo a segurança do Estado e de todos os envolvidos no ambiente prisional, proporcionando à pessoa privada de liberdade, condições dignas de reintegração social.

A SEJUS, por meio da Gerência de Reintegração Social e Cidadania - GRSC, oferece suporte integral para às pessoas egressas do sistema penitenciário e seus familiares, abordando necessidades sociais, familiares, com foco na garantia de direitos. Operando em unidades como o Escritório Social localizado em Vitória, as Centrais de Atendimento a Egressos e Familiares localizados nos municípios de São Mateus e Cachoeiro



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

de Itapemirim e ainda, o Escritório Social municipalizado de Piúma. Nesses espaços são realizados busca ativa, identificando e contactando egressos para apresentação dos serviços e encaminhamento conforme as demandas detectadas. Suas atividades incluem escuta qualificada, apoio psicossocial, acesso a oportunidades de trabalho, qualificação profissional, documentação civil e assistência a questões de saúde. Em áreas onde a infraestrutura própria é insuficiente, a entidade conta com parcerias com a rede socioassistencial e instituições sem fins lucrativos, maximizando a cobertura e a eficácia dos serviços.

Com apenas quatro municípios do Espírito Santo contando com esses equipamentos, a gerência propôs o desenvolvimento do projeto **“CONECTA EGRESSO”**. Essa plataforma digital visa ampliar o alcance dos serviços, permitindo que egressos de todo o estado, exclusivamente os que residem em locais sem equipamento físico especializado, possam acessar suporte e acolhimento psicossocial para o atendimento das suas necessidades. O projeto contribui para a redução da reincidência, promove a inclusão social e fortalece a articulação intersetorial entre órgãos governamentais e parceiros. Por meio da solução, o governo busca garantir acesso a um suporte integrado e abrangente, alinhado às diretrizes de inclusão e cidadania do estado e da Política Nacional de Atenção às Pessoas Egressas do Sistema Prisional.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

1.2. Público-alvo:

Os destinatários da solução são as pessoas egressas do sistema penitenciário do Espírito Santo e seus familiares. Pessoas estas que, ao sair do cárcere, enfrentam desafios significativos de reintegração social. Esse grupo apresenta grande diversidade em termos de idade, escolaridade, histórico de trabalho, condições familiares e de saúde, mas compartilha o desafio comum de reconstruir suas vidas fora do sistema prisional. Muitos enfrentam dificuldades para obter documentos civis, acesso à moradia, suporte familiar, emprego, tratamento para questões de saúde mental ou dependência química.

1.3. Desafio a ser solucionado pela proponente:

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?





SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

O desafio consiste em desenvolver solução digital que permita **ampliar o acesso de egressos do sistema penitenciário e seus familiares aos serviços de acolhimento e apoio psicossocial** no Espírito Santo. Atualmente, o Estado possui apenas quatro unidades físicas de Escritórios Sociais, localizadas em Vitória, Cachoeiro de Itapemirim, São Mateus e Piúma. Essa limitação geográfica restringe o acesso aos serviços, dificultando a reintegração de egressos que residem em municípios sem essas unidades e limitando o impacto das políticas de inclusão social e cidadania.

Para enfrentar esses desafios, a proposta é criar uma solução que funcione como um Escritório Social virtual, replicando as funcionalidades das unidades físicas em um ambiente on-line. Esse sistema permitirá que egressos e suas famílias, independentemente de sua localização, tenham acesso contínuo e personalizado a serviços essenciais para a reintegração, como suporte psicossocial, orientação para o trabalho, resgate de documentos, assistência para dependência química e outras demandas específicas.

A solução a ser validada por meio da prova de conceito (PoC) deverá atender a um conjunto de requisitos organizados em cinco grandes temas.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

O primeiro tema é referente à acessibilidade e usabilidade, exigindo que a plataforma seja desenvolvida com linguagem simples e tecnologia inclusiva, de modo a ser acessível para egressos e seus familiares com diferentes níveis de letramento digital. Além disso, a solução deve garantir compatibilidade com diversos sistemas operacionais e dispositivos, assegurando o acesso a partir de múltiplos perfis de usuários.

