

# Fortalecimento regional de competências digitais

experiências coletadas no Workstream Ressonância  
Digital para América Latina – Digital Literacy –  
da Rede GADeR-ALC

2020



# Ficha técnica

Esta publicação foi produzida com apoio financeiro da Rede Setorial Gestão Ambiental e Desenvolvimento Ambiental e Desenvolvimento Rural da América Latina (Red Sectorial Gestión Ambiental y Desarrollo Rural América Latina y Caribe – GADeR-ALC), da Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, no âmbito do grupo de trabalho Workstream Resonância Digital para América Latina – Digital Literacy.

O conteúdo desta publicação é de responsabilidade dos seus consultores e não reflete a visão dos seus apoiadores.

## Equipe responsável da GIZ Brasil

Carla Rossitto  
Dörte Segebart  
Kenia Leones  
Vitória Souza

## Autoria e edição

Catharina Vale

## Revisão de língua portuguesa

Ana Terra

## Versão para espanhol

Enrique Vilamil

## Design e diagramação

João Bosco

## GIZ Agência Brasília

SCN Quadra 1, Bloco C, Sala 1501 Ed. Brasília Trade Center  
70.711-902 Brasília/DF  
T + 55-61-2101-2170  
F + 55-61-2101-2166  
giz-brasilien@giz.de  
www.giz.de/brasil

Brasília, DF/Brasil  
Dezembro de 2020

# Sumário

04.



Apresentação

08.



Como usar este guia

12.



As ações

44.

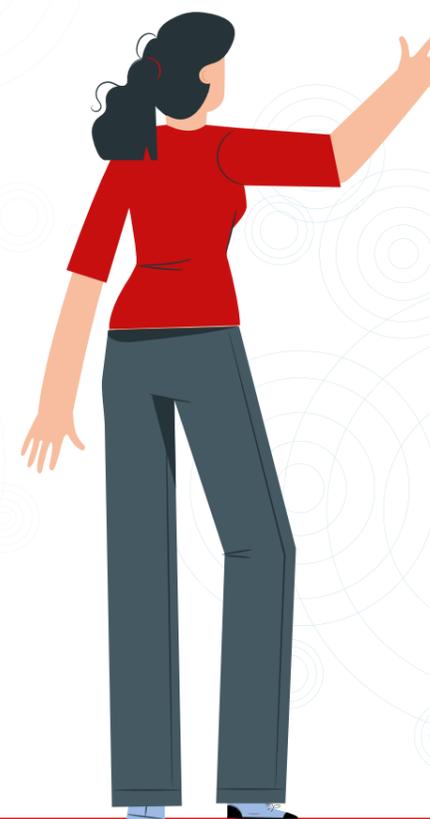


Vozes pioneiras:  
dicas e conselhos para iniciar  
um projeto digital

52.

