

TESE DE IMPACTO

VALOR PÚBLICO



Geramos valor compartilhado ao transformar serviços públicos e concessionados em experiências mais resolutivas, confiáveis e centradas nas pessoas.



O que é uma tese de impacto



A tese de impacto é uma ferramenta de planejamento estratégico e comunicação institucional utilizada para evidenciar como um programa, projeto ou organização promove transformação concreta, mensurável e com impactos socioambientais positivos na realidade em que atua.

Mais do que descrever atividades, este documento apresenta o propósito, a proposta de valor, a lógica de atuação e os resultados esperados de uma iniciativa, com base em evidências, metodologias validadas e alinhamento com desafios públicos contemporâneos. Também traz os casos de sucesso da organização, evidenciando seus impactos.

No caso da Agenda Pública, as teses de impacto dos seus programas têm como objetivo:

Demonstrar **como promovemos impacto sistêmico e resultados estruturantes** em territórios e instituições públicas;

Apresentar a **visão estratégica e os diferenciais metodológicos** que orientam nossas ações;

Comunicar o **valor gerado para governos, empresas, cidadãos e investidores sociais**;

Tornar transparente **como medimos e avaliamos os resultados**, com base em dados, indicadores e evidências.

Esta tese, em particular, descreve o programa Valor Público — uma estratégia para modernizar serviços públicos, fortalecer capacidades institucionais e ampliar a confiança da sociedade na administração pública, promovendo governança orientada a resultados, transformação digital e inovação centrada nas pessoas.

1. Sobre a Agenda Pública e como trabalhamos



Missão, Visão e Propósito

A **Agenda Pública** é uma organização da sociedade civil com mais de 15 anos de atuação no fortalecimento institucional e na transformação de territórios e governos. Trabalhamos com governos subnacionais, empresas, organismos multilaterais e sociedade civil para qualificar políticas públicas, ampliar o impacto de investimentos sociais e promover ambientes mais justos, transparentes e eficientes.

Missão

Fortalecer e qualificar a atuação de governos e empresas pelo desenvolvimento local e regional resiliente e sustentável.

Visão

Ser a principal referência na transformação de territórios e organizações, liderando soluções inovadoras e colaborativas que promovam governança forte, inclusão social, prosperidade econômica, resiliência local e sustentabilidade.



Objetivos Estratégicos 2023–2026

Aprimorar a qualidade dos serviços públicos subnacionais

Qualificar redes de cuidado e serviços essenciais, com foco em inovação, avaliação e transformação digital, especialmente frente a desafios como desigualdade e envelhecimento populacional.

Modernizar políticas locais de desenvolvimento econômico

Contribuir para a modernização institucional e para a integração de políticas públicas com vocações e cadeias produtivas territoriais.

Apoiar a transição justa para economia de baixo carbono

Promover estratégias que combinem sustentabilidade, inovação e justiça social nos territórios.

Fortalecer a relação setorial com agro, petróleo e mineração

Atuar como facilitadora de diálogo público-privado, apoiando soluções colaborativas e transformadoras para territórios impactados por grandes cadeias produtivas.



Nossa forma de atuar



O trabalho da Agenda Pública é orientado por uma **Teoria da Mudança própria**, estruturada em etapas com foco em resolução de problemas públicos complexos, formação de capacidades locais e articulação de atores. Nossos projetos percorrem três fases — diagnóstico, intervenção e institucionalização — com foco em impacto mensurável, participação social e inovação aberta.



Premissas que nos orientam:

Foco em soluções, não apenas em diagnósticos;

Diversidade como ativo para formulação de políticas públicas;

Coprodução como estratégia de inovação pública;

Escalabilidade e replicabilidade das boas práticas;

Uso intensivo de dados, indicadores e ferramentas digitais;

Valorização de pessoas e fortalecimento da cultura institucional.

2. O contexto do desafio

Os serviços públicos brasileiros, especialmente em governos locais, enfrentam um cenário de sobrecarga, desconfiança social e baixa capacidade de resposta a demandas crescentes da população. Em meio a restrições fiscais e desafios estruturais, é comum encontrar:

Serviços fragmentados, pouco responsivos e centrados na burocracia;