O segundo tema abrange a segurança da informação e o controle de acesso, com a exigência de que o sistema assegure a proteção e a confidencialidade dos dados dos usuários. Isso inclui a implementação de mecanismos de autenticação por meio de serviços oficiais, como o gov.br ou o Acesso Cidadão para servidores e outros colaboradores, e nome completo e telefone de contato para os egressos. Também é necessário que a plataforma permita a configuração de diferentes níveis de acesso, controlando o que cada perfil de usuário pode visualizar ou editar, além de garantir que os dados estejam vinculados de forma segura ao login individual de cada usuário.

O terceiro tema trata do registro, monitoramento e histórico de atendimentos, sendo fundamental que a solução permita o registro automático e atualizável das interações realizadas, com identificação



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

do responsável e a marcação de data e hora. Adicionalmente, é imprescindível que a plataforma suporte a realização de chamadas de vídeo com estabilidade e segurança, possibilitando um canal eficiente para os atendimentos remotos.

O quarto tema envolve a gestão da informação e o apoio à tomada de decisão, com a necessidade de que a plataforma ofereça funcionalidades para análise e cruzamento de dados, possibilitando a identificação de padrões e a geração de insights que contribuam para o aprimoramento dos serviços. Também deve ser capaz de gerar relatórios sintéticos e detalhados, com a possibilidade de customizá-los de acordo com a necessidade da Administração, para o acompanhamento das atividades e demandas, além de garantir um banco de dados robusto, bem estruturado e com qualidade suficiente para assegurar a integridade e a precisão das informações armazenadas.

Por fim, o quinto tema refere-se à flexibilidade e atualização de conteúdo, exigindo que a solução seja capaz de se adaptar continuamente à evolução das políticas públicas e aos diferentes perfis de atendimento. A plataforma deverá permitir a inserção e atualização dinâmica de oportunidades, como vagas de emprego e cursos de capacitação, para que os egressos tenham acesso a informações atualizadas em tempo real.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

A solução busca reduzir a reincidência criminal, promover inclusão social e garantir direitos de cidadania, alinhando-se às prioridades estratégicas do Estado e à Política Nacional de Atenção às Pessoas Egressas do Sistema Prisional. Com uma estrutura digital abrangente, o projeto visa a criar uma rede de apoio robusta e acessível, articulando diferentes órgãos governamentais e parceiros externos, e assegurando um atendimento eficiente e equitativo para egressos de todos os 78 municípios do Espírito Santo.

1.4. Indicadores:

Para assegurar a eficácia e o impacto da solução desenvolvida pela proponente, é fundamental estabelecer indicadores de desempenho que possibilitem o monitoramento contínuo e a validação dos resultados. Esses indicadores irão fornecer uma visão abrangente do progresso, ajudando a identificar pontos de melhoria e medir o impacto na reintegração social dos egressos do sistema prisional. São eles:

- **Usuários cadastrados:** mede o alcance e a popularidade da solução pelos usuários-chave.
- **Atendimentos realizados:** mensura a efetividade da solução proposta, permitindo verificar o volume de atendimento, sazonalidades, frequência de atendimento. Pode-se ainda realizar o cruzamento entre atendimentos realizados e usuários cadastrados.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

- **Índice de satisfação com a solução:** mede a satisfação do cliente, objetivando obter percepções e ideias sobre pontos que podem ser melhorados.
- **Redução de reincidência criminal:** verifica impacto social social da solução, refletindo diretamente na redução de reincidência.
- **Efetividade de encaminhamentos e ampliação de parcerias:** avaliam a integração e a cooperação com redes de políticas públicas, bem como o sucesso das orientações oferecidas aos egressos.
- **Automatização de processos e diminuição de retrabalho:** aumentam a eficiência administrativa e otimizam a gestão de casos, reduzindo processos repetitivos.
- **Municípios atendidos:** medem a expansão territorial e a abrangência da solução, promovendo um alcance estadual.
- **Customização para emissão de relatórios:** mede e avalia o quão bem os relatórios gerados atendem às necessidades específicas de diferentes usuários ou grupos de usuários. Ou seja, ele busca quantificar o grau de personalização dos relatórios e como essa personalização impacta a satisfação e a utilidade desses relatórios para quem os utiliza.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

Os resultados esperados são implementação da solução e cadastro inicial de usuários. Estabelecer a estrutura básica, disponibilizar a plataforma para uso e iniciar o cadastro dos primeiros usuários, criando uma base de dados inicial para monitoramento. Além de alcançar uma maior quantidade de atendimentos e promover parcerias com redes de assistência dos 78 municípios do estado, garantindo suporte local e maior articulação. Por fim, uma redução sustentada nos índices de reincidência criminal, promovendo a reintegração social, e garantir que o acesso aos serviços chegue a todos os egressos no estado, consolidando a solução como uma referência em reintegração social.