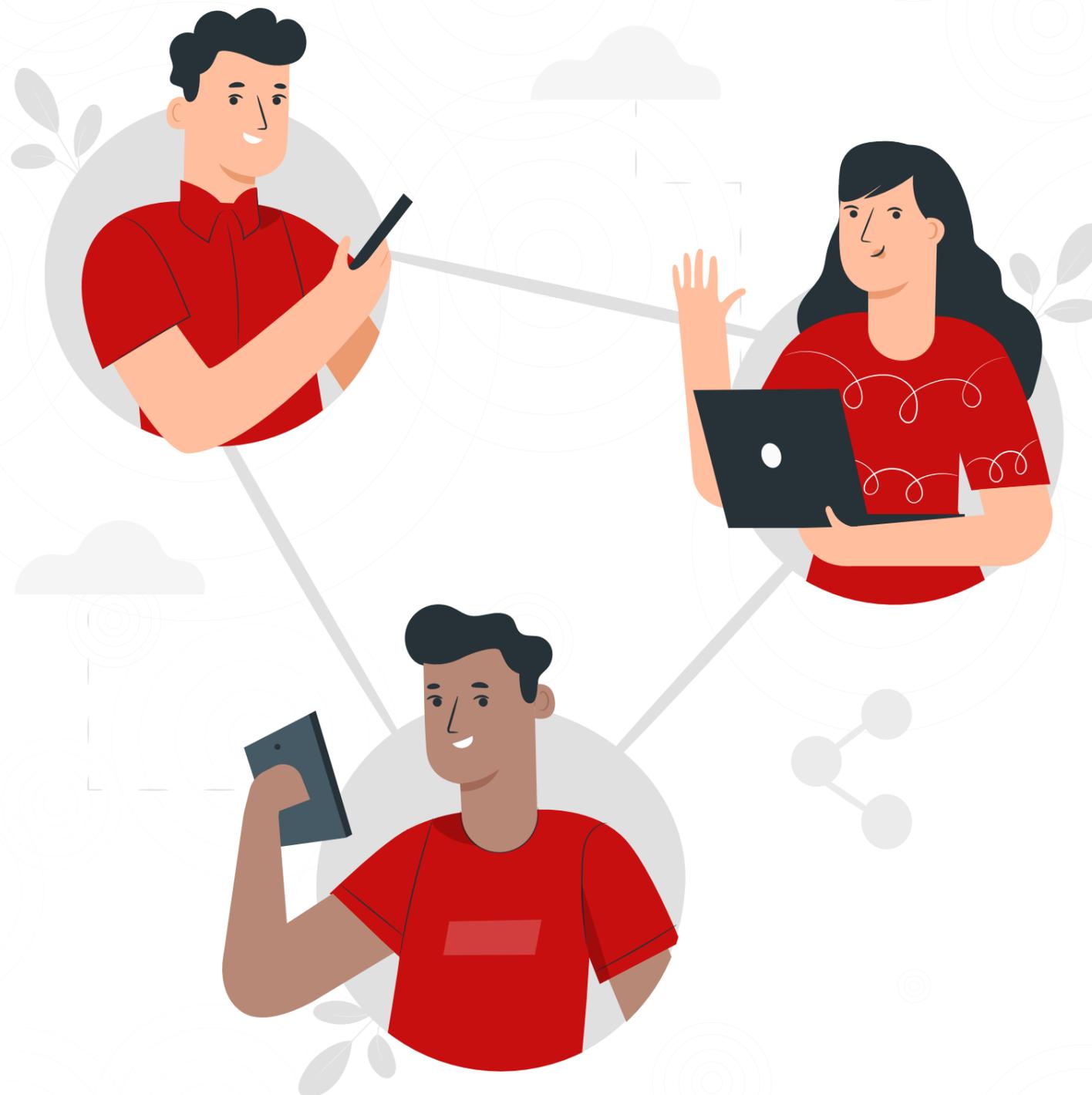


Mapa GADeR-ALC  
selecione a ação pelo país





# Apresentação





## Apresentação

A mudança digital está levando a mudanças estruturais fundamentais na economia, na política e na sociedade. Automóveis com direção própria, sistemas de pagamento móvel e serviços de saúde via internet são apenas alguns exemplos. A mudança digital também não se detém na cooperação internacional.

Para que a GIZ possa se estabelecer de forma sólida e orientada para o futuro no campo da digitalização, são necessárias novas habilidades, o que inclui transitar de forma confiante e segura no mundo digital. É necessário, ainda, compreender as oportunidades e os riscos dessa transformação para usar as tecnologias de forma sistemática e eficaz no trabalho e nos projetos.

Já faz alguns anos que a GIZ trabalha a temática de transformação digital e o fortalecimento de competências digitais. O Workstream Ressonância Digital para América Latina – Digital Literacy surge como uma ressonância disso. Trabalhamos a alfabetização digital (*digital literacy*) como um dos principais eixos da transformação, de uma forma ampliada. Sabemos que o aprendizado nunca termina e isso é percebido no cotidiano das pessoas na GIZ.

