

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – CUSTOMER SUCCESS

Fernando GALDINO

Arquiteto de Soluções

ORACLE

Break New Ground

ORACLE®

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |

Break New Ground

Como melhorar o engajamento com clientes do setor público?

Fernando GALDINO | @maxgaldinus
Arquiteto de Soluções

Julho, 2019

ORACLE®

TRANSFORMAR O
MUNDO
EMPODERANDO AS PESSOAS
POR MEIO DA
INOVAÇÃO

Uma excelente cultura empresarial é construída com base em valores

VALORES

VIVEMOS PARA
EXCELÊNCIA

NOS
COMPORTAMOS
COMO DONOS

ENCARAMOS A
VERDADE

SOMOS PESSOAS
APAIXONADAS

TEMOS ESPÍRITO
DE START-UP

TEMOS
OBSESSÃO POR
NOSSOS CLIENTES

PILARES

GUIAR AS PESSOAS PARA O SUCESSO

ENCANTAR NOSSOS CLIENTES

LIDERAR COM INOVAÇÃO

FORTALECER AS COMUNIDADES

FERNANDO GALDINO

- Arquiteto de Soluções para o Setor Público na **Oracle**
- Business and Executive Coach (IBC)
- Formação: Ciência da Computação (Unicamp), Administração de Empresas (FGV) e Mestrado em Gestão de Projetos (Uninove)



- 
- Blockchain
 - Criptomoedas
 - Internet of Things
 - Smart Cities
 - Governo Eletrônico
 - Transformação Digital



/in/maxgaldinus



@fernando.galdino



fernando.galdino@oracle.com





VISÃO
MELHORAR A VIDA DO CIDADÃO

MISSÃO
**FAZER DE CADA PROJETO UMA
EXPERIÊNCIA BEM SUCEDIDA**



ARQUITETURA como AGENTE de TRANSFORMAÇÃO e INOVAÇÃO do SETOR PÚBLICO

EQUIPE DE INNOVAÇÃO PARA SETOR PÚBLICO

**Tecnologia aplicada
ao Setor Público**
Experiência



**Redes de
conhecimento**
Organização



Propósito maior
Orientado a visão



Resultados com risco menor

ABORDAGENS DE TRABALHO INOVADORAS



Algumas Iniciativas



INSTITUTO
PROA



ORACLE[®]
For Knowledge



Seminário
de Inovação e
Empreendedorismo

meetup



INOVAInCor



INOVAÇÃO

Como vivenciar a
transformação
digital na prática ?

ORACLE[®]

Uma iniciativa regional
Oracle Customer
Innovation Labs
em **6 países**

Mexico

Colombia

Peru

Brasil

Chile

Argentina



ORACLE
Customer Innovation
Labs LAD

Um ambiente de engajamento do cliente e do ecossistema para possibilitar:

- Pensamento da inovação do negócio
- Protótipo de ideias e materialização
- Oficinas de transformação digital
- Inspire pessoas com demos "WOW Experience"

Oracle Innovation Labs & Public Sector



É um espaço dedicado à co-criação, entre a Oracle, seus clientes, parceiros e startups, e ao desenvolvimento de novas soluções, inovações de serviços e produtos, bem como apoio a novos modelos de negócios com tecnologia de ponta.

“Nossa missão é contribuir com a ampliação da inovação no Brasil. Por isso, criamos esse espaço de troca de conhecimento em diversas frentes, como Customer Experience, Indústria 4.0, Big Data e muito mais”

Rodrigo Galvão,
presidente da Oracle do Brasil





JORNADA para o SUCESSO DE NOSSOS CLIENTES

Garage 3.7 Public Sector Business Transformation



Um espaço **inovador** que propicia uma capacidade inigualável de **empreender** e **reinventar** o seu modelo de negócio

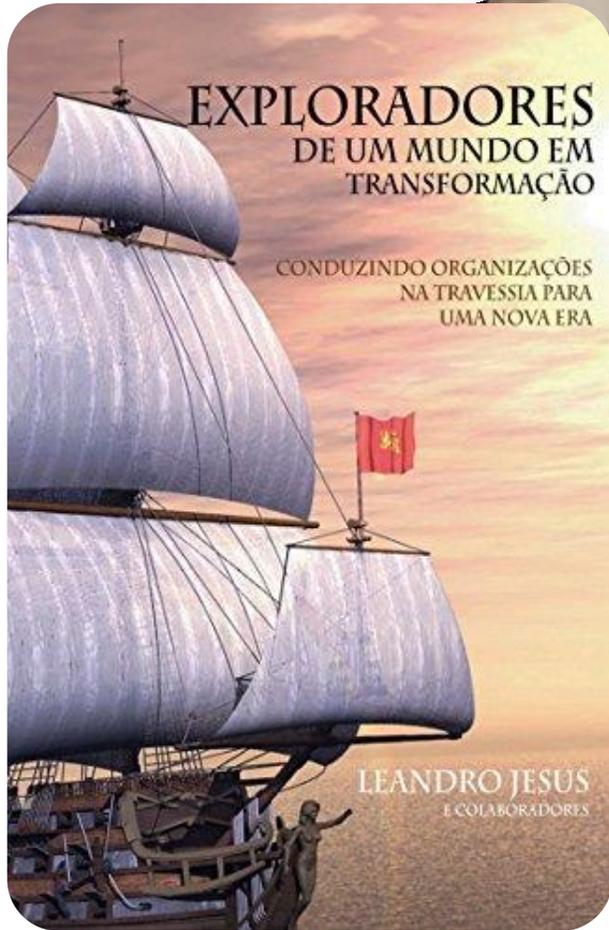
Estimular a **reflexão** sobre como conduzir as organizações rumo à nova economia promovendo a **transformação de negócio** através de novas tecnologias com potencial de **impactar positivamente** nossas vidas