1.5. Estágio atual de desenvolvimento tecnológico da solução (estado da técnica) atualmente aplicada pelo órgão/entidade para o enfrentamento do desafio:

O estágio atual do desenvolvimento da solução é a **Ideação**, onde conclui-se a definição do problema que a solução precisa resolver. O próximo desafio é **desenvolver um MVP** para testar o produto/serviço e avaliar sua aderência ao problema que estamos tentando solucionar. Este estágio é crucial para validar a hipótese de solução e coletar o feedback dos usuários, nos permitindo refinar e aprimorar a solução antes de avançar para as fases subsequentes de desenvolvimento.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

A implementação da prova de conceito (PoC) para a solução enfrenta desafios significativos tanto em termos de recursos materiais quanto humanos. Entre as principais dificuldades estão a ausência de um banco de dados consolidado sobre os egressos do sistema penitenciário e seus familiares, o que exigirá a criação de uma base de dados específica para a plataforma e impactará o planejamento da PoC e a operacionalização do sistema. Outro obstáculo relevante é a instabilidade da rede de internet dos egressos e familiares, uma vez que muitos podem não ter acesso estável à internet, comprometendo o uso contínuo da plataforma. Esse cenário pode exigir o desenvolvimento de soluções que funcionem offline ou com conectividade intermitente. Além disso, a instabilidade da rede de internet dos próprios servidores responsáveis pela solução pode comprometer a continuidade dos serviços, especialmente durante períodos de alta demanda.

A indisponibilidade de uma equipe dedicada ao suporte técnico também representa um desafio, pois a falta de assistência prejudica a experiência do usuário e dificulta a resolução rápida de problemas. A integração com bancos de dados existentes é outro ponto crítico: a solução pode não ser compatível com o banco de dados atual, o que impede a migração de dados e dificulta o acesso a informações já registradas sobre os usuários.



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

Outro aspecto importante é a necessidade de integração com as redes de assistência social dos 78 municípios do Espírito Santo. Esse requisito demanda um esforço de coordenação e padronização de dados para garantir que a solução esteja alinhada com as redes municipais e ofereça um atendimento realmente eficaz. Além disso, existem restrições orçamentárias que impactam tanto o desenvolvimento inicial quanto a manutenção contínua da solução. Com um orçamento limitado, a abrangência e o nível de sofisticação do sistema, bem como a capacidade de suporte técnico e de atualização futura, podem ficar comprometidos.

A prova de conceito, por sua vez, terá desafios próprios para avaliar a solução de forma eficaz e garantir sua viabilidade. A operacionalização dos testes dependerá da participação ativa de egressos, familiares, equipes de suporte dos Escritórios Sociais e representantes das redes municipais, todos envolvidos no uso e avaliação da plataforma. Esses fatores são essenciais para que a PoC teste o sistema com um conjunto representativo de usuários e permita ajustes que aumentem a eficácia e a adaptabilidade da solução.

2. Resultados esperados pelo órgão/ entidade a partir da solução desenvolvida e implementada pela proponente



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

2.1. Detalhamento dos benefícios, resultados/metast e impactos esperados

A solução digital proposta para ampliar o acesso de egressos do sistema penitenciário capixaba e de seus familiares a serviços de apoio e acolhimento trará diversos benefícios diretos e indiretos, com impactos significativos para o cidadão e a sociedade.

O desenvolvimento da solução deve permitir maior acesso a serviços de apoio psicossocial e socioassistencial por parte dos egressos e suas famílias, independentemente de onde residam, resultando em melhorias na qualidade de vida desses cidadãos. O aumento na capacidade de atendimento do Escritório Social reduzirá barreiras geográficas e burocráticas, possibilitando a mais pessoas o acesso a serviços essenciais, como documentação, qualificação profissional e encaminhamento para saúde e educação.