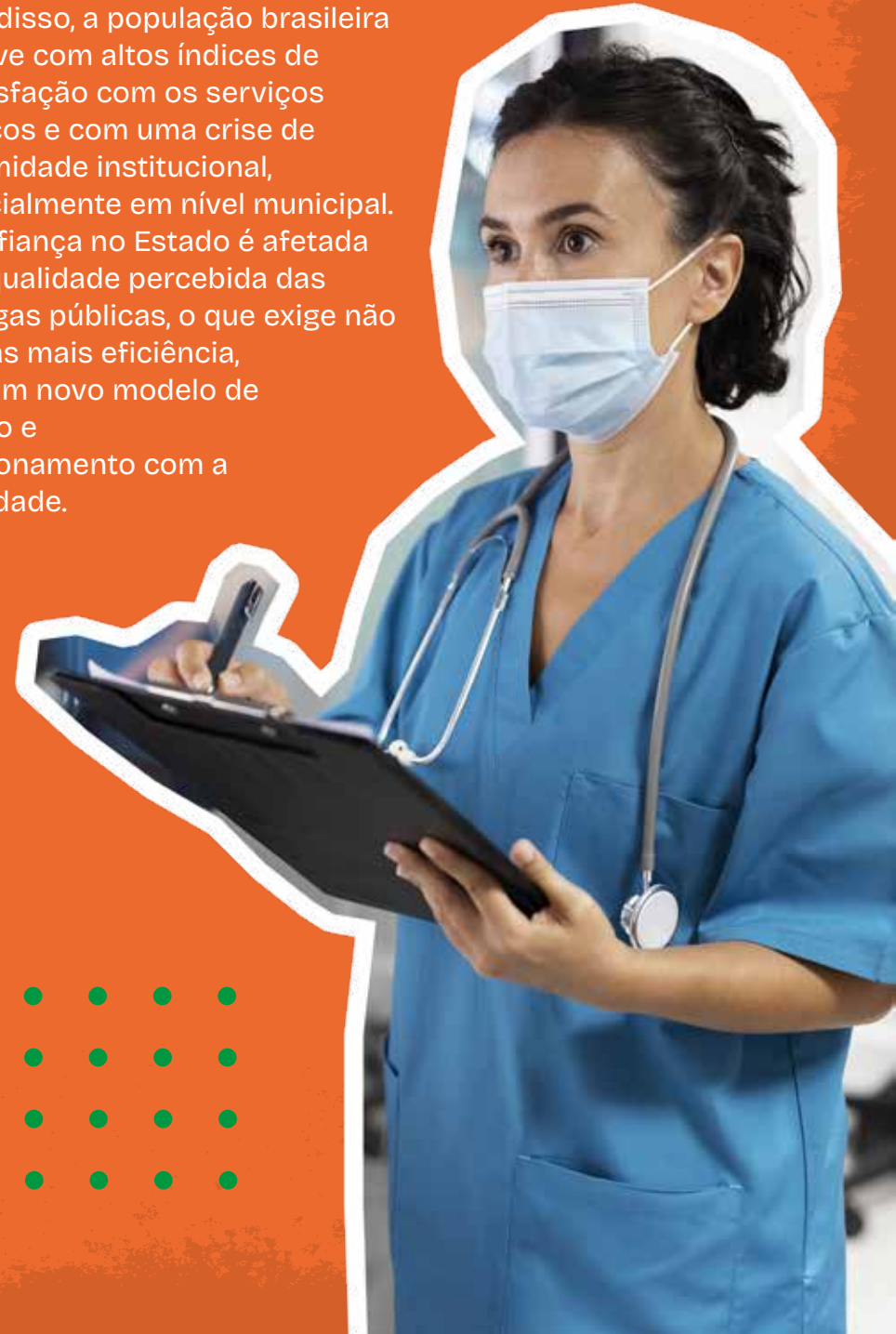
Ausência de avaliação de impacto e de escuta da população usuária;

Baixa maturidade digital e pouca integração entre áreas e plataformas;

Equipes sobrecarregadas, com pouca formação para inovação e gestão por resultados;

Dificuldade em promover soluções colaborativas com empresas e sociedade civil.

Além disso, a população brasileira convive com altos índices de insatisfação com os serviços públicos e com uma crise de legitimidade institucional, especialmente em nível municipal. A confiança no Estado é afetada pela qualidade percebida das entregas públicas, o que exige não apenas mais eficiência, mas um novo modelo de gestão e relacionamento com a sociedade.



3. A realidade institucional e os desafios da administração pública



O Brasil conta com mais de **5.500 municípios**, que enfrentam realidades muito distintas em termos de capacidade administrativa, inovação, infraestrutura tecnológica e investimento público.

