

 Método aplicado à Governança de Serviços

Polaris

políticas resolutivas, inovadoras e sistêmicas

Autoria:

Cecília Souza da Fonseca

Maria Fernanda Cortes de Oliveira



Controladoria-Geral do
Distrito Federal



 Conheça nossa história

Como nascem as estrelas



Um pouco da nossa história 

O método **POLARIS** 

Resultados 

Soluções Implantadas 

Próximos passos 

Um pouco da nossa história



Era uma vez um problema comum, mas persistente, dentro da administração pública: muitos dados, muitas ideias, muitos cursos... mas poucas soluções práticas.

Servidores públicos, mesmo capacitados, sentiam-se perdidos em meio a teorias desconectadas da realidade. As ouvidorias, por sua vez, escutavam diariamente os ecos da sociedade — reclamações, sugestões, dores — que pareciam se perder no vazio institucional. Foi nesse cenário que duas servidoras, Maria Fernanda e Cecília Fonseca, decidiram agir.

Inspiradas pelas vozes da população e pela vontade de transformar a escuta em ação, elas criaram o **POLARIS** — uma estrela-guia para a inovação pública. Mais que um curso, **POLARIS** virou uma jornada. Uma trilha prática, colaborativa e leve, onde servidores de diferentes áreas se reúnem para resolver problemas reais com ferramentas de inovação, design, governança e empatia.



A cada ciclo, o **POLARIS** se reinventa. Algumas viram projetos de impacto, como a Carreta do Cartão Material Escolar ou a recuperação de R\$ 7 milhões com precatórios. Outras transformam culturas, como a nova comunicação da Perícia Médica.

Hoje, o **POLARIS** não é mais um experimento. É um programa oficial, gerido pelas áreas de Governança, que conecta servidores, dados e cidadãos em uma rede de transformação. Ele mostra que, com escuta ativa, colaboração e coragem para inovar, é possível mudar o serviço público de dentro para fora — com leveza, propósito e resultados.



O método POLARIS



A inovação implementada foi a criação do **método Polaris**, uma jornada formativa que combina, de forma inédita, uma mentoria prática aliada à capacitação, voltada para a construção de soluções reais aplicáveis a problemas concretos da administração pública. A metodologia nasceu no contexto da governança de serviços, inspirada por manifestações da sociedade recebidas pela Ouvidoria, por isso inicialmente ganhou esse nome. Em virtude dos resultados alcançados e impactos na sociedade, por meio das boas práticas implementadas, alçou novos voos e ganhou nova nomenclatura, saiu do campo apenas da Ouvidoria e foi ampliada para o contexto de toda a Governança Pública Distrital. Deixou de ser um projeto e virou um programa.



O nome e o conceito em si: **POLARIS**, já é uma inovação, pois integra o acrônimo “POLA” (políticas), “R” (resolutivas) e “IS” inovadoras e sistêmicas. Oferecer um conjunto de práticas de fácil aplicação no dia a dia de qualquer servidor público e com uma nomenclatura fácil de lembrar. “Deu *match!*”. Podemos dizer que a iniciativa alcança toda a jornada do “*match*” à transformação implementada.

O diferencial do **POLARIS** está na combinação intencional de ferramentas de inovação, métodos ágeis e práticos de desenvolvimento de projetos, articulados a partir de uma lógica que vai além da simples capacitação teórica. O método envolve mentoria do tipo *cross-mentoring* ou mentoria cruzada, rompendo com o modelo tradicional de visitas técnicas e oficinas pontuais. Ao transformar o processo formativo, dentro da Escola de Governo do Distrito Federal, em um formato de aula com metodologias ativas e dinâmicas práticas, o processo como um todo vira um laboratório real de resolução de problemas públicos, o POLARIS ajuda grupos de servidores a se aprofundarem nos problemas reais e encontrarem soluções ágeis e com baixo custo.



