

CHECKLIST

Planejamento da implementação piloto

Um piloto não é um protótipo estático nem uma implementação definitiva. Trata-se do lançamento da nova solução em escala reduzida, por tempo e território delimitados, operada por servidores reais e utilizada por cidadãos reais. O objetivo é testar o serviço em condições reais antes de investir recursos públicos na expansão, transformando os aprendizados em um Plano de Melhorias estruturado para a implementação definitiva.

Siga os três passos abaixo, eles juntos se tornam um documento de planejamento:

PASSO 1: Delimitar o Escopo e a Amostra do Piloto

Território / Local: Escolha 1 ou 2 unidades de atendimento (ex.: 1 posto presencial, 1 regional ou 1 página do portal).

Público-alvo: Restrinja a um perfil de usuário específico ou a um percentual do tráfego total (ex.: apenas 10% das solicitações do serviço).

Duração: Estabeleça um período fixo com início, meio e fim, de acordo com quanto tempo você acha que demora para um número suficiente de pessoas experimentar o serviço.

PASSO 2: Definir Métricas e Indicadores de Sucesso

Alinhe de 3 a 5 indicadores quantitativos e qualitativos, como eles serão coletados e acompanhados e por quem. Alguns exemplos:

Eficiência operacional: Tempo médio de atendimento, redução do tempo de resposta ou taxa de retrabalho.

Satisfação do usuário: Nota do cidadão ao final do fluxo ou índice de clareza das orientações.

Engajamento da equipe: Facilidade percebida pelos servidores ao operar a nova solução.

PASSO 3: Mapear Riscos e Plano de Contingência

Mapeie os gargalos prováveis antes do lançamento. Alguns exemplos:

E se o sistema sair do ar? Ter uma alternativa analógica ou fluxo manual pré-definido.

E se a demanda for maior que o esperado? Definir teto máximo de atendimentos diários durante o teste.

E se houver dúvida? Garantir um canal direto com a equipe do piloto.



EXTRA:

Gerando o Mapa de Melhorias a Partir do Piloto

Assim que o piloto chega ao fim, a equipe central e os operadores devem analisar os dados coletados para construir o Mapa de Melhorias. Esse plano evita que a expansão em larga escala repita os mesmos erros do início. Fazer esse mapa ajuda a planejar a institucionalização da solução garantindo o alinhamento de expectativas entre todos.

Estruture em 3 horizontes:

Correções Críticas

Quando: Imediatas - Antes da institucionalização oficial

Resolve erros graves identificados no piloto que impedem o cidadão de concluir o serviço ou travam o sistema de TI.

Ajustes Operacionais

Quando: Curto Prazo - Durante a institucionalização oficial

Melhorias de processo, treinamento extra, comunicação de suporte, ouvir time de servidores.

Evoluções e Novas Funcionalidades

Quando: Médio Prazo - Após institucionalização oficial

Demandas mais complexas que surgiram durante o piloto, mas que não eram obrigatórias para a versão inicial.