



Setor Público Latino-americano:

Reduzindo as lacunas de habilidades digitais para renovar organizações públicas

Junho 2021

Autores: Oscar Guzman e Daniel Povich

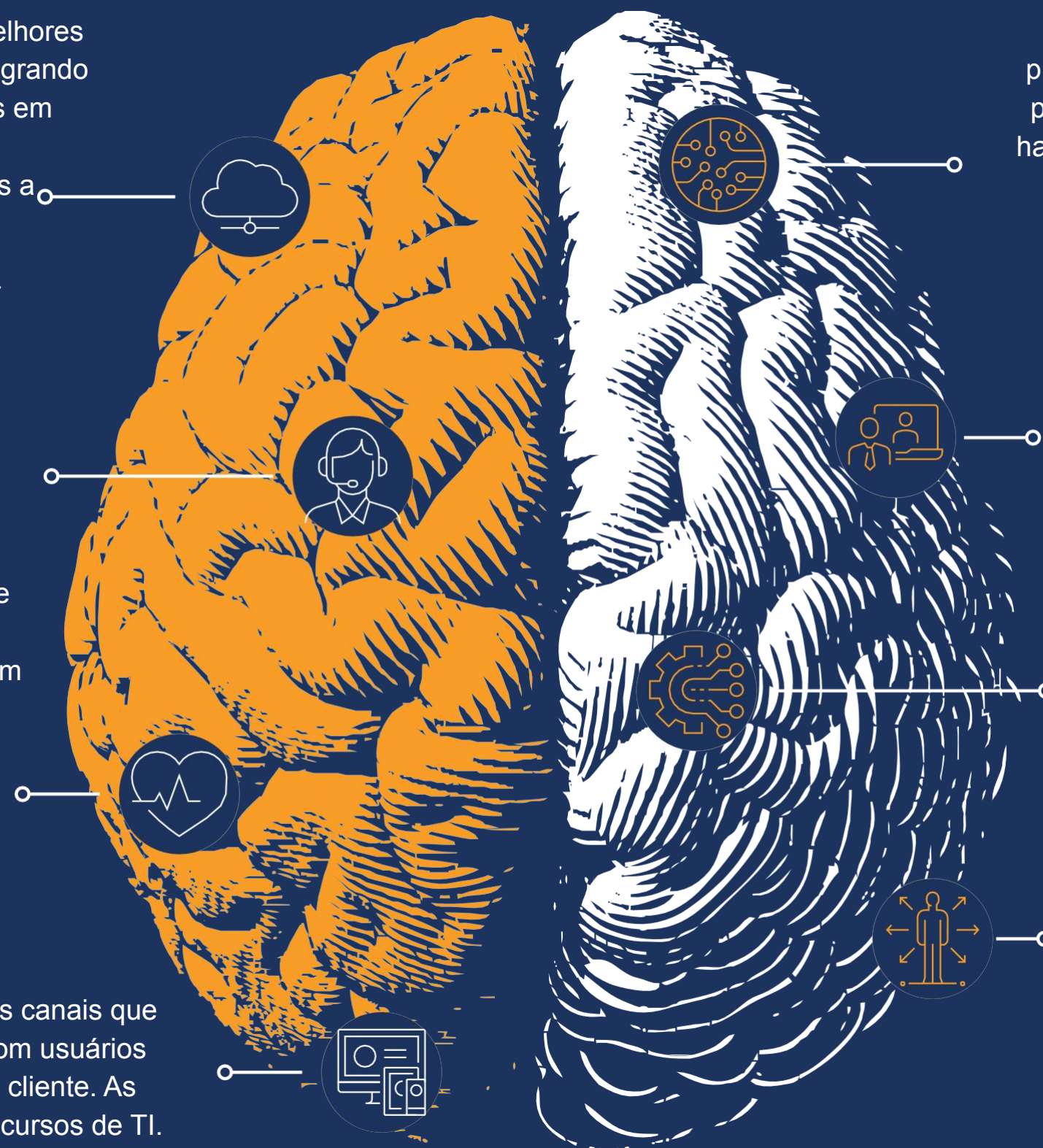
IDC #LATAM147775021

Um InfoBrief do IDC, patrocinado por



Sumário Executivo

- 1** A pandemia acelerou a transformação digital na busca de melhores respostas às demandas do mercado. Organizações estão migrando da remediação para a adaptação e percebendo as limitações em ambientes de TI e habilidades digitais. Para se manterem competitivas, as tecnologias de nuvem auxiliam organizações a expandir suas capacidades no novo normal.
- 2** A entrega de serviços pré-pandemia é a menos preferida por cidadãos no novo normal (que implica em distanciamento social, suporte remoto e resposta imediata, entre outros), principalmente nas instituições governamentais, que estão atrás das empresas de Educação e Saúde na adaptação às mudanças de condições no ambiente de trabalho.
- 3** Organizações de Saúde buscam ferramentas de integração e colaboração para oferecer melhores serviços. Na Educação, os maiores investimentos estão em suporte de TI, serviços em nuvem e software para lidar com os novos métodos de aprendizado. A maioria das organizações nas Instituições Governamentais não estava preparada para o trabalho remoto. Com a pandemia, retomaram projetos transformacionais que estavam suspensos, devido às restrições orçamentárias, ou planejados para alguns anos adiante.
- 4** Há mudanças nos métodos de entrega de serviços, com mais canais que necessitam de funcionários bem treinados para interações com usuários externos/cidadãos, desde o back office até o atendimento ao cliente. As principais questões são a falta de habilidades digitais e de recursos de TI.



5 Organizações de setor público na América Latina precisam se modernizar para superar a resistência a mudanças e para preencher a lacuna em adoção de tecnologias. Novas soft e hard skills são demandadas para lidar com tecnologias disruptivas e com colaboradores digitais em suas atividades diárias.

6 Programas de treinamento online podem ajudar a reter funcionários e a preencher lacunas em competências digitais, mas a preocupação das organizações está em perder talentos quando treinados em habilidades digitais e em ter programas ou ferramentas para qualificar/aprimorar sua força de trabalho.

7 As competências mais valiosas na transformação digital: design de serviços digitais, automação de processos de negócios e ferramentas colaborativas. Duas entre três organizações na América Latina consideram difícil recrutar talentos qualificados. A principal preocupação, no geral, é a alta expectativa salarial dos talentos com as qualificações exigidas.

8 A maioria dos programas de habilitação / requalificação/ aprimoramento são departamentais, com decisões tomadas pela gerência. Organizações governamentais e educacionais tendem a requalificar/ aprimorar conforme a necessidade, seguindo uma abordagem reativa.

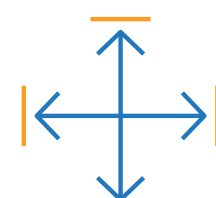
A transformação digital no setor público é uma questão de tecnologia e de talento humano com novas e melhores habilidades digitais

As forças motrizes na digitalização das organizações públicas: agilidade, flexibilidade, inovação e resiliência



Agilidade:

Organizações públicas devem dedicar todos os seus recursos pessoais e materiais para garantir sua correta operação por meio da provisão de serviços públicos por seus funcionários em qualquer hora e em qualquer lugar.



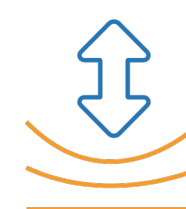
Flexibilidade:

Vários trabalhos e processos foram reformulados, adaptando-se rapidamente à nova modalidade da melhor forma possível. Algumas mudanças podem ser permanentes, mas outras podem retornar ao modo pré-pandemia. Organizações públicas precisam estar prontas para lockdowns ou para o novo normal a qualquer momento.



Inovação:

As mudanças em modelos de negócios resolveram muitas inconveniências causadas pela crise, abrindo infinitas possibilidades para os cidadãos. Organizações com o talento humano certo podem tirar proveito de ferramentas/sistemas existentes e adotar novas tecnologias para oferecer melhores serviços aos seus usuários e cidadãos.



Resiliência:

Funcionários públicos e trabalhadores com habilidades digitais são exigidos para construir uma cultura digital adaptável a mudanças. “Até 2022, organizações focadas na resiliência digital serão capazes de se adaptar às rupturas e aos serviços estendidos; 50% mais rápido do que aquelas focadas em restaurar negócios existentes”. *

Organizações públicas são compelidas a atender as demandas dos cidadãos através de talento humano com habilidades digitais preparado para a hiperconectividade e para o trabalho remoto.