Os participantes são **incentivados** a colaborar e a produzir insights, inovação e criação através de sessões lúdicas como “Gamefication, Transformarathon, Storytelling, Storyboard....”

INOVAÇÃO

Como vivenciar a
transformação
digital na prática ?

Inspiração



AGENDA DO GARAGE 3.7 PS



REFLEXÃO E MOTIVAÇÃO

A travessia para a nova economia

CASOS DE USO DAS SOLUÇÕES

Quem já está navegando pela nova economia?

SOLUÇÕES PARA AS ÂNCORAS

Removendo as âncoras para realizar a travessia para a nova economia

CASO xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Novas idéias e soluções com um caso

Removendo as Âncoras



Âncoras (O que nos prende ao passado)



Âncoras (O que nos prende ao passado)

⚓ Voto pelo Voto	⚓ Liderança inadequada	⚓ Serviços inadequados	⚓ Ambiente de trabalho desmotivador	⚓ Baixa autonomia	⚓ Resistência ao desconhecido	⚓ Processos rígidos	⚓ Escassez de informações	⚓ Desconexão e dispersão sistêmica	⚓ Degradação recorrente
------------------	------------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------------

Bússolas (O que nos inspira)

💡 Formalização de propósito	💡 Alinhamento entre propósito individual e organizacional	💡 Experiência UAU	💡 Instalações de trabalho diferenciadas	💡 Organização em rede	💡 Competições, transformathons e hackathons	💡 Entregas ágeis	💡 Inteligência artificial	💡 Arquitetura evolutiva de integração	💡 Integração com outros segmentos da sociedade
-----------------------------	---	-------------------	---	-----------------------	---	------------------	---------------------------	---------------------------------------	--

💡 Visão de longo prazo e continuidade	💡 Incentivo ao eco, não ao ego	💡 Cocriação	💡 Jornada de trabalho flexível	💡 Equipes dinâmicas	💡 Aceleradoras corporativas	💡 Gestão ágil baseada em objetivos e resultados chave	💡 Análise dos dados históricos	💡 Inovação Aberta	💡 Gestão de conhecimento
---------------------------------------	--------------------------------	-------------	--------------------------------	---------------------	-----------------------------	---	--------------------------------	-------------------	--------------------------

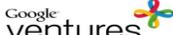
💡 Aferição de resultados	💡 Coaching e mentoria	💡 Omnichannel	💡 Estímulo a desafios e paixão pelo trabalho	💡 Autonomia total	💡 Intraempreendedorismo	💡 Tecnologias sociais	💡 Big data analytics	💡 Compartilhamento de recursos tecnológicos	💡 Monetização
--------------------------	-----------------------	---------------	--	-------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	---	---------------

💡 Estímulo a transparência	💡 Visão de futuro inspiradora	💡 Faça você mesmo	💡 Integração entre vida pessoal e profissional	💡 Ecossistemas a partir de plataformas	💡 Alocação híbrida	💡 Execução autogerenciada	💡 Análise de mídias sociais	💡 Estruturas bimodais	💡 Cidadão fiscalizador
----------------------------	-------------------------------	-------------------	--	--	--------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------------	------------------------

Âncoras (O que nos prende ao passado)

⚓ Voto pelo Voto	⚓ Liderança inadequada	⚓ Serviços inadequados	⚓ Ambiente de trabalho desmotivador	⚓ Baixa autonomia	⚓ Resistência ao desconhecido	⚓ Processos rígidos	⚓ Escassez de informações	⚓ Desconexão e dispersão sistêmica	⚓ Degradação recorrente
------------------	------------------------	------------------------	-------------------------------------	-------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------------

Novos mundos (quem já fez)