Com uma solução que centraliza e organiza o atendimento, haverá um melhor gerenciamento das demandas e dos dados dos egressos, permitindo que tanto os atendimentos presenciais quanto remotos sejam mais eficientes e personalizados. Além disso, o uso da solução poderá contribuir para a redução da reincidência criminal, uma vez que o cidadão estará mais integrado e apoiado em uma rede socioassistencial



SEJUS

Secretaria da Justiça

Desafio

Como podemos ampliar o acesso a serviços do escritório social, para que pessoas egressas do sistema prisional e familiares possam ser atendidas de forma contínua e individualizada, com uma plataforma digital intuitiva e acessível, capaz de realizar o registro e tratamento dos dados, a fim de promover sua reintegração social?

robusta, com acesso facilitado a serviços e oportunidades que estimulam a reintegração à sociedade. A melhoria na integração com a rede socioassistencial dos municípios permitirá um acompanhamento mais próximo e colaborativo, beneficiando tanto as equipes que atuam diretamente no atendimento quanto o próprio cidadão, que passará a ter um suporte mais completo.

Entre os resultados concretos, a expectativa é aumentar o número de egressos com qualificação profissional e empregabilidade, alinhando-se ao Decreto 4251-R, que incentiva a contratação de egressos. A ampliação do número e da qualidade do atendimento do Escritório Social, especialmente para quem reside longe dos centros urbanos, potencializará a ressocialização de um número maior de egressos.

Em resumo, a solução trará um impacto positivo para o cidadão, ao facilitar seu acesso a direitos e serviços, e para a sociedade, ao reduzir a reincidência e os custos associados. O fortalecimento da rede de atendimento e a inclusão digital contribuirão para uma sociedade mais inclusiva, com ganhos sustentáveis para todos os envolvidos.

**SESA**

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos otimizar o gerenciamento do processo do Tratamento Fora de Domicílio a nível estadual, a fim de garantir o acompanhamento do paciente e a gestão do serviço?

1. Sobre o desafio: Tratamento Fora de Domicílio

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

O Tratamento Fora de Domicílio (TFD) é um programa do Sistema Único de Saúde (SUS), regulamentado pela Portaria SAS Nº 55/1999, que garante o acesso de pacientes a tratamentos médicos de média e alta complexidade não disponíveis em seu estado de residência. O programa cobre custos de deslocamento interestadual, sendo vital para promover a equidade no acesso à saúde especializada.

1.2. Público-alvo:

A solução é destinada a múltiplos grupos que interagem com o programa:

- **a) Pacientes do SUS e seus acompanhantes:** que necessitam de um processo mais simples e prático para acessar tratamentos em outros estados.
- **b) Profissionais de saúde e gestores do TFD:** equipes responsáveis pela avaliação, autorização e organização logística das viagens, que precisam de ferramentas para otimizar o trabalho.



SESA

Secretaria da Saúde

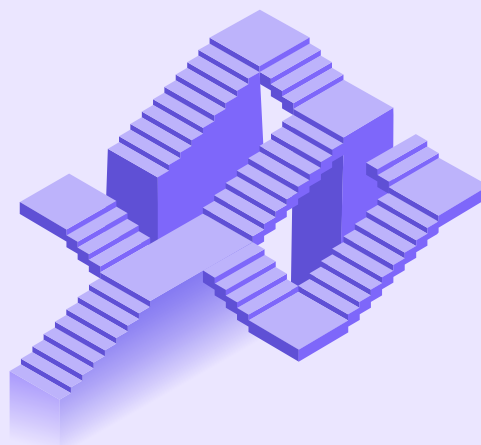
Desafio

Como podemos otimizar o gerenciamento do processo do Tratamento Fora de Domicílio a nível estadual, a fim de garantir o acompanhamento do paciente e a gestão do serviço?

- **c) Gestores Estaduais de Saúde:** que necessitam de uma visão integrada do fluxo de pacientes e dos custos envolvidos para uma tomada de decisão mais estratégica.

1.3. Desafio a ser solucionado:

O desafio é **otimizar a gestão do TFD, superando os complexos desafios logísticos e operacionais do deslocamento interestadual de pacientes.**



Cenário atual: o processo do TFD é detalhado e majoritariamente manual, desde a triagem e autorização médica até a complexa organização do transporte. O planejamento das viagens é dispendioso e suscetível a imprevistos, como alterações de voos, que tornam a logística pouco eficiente e onerosa. Além disso, a gestão lida com informações de saúde sensíveis, exigindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações.



SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos otimizar o gerenciamento do processo do Tratamento Fora de Domicílio a nível estadual, a fim de garantir o acompanhamento do paciente e a gestão do serviço?

A solução buscada: a solução deverá criar uma infraestrutura digital que otimize todo o processo, com foco em requisitos de integração de sistemas, segurança da informação e usabilidade. O objetivo é garantir que os pacientes capixabas tenham acesso a tratamentos especializados com um atendimento mais ágil, seguro e de menor custo.