Habilidades digitais são fundamentais para superar a resistência às mudanças, a inexperiência em novas metodologias e as habilidades obsoletas

Usuários não-TI são mais envolvidos em avaliar e orçar TI e precisam entender as implicações da transformação digital

Até 2025
50% das aplicações de negócios vão integrar funcionalidades que não existem no presente momento ...

IDC, Market Perspective: Enterprise Application Vendors Need an Ecosystem of Partners, Mar. 2021

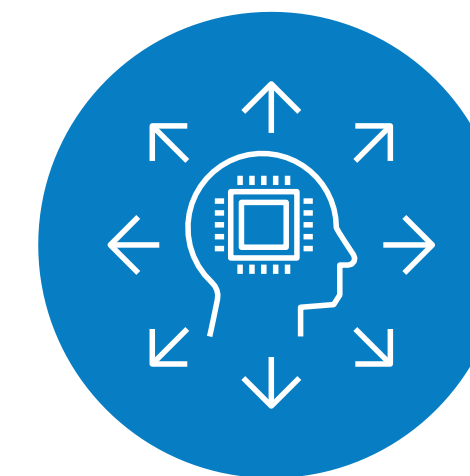
Até 2025
40% das atuais competências de base vão mudar e 50% de todos os funcionários terão de se requalificar à medida que a adoção de tecnologias aumenta.

World Economic Forum (WEC)- Future of Jobs Report, 2020:



Soft skills

Treinar e acolher novos modos de trabalhar, quebrando paradigmas e adotando novos ambientes. Funcionários podem aprimorar seu status empregatício no médio/longo prazo.



Hard skills

Conhecimento de novas tecnologias requer cursos de treinamento e certificações – por ex.: habilidades de nuvem, gerenciamento de dados, AI/ML e cibersegurança, entre muitos outros.

Organizações precisam modernizar suas aplicações de negócios, funcionários precisam se sincronizar com tecnologias disruptivas e com colaboradores digitais em suas rotinas de trabalho.

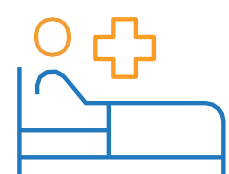
A pandemia acelerou a Transformação Digital no Setor Público em 2020-2021

Saúde



Buscando integração

A pandemia está conduzindo a mudanças: gerenciamento de eventos de alto risco, demanda por dados integrados, inovação, aceleração, novas regulações e padrões, refinamento da acessibilidade e financiamento de assistência médica.



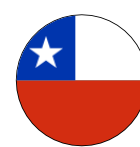
70% dos pacientes declaram que uma plataforma digital e aplicações integradas podem melhorar serviços, como consultas médicas e gerenciamento inteligente de recursos (salas de operações, médicos, terapeutas, equipamentos, ferramentas e medicamentos).

Contraste entre os gastos atuais em assistência médica (como % do PIB)



Brasil

9,8%



Chile

9,6%

e vs



Argentina

6,6%



México

5,8%

Educação



Predominância do setor público e maiores investimentos

Entre **59 a 88 por cento** das instituições de ensino estão no setor público – exceto na Colômbia e no Chile, que têm uma participação significativa de instituições privadas.

A pandemia acelerou investimentos, principalmente em serviços de TI, soluções em nuvem e softwares para lidar com os “novos” métodos de aprendizagem.



Mais de **12%** de crescimento em relação ao ano anterior até 2022 em investimentos em TI – exceto na Colômbia e o México.

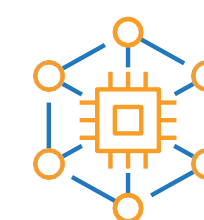
Governo



Retomando projetos importantes

Muitas grandes organizações tiveram que retomar projetos de transformação que estavam suspensos, motivadas pelas demandas dos cidadãos.

As organizações não estavam prontas para implementar o trabalho remoto – e perceberam as limitações durante os primeiros lockdowns.



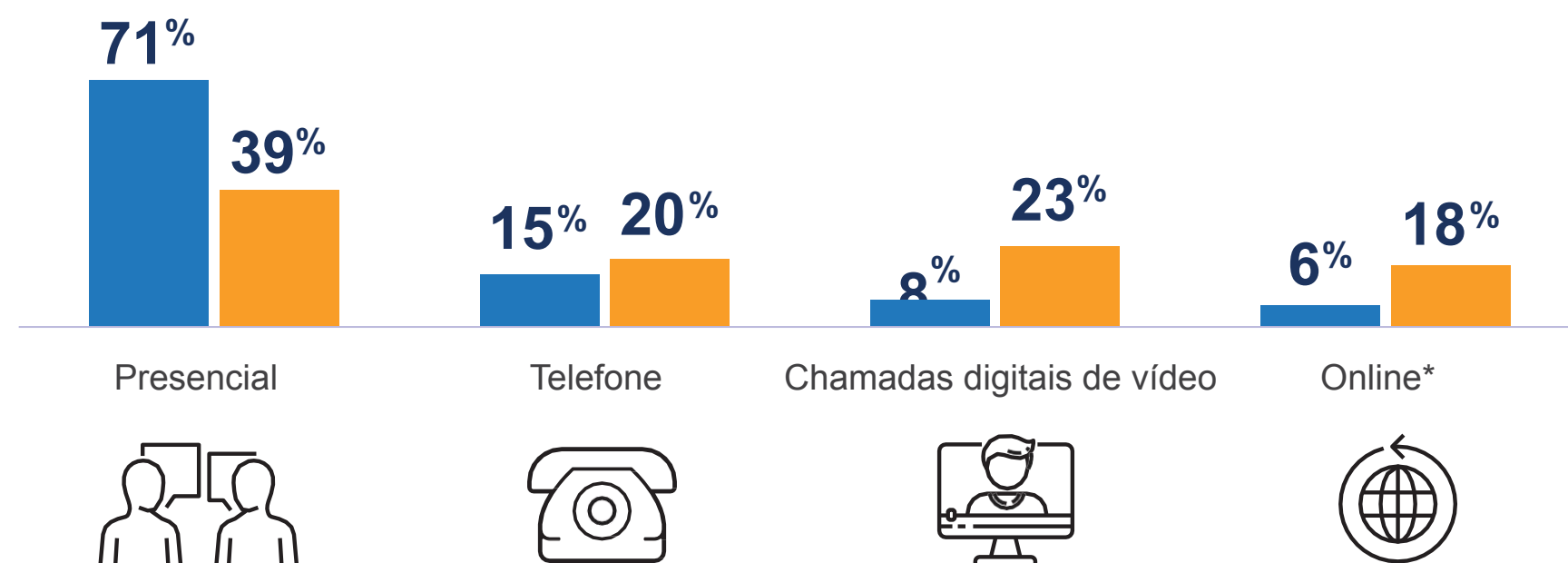
Cidadãos estão dispostos a adotar serviços digitais permanentemente. Por outro lado, a média de penetração de internet doméstica é de **50%** na **América Latina** – in **América Central**, é de **38%**. Tanto cidadãos quanto governos precisam avançar na digitalização.

Mudanças significativas em operações e entrega de serviços devido à pandemia

Cidadãos guiam as mudanças na entrega e nos métodos de interação conduzidos pelas organizações do setor público

Métodos de entrega de serviços

● Pré-pandemia ● Pós-pandemia



(*) Através de portal e chat, chatbots, WhatsApp e email



Mais canais necessitam de funcionários bem treinados – equipe de TI e não-TI – para interações com usuários externos e sistemas do back office ao atendimento ao consumidor.



O aumento na adoção de chamadas digitais de vídeo demandará maiores habilidades de comunicação e colaboração e mais recursos de TI.



As crescentes interações online por clientes e cidadãos e a necessidade de responder rapidamente irão demandar de organizações de TI equipes bem preparadas para arquitetura de nuvem e gerenciamento, ciência de dados, networking, DevOps, etc.

Como abordar isto:
investindo em
treinamento e
desenvolvimento de
habilidades digitais



58% das organizações públicas estão investindo em treinamento/educação para aprimorar as habilidades digitais de sua força de trabalho.

