

# 10

## TIPOS DE INOVAÇÃO:

Como  
Transformar  
Serviços  
Públicos e  
Impactar  
Pessoas

 **tecvitoria**

**CDTV**  
Companhia de Desenvolvimento,  
Turismo e Inovação de Vitória

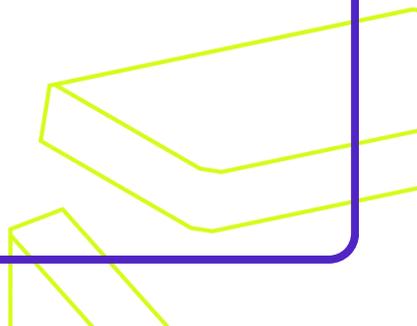
**GPS DA  
INOVAÇÃO**



## Por que inovar no setor público é urgente

O **GPS da Inovação** é uma iniciativa desenvolvida pela **CDTIV** – Companhia de Desenvolvimento, Turismo e Inovação de Vitória – em parceria com a **TecVitória – Incubadora de Empresas de Base Tecnológica**. Nosso objetivo é criar um **repositório de materiais** para apoiar os servidores públicos na construção de soluções inovadoras, práticas e acessíveis para o dia a dia.

Este eBook traz uma síntese da metodologia **“10 Tipos de Inovação”**, criada pela consultoria **Doblin (Deloitte)**. Vamos mostrar como você pode aplicar a inovação de forma simples e estratégica no serviço público, usando exemplos reais e adaptando-os à realidade da gestão municipal.



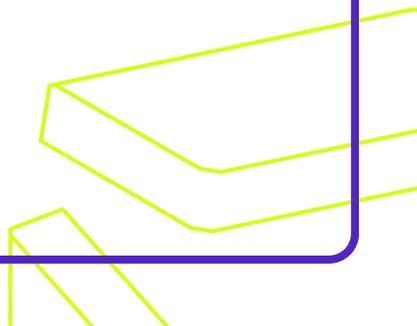


## O que você vai encontrar neste material:

- O que são os **10 tipos de inovação** e por que eles importam;
- Como **mapear oportunidades** no seu setor;
- Exemplos práticos de aplicação no **serviço público**;
- Insights para tornar a inovação parte da **rotina da gestão**.

*Inovar no setor público não é sobre criar mais burocracia ou tecnologia complexa.*

***É sobre melhorar a vida do cidadão, simplificando processos e criando experiências melhores.***





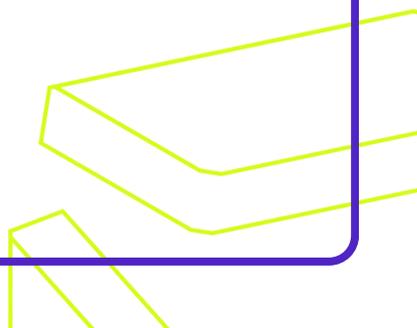
# OS 10 TIPOS DE INOVAÇÃO

Uma metodologia para gerar resultados.





A Doblin analisou mais de **2.000 casos de sucesso** e identificou que a **inovação não acontece só na tecnologia**. Ela pode surgir na forma **como organizamos equipes, entregamos serviços e nos relacionamos com os cidadãos**.



# OS 10 TIPOS DE INOVAÇÃO SE DIVIDEM EM TRÊS GRANDES GRUPOS:

- Configuração (*Como a gestão se organiza*);
- Oferta (*O que entregamos*);
- Experiência (*Como nos conectamos com os cidadãos*).

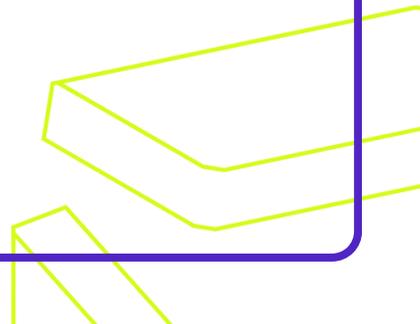




## Configuração

(Como a gestão se organiza)

- **Modelo de lucro** → No serviço público, pense em modelo de geração de valor: como utilizar recursos de forma mais inteligente.
- **Rede** → Parcerias entre órgãos, universidades, startups e sociedade civil.
- **Estrutura** → Usar os talentos internos de forma estratégica.
- **Processos** → Melhorar fluxos, reduzir filas, automatizar etapas.