💡 Formalização de propósito 	💡 Alinhamento entre propósito individual e organizacional 	💡 Experiência UAU 	💡 Instalações de trabalho diferenciadas 	💡 Organização em rede 	💡 Competições, transformathons e hackathons 	💡 Entregas ágeis 	💡 Inteligência artificial 	💡 Arquitetura evolutiva de integração 	💡 Integração com outros segmentos da sociedade 
💡 Visão de longo prazo e continuidade 	💡 Incentivo ao eco, não ao ego 	💡 Cocriação 	💡 Jornada de trabalho flexível 	💡 Equipes dinâmicas 	💡 Aceleradoras corporativas 	💡 Gestão ágil baseada em objetivos e resultados chave 	💡 Análise dos dados históricos 	💡 Inovação Aberta 	💡 Gestão de conhecimento 
💡 Aferição de resultados 	💡 Coaching e mentoria 	💡 Omnichannel 	💡 Estímulo a desafios e paixão pelo trabalho 	💡 Autonomia total 	💡 Intraempreendedorismo 	💡 Tecnologias sociais 	💡 Big data analytics 	💡 Compartilhamento de recursos tecnológicos 	💡 Monetização 
💡 Estímulo a transparência 	💡 Visão de futuro inspiradora 	💡 Faça você mesmo 	💡 Integração entre vida pessoal e profissional 	💡 Ecossistemas a partir de plataformas 	💡 Alocação híbrida 	💡 Execução autogerenciada 	💡 Análise de mídias sociais 	💡 Estruturas bimodais 	💡 Cidadão fiscalizador 



A TRANSFORMAÇÃO DE PEPINÓPOLIS

I. Cenário

"Pepinópolis" é uma cidade de porte médio que é reconhecida nacionalmente por ter como base da economia a produção agrícola. Possui uma população estimada em 300.000 habitantes.

A cidade foi fundada em 1860 e nos últimos anos recebeu fortes investimentos de empresas interessadas devido a proximidade com grandes centros urbanos e a uma rede de transporte rodoviário que permite fácil acesso para a distribuição de produtos.

Recentemente o Prefeito forneceu uma entrevista para um grande meio de comunicação – "Cidades Transformadas", relatando os principais problemas que a cidade de Pepinópolis vem enfrentando nessa nova **era digital**. É de grande interesse do Prefeito, que está em seu primeiro mandato, transformar a cidade em uma autêntica cidade inteligente -smart city- para melhorar a vida da população.

II. Problemática

A seguir, um resumo das características da cidade de Pepinópolis:

Item	Valor
Superfície	54km ²
População	241.599 habitantes
Receitas	R\$ 847.120.345,29
Total arrecado per capita	R\$ 3.506,88
Despesas	R\$ 920.115.487,15
Câmara Municipal	6,00%
Administração	12,00%



"Tivemos muitos projetos nesses últimos anos para resolvermos coisas pontuais: buracos, problemas em praças públicas, em postos de saúde, dentre outros. Mas deixamos de investir em projetos de médio e longo prazo"



"Existe ainda um grande problema em como diferentes secretarias respondem uma mesma questão de formas diferentes para o cidadão. Nos jornais locais foram divulgados casos de pessoas que acessaram o serviço 156 para tirar dúvidas sobre o parcelamento do IPTU e tiveram uma resposta e quando foram presencialmente na prefeitura a orientação foi outra.."

....

....

....

....

III. Sua Missão

Diante desse cenário caótico descrito pelo **Prefeito**, foram abertas algumas oportunidades para que empresas consultivas ajudem **Pepinópolis** remover essas âncoras que impedem de se transformar em uma prefeitura moderna, inovadora, leve, digital e navegar nessa nova economia do século XXI.

E assim se tornar uma das referências em Transformação Digital no país, garantindo informações confiáveis e um atendimento diferenciado para toda a população.

Se você acha que pode ajudar a "Pepinópolis" nessa jornada de transformação, procure o **gabinete do prefeito** e apresente suas idéias e um plano para que esse objetivo seja alcançado!!!

Proposições



- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
- Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.
- Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.
- Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Alguns dados

159

Participantes envolvidos no
GARAGE 3.7 PS

12

Média de novas
oportunidades descobertas

Data	Caso	Participantes
14/08/2018	IXIS – Instituto Abacaxi de Saúde	9
20/08/2018	Banco ABACAIXI	11
21/09/2018	PEPINNOV	17
30/10/2018	Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco	28
22/11/2018	Pepinágua	16
27/11/2018	SEPIP	15
28/11/2018	Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco	11
25/01/2019	PEPINOIL	17
03/04/2019	PEPINO POST	35



TRÊS Questões Fundamentais

PARA SE PERGUNTAR

1. Como ir além no **Customer Success**?
2. O **customer success** já é realidade nos serviços prestados ao setor público?
3. Estamos preparados para o **futuro**?

FERNANDO GALDINO

- Arquiteto de Soluções para o Setor Público na **Oracle**
- Business and Executive Coach (IBC)
- Formação: Ciência da Computação (Unicamp), Administração de Empresas (FGV) e Mestrado em Gestão de Projetos (Uninove)



- 
- Blockchain
 - Criptomoedas
 - Internet of Things
 - Smart Cities
 - Governo Eletrônico
 - Transformação Digital



/in/maxgaldinus



@fernando.galdino



fernando.galdino@oracle.com



Visite o nosso estande!

- Faça um trial e ganhe um brinde
- Faça um hands on e ganhe outro brinde

Break New Ground

ORACLE®

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. |