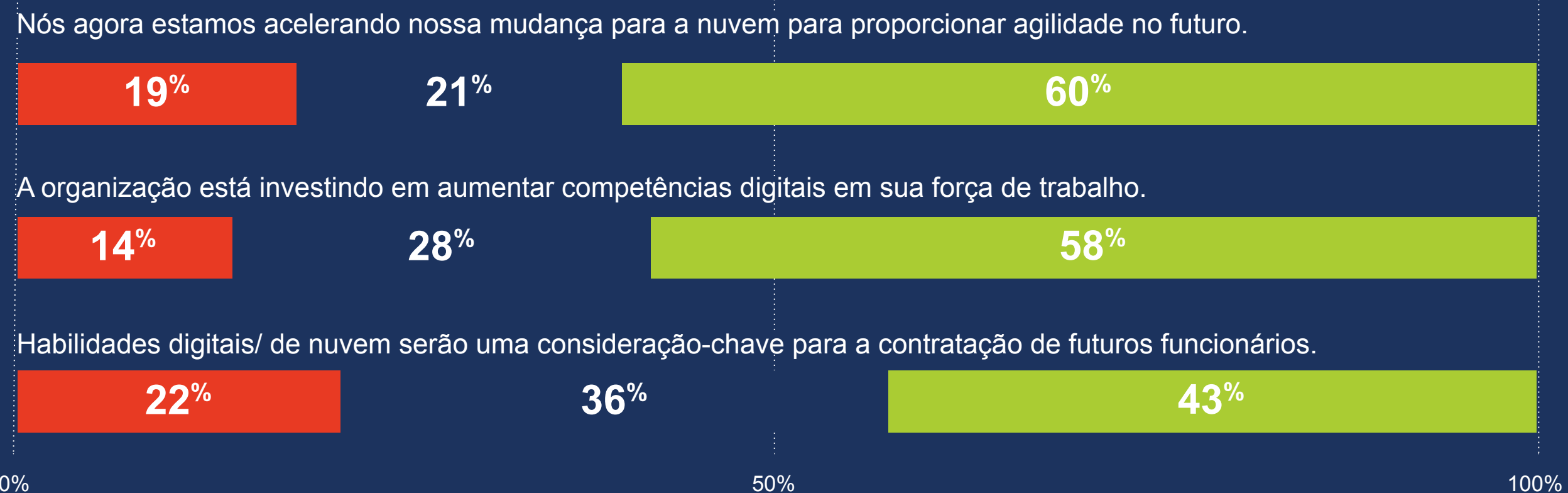


42% de consideram a habilidade digital / contratação de futuros funcionários.

Organizações estão aumentando seus investimentos em treinamento de habilidades digitais enquanto aceleram sua mudança para a nuvem, motivadas por mudanças em métodos de entrega de serviços

Métodos de entrega de serviços

● Discordo ● Não concordo nem discordo ● Concordo



Organizações estão migrando para a nuvem para ganhar agilidade e investem mais em treinamento para aprimorar as habilidades digitais de sua força de trabalho, de modo a atender aos novos métodos de entrega de serviços.

Organizações latino-americanas estão mais inclinadas a treinar suas equipes nas crescentes habilidades digitais do que a focar nas habilidades digitais e de nuvem dos candidatos em processo de recrutamento, dentro de um contexto em que 60% das organizações estarão acelerando sua mudança para a nuvem.

Ao contratar novos talentos, o RH irá buscar habilidades digitais e de nuvem.



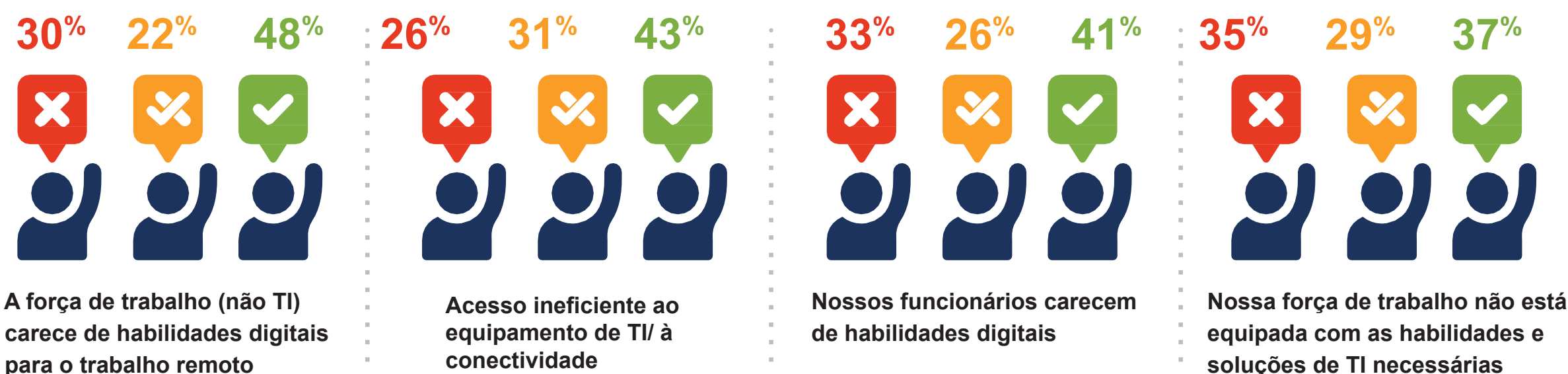
A falta de habilidades digitais, seja em departamentos de TI ou não-TI, é o maior desafio para o setor público

A lacuna de habilidades e a inacessibilidade ao equipamento de TI e à conectividade contribuem para:

- Resistência a mudanças sem uma cultura organizacional e um senso de propriedade.
- Níveis mais baixos de entrega de serviços devido à falta de conhecimento e de ferramentas para responder melhor aos cidadãos e aos usuários.
- Desconhecimento sobre as implicações tecnológicas em novos modelos de negócios, perdendo a oportunidade de se envolver nos projetos.

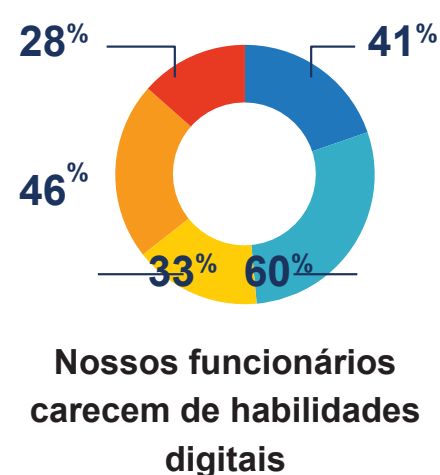
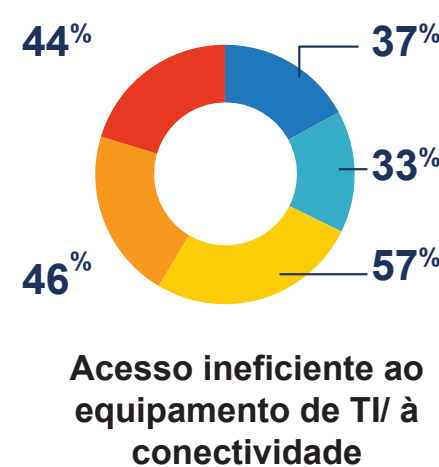
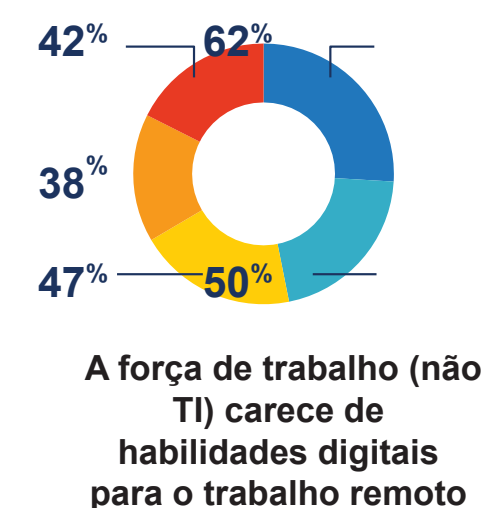
Desafios das mudanças em entrega de serviços

● Discordo ● Não concordo nem discordo ● Concordo



Desafios por país:

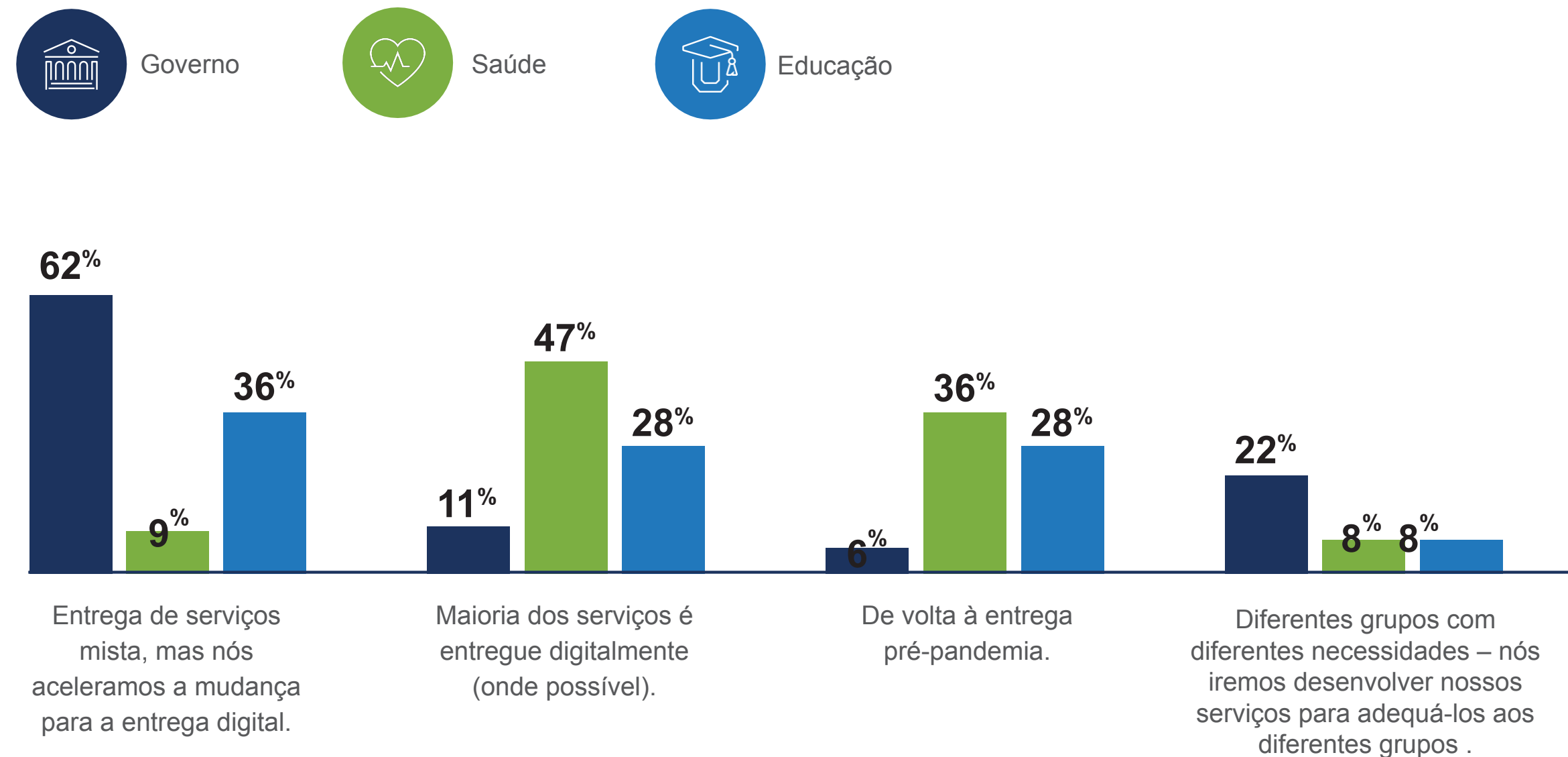
● Argentina ● Brasil ● Chile ● Colômbia ● México



- Para organizações **chilenas e brasileiras**, a principal preocupação é o acesso ineficiente ao equipamento de TI e à conectividade.
- Para organizações **mexicanas**, a principal questão são as habilidades das áreas não-TI para implementar o trabalho remoto.
- Para organizações **argentinas**, a carência de habilidades digitais e o acesso ineficiente à TI e à conectividade tem impacto na sua entrega de serviços.

Organizações do setor público não devem se concentrar em restaurar modelos de negócios e de TI anteriores

Preferências de entrega de serviços por setor



Na pré-pandemia, tanto usuários quanto cidadãos estavam acostumados com interações presenciais ou pelo telefone.

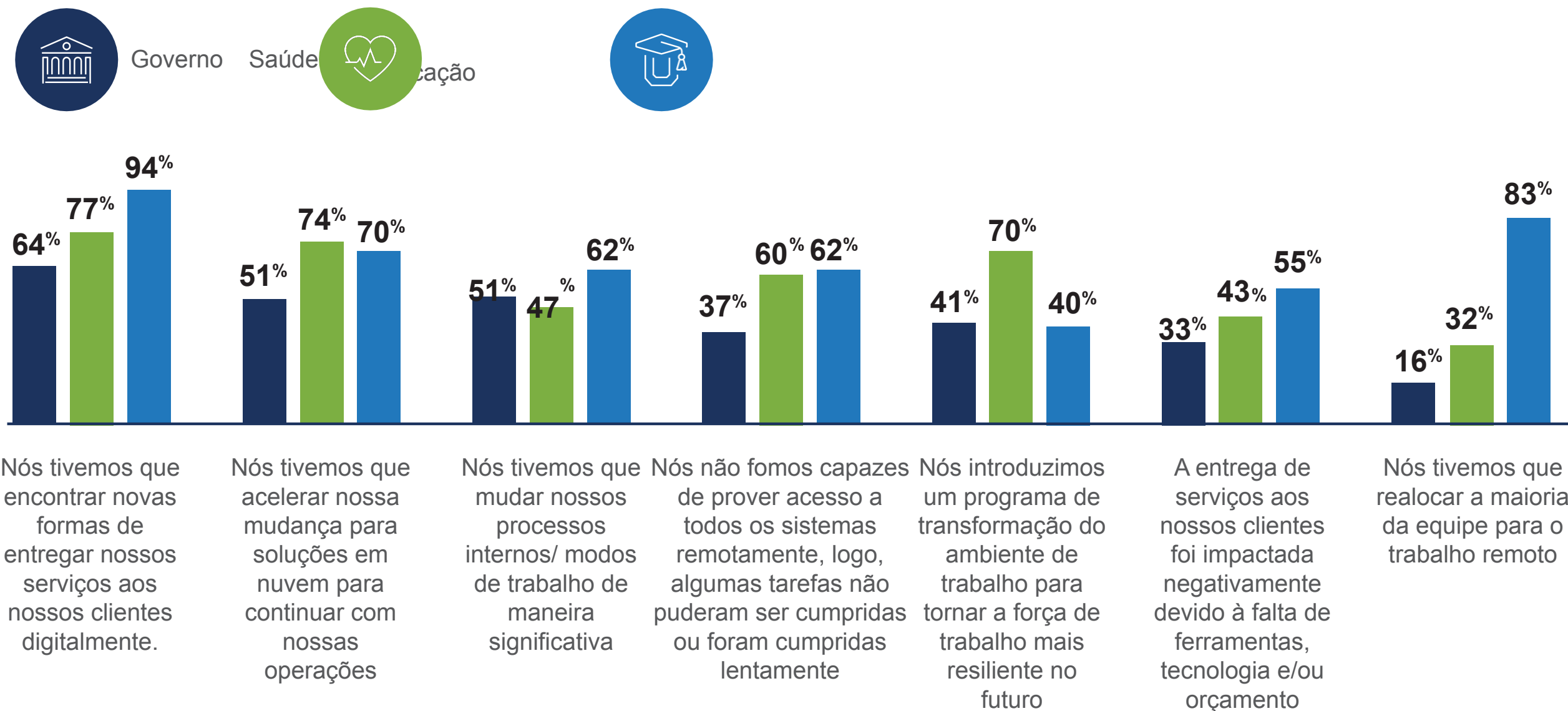
Devido ao lockdown e às restrições de mobilidade, o modo pré-pandemia é o menos preferido, principalmente em organizações governamentais, uma vez que os cidadãos estão adotando métodos remotos e sem contato para receber serviços.

Cidadãos e usuários esperam uma mistura de experiências digitais e presenciais, de agora em diante.

Usuários da saúde são os que mais demandam serviços digitais, tanto quanto possível.

Impacto na força laboral: organizações governamentais estão mais relutantes a se adaptar às mudanças no ambiente de trabalho do que as empresas de Educação e Saúde

Impacto nos força de trabalho por setor



Educação

Inclinada a acelerar a transformação digital e a visualizar novas formas de ofertar serviços.



Saúde

Preocupada em não ser capaz de acessar sistemas – ou em uma entrega de serviços mais lenta.



Governo

Menos focado em fazer transformações para ter uma força de trabalho mais resiliente.