Falta de equipes técnicas com foco em inovação

Processos fragmentados e ausência de indicadores de desempenho

Serviços desconectados da realidade e da experiência do cidadão

Baixa integração digital e tecnológica

Segundo dados da **ENAP**, do **IGM-CFA** e da **Pesquisa de Informações Básicas Municipais (IBGE)**:

- Quase 60% dos municípios não possuem sistemas integrados de informação;
- A grande maioria não avalia regularmente seus serviços públicos nem realiza escuta ativa com cidadãos;
- Apenas uma minoria adota políticas de inovação, transformação digital ou modernização institucional de forma estruturada.

Há um imperativo claro: **modernizar governos a partir de suas capacidades reais**, com soluções que qualifiquem os serviços públicos e fortaleçam a confiança social.

Em paralelo, a Estratégia Nacional de Governo Digital (2020–2023) e marcos legais como a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), a Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) e a Nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021) apontam para um novo horizonte de gestão pública no Brasil: governos mais simples, digitais, orientados por dados e centrados no cidadão.

A Lei 13.460/2017 reforça o direito dos cidadãos a serviços públicos de qualidade, acessíveis, avaliados periodicamente e com canais efetivos de participação e ouvidoria — um dos pilares da atuação da Agenda Pública. Já a Lei 14.133/2021 inaugura um novo regime de contratação pública, que valoriza planejamento, transparência, inovação e o uso estratégico de dados, contribuindo para a modernização institucional e o fortalecimento das capacidades estatais.

4. O que é o programa valor público



Valor Público é o programa da Agenda Pública voltado à transformação institucional de governos e à modernização de serviços públicos, com foco em inovação, eficiência, digitalização e confiança social.

Com metodologias colaborativas e ferramentas de gestão pública moderna, atuamos para:

Fortalecer capacidades estatais nos níveis estratégico, tático e operacional;

Simplificar e humanizar serviços essenciais, melhorando a experiência do cidadão;

Promover transformação digital com foco em interoperabilidade e dados;

Estimular a cultura da avaliação e do aprendizado institucional;

Integrar empresas, concessionárias e fundações na cocriação de soluções públicas.



Frentes de atuação

1. Aprimoramento da qualidade dos serviços públicos

- Criação de laboratórios de inovação pública;
- Estruturação de equipes ágeis intersetoriais;
- Otimização de fluxos e jornadas do usuário;
- Capacitação técnica para análise e redesign de serviços.

2. Transformação digital

- Avaliação da maturidade digital e construção de soluções integradas;
- Implementação de ferramentas e plataformas digitais centradas no usuário;
- Alinhamento com a Estratégia Nacional de Governo Digital.

3. Avaliação de serviços públicos

- Implantação de indicadores de desempenho e satisfação;
- Pesquisa com usuários e análise de dados de gestão;
- Recomendação de ajustes com base em evidências e padrões internacionais.

4. Transparência pública

- Avaliação e qualificação de portais de transparência;
- Acesso simplificado à informação e estímulo à prestação de contas;
- Fortalecimento da governança ética e aberta.

5. Fortalecimento de ouvidorias

- Criação ou modernização de ouvidorias públicas;
- Implantação de ferramentas digitais para captação e gestão de manifestações;
- Capacitação de equipes e integração com políticas públicas.



5. Como promovemos impacto



O programa Valor Público combina metodologias próprias, soluções baseadas em evidências e uma abordagem centrada nas pessoas para alcançar alto desempenho institucional e impacto social real.

Metodologias de implementação com alto desempenho

Delivery Units

Equipes intersetoriais capacitadas para promover entregas rápidas e alinhadas a metas de resultado.

Peopleware

Foco em pessoas: soluções cocriadas com servidores, lideranças e usuários, promovendo envolvimento e protagonismo.

Inteligência de dados

Diagnósticos de maturidade institucional e benchmarks orientam decisões com base em dados e contexto.

Agenda Positiva

Construção de confiança por meio de entregas visíveis e resultados de curto prazo.

Gestão da Mudança

Estratégias de engajamento e aprendizagem ativa que transformam a cultura organizacional e promovem inovação pública.

Ferramentas aplicadas nas metodologias



SolutionLab **Laboratório de Inovação Aberta**

Espaço colaborativo que conecta governos, empresas e sociedade civil para desenvolver soluções criativas e viáveis para problemas complexos envolvendo coordenação público-privada.

- Aplicação em temas como desenvolvimento sustentável, inclusão produtiva, transição energética, governança local e serviços públicos
- Constrói entregas aplicáveis com participação intersetorial
- Promove escuta qualificada e mobilização para a inovação pública
- Estimula soluções replicáveis e sustentáveis para desafios de desenvolvimento

SprintLab **Sprints para Tirar do Papel**

Metodologia de curta duração e alta intensidade, utilizada para engajar equipes em diagnósticos rápidos e na construção de soluções concretas.