## **Oferta** (O que entregamos)

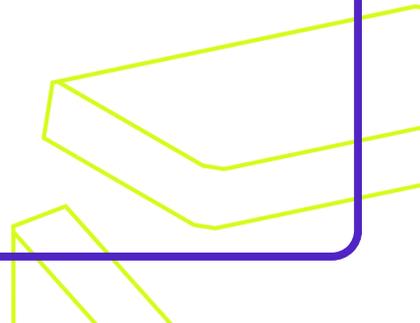
- **Performance do produto** → Aqui, o “produto” pode ser um serviço, como o agendamento de consultas.
- **Sistema do produto** → Integrar soluções complementares, como aplicativos, canais digitais e atendimento presencial.



## **Experiência**

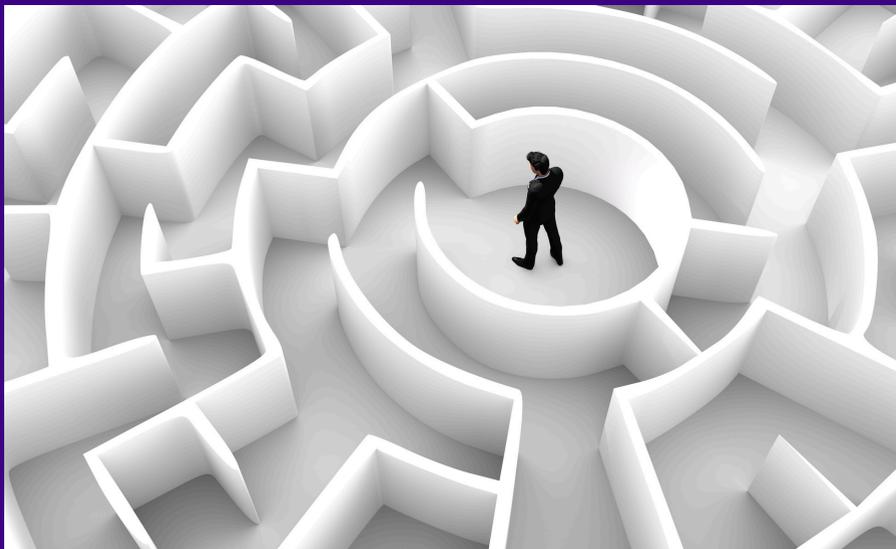
(Como nos conectamos com os cidadãos)

- **Serviço** → Criar experiências mais humanas, acessíveis e inclusivas.
- **Canal** → Diversificar os meios de acesso: presencial, WhatsApp, aplicativo, e-mail.
- **Marca** → Criar uma identidade pública clara e confiável.
- **Envolvimento do cidadão** → Colocar o cidadão como protagonista, usando escutas, pesquisas e participação social.



The top right corner of the image features several overlapping, 3D-style geometric shapes. These shapes are rendered with white outlines and a light blue fill, giving them a sense of depth and perspective. They appear to be rectangular blocks or slabs, some of which are slightly offset from each other, creating a layered effect. The background is a solid, vibrant blue.

“Inovar não é só criar algo novo,  
**é melhorar a forma como  
fazemos o que já existe”.**



# TRANSFORMANDO DESAFIOS EM SOLUÇÕES

A inovação no setor público não precisa ser complexa. Ela acontece quando repensamos processos, serviços e formas de trabalhar para gerar mais valor para o cidadão.

**A seguir, veja exemplos práticos de como os 10 tipos de inovação podem ser aplicados no dia a dia dos órgãos e secretarias:**

### **CONFIGURAÇÃO (REDE):**

Criar parcerias estratégicas entre órgãos públicos, universidades, empresas, startups e organizações sociais pode gerar soluções mais rápidas e eficientes. Por exemplo, uma secretaria pode se unir a uma universidade para desenvolver um sistema de gestão ou firmar acordo com outra prefeitura para compartilhar boas práticas.

### **ESTRUTURA:**

Valorizar os talentos internos é uma forma poderosa de inovar. Isso pode acontecer com programas de mentoria, onde servidores mais experientes orientam os mais novos, ou com a criação de comunidades de prática, nas quais diferentes equipes trocam conhecimento e aprendem juntas.

## **PROCESSOS:**

Revisar e simplificar etapas internas permite ganhar tempo e reduzir burocracias. Um exemplo é criar um fluxo digital para pedidos de licença ou protocolos internos, evitando deslocamentos desnecessários e aumentando a transparência.

## **SERVIÇO:**

Repensar como os serviços são entregues ao cidadão pode gerar experiências mais ágeis e inclusivas. Por exemplo, adotar metodologias ativas de aprendizagem para capacitar servidores ou criar oficinas lúdicas para ensinar temas importantes, como sustentabilidade, acessibilidade ou linguagem simples.

## **CANAL:**

Ampliar os meios de comunicação com os cidadãos é essencial. Além do atendimento presencial, é possível oferecer canais digitais, como aplicativos, chatbots, sites responsivos e até mensagens via WhatsApp, para facilitar o acesso a informações e serviços essenciais.

## **ENVOLVIMENTO DO CIDADÃO:**

Colocar a população no centro das decisões fortalece a inovação. Isso pode ser feito por meio de escutas ativas, pesquisas de satisfação, oficinas de cocriação ou conselhos participativos, em que os cidadãos ajudam a definir prioridades e sugerir melhorias nos serviços públicos.

The top right corner of the image features several overlapping, 3D-style geometric shapes. These shapes are rendered with white outlines and a light blue fill, giving them a sense of depth and perspective. They appear to be rectangular blocks or slabs, some of which are tilted or offset from each other, creating a dynamic, architectural composition.

Quando conectamos **inovação**  
com **impacto real**, os cidadãos  
percebem a diferença e os  
**serviços públicos se tornam**  
**mais humanos**, eficientes e  
próximos das pessoas.



# INOVAR É POSSÍVEL PARA QUALQUER SERVIDOR

Muitas vezes, acreditamos que inovar exige grandes investimentos ou tecnologia avançada. Mas, na prática, pequenas mudanças podem gerar grandes impactos.

## 4 PASSOS PARA COMEÇAR HOJE:



- Observe: Identifique problemas no seu setor que afetam os cidadãos ou os colegas.



- Priorize: Escolha um desafio que pode ser resolvido com baixo custo e alto impacto.



- Cocrie: Envolve sua equipe e, se possível, os cidadãos para pensar soluções juntos.



- Teste e aprenda: Comece pequeno, ajuste rápido e amplie o que funcionar.

The top right corner of the page features several overlapping, 3D-style geometric shapes. These shapes are rendered as white outlines against the dark blue background, resembling stacked rectangular blocks or architectural elements. They are positioned in the upper right quadrant, partially cut off by the edge of the page.

“Inovar não é sobre ter todas as respostas, **mas sobre começar a fazer perguntas melhores**”.



# O FUTURO DO SERVIÇO PÚBLICO COMEÇA COM VOCÊ

Inovar no setor público é um ato de coragem e compromisso com o cidadão. O GPS da Inovação foi criado para apoiar servidores que desejam transformar suas rotinas, seus processos e o impacto do seu trabalho.

## PRÓXIMOS PASSOS:



- Explore **outros materiais do GPS da Inovação**;



- Participe de **oficinas e capacitações**;



- **Compartilhe suas experiências** com colegas e gestores;



- **Seja um multiplicador** da cultura de inovação no seu setor.



“A inovação começa pequena,  
mas o impacto pode ser  
enorme.”

 **tecvitória**

**CDTV**  
Companhia de Desenvolvimento,  
Turismo e Inovação de Vitória

**GPS DA  
inovação** 