O método POLARIS



O **Polaris** não entrega apenas conhecimento, mas sim soluções desenhadas e estruturadas, prontas para implementação, alinhando teoria, prática e resultados. Ao fazer isso, cria um ambiente seguro, colaborativo e orientado para a ação, que não apenas capacita, mas também entrega valor imediato à organização, resultando em melhores entregas para a sociedade.



A inovação está, portanto, no próprio desenho do **Polaris** como um ecossistema formativo e prático, que conecta servidores, problemas e soluções, desenvolvendo competências técnicas, comportamentais e institucionais, com impacto direto na melhoria da gestão pública, na efetividade das políticas públicas, e nas boas práticas de governança organizacional.

O grande diferencial é aliar pessoas, resultados e governança, de forma que proporciona ganhos pessoais/profissionais, institucionais e sociais. E a última novidade é que as soluções do grupo mentorado em 2025 perpassam pelas dimensões ASG (ambiental, social e governança), contribuindo para a sustentabilidade do Distrito Federal.

O POLARIS é para quem ?

O público-alvo do **Polaris** são servidores públicos de diferentes níveis hierárquicos e áreas de atuação, abrangendo tanto equipes operacionais quanto lideranças. A iniciativa é aberta a profissionais de qualquer unidade da administração pública que estejam dispostos a atuar na resolução de problemas reais, independentemente da formação ou cargo.

Além dos servidores individualmente, laboratórios de inovação, unidades organizacionais e equipes inteiras também podem ser beneficiados, na medida em que os desafios trabalhados e as soluções construídas impactam diretamente processos, políticas públicas e serviços. A iniciativa promove desenvolvimento institucional ao fortalecer tanto competências individuais quanto coletivas dentro da administração pública.



Objetivo do POLARIS



O **POLARIS** tem como objetivo central fortalecer a capacidade institucional de resolução de problemas públicos, por meio da formação prática de servidores, utilizando metodologias de inovação, ferramentas ágeis e desenvolvimento de competências comportamentais. Portanto, não é apenas um curso, mas uma estratégia de fortalecimento institucional que alia formação, mentoria e entrega de valor público.

Objetivos específicos:

- Transformar desafios reais em soluções estruturadas, com aplicabilidade imediata e sustentáveis.
- Desenvolver competências técnicas e comportamentais nos servidores, fortalecendo habilidades como análise de problemas, trabalho colaborativo, comunicação, negociação e defesa de projetos.
- Promover uma cultura de inovação orientada à prática, superando o modelo tradicional de orientação e capacitação teórica desconectada da realidade institucional.



- Fomentar a articulação entre áreas e lideranças, criando pontes entre quem executa, quem decide e quem é impactado pelas políticas públicas, levando humanização para o processo de tomada de decisão.
- Gerar impacto direto na governança e gestão pública, por meio de soluções desenhadas coletivamente e alinhadas às necessidades reais das organizações.
- Estimular o protagonismo dos servidores, tornando-os agentes de transformação dentro das suas unidades e pastas.
- Qualificar as entregas para a sociedade, de forma colaborativa, considerando a perspectiva do usuário e inserindo diversos públicos na construção da solução.
- Contribuir para o fortalecimento da Governança Pública, por meio da atuação nas dimensões ASG (ambiental, social e governança).

As principais etapas da implementação



Etapa 1

Diagnóstico e desenvolvimento da jornada:

- Construção de uma caixa de ferramentas, que evoluiu para o POLARIS, como uma jornada de curso/mentoria com 56 horas e encontros quinzenais em dias intercalados, de forma que possibilite o aprendizado em sala de aula e a aplicação na vida real.
- Seleção e combinação de metodologias de inovação, design, gestão ágil, pensamento sistêmico e comunicação pública.
- Criação de uma trilha formativa que alia conteúdos teóricos essenciais, oficinas práticas, mentoria para desenvolvimento dos projetos e etapas de validação das soluções.
- Interlocução entre os desafios e soluções, por meio de arenas de debate e processo de cocriação de ideias.

As principais etapas da implementação



Etapa 2

Mobilização dos participantes e execução da trilha formativa:

- Divulgação da proposta e dos critérios de participação.
- Formação das turmas, priorizando diversidade de perfis, áreas e níveis hierárquicos.
- Realização dos encontros formativos, que intercalam conteúdos conceituais com atividades práticas e momentos de mentoria personalizada.
- Aplicação de ferramentas como mapeamento de problemas, análise de causa raiz, construção de jornadas dos usuários, modelagem de soluções, definição de indicadores e estratégias de comunicação e defesa dos projetos.
- Apoio contínuo das facilitadoras na condução das equipes, na depuração dos problemas e no desenvolvimento das soluções.

As principais etapas da implementação



Etapa 3

Construção, modelagem e validação das soluções:

- Orientação inicial sobre a escolha de desafios reais trazidos pelos próprios servidores.
- Cada equipe ou participante desenvolve sua solução ao longo do curso, passando por testes de conceito, refinamento e alinhamento institucional.
- Inserção de práticas de *storytelling*, marketing institucional e desenvolvimento de competências comportamentais para fortalecer a defesa dos projetos.

As principais etapas da implementação

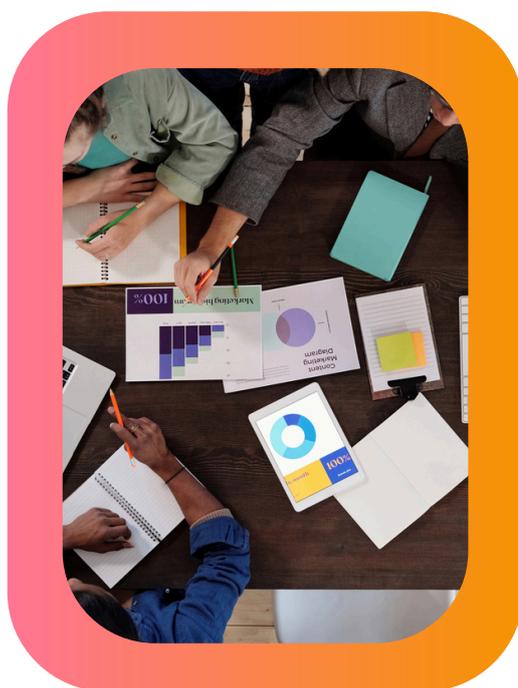
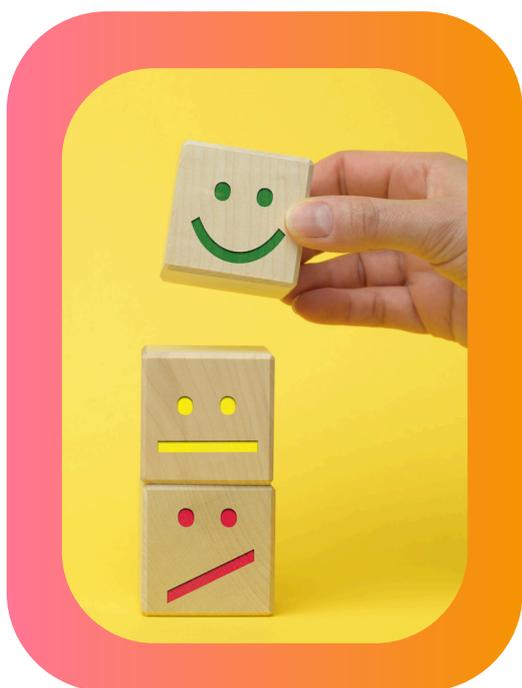


Etapa 4

Aula Magna e apresentação final:

- Encerramento do ciclo com a realização da Aula Magna, na qual os servidores apresentam as soluções desenvolvidas diretamente às suas lideranças e gestores das respectivas pastas.
- Esse momento é estruturado como um *pitch* institucional, que fortalece o compromisso com a viabilidade e a adoção das soluções propostas.

As principais etapas da implementação



Etapa 5

Avaliação, monitoramento, retroalimentação e desdobramentos:

- Coleta de feedback dos participantes e dos gestores.
- Avaliação dos projetos desenvolvidos e acompanhamento dos desdobramentos das soluções na prática organizacional.
- Preparação para novas edições e consolidação do **Polaris** como modelo replicável e escalável.
- Articulação junto aos Comitês Internos de Governança dos órgãos participantes para inserir as soluções no processo de tomada de decisão estratégica.

Resultados



✦✦

Turmas

5

✦✦

Órgãos

23

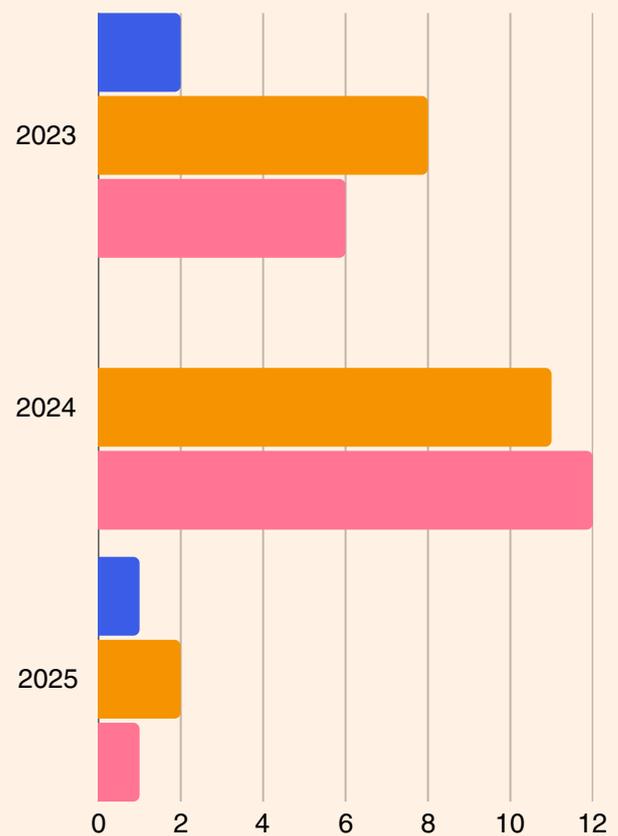
✦✦

Servidores

+100

Soluções desenhadas

● Ambiental ● Social ● Governança



Foram 24 soluções desenhadas, sendo que 6 foram implantadas. Veja nas próximas páginas o detalhamento de cada uma delas.



Resultado



Fatores que contribuíram para o sucesso do Polaris

O sucesso do POLARIS veio da combinação de vários fatores. Um dos principais foi o foco em problemas reais. Os desafios trabalhados no curso são trazidos pelos próprios servidores, o que garante conexão direta com a realidade das instituições. Isso faz com que as soluções desenvolvidas tenham aplicabilidade imediata e relevância prática.

Outro fator essencial foi o formato da metodologia: uma jornada estruturada, com aulas dinâmicas, mentorias personalizadas e aplicação prática. O ambiente leve, acolhedor e colaborativo ajudou a criar confiança entre os participantes, incentivando a troca de experiências e o trabalho em equipe.

A escuta ativa também foi fundamental. O programa nasceu a partir das demandas captadas pelas ouvidorias e se fortaleceu com a escuta dos próprios servidores durante os ciclos formativos. Isso garantiu que o POLARIS estivesse sempre alinhado às necessidades reais da sociedade e da própria administração pública.

O apoio institucional e o envolvimento das lideranças foram decisivos. A participação ativa de gestores e a valorização das soluções apresentadas aumentaram o engajamento dos servidores e deram força ao programa dentro das organizações.

Por fim, o fato de o POLARIS ter se tornado um programa oficial, gerido pelas áreas de Governança, garantiu continuidade, visibilidade e impacto. Ele deixou de ser uma ação pontual e passou a fazer parte da estratégia de transformação da administração pública.



Soluções implantadas



Foto: Geovana Albuquerque/ Agência Brasília

* Carreta Cartão Material Escolar

Equipe:

- Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz
- Tânia de Ávila
- Ana Carolina
- Thamiris Linhares dos Santos
- Rogério Moreira de Oliveira

Órgão responsável:

Secretaria de Educação do DF

Detalhamento do desafio:

Aperfeiçoar a entrega do benefício Cartão Material Escolar.

Resultados:

- Redução em 85% o número de demandas de ouvidoria sobre o cartão material escolar, comparando ao 1º semestre de 2024 para 2025;
- Qualificação da entrega do serviço para a sociedade.

Soluções implantadas



* Otimização do uso de precatórios no saneamento de débitos da dívida ativa

Equipe:

- Izabel Cristina Carvalho
- Maranhão Costa
- Maria do Socorro
- Gabrielle Candido Amorim
- Tatianne da Silva
- Daniela Pacheco
- Clarissa Lemos
- Danielle Moraes
- Diego Gonçalves
- Lilian Ferreira
- Matheus Guimarães
- Vítor Leite
- Lígia Brito

Órgão responsável:

Procuradoria-Geral do DF

Detalhamento do desafio:

Compensação parcial com precatório "não pago " em caso de insuficiência de saldo .

Resultados:

- Aproveitamento de R\$ 7 milhões;
- Os débitos que se pretendem compensar perfazem o montante de aproximadamente R\$ 11 milhões.

Soluções implantadas



* Qualificação dos processos de avaliação dos Programas de Integridade Privada

Órgão responsável: Controladoria-Geral do DF

Equipe:

- Iorhana Dantas
- Raphael Gomes
- Ricardo Guedes
- Letícia Ferreira

Resultados:

- Melhoria na qualidade das análises dos Programas de Integridade Privada;
- Relatórios mais objetivos gerando ganho de tempo ao realizar as análises;
- Lançamento da primeira Trilha de Integridade Privada do país;
- Maior quantitativo de análises de Programas de Integridade Privada dos últimos anos. Veja ao lado:

Iniciativas realizadas:

- Melhorias no fluxo processual
- Simplificação dos relatórios
- Implementação da Trilha de Aprendizagem de Integridade Privada

Detalhamento do desafio:

Como podemos otimizar as análises dos Programas de Integridade Privada?



Soluções implantadas



Foto: Lúcio Bernardo Jr/Agência Brasília

* Recolhimento de carcaças de veículos

Equipe:

- Alan Blanco Cinnanti
- Éderson Márcio de Oliveira
- Ana Carolina Oliveira de Almeida
- Danielle Cristiny Costa Zenni
- Flávia Maria Alves Lopes

Detalhamento do desafio:

Redução do número de carcaças/veículos abandonados para remoção.

Iniciativas realizadas:

- Alinhamento do fluxo do tratamento entre Detran e Secretaria de Segurança Pública de solicitações de recolhimento de carcaças recebidas via Ouvidoria.
- Georreferenciamento de todas as demandas.

Órgãos responsáveis:

- Secretaria de Segurança Pública do DF
- Departamento de Trânsito do Distrito Federal

Resultados:

- Maior controle do recebimento das demandas de Ouvidoria pela área técnica responsável pela remoção;
- Checagem prévia dos veículos in loco;
- Redução de veículos a serem recolhidos após a checagem;
- Recolhimento assertivo;
- Cronograma de recolhimento nas Regiões Administrativas.

Soluções implantadas



Comunicação Assertiva na *Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho*

Equipe:

- Alexandre Gripp;
- Camila Araújo;
- Genizer Silva;
- Hayla Sofia;
- Hizza Caroline;
- Letícia de Fátima;
- Maviane Vieira;
- Marta Araújo;
- Ricardo Fava;
- Roberto Ambrosi;
- Tânia Curi.

Órgão responsável:

Detalhamento do desafio:

Como podemos melhorar a comunicação interna e externa no âmbito da Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho?

Resultados:

- Melhoria da comunicação tanto dos servidores como dos usuários;
- Mudança do layout da tela do SIAPMED.
- Criação de grupo interno de WhatsApp: INFORMATIVOS SUBSAÚDE
- Reorganização do link da Subsaúde no site da SEEC para facilitar a localização.
- Redesenho da página inicial do SIAPMED para melhorar a experiência do usuário.
- Divulgação do peticionamento eletrônico
- Projeto Subsaude Ativa
- Publicações no Instagram da SEEC, aliado a temas relacionados à saúde
- Lives no YouTube - relacionadas a temas de saúde com a participação de especialistas

Soluções implantadas



Comunicação Assertiva na *Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho*

Iniciativas em andamento:

- Produção de vídeos tutoriais sobre abertura de processos
- Atualização da Carta de Serviços da Subsaúde
- Implantação de uma sala de acolhimento na recepção da Subsaúde

Iniciativas futuras:

- Podcasts
- SubSaúde itinerante: Entenda Seus Direitos: projeto itinerante para tirar dúvidas sobre os processos da Subsaúde.

Soluções implantadas



Técnico da companhia faz manutenção para religar abastecimento – Foto: G1.globo.com

* Religação de água

Equipe:

- Eduardo Romualdo Soares;
- Rafael de Sá Oliveira;
- Simone Rodrigues Neto Andrade;
- Daniele Pereira do Couto Gama;
- Roberta Guimarães Silva.

Detalhamento do desafio:

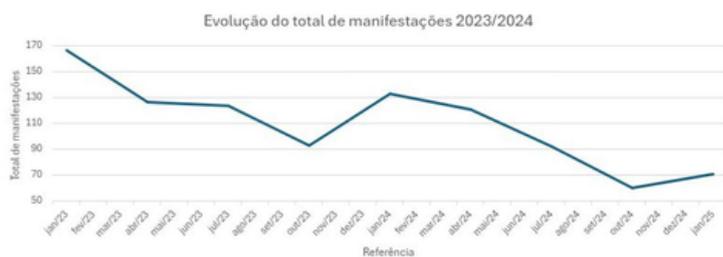
Como podemos melhorar a vida do cliente que precisa solicitar uma religação de água para a Caesb?

Órgão responsável:

Caesb - Companhia Ambiental de Saneamento do DF

Resultados:

- Melhoria na entrega do serviço;
- Redução proporcional de reclamações sobre o serviço. Veja abaixo:



Soluções implantadas



Técnico da companhia faz manutenção para religar abastecimento – Foto: G1.globo.com

Religação de água

Ações realizadas:

SIMPLIFICAÇÃO:

- Acesso ao Portal da Caesb via Gov.br implantado.
- Fim do agendamento obrigatório para religação (implantado).
- Estudo para aceitar documentos no momento da religação.
- Religação disponível no Portal; inclusão no app em análise.

INOVAÇÃO:

- Sistema de rotas e comunicação com cliente em desenvolvimento.
- Escalas e horas-extras flexibilizadas (implantado).

COMUNICAÇÃO:

- Divulgação periódica dos canais e condições para religação (pela PRC).

Soluções implantadas

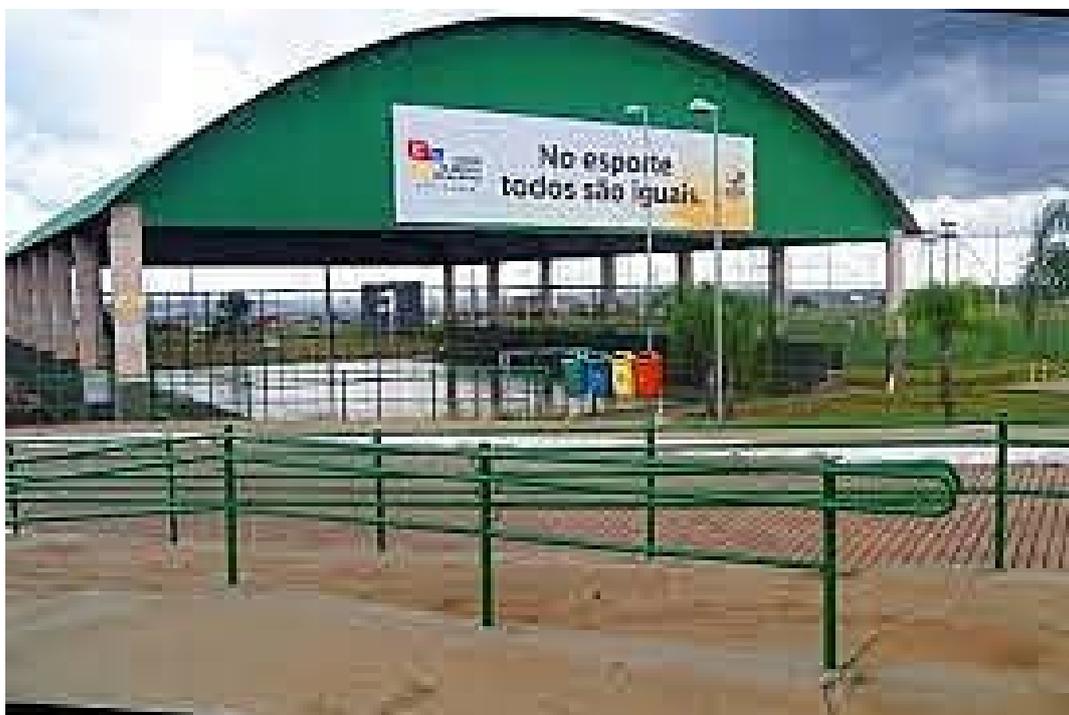


Foto: Agência Brasília

* Centros Olímpicos e Paralímpicos do Distrito Federal

Equipe:

- Ana Elizabeth de Andrade Farias Santos Sales
- Miriam
- Carla Dias

Órgão responsável:

Secretaria de Esporte e Lazer do DF

Detalhamento do desafio:

Como podemos melhorar a Comunicação nos Centro Olímpicos e Paralímpicos do Distrito Federal?

Resultados:

- Diminuição da procura por informações básicas.

Próximos passos



2025

ago a nov

Turma 2/2025

20 a 24/10
03 a 07/11

Trilha de Políticas Públicas

2026

abril a jun

Turma 1/2026

a definir

Trilha de Políticas Públicas

Quero participar!

Se você tem um problema público na sua instituição e gostou do método Polaris, entre em contato com o CGDFLab.

E se quiser fazer um intercâmbio de boas práticas, nós topamos também. A troca de aprendizado é uma premissa do Polaris.

Fale com a gente

cgdflab@cg.gov.br



Agradecemos a leitura



Ficamos muito felizes que você tenha chegado até aqui! O Polaris foi desenhado inspirado por um sonho de transformar a administração pública e melhorar a vida das pessoas.

Esperamos que você também tenha se inspirado e encorajado a seguir com a gente neste jornada.

Acredite! A missão do servidor público é muito importante para nossa sociedade. Cuide primeiro de você e da sua saúde mental, antes de se aventurar em novos desafios, pois o processo é sobre pessoas e de pessoas para pessoas.

Seguimos juntos!



Nossos contatos



Telefone:

61 2108.3278

Email:

cgdflab@cg.df.gov.br

Website:

<https://www.cg.df.gov.br/governanca/>

Elaborado por

Cecília Fonseca e Fernanda Oliveira

Controladoria-Geral do
Distrito Federal