Programas de treinamento online podem ajudar a reter funcionários e a preencher a lacuna de habilidades digitais na América Latina



56%

das organizações públicas estão investindo em treinamento /educação para aprimorar as habilidades digitais de sua força laboral.



51%

das empresas consideram que um programa de desenvolvimento de carreira, incluindo habilidades digitais, é a melhor forma de reter funcionários.



Entretanto, um percentual importante das organizações está preocupada em:

- Perder talentos quando treinados em habilidades digitais
- Perder talentos para empregos em outros setores da economia
- Não ter programas ou ferramentas para habilitar ou aprimorar seus funcionários

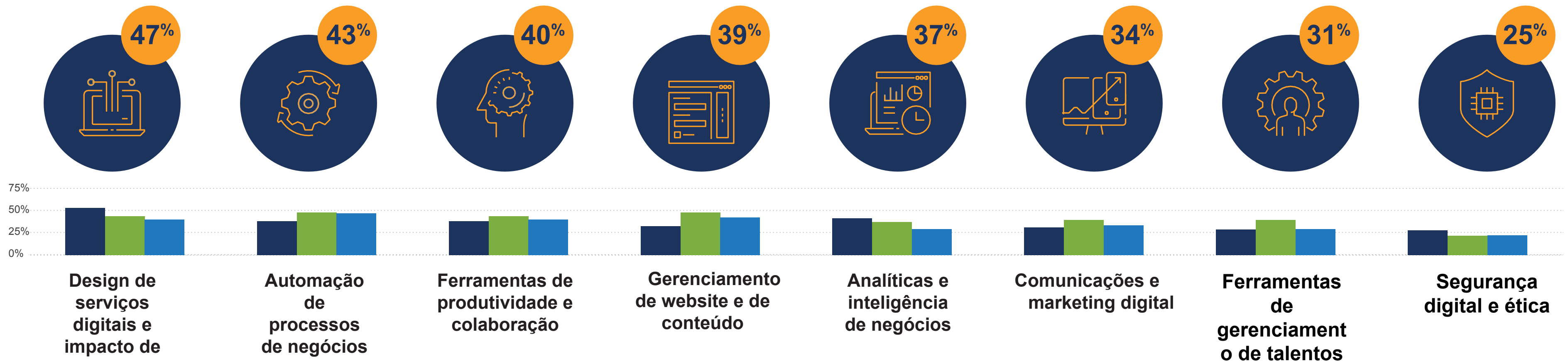
Preocupações sobre retenção de equipes



Habilidades que ajudam na transformação de processos de negócios são as mais consideradas

Competências Digitais desejadas por setores da América Latina

● Governo ● Saúde ● Educação



Governo

Busca redesenhar serviços, visando à automação de processos, à produtividade e ao trabalho colaborativo.



Saúde

A pandemia forçou a busca por serviços ao consumidor eficazes através de ferramentas colaborativas e de gerenciamento de conteúdo.



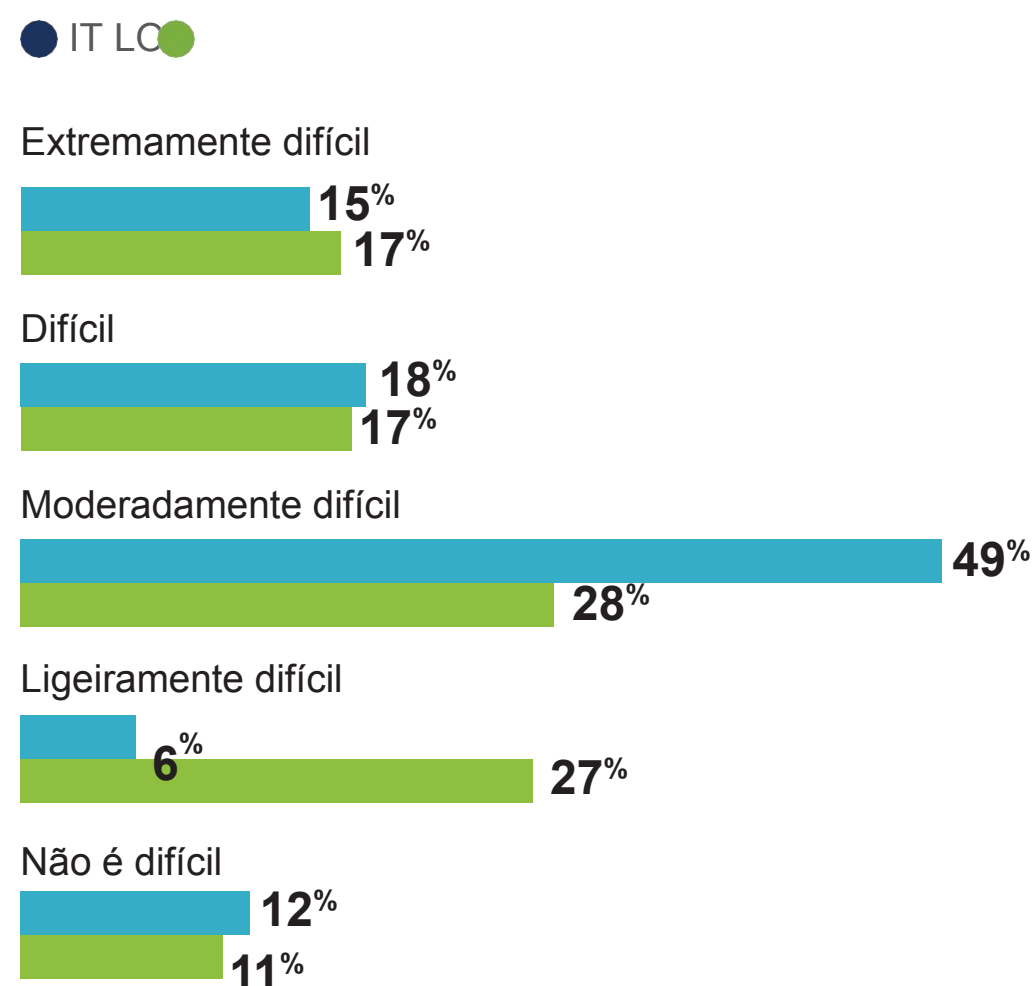
Educação

Acostumada ao gerenciamento de conteúdo e aos sistemas de back-office, agora voltada à automação de processos de negócios, comunicações e marketing digital, apoiada por inteligências analítica e artificiais.



Departamentos de TI enfrentam mais desafios para recrutar os melhores talentos digitais do que setores não-TI

Dificuldade em reter talentos qualificados



Não – TI



2 entre 3 organizações na América Latina consideram que é difícil recrutar talentos qualificados – de moderadamente a extremamente difícil.

Para **organizações educacionais**, é menos difícil encontrar talentos com habilidades suficientes do que para a Saúde e para instituições governamentais.