- Redesenho de fluxos críticos de atendimento
- Construção de jornadas de usuários, com foco em usabilidade e impacto
- Prototipação de soluções com base em dados e vivências reais

Ações imediatas para melhorar serviços essenciais e gerar valor tangível

Casoteca (Download)

Plataforma de conteúdo e curadoria de boas práticas com alto potencial de escalabilidade e reaplicação em políticas públicas.

- Compila soluções testadas e bem-sucedidas no setor público
- Oferece materiais práticos e acessíveis para gestores e equipes técnicas
- Facilita o acesso a metodologias replicáveis em diferentes contextos municipais
- Estimula uma cultura de aprendizado, inovação e melhoria contínua entre entes públicos

	SOLUTIONLAB	SPRINTLAB	CASOTECA	MAPA DA JORNADA DO CIDADÃO
PILAR CENTRAL	Inovação aberta + agendas de impacto rápido	Sprints de inovação + capacitação + melhorias incrementais	Curadoria inteligente + benchmarking + aprendizagem colaborativa	Design de Serviços + visão integrada do cidadão e processos internos
PROCESSO	7 etapas: diagnóstico, cocriação e quick wins	4 semanas: Inteligência, Soluções, Tecnologia, Talentos	Curadoria + Estúdio de Práticas + Lentes de Viabilidade	7 etapas: mapeamento da jornada, backstage, identificação de gargalos e redesign do serviço
OBJETIVO	Planejamento: Soluções aplicadas e planos de ação rápidos	Implantação: Aplicação prática (PDCA: método ágil)	Implantação: Adaptação crítica de práticas exitosas (benchmarking)	Diagnosticar, otimizar e inovar serviços públicos a partir da experiência do cidadão
RESULTADOS	Agendas colaborativas e soluções implementáveis	Soluções customizadas com maior sucesso na implantação	Práticas adaptadas ao contexto local	Serviços mais eficientes, com menos burocracia e melhor experiência para o usuário

6. Como geramos Valor

Valor Público é o valor percebido pela sociedade como resultado da ação do Estado. O programa fortalece a capacidade dos governos de gerá-lo por meio de:

- Melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação do usuário;
- Ganhos de eficiência na gestão pública e na alocação de recursos;
- Fortalecimento da legitimidade institucional e da confiança cidadã;
- Inclusão de camadas vulneráveis e promoção de equidade no acesso a políticas;
- Integração entre diferentes setores e atores, promovendo soluções mais eficazes.

O programa se alinha às demandas de ESG no setor público, criando valor compartilhado entre governos, empresas, cidadãos e investidores sociais.



7. Como medimos os resultados

A mensuração de impacto no programa Valor Público é feita em três dimensões principais:

1. Capacidades fortalecidas

- Equipes capacitadas e estruturadas em métodos de inovação;
- Estruturas institucionais permanentes (laboratórios, núcleos, redes);
- Aumento da maturidade digital e da capacidade de gestão.

2. Resultados nos serviços públicos

- Redesenho de serviços e melhoria de fluxos operacionais;
- Aumento da resolutividade e da velocidade no atendimento;
- Ampliação do acesso a serviços públicos digitais e presenciais.

3. Valor público percebido

- Satisfação e confiança dos cidadãos (via surveys e escutas);
- Redução de custos administrativos e otimização de recursos;
- Melhoria nos índices de transparência, participação e controle social.



Instrumentos utilizados:

Diagnósticos institucionais e digitais;

Indicadores de desempenho (KPIs);

Ferramentas de escuta ativa (ouvidorias, surveys);

Linhas de base e comparações longitudinais;

Avaliações externas e autoavaliações com feedback contínuo.

8. Casos práticos e aprendizados

Iniciativa Crescer com Proteção

Parceria: Agenda Pública e UNICEF

Região de Atuação: Municípios da Baixada Santista e Vale do Ribeira, São Paulo

Desafios Identificados:

- Altos índices de violência contra crianças e adolescentes
- Fragilidades no Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)
- Necessidade de inclusão produtiva para adolescentes e jovens

Ações Implementadas:

- **Fortalecimento do SGDCA:** Mapeamento e diagnóstico das redes de proteção, criação e institucionalização de Comitês de Gestão Colegiada conforme a Lei Federal 14.431/2017, promovendo um atendimento mais estruturado e integrado às vítimas.
- **Primeira Infância:** Realização da "Semana do Bebê" e elaboração de Planos Municipais pela Primeira Infância (PMPI), envolvendo gestores e transformando essas iniciativas em políticas públicas.
- **Busca Ativa Escolar:** Implementação de estratégias para identificar e reintegrar crianças e adolescentes fora da escola, garantindo sua permanência e aprendizagem.
- **Inclusão Produtiva:** Promoção do trabalho decente e implementação de programas de aprendizagem para adolescentes e jovens, combatendo o trabalho infantil e incentivando a inclusão produtiva.

