

Eixos e Áreas Temáticas

O Congresso está organizado em três grandes eixos temáticos, cada um dos quais coloca em perspectiva um aspecto chave para o desenvolvimento das organizações no sentido da melhoria da qualidade da prestação dos serviços públicos: o cidadão; os processos e serviços; as pessoas.

Cada eixo aglutina diferentes áreas temáticas, direcionadoras das discussões priorizadas no evento e da submissão dos trabalhos pelos participantes.

Eixo I

O cidadão em foco

“Que serviço público queremos construir para o futuro?”

Este eixo de discussões convida a olhar para os desafios sociais contemporâneos e as transformações no mundo do trabalho que, ao passo em que criam novas necessidades, exigem soluções alternativas que efetivamente resultem em um melhor atendimento à população. No âmbito deste eixo, serão priorizados trabalhos articulados às seguintes áreas temáticas:

Desafios da Previdência Social: Que desafios têm se colocado para a Previdência Social? Que alternativas parecem necessárias para atender às necessidades sociais emergentes e quais as perspectivas de futuro para o serviço público neste cenário? Como as tecnologias podem trazer novas soluções para a prestação dos serviços, e como assegurar um atendimento presencial de qualidade? Que estratégias têm sido implementadas no sentido da inclusão e acessibilidade dos usuários? Debates sobre os principais desafios que se colocam e como os diferentes países têm avançado no desenho de sistemas de seguridade sustentáveis e viáveis; a seguridade social no cenário da economia digital; os desafios na mitigação dos impactos sociais e econômicos da pandemia; o direito previdenciário, o reconhecimento de direitos e a efetivação de direitos sociais; amparo aos trabalhadores de plataformas digitais, dentre outros.

Melhoria do atendimento ao cidadão: Estudos, reflexões, experiências práticas voltadas para a melhoria contínua da qualidade do atendimento, que estejam focados nas necessidades dos cidadãos; novas soluções para o atendimento presencial em cenário de transformação digital. Experiências e reflexões sobre diversidade e inclusão no atendimento ao público e na prestação de serviços públicos; soluções tecnológicas para garantir inclusão e acessibilidade das pessoas com deficiência; inclusão previdenciária de minorias e populações desassistidas, trabalhadores informais;

Governo aberto, participação e democracia: Discussões a respeito da participação cidadã na administração pública; estratégias de governança, coparticipação, espaços de comunicação; estratégias de (re)inserção do cidadão no debate público; democracia participativa; transparência na gestão; sistemas interativos que permitam a plena participação dos cidadãos.

Eixo II

Serviços e processos em foco

Que organização queremos desenvolver?

Este eixo temático pretende reunir experiências práticas, iniciativas e discussões em torno do redesenho dos processos de trabalho em contexto de evolução digital, em que as novas tecnologias de armazenamento, gestão e integração de dados possibilita alcançar outros níveis de performances técnicas, alterando a dinâmica de funcionamento dos governos.

Serão priorizados trabalhos científicos, estudos de casos e relatos de experiências vinculados às seguintes áreas temáticas:

Produtividade e qualidade dos serviços: valorização dos resultados quantitativos de produtividade; produtividade X qualidade no serviço público; eficiência, eficácia e efetividade do serviço público; otimização de recursos; soluções tecnológicas para a melhoria da qualidade dos processos; novas metodologias de design de serviços; práticas de gestão eficiente e sustentável; estratégias de inovação e sustentabilidade; gestão ambiental e políticas intersetoriais; ferramentas de monitoramento, controle e avaliação em sustentabilidade.

Governança Digital e automação de processos: debates voltados para o uso de informações a serviço dos processos decisórios da organização; soluções de inteligência artificial para o gerenciamento de dados; Blockchain; desenvolvimento de ferramentas de gestão da informação para os ativos de Big Data; ameaças e vulnerabilidades introduzidas pelas ferramentas tecnológicas; gestão de riscos; práticas organizacionais de segurança dos dados; reflexões críticas sobre a condução dos processos de transformação digital nas organizações; estratificação digital; estratégias para o desenvolvimento de competências digitais; estratégias de avaliação do impacto da segurança da informação nas organizações; implementação de políticas de segurança da informação; interoperabilidade entre entes públicos e privados; novas performances e dinâmicas de funcionamento dos governos digitais; processos de concepção e implementação de novas tecnologias e os desafios destas transformações para as organizações.

Compliance na Administração Pública: boas práticas de governança e políticas de integridade; transparência na gestão; desenvolvimento de cultura organizacional de adesão a valores, princípios e normas de priorização do interesse público; estratégias de controles internos; impactos e resultados de programas de compliance na entrega de serviços de qualidade à população.

Eixo III

Gestão de Pessoas

Como cuidar e desenvolver competências face às novas configurações do trabalho?

A melhoria da prestação do serviço público passa necessariamente por um olhar direcionado àqueles que efetivamente prestam os serviços à população, àqueles que executam os processos internos das organizações visando atender as demandas da sociedade. Nesta perspectiva o mote condutor deste eixo temático coloca as pessoas em foco.

Quais os desafios para a área de Gestão de Pessoas face aos novos modelos de trabalho nas organizações? Que tipo de política de gestão de pessoas tem sido implementada? Que competências precisamos captar, desenvolver e manter para alcançar os objetivos institucionais com resultado e qualidade? Como intervir preventivamente sobre os fatores de risco de adoecimento psicossocial e fortalecer os fatores de proteção à saúde do trabalhador? Que estratégias e práticas de gestão de mudança têm sido desenvolvidas em contexto de transformação digital nas organizações?

Com base nestas perguntas mediadoras, serão priorizados neste eixo trabalhos, estudos de casos e experiências vinculados às seguintes áreas temáticas:

Desafios para a Gestão de Pessoas: desafios e possibilidades para a área de Gestão de Pessoas (GP) face aos novos modelos de trabalho; automatização dos processos de GP; o papel da área de GP; estratégias para melhoria do atendimento da área de GP junto aos colaboradores; otimização de recursos e força de trabalho; papéis e competências das

lideranças em tempos de trabalho remoto; colaboração assíncrona; comunicação; desenvolvimento de equipes; motivação e engajamento dos colaboradores; equipes multigeracionais; os riscos de exclusão de colaboradores; ageísmo; valorização e transferência de experiências e conhecimentos.

Saúde e qualidade de vida: gestão em saúde e qualidade de vida em contexto de teletrabalho; implicações dos novos modelos de trabalho; segurança do trabalho e patologias do teletrabalhador; assédio moral; direito à desconexão.

Educação corporativa: o papel da educação corporativa em cenário de transformação digital; competências a desenvolver na era digital; estratégias de ensino-aprendizagem nos novos contextos de trabalho;

Área temática

EIXO I - Desafios da Previdência Social

EIXO I - Governo aberto, participação e democracia

EIXO I - Melhoria do atendimento ao cidadão

EIXO II - Compliance na Administração Pública

EIXO II - Governança Digital e automação de processos

EIXO II - Produtividade e qualidade dos serviços

EIXO III - Desafios para a Gestão de Pessoas

EIXO III - Educação corporativa

EIXO III - Saúde e qualidade de vida