As(os) funcionárias(os) conhecem, cada dia mais, suas próprias necessidades de desenvolvimento de habilidades e as de sua equipe. Dessa forma, fortalecem suas competências de autoaprendizagem e desenvolvem-se ainda mais individualmente e entre pares (*peer-to-peer*). Esse é um processo contínuo, coletivo e, principalmente, humano. Reconhecendo a oportunidade de reunir práticas, experiências, soluções e equipes dedicadas a esse processo, o *Workstream Digital Literacy* da Rede GADeR-ALC surgiu para criar um ambiente de trocas, discussões, desenvolvimento de soluções e ações de digitalização e alfabetização digital para consolidar aprendizados que foram coletados por diferentes países durante esses primeiros anos da transformação digital.

Esperamos que este material possa seguir apoiando a todas(os) as(os) que se interessam por um tema tão transversal como é a digitalização, reverberando até a Central da GIZ, que tem o desafio de fazer a mensagem chegar ao máximo de pessoas. Esta é uma contribuição regional, que seguramente traz semelhanças com outras regiões do mundo.

No processo de formatação deste material, aprendemos que práticas novas são quase sempre vistas com ceticismo ou dificuldade, mas que existe entre os países membros do Workstream a vontade de aprender e planejar a mudança. Nesse sentido, reunimos neste documento exemplos práticos de como os países da Rede GADeR-ALC vêm implementando sua transformação digital. Foram observadas tanto as práticas internas, voltadas para a GIZ, quanto as externas, envolvendo os parceiros da cooperação técnica. São elas:

- Alfabetização digital – estratégia para implementação (Brasil)
- Estratégia de alfabetização digital (Peru)
- Semana de ensino digital da América Latina (Equador)
- IDA Colômbia e IDA Projetos – do conceito à implementação (Colômbia)
- *Coffee talk* digital – espaço aberto de interação durante a pandemia (República Dominicana)
- Assinatura digital para firmar contratos (Agência México)

- Adaptação de conteúdo presencial para o virtual: aprendizagens de um projeto que trabalha com jovens e professoras(es) (Bolívia)
- Formação profissionalizante – plano contingencial em formato virtual (Paraguai)
- Webinar no âmbito do projeto – aprendizagens digitais (Chile)

Essas são algumas práticas que identificamos no âmbito do *Workstream Digital Literacy*. Elas foram apresentadas espontaneamente pelos países que participam do Workstream durante entrevistas individuais. Optamos por não determinar critérios para indicar se uma prática é melhor que a outra, pois entendemos que, para este momento de alfabetização digital, é importante conhecer iniciativas que estão dando resultados positivos. Estamos cientes de que existem inúmeras outras práticas e iniciativas sendo conduzidas tanto pela GIZ Central quanto pelos países da América Latina e do Caribe. Algumas referências complementares dessas experiências estão indicadas no final deste documento. Essas múltiplas possibilidades são reflexo da criatividade de quem se envolve com a digitalização para buscar soluções para outras pessoas.

Este material foi produzido considerando cada pessoa que busca inspirações para práticas digitais. Esperamos que aproveitem a leitura!

### *Workstream Ressonância Digital para América Latina*

#### *Digital Literacy*





# Como usar este guia



[CONTINUAR](#) 



## Menu de Navegação

Este guia foi pensado para navegação digital. Há 5 ícones principais que facilitam a navegação:



### Apresentação

O *Workstream Digital Literacy*, equipe Brasil, contextualiza o guia, o tema de alfabetização digital no âmbito da GIZ, reforça sua importância e conta sobre o processo de criação do guia.



### Como usar este guia

É onde estamos agora, no menu de navegação. Não é um sumário, mas um guia para a navegação.