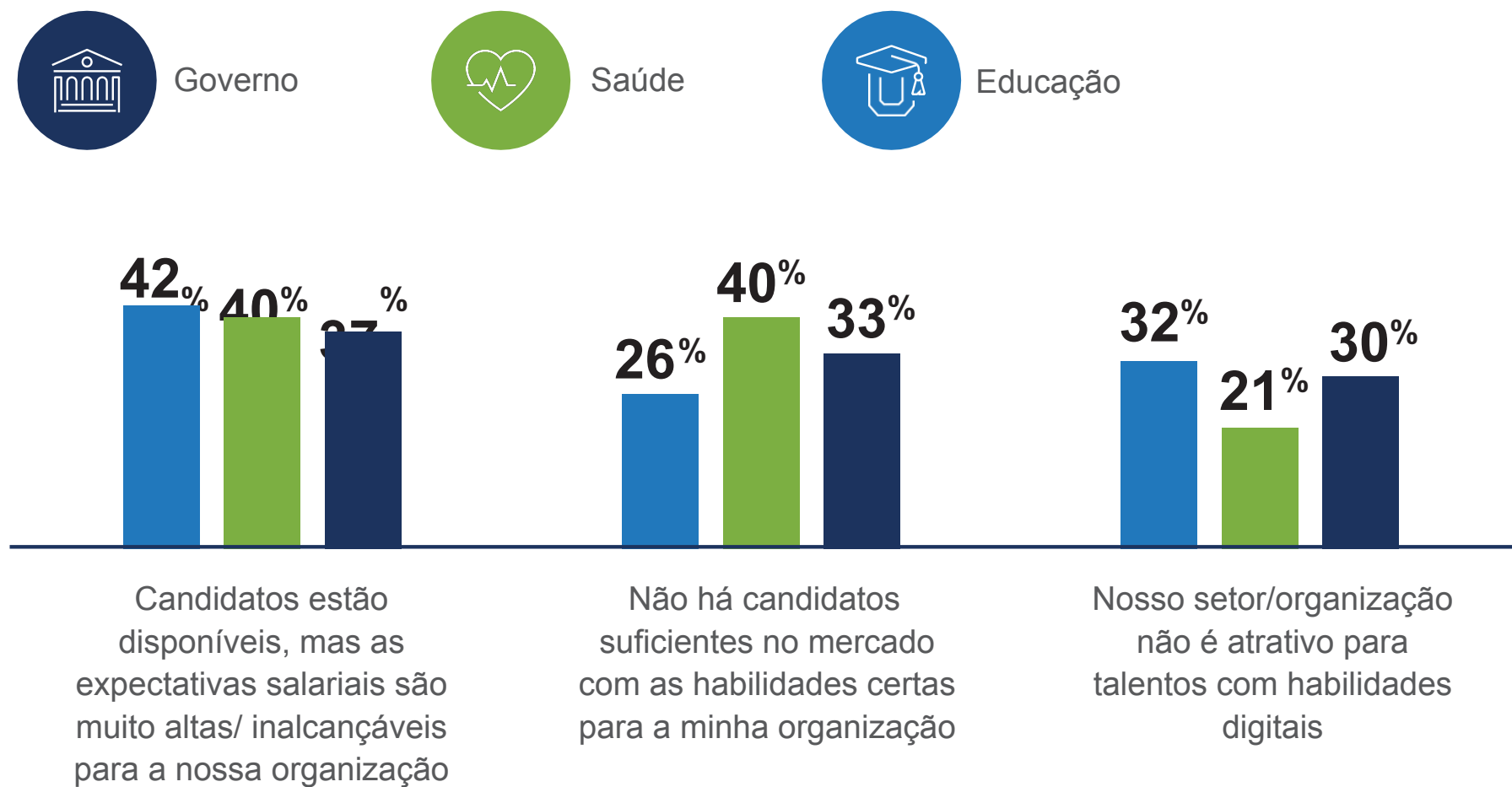
Maior pressão para líderes de TI: 82% consideram de moderadamente a extremamente difícil encontrar talentos qualificados.


Educação e Saúde estão mais preocupadas em encontrar talentos de TI para suas estratégias digitais.

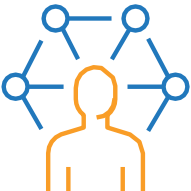
De acordo com a *IDC FutureScape 2021, a Worldwide IT Industry Predictions and Latin America Predictions*, até 2023, mais de 50% dos esforços da força de trabalho híbrida e da automação de negócios das empresas na América Latina podem atrasar ou fracassar devido ao subinvestimento na construção de equipes de TI e de DevOps com as ferramentas e habilidades adequadas.

As principais barreiras na obtenção dos melhores talentos: falta de habilidades certas e altas expectativas salariais

Principais barreiras por setores



 A principal preocupação, no geral, é com as altas expectativas salariais dos talentos com as habilidades requeridas.

 Organizações governamentais e educacionais não são consideradas atrativas para talentos humanos qualificados.

As expectativas salariais são mais altas no Chile. Organizações governamentais na Argentina e na Colômbia estão mais preocupadas em serem atrativas para talentos com habilidades digitais. Organizações chilenas estão menos preocupadas em encontrar candidatos suficientes no mercado.

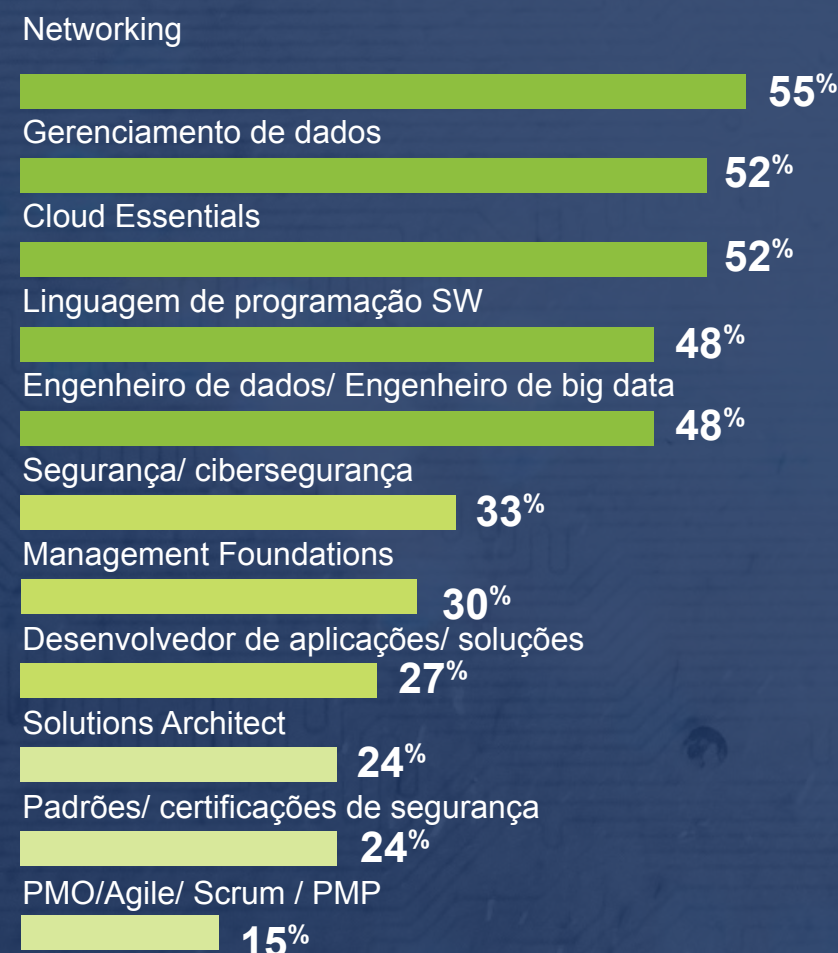
Principais barreiras por país



As certificações mais demandadas e as habilidades desejadas em TI devem se alinhar com as necessidades da linha de negócios (LOB) em relação ao design de serviço, à automação de processos e à produtividade e colaboração

Gerenciamento/engenharia de dados, networking, nuvem e linguagens de programação dominam as certificações requeridas. Cibersegurança se destaca no setor educacional.

Certificações mais demandadas em departamentos de TI do setor público na América Latina



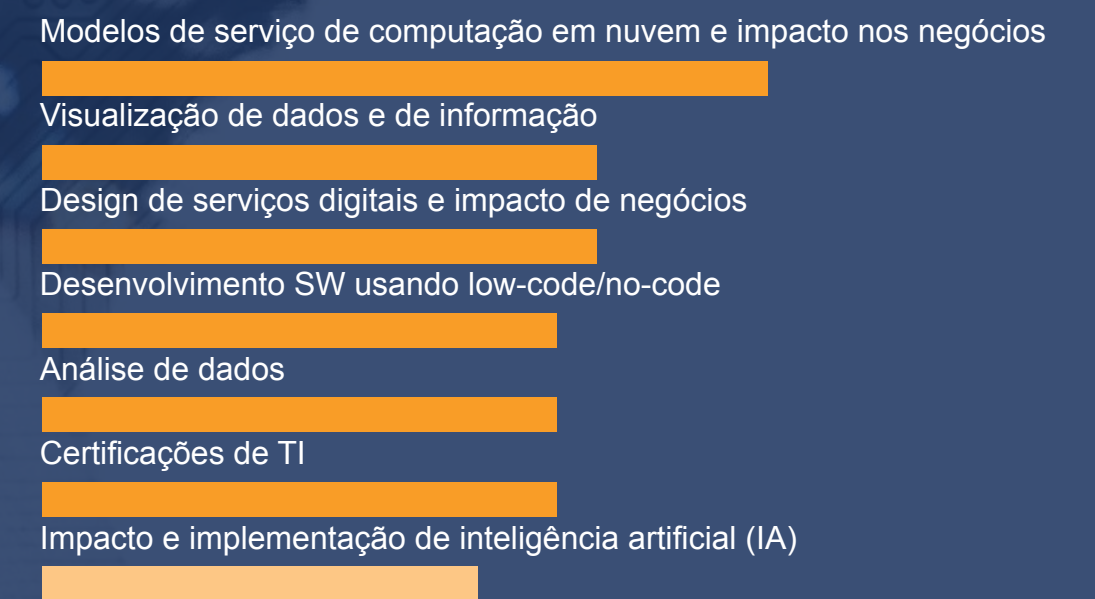
Proficiência em modelos de serviços de nuvem e impacto nos negócios; visualização de dados e serviços digitais são seguidos por novas ferramentas de desenvolvimento (low-code/no-code) e analíticas para agilizar a entrega de aplicações (time to market) e analisar dados .