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio de indicadores de desempenho que abrangem os aspectos financeiros e operacionais do programa:

- **a) Custo médio por paciente:** mede a eficiência financeira do TFD, incluindo os custos de transporte, para otimizar a alocação de recursos sem comprometer a qualidade do atendimento.
- **b) Custo médio por procedimento:** fornece dados para analisar a viabilidade de internalizar tratamentos de alto custo no estado, em vez de enviá-los para fora.
- **c) Índice de comparecimento a consultas:** demonstra o nível de absenteísmo dos pacientes e a eficácia da solução na gestão dos deslocamentos e agendamentos.

**SESA**

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos otimizar o gerenciamento do processo do Tratamento Fora de Domicílio a nível estadual, a fim de garantir o acompanhamento do paciente e a gestão do serviço?

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução se encontra na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários, refinando a proposta antes de avançar para as fases seguintes de desenvolvimento.

Adicionalmente, a implementação da solução enfrentará desafios como a complexa integração com os diversos sistemas de saúde já existentes (prontuários eletrônicos, plataformas de gestão); a necessidade de capacitação de profissionais com diferentes níveis de letramento digital; e a estruturação de um suporte técnico especializado e constante para garantir o bom funcionamento da plataforma.

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá transformar a gestão do TFD, gerando os seguintes benefícios:



SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos otimizar o gerenciamento do processo do Tratamento Fora de Domicílio a nível estadual, a fim de garantir o acompanhamento do paciente e a gestão do serviço?

- **a) Gestão centralizada e eficiente:** a solução permitirá uma visão integrada de todo o processo, desde a gestão de recursos até o acompanhamento do paciente, otimizando o fluxo de trabalho e permitindo um controle mais eficaz.
- **b) Otimização financeira e transparência:** com dados precisos sobre deslocamentos e custos, os gestores poderão otimizar a alocação de recursos, reduzir desperdícios e reavaliar periodicamente as ajudas de custo. Isso fornecerá uma base sólida para auditorias e relatórios financeiros transparentes.
- **c) Tomada de decisão baseada em dados:** a centralização das informações em tempo real fortalecerá a comunicação entre as equipes e permitirá uma tomada de decisão mais ágil e informada, com a possibilidade de integração à Rede Estadual de Dados em Saúde.
- **d) Melhoria no atendimento ao paciente:** como resultado final, os pacientes terão acesso a um processo de tratamento mais rápido, seguro e alinhado às suas necessidades, melhorando a qualidade do serviço prestado.

SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos automatizar a análise das demandas por leitos hospitalares de urgência reduzindo o tempo de espera?

INTEGRAÇÃO

AValiação

DESAFIO 2 - SESA





SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos automatizar a análise das demandas por leitos hospitalares de urgência reduzindo o tempo de espera?

1. Sobre o desafio: Demandas por Leitos Hospitalares

1.1. Apresentação do órgão/entidade:

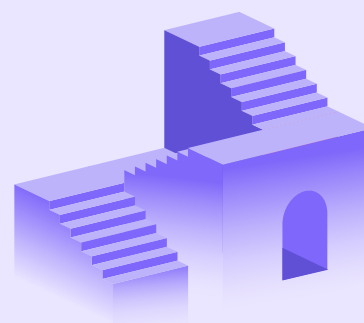
A Secretaria da Saúde do Espírito Santo (SESA) é responsável por gerenciar o Sistema Único de Saúde (SUS) no estado. Isso inclui o Núcleo Especial de Regulação de Internação (NERI), que cuida da complexa regulação de leitos hospitalares de urgência e busca aprimorar seu processo de triagem para torná-lo mais ágil e baseado em múltiplos critérios de criticidade.

1.2. Público-alvo:

A solução abrange pacientes do SUS e seus familiares, que necessitam de acesso rápido a leitos hospitalares, além de profissionais da saúde e reguladores da SESA, que precisam de ferramentas para otimizar a triagem e a alocação de vagas.

1.3. Desafio a ser solucionado:

O desafio é **automatizar a análise das demandas por leitos de urgência, superando as dificuldades de um processo manual que compromete o atendimento rápido e adequado aos pacientes em estado grave.**





SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos automatizar a análise das demandas por leitos hospitalares de urgência reduzindo o tempo de espera?