Resultados Alcançados:

- Fortalecimento das instituições locais e do SGDCA, garantindo maior eficiência na prevenção e enfrentamento da violência sexual.
- Engajamento de gestores na elaboração e implementação de políticas públicas voltadas para a primeira infância.
- Redução da evasão escolar e garantia da permanência de alunos na escola através da Busca Ativa Escolar.
- Criação de oportunidades de aprendizagem e geração de renda para adolescentes e jovens, promovendo sua inclusão produtiva.

Parceria com a Secretaria de Estado de Educação do Pará (SEDUC-PA)

Parceria: Agenda Pública, Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Consórcio Pró-Educação Seduc-PA
Região de Atuação: Estado do Pará

Desafios Identificados:

- Elevada taxa de evasão escolar e distorção idade/série
- Infraestrutura escolar precária
- Necessidade de formação continuada para professores
- Carência de inclusão digital e acesso a tecnologias educacionais

Ações Implementadas:

- Expansão e Melhoria da Infraestrutura: Construção e aparelhamento de unidades escolares de ensino médio e profissional, além de reformas e ampliações em diversas escolas.
- Programas de Aceleração da Aprendizagem: Implementação de programas para reduzir a distorção idade/série, atendendo milhares de alunos do ensino fundamental e médio.
- Formação de Professores: Promoção de formação continuada para docentes, visando aprimorar práticas pedagógicas e melhorar a qualidade do ensino.
- Inclusão Digital: Implementação do Sistema Educacional Interativo (SEI), utilizando tecnologias via satélite e internet para alcançar alunos e professores em áreas remotas.

Resultados Alcançados:

- Redução significativa da distorção idade/série e aumento das taxas de conclusão escolar.
- Melhoria na infraestrutura escolar, proporcionando ambientes mais adequados para o aprendizado.
- Fortalecimento das competências docentes através de programas de formação continuada.
- Ampliação do acesso à educação de qualidade em áreas de difícil acesso, por meio da inclusão digital.

OpenMaster – Jornada de aprendizagem sobre problemas complexos

Programa de formação de alto nível voltado a gestores públicos, líderes empresariais e da sociedade civil.

- Imersão aplicada em inovação aberta e políticas públicas
- Desenvolvimento de soluções reais para desafios contemporâneos
- Criação de redes colaborativas para atuação intersetorial

Festival ODS

Hub bianual de soluções sobre Desenvolvimento Sustentável.

- Mobiliza lideranças públicas, empresas e sociedade civil
- Promove debates, experiências e projetos inovadores
- Estimula a integração de agendas locais com os ODS globais

Pesquisas e Insights para Políticas Públicas

Produção de conhecimento aplicado, com foco em políticas públicas baseadas em evidências e gestão sustentável:

- **Pesquisa Qualidade dos Serviços Públicos nas Capitais**
Avalia a percepção cidadã sobre os serviços prestados pelas prefeituras das capitais brasileiras.
- **Pesquisa Petróleo e Qualidade de Vida**
Analisa a percepção da população sobre os impactos da indústria de petróleo em seus territórios.
- **Pesquisa Agro e Qualidade de Vida**
Mapeia como a presença do agronegócio impacta a oferta de serviços públicos e a qualidade de vida

Prêmio Municípios Mineradores

Reconhecimento bianual de boas práticas de governança em mais de 200 municípios com mineração.

- Avaliação em 8 dimensões de gestão pública
- Parceria com o IBRAM e o Ministério de Minas e Energia
- Estímulo à inovação, transparência e políticas públicas eficientes

Governos mais simples, inteligentes e humanos

Valor Público é mais do que um programa: é uma estratégia para que governos entreguem com mais qualidade, escutem com mais empatia e inovem com mais responsabilidade.

Com soluções cocriadas, equipes capacitadas e foco no cidadão, fortalecemos a confiança entre Estado e sociedade, promovendo **um novo modelo de serviço público: mais eficiente, inclusivo, digital e humano.**

É assim que transformamos instituições e consolidamos um legado de governança com impacto, eficiência e legitimidade — com foco no **desenvolvimento com valor compartilhado.**