Áreas não-TI devem se envolver mais na construção de modelos de negócios nos quais automação, produtividade, colaboração e gerenciamento de conteúdo desempenhem um papel na competitividade.

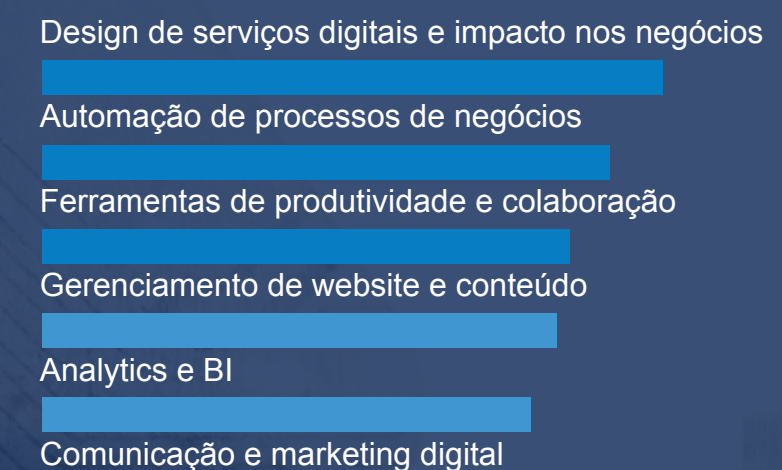
Principais competências digitais avançadas demandadas



TI



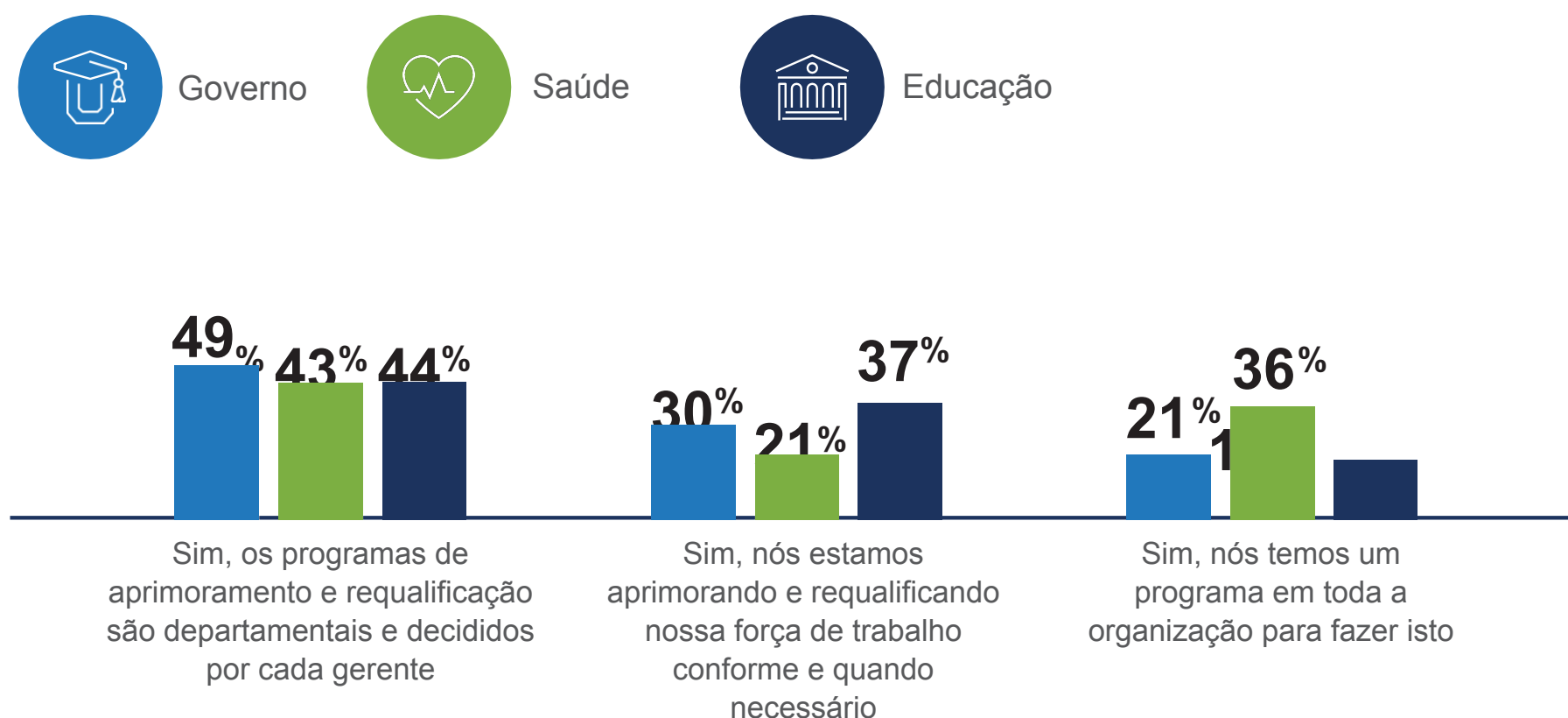
Não-TI



Conforme a tecnologia evolui, maior é a lacuna em habilidades digitais

A maioria das organizações implementa programas de treinamento/ requalificação / aprimoramento para sua força de trabalho.

Programas de aprimoramento e requalificação



Entretanto, estes programas são departamentais, com decisões tomadas por gerentes.

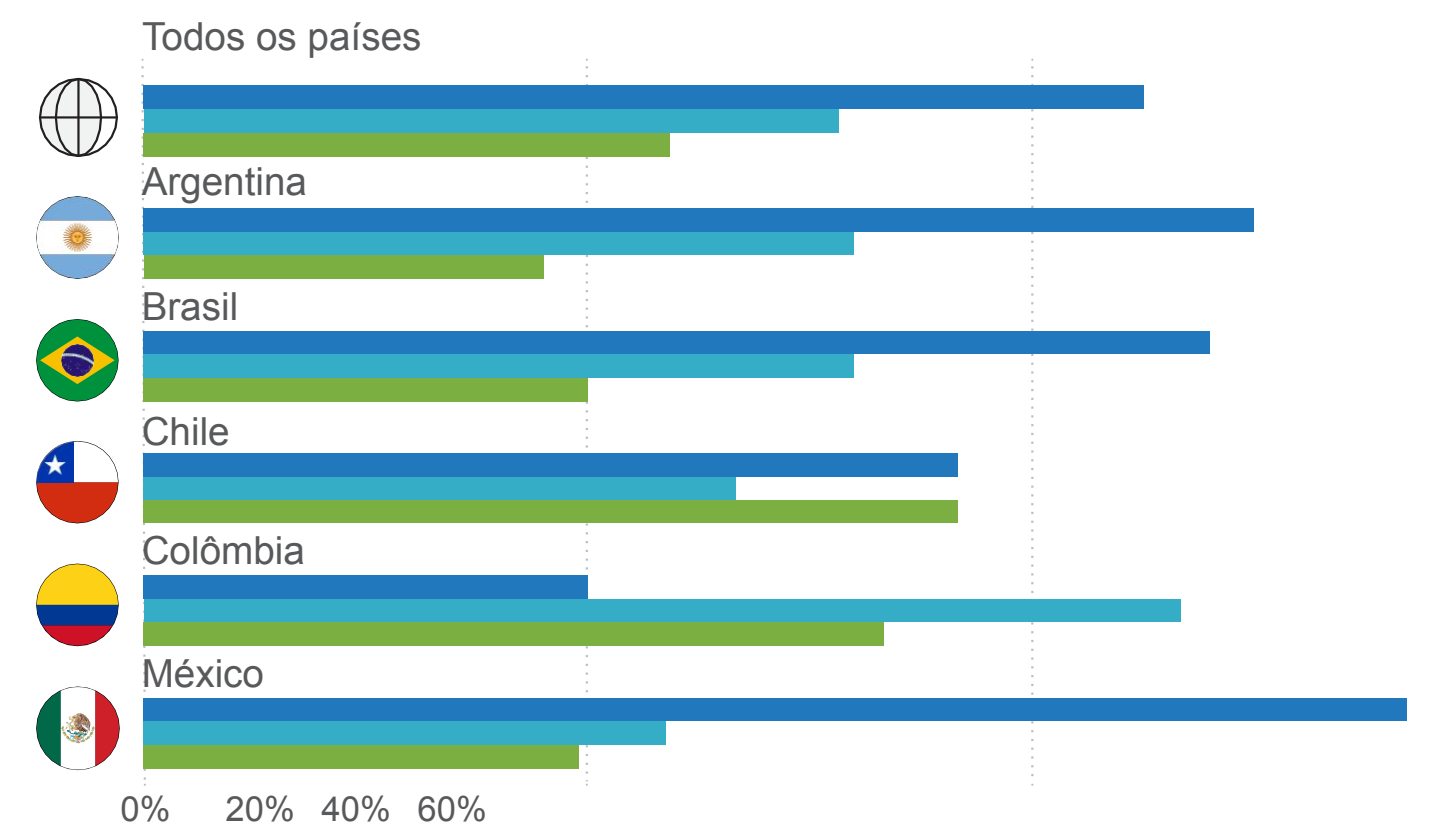
Organizações governamentais e educacionais tendem a aprimorar/requalificar de acordo com a necessidade, seguindo uma abordagem reativa.

Opinião do IDC: A maturidade da transformação digital não pode depender de iniciativas isoladas (ou em silos). Uma abordagem holística, estratégica para o desenvolvimento de habilidades é necessária para garantir que as organizações públicas tenham as habilidades digitais necessárias para o futuro.

O desafio para muitas organizações é o equilíbrio para reter e atrair novos talentos que possam ajudar a preencher a lacuna de habilidades digitais.

Programas de aprimoramento e requalificação

● Programa departamental ● Programa Ad-hoc ● Programa organizacional



Organizações colombianas dão preferência a programas Ad-hoc, porém as chilenas se voltam para a educação e os treinamentos em nível organizacional, o que pode ajudá-las a construir uma cultura organizacional.

LATAM melhores práticas: Incentivar uma cultura de inovação, educação e inclusão para atrair e reter talentos valiosos no setor público

Investimento no desenvolvimento da força de trabalho e na criação de uma cultura de aprendizado contínuo para reter talentos existentes e atrair novos talentos.

Alguns governos* federais/centrais estão implementando iniciativas de Serviço de Carreira Profissional como uma política para ajudar funcionários do governo e trabalhadores a se tornarem profissionais e alavancar a eficácia em gerenciamento público através de:



Meritocracia



Desenvolvimento de talentos



Legalidade



Lealdade institucional



Vocação ao serviço



Oportunidades igualitárias

União de forças com provedores de tecnologia, instituições educacionais e empresas privadas para cultivar competências digitais e apoiar um fornecimento saudável de talentos para a região.

A inclusão de diferentes gerações ajuda a obter o melhor de suas experiências e conhecimentos:

○ Centennials/Millennials:

- Nativos digitais
- Pragmáticos
- Propensos a assumir riscos e inovar

○ Gerações anteriores:

- Passaram pela transição para o digital
- Acostumados ao trabalho em equipe

Construa uma cultura inclusiva no ambiente de trabalho, em que as mulheres sejam empoderadas a buscar o treinamento de que necessitam para serem bem sucedidas em funções de tecnologia e para crescerem em papéis de liderança.



Principais áreas a serem abordadas

Desafios



Organizações do setor público não devem se fixar em restaurar níveis anteriores de resiliência de TI e de negócios. Cidadãos e usuários demandarão uma combinação de experiências físicas e digitais, portanto, mais canais precisarão de funcionários bem treinados.

A maioria das organizações públicas não estava preparada para implementar o trabalho remoto – e percebeu suas limitações durante os lockdowns iniciais.

Programas de treinamento implementados são, geralmente, departamentais.

Programas de treinamento online podem ajudar a preencher a lacuna em habilidades digitais. Há preocupações em perder talentos quando treinados em habilidades digitais e altas expectativas salariais em funcionários e candidatos qualificados.

Organizações governamentais e educacionais não são consideradas tão atrativas por profissionais qualificados.

Organizações públicas podem aproveitar conhecimentos e expertises de diferentes gerações e gêneros.

Oportunidades



Além de adotar tecnologias disruptivas, a transformação digital é uma questão de Talento Humano ao redor da organização (TI e Não – TI), com novas habilidades trazendo serviços melhores para clientes e cidadãos.

A transformação digital requer iniciativas que abrangem toda a organização (não departamentais) em educação e treinamento de funcionários para construir uma cultura organizacional.

Programas de treinamento são necessários para desenvolver as competências mais valiosas para a transformação digital: design de serviços digitais, automação de processos de negócios e ferramentas de colaboração.

A melhor forma de atrair e reter os melhores talentos é implementando programas de desenvolvimento de carreira que incluam competências digitais. Uma abordagem holística e estratégica ao desenvolvimento de competências é necessária para garantir que a organização tenha o melhor talento com as habilidades digitais necessárias para o futuro.



1
Treinamento,
aprimoramento,
requalificação



2
Desenvolvimento
de carreira



3
Inclusão

Sobre

AWS

Governos, organizações educacionais e organizações sem fins lucrativos enfrentam desafios únicos para cumprir missões complexas com recursos limitados. Dezenas de milhares de organizações do setor público ao redor do mundo engajadas em projetos de computação em nuvem majoritariamente buscam o poder e a velocidade da Amazon Web Services (AWS) quando eles querem servir seus cidadãos com mais eficiência, obter avanços científicos, alcançar constituintes mais amplas, requalificar equipes existentes, atrair as mentes mais brilhantes e alocar mais do seu tempo e recursos em direção às suas missões principais. Organizações de setor público de todas as dimensões usam a AWS para abrir caminho para a inovação e, por fim, fazer do mundo um lugar melhor através da tecnologia. Para aprender mais sobre AWS no setor público, visite-nos em aws.amazon.com/publicsector.

AWS e Intel

A AWS e a Intel trabalham juntas há mais de 14 anos para desenvolver, construir e sustentar serviços de nuvem desenhados para gerenciar custo e complexidade, acelerar resultados de negócios e escalar para atender aos requisitos de computação atuais e futuros. Processadores Intel fornecem a base de muitos serviços de computação em nuvem implementados na AWS. As instâncias do Amazon Elastic Computer Cloud (Amazon EC2) com processadores Intel Xeon escaláveis tem a maior amplitude, alcance global e disponibilidade de instâncias de computação ao redor das geografias da AWS. Para conhecer mais, visite-nos em aws.amazon.com/intel.



Sobre o IDC



O International Data Corporation (IDC) é o principal provedor global de inteligência de mercado, serviços consultivos e eventos para os mercados de informação da tecnologia, telecomunicações e tecnologia do consumidor. O IDC auxilia profissionais de TI, executivos de negócios e a comunidade investidora a tomar decisões guiadas por fatos em aquisições tecnológicas e estratégias de negócios. Mais de 1.100 analistas do IDC fornecem expertise global, regional e local em oportunidades na indústria e na tecnologia e em tendências em mais de 110 países no mundo todo. Há 50 anos, o IDC fornece conhecimentos estratégicos para ajudar nossos clientes a alcançar seus principais objetivos de negócios. A IDC é uma subsidiária da IDG, a empresa líder mundial em tecnologia de mídia, pesquisa e eventos.

IDC UK

5th Floor, Ealing
Cross, 85 Uxbridge
Road London
W5 5TH, United
Kingdom
44.208.987.7100

Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Corporate Headquarters

140 Kendrick Street,
Building B, Needham,
MA 02494 USA
508.872.8200
www.idc.com

Aviso de Copyright

Qualquer informação ou referência ao IDC a ser utilizada em propaganda, press releases ou materiais promocionais requer prévio consentimento por escrito pela IDC. Para solicitações de permissão contate a Custom Solutions information line através do 508-988-7610 ou permissions@idc.com. A tradução e/ou localização deste documento requer uma licença adicional da IDC. Para maiores informações sobre a IDC, visite www.idc.com. Para maiores informações sobre a IDC Custom Solutions, visite https://www.idc.com/prodserv/custom_solutions-index.jsp.

Sede corporativa: 140 Kendrick Street, Building B, Needham, MA 02494 USA P. 508.872.8200 www.idc.com Copyright

2021 IDC. Reprodução proibida salvo autorização. Todos os direitos reservados.