Cenário atual: a regulação de leitos é marcada por procedimentos manuais, com um alto volume de solicitações que sobrecarregam os reguladores. A priorização é feita geralmente por ordem de chegada, com base no julgamento clínico individual e, muitas vezes, com dados insuficientes ou inconsistentes sobre a condição do paciente. Esse cenário resulta em longos tempos de espera para casos críticos, aumentando o risco de agravamento do quadro clínico e o desgaste da equipe de saúde.

A solução buscada: a solução deverá utilizar algoritmos para organizar os dados em tempo real, priorizando automaticamente os pacientes com base em critérios técnicos de gravidade. A ferramenta deve se integrar aos sistemas hospitalares e ao sistema estadual de regulação para permitir um monitoramento preciso das vagas disponíveis e garantir um atendimento mais ágil, transparente e eficiente.

1.4. Indicadores de desempenho:

A eficácia da solução será monitorada por meio dos seguintes indicadores:

- **a) Taxa de reservas rejeitadas:** mede a proporção de recusas de leitos pelos hospitais, ajudando a identificar e reduzir os motivos.
- **b) Taxa de respostas em até 2 horas:** avalia a agilidade no atendimento inicial, medindo o percentual de solicitações respondidas nesse prazo.



SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos automatizar a análise das demandas por leitos hospitalares de urgência reduzindo o tempo de espera?

- **c) Tempo entre cadastro e aceite do paciente:** indica o tempo médio de espera do paciente pela aceitação do hospital, refletindo a eficiência da triagem.
- **d) Tempo de ocupação do leito:** monitora o tempo entre a disponibilização da vaga e a alta hospitalar, contribuindo para a gestão da demanda.
- **e) Tempo entre alta médica e alta hospitalar:** mede o intervalo para a liberação efetiva do leito após a alta médica, visando otimizar a disponibilidade.
- **f) Número de cadastros no sistema de regulação:** quantifica o volume de pacientes para entender a demanda e os padrões de ocupação.

1.5. Estágio atual e próximos passos:

Atualmente, a solução encontra-se na fase de **Ideação**, com o problema e os objetivos já definidos. O próximo passo consiste no **desenvolvimento de um MVP** para testar a aderência da solução proposta ao desafio e coletar o feedback dos usuários.

Adicionalmente, a implementação da solução enfrentará desafios como a necessidade de garantir a adesão de gestores e profissionais de saúde à



SESA

Secretaria da Saúde

Desafio

Como podemos automatizar a análise das demandas por leitos hospitalares de urgência reduzindo o tempo de espera?

nova tecnologia, a adequação da infraestrutura tecnológica das unidades de saúde e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para o tratamento de informações sensíveis dos pacientes.

2. Resultados esperados

A implementação da solução deverá otimizar o processo de regulação de leitos, gerando os seguintes benefícios:

- **a) Eficiência na alocação de leitos:** redução do tempo de espera entre o cadastro do paciente e a disponibilização do leito, com alocação precisa de recursos conforme a necessidade de cada caso.
- **b) Automação e agilidade:** triagem automatizada das solicitações, permitindo o monitoramento em tempo real e uma resposta mais rápida às urgências.
- **c) Transparência e comunicação:** maior visibilidade sobre a disponibilidade de leitos e as etapas da regulação, melhorando a comunicação entre a Sesa, hospitais e pronto-atendimentos.
- **d) Melhoria na gestão e atendimento:** aumento da satisfação do paciente e maior assertividade na classificação dos casos, resultando em um atendimento mais rápido e eficiente para a população.

Sobre o LAB.ges

O Laboratório de Inovação na Gestão (LAB.ges) é uma iniciativa do Governo do Estado do Espírito Santo, vinculada à Secretaria de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), criada para estimular e consolidar a cultura de inovação no setor público capixaba. Desde sua formalização, em 2017, o LAB.ges atua de forma colaborativa no desenvolvimento de soluções para desafios complexos da gestão pública, incentivando a experimentação, a troca de conhecimentos e o trabalho em rede. Por meio de metodologias participativas, capacitações, articulação institucional e parcerias estratégicas, o laboratório apoia pessoas servidoras e órgãos públicos na melhoria de processos, serviços e políticas públicas. O LAB.ges acredita que inovar é uma habilidade que pode ser desenvolvida coletivamente e que gera impacto positivo tanto na administração pública quanto na vida das pessoas cidadãos.