### Ações

Clique neste ícone para encontrar uma lista com cada uma das ações e indicação de título e país.



### Vozes pioneiras

Na seção Vozes pioneiras você encontra falas de pessoas responsáveis e/ou envolvidas com os processos de digitalização na GIZ de países membros da GADeR-ALC.



### Mapa GADeR-ALC

Nosso mapa interativo permite que você navegue pelos países para descobrir suas ações, um outro caminho para chegar à informação.

Além dos ícones, em todas as páginas é possível retornar ao Sumário, mas claro, navegar pelas páginas permite conhecer mais sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC e um pouco das pessoas que são parte dele.

Desejamos boa navegação digital e boa leitura!



## Siglas que aparecem neste documento

AIZ	Academia para Cooperação Internacional
AV	Diretor(a) de Projeto
DIPA	Agente para a transformação digital em um país
GIZ	Cooperação Alemã de Desenvolvimento Sustentável por meio da GIZ
IDA	Plataforma de aplicações digitais integradas
IPA	Ponto focal para a digitalização
TI	Tecnologia da informação
ZAS	Registro de tempo trabalhado de custos diretos



## As ações



### INTERNAS DA GIZ

14. Alfabetização digital – estratégia para implementação (Brasil)
18. Estratégia de alfabetização digital (Peru)
22. Semana de ensino digital da América Latina (Equador)
24. IDA Colômbia e IDA Projetos – do conceito à implementação (Colômbia)
28. *Coffee talk* digital – espaço aberto de interação durante a pandemia (República Dominicana)

### COM PARCEIROS EXTERNOS

30. Assinatura digital para firmar contratos (México)
34. Adaptação de conteúdo presencial para o virtual: aprendizagens de um projeto com jovens e professoras(es) (Bolívia)
38. Formação profissionalizante dual – plano contingencial em formato virtual (Paraguai)
42. Webinar no âmbito do projeto – aprendizagens digitais (Chile)



# Alfabetização digital – estratégia para implementação

Para promover o desenvolvimento das habilidades digitais e a digitalização, foi traçada uma estratégia de alfabetização com oferta de capacitações.

## Por que realizamos essa ação?

Apesar de o uso de ferramentas digitais já ser parte da rotina, percebemos que havia pessoas que ainda não se sentiam incluídas no meio digital. Entendemos que as ferramentas

são uma consequência, não a causa da digitalização, e a ação de alfabetização digital é um caminho para a inclusão das pessoas nesse novo cenário.

## Como executamos essa ação?

O plano estratégico foi desenvolvido com base nas primeiras capacitações sobre as ferramentas digitais e por meio de entrevistas com AVs, administrativos e técnicos. Nosso plano prevê a oferta de uma série de capacitações divididas em duas grandes etapas: uma para todo o pessoal da GIZ no Brasil e outra específica para projetos.

O planejamento é coordenado pelo Núcleo de Comunicação do país; desse modo, o custo é interno e dividido por meio de ZAS. O sólido apoio da Direção Nacional tem respaldado a ação, e a IPA, que iniciou esse processo, é encarregada da execução. Mais recentemente, com a chegada do DIPA, ele passou a ser o responsável pelas capacitações e pela formação de multiplicadores.

Oferecemos as capacitações com uma alta frequência e curta duração, o que facilita a adesão. As capacitações da primeira etapa têm duração de uma hora, dividida em dois momentos: apresentação e discussão. Há um manual específico para cada etapa.

A primeira etapa tem quatro ciclos:

- Introdução: explicação do que é digitalização para a GIZ e apresentação das ferramentas;

- Boas práticas de ferramentas: apresentação de boas práticas no uso das ferramentas, com foco na eficiência no trabalho;

- Contexto da digitalização: apresentações mais conceituais, referentes ao contexto da digitalização, como proteção e organização de dados, e gestão de equipes.

- Aprofundamento: ponto em que as pessoas estão “falando” melhor a linguagem digital; assim, conversamos sobre temas e ferramentas que, embora não sejam novidades, algumas pessoas não dominam bem, como Outlook, DMS ou práticas de educação a distância e cuidados com *phishing*\*. Este ciclo está em implementação e foi iniciado em outubro de 2020.

A etapa específica para projetos acontece paralelamente. Após realizarmos entrevistas com AVs e coordenadores, acompanhamos algumas atividades e eventos dos projetos, o que foi fundamental para o diagnóstico. Na sequência, realizamos imersões no dia a dia de projetos selecionados para compreender as demandas de perto e oferecer soluções digitais sob medida.

\* *Phishing* é um tipo de fraude on-line, que visa obter dados e informações confidenciais e pode usar truques para enganar as pessoas.

## Outros dados

País: **Brasil**

Período: outubro de 2019 até dezembro de 2020

Público-alvo: todas as pessoas que trabalham na GIZ no Brasil

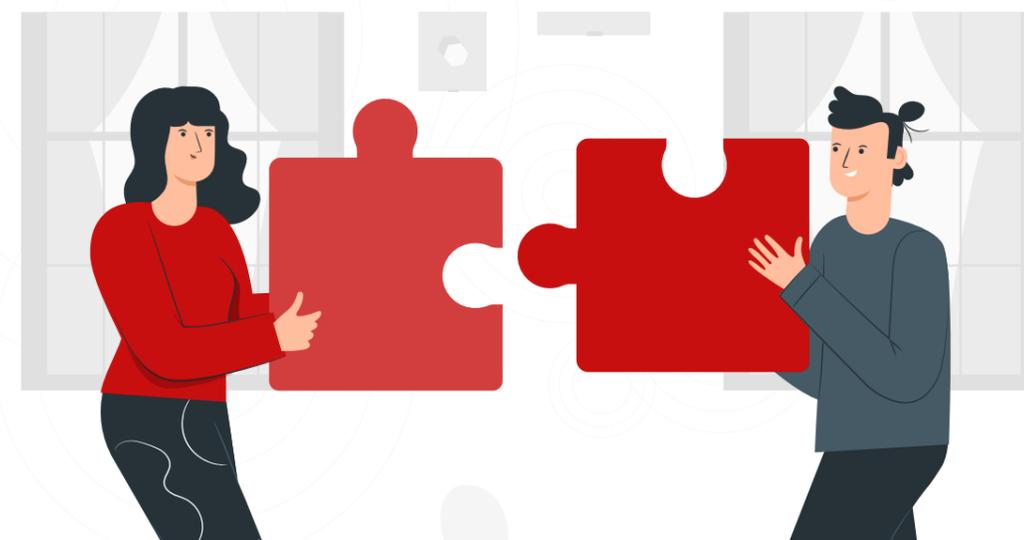
Contato:  
gabriel.coaracy@giz.de  
vitoria.souza@giz.de

Links:  
<https://gizonline.sharepoint.com/sites/beezy/groups/1201/Pages/Home.aspx>

## O que alcançamos até o momento?

Até o momento, foram realizadas 108 capacitações de uma hora de duração com um grupo diversificado da GIZ no Brasil – cerca de 300 pessoas. Já nos projetos, até o momento, 58% foram capacitados. O maior ganho para nós é a adesão das pessoas, que estão cada vez

mais dispostas a fazer parte da transformação digital. Hoje, a digitalização é um tema transversal na GIZ no Brasil. Os projetos realizam capacitações entre si e há troca com outros países.





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“

*Me ajudou muito! Todo mundo tem uma lição diferente, não somente pela parte técnica, mas também de processos. Uns estão mais adiantados em umas coisas, outros em outras. É como se diz: um mais um é maior que dois. Como equipe, estamos gerando valor com esta troca.*

”

Andrés Vallejo  
DIPA, Colômbia



# Estratégia de alfabetização digital

Desenvolvimento e implementação da estratégia de alfabetização digital, dentro de eixos de ação para a digitalização.

## Por que realizamos essa ação?

Entendemos que, para alcançarmos a transformação digital no Peru, deveríamos investir na liderança digital. Essa é uma forma de

promover a cooperação, alinhada com a liderança individual no aproveitamento das soluções oferecidas pela digitalização.

## Como executamos essa ação?

Primeiramente, identificamos os grupos focais que precisariam de capacitação: Direção – diretor nacional, AVs e principais técnicos de um projeto; Administrativo e Financeiro – agência e unidades de serviço (UDS); e assessores técnicos e consultores de projetos. O processo de planejamento e execução foi responsabilidade do DIPA, que é financiado via ZAS pelos projetos.

Por fim, na etapa 3, visando à manutenção e garantia de engajamento, oferecemos manuais e a possibilidade de acompanhamento a demandas específicas, além de promover a digitalização, em particular, internamente. Para isso, trabalhamos nossa comunicação, que consideramos nossa etapa 4.

Desenhamos então uma estratégia macro para a digitalização, focada em quatro etapas: 1. Alfabetização digital; 2. Acompanhamento digital; 3. Fomento de serviços digitais; 4. Implementação do sistema de proteção de dados.

A implementação dessa estratégia iniciou-se pouco antes da pandemia de Covid-19, por isso tivemos poucos encontros presenciais e logo passamos para as capacitações on-line. Um aspecto importante da metodologia é que todas as capacitações expositivas têm uma atividade prática, que simula algo do grupo de trabalho, como a elaboração conjunta de um relatório e a gestão de um contrato ou de documentos de avaliação.

Na primeira etapa, de alfabetização digital, oferecemos cursos gerais, cursos especializados e manutenção pensando nos públicos identificados. Os cursos gerais são voltados para a compreensão macro sobre digitalização e os primeiros passos necessários. A oferta é contínua e já se tornou parte do programa de *onboarding* da GIZ Peru, o ViP (Vorbereitung in Peru). Depois, na segunda etapa, há cursos de aperfeiçoamento, que permitem compreender melhor o funcionamento das ferramentas digitais do MS Teams e a possibilidade de ter cursos digitais pela plataforma [ATINGI!](#), que é utilizada pela GIZ.

Quando iniciamos o planejamento, preparamos as primeiras ofertas de capacitação pensando no corpo técnico e logo percebemos que o corpo administrativo tem demandas bem distintas. A sugestão para evitar que isso aconteça é mapear corretamente a demanda administrativa desde o começo. Outro importante aprendizado é agir rápido para dar soluções pontuais, claro, sem perder o objetivo a longo prazo.

## Outros dados

País: Peru

Período: março de 2020 até o momento atual

Público-alvo: Direção – diretor nacional, AVs e principais técnicos de um projeto; Administrativo e Financeiro – Agência e unidades de serviço (UDS); e assessores técnicos e consultores de projetos.

Contato: victor.morales@giz.de



## O que alcançamos até o momento?

Até o momento, com os cursos gerais, temos 180 colegas capacitados, 16 sessões de capacitações, 2 salas (Rooms) no MS Teams para as capacitações internas e externas e 16 canais

criados para capacitação. O ViP teve duas sessões virtuais e alcançou 25 novos colegas até o presente.





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“

*É algo regional e temos muitas similaridades em problemas e realidades, e assim sabemos que não estamos sozinhos. Isso nos faz bem! Isso nos dá mais motivação e mais ideias de como seguir, além do suporte que temos.*

”

**Edwin Perez**  
TI e IPA, El Salvador



# Semana de ensino digital da América Latina

Apresentações e dinâmicas sobre temas relacionados à digitalização para a GIZ da América Latina e do Caribe.

## Por que realizamos essa ação?

O objetivo principal é fomentar a inclusão digital. Esta ação foi planejada para aproximar aqueles que estão vivenciando e implementando a digitalização em seus países na América Latina e no Caribe das(os) especialistas da GIZ Central.

## Como executamos essa ação?

A ação foi inicialmente planejada para o Equador. Desenhamos a proposta de uma semana de capacitação, que aconteceu de 21 a 25 de setembro de 2020. Com o apoio da AIZ, o evento teve seu alcance ampliado e os horários ajustados para considerar os fusos horários dos países participantes: Bolívia, Brasil, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Paraguai e Peru, além, é claro, de palestrantes que participaram diretamente da Alemanha.

Uma construção conjunta entre equipes do Equador e da AIZ, com apoio de DIPAs de outros países, nos possibilitou ampliar os temas e as trocas entre as(os) participantes. Apesar da vasta programação, o único custo externo foi a contratação da consultora de *design thinking*. Os demais custos foram de hora de trabalho da própria equipe envolvida.

O fio condutor de toda a programação foi a alfabetização digital, tendo a primeira hora sido destinada a temas relacionados a esse tópico. Outro cuidado na programação foi determinar a abordagem de temas internos, relativos à GIZ, pela manhã e de temas mais abrangentes, que poderiam alcançar externos, pela tarde. Considerando que nem todas as pessoas dispõem de tempo

para participar da programação completa, foram oferecidos temas variados, mas complementares. Assim, a(o) participante poderia escolher o que melhor se adequasse à sua demanda de digitalização.

Dimensionar o tamanho do evento desde o princípio é importante, pois irá impactar decisões tecnológicas também. À semelhança do planejamento presencial, o planejamento de um evento virtual deve se preocupar com o número de participantes. Como esse número foi ampliado, foi necessário adaptar a ferramenta. Optamos por utilizar o Teams Live Events – uma extensão do MS Teams – para que fosse possível ter mais participantes simultaneamente conectados. A equipe de digitalização da Central ofereceu treinamento específico dessa ferramenta para nossa equipe de organizadores. De todo modo, duas sessões do evento, que aconteceram com consultores externos, foram realizadas no MS Teams.

Todo o planejamento foi iniciado com antecedência e isso incluiu a divulgação do evento. Fizemos vídeos e anúncios nas redes internas: MS Teams, IDA e e-mails. Apesar desse esforço, este é um ponto que poderá ser melhorado em uma próxima edição do evento.

## Outros dados

País: **Equador**

Período: 21 a 25 de setembro de 2020

Público-alvo: funcionários da GIZ

Contato: hugo.barrera@giz.de

Link: <https://gizonline.sharepoint.com/sites/beezy/groups/1602/SitePages/Units/Digitalizacin/es-es/semana-digital---giz-73953.aspx>

## O que alcançamos até o momento?

Contamos com um público total de cerca de 1.100 pessoas, tendo em média, por sessão, entre 80 e 140 participantes que puderam ouvir e conversar com um especialista da Central. Isso foi um grande feito, pois, com

o evento tendo sido realizado principalmente em espanhol, pudemos garantir uma alta participação e interação do público. Além disso, contamos com 20 expositores, que abordaram 14 temas.





# IDA Colômbia e IDA Projetos – do conceito à implementação

Implementação das páginas IDA país e IDA projetos com oferta de capacitação para equipes que hoje mantêm e promovem as páginas de forma autônoma.

## Por que realizamos essa ação?

Começamos a criar nossa página de país em novembro de 2019, como consequência do treinamento da GIZ Central. Porém, após a pandemia de Covid-19, percebemos que preci-

sávamos utilizar esses canais – a página IDA da Colômbia e dos projetos – a nosso favor para agregar as pessoas da GIZ Colômbia e oferecer a elas informação atual e de confiança.

## Como executamos essa ação?

Por meio do DIPA, foram realizadas capacitações sobre o objetivo, a formatação e o funcionamento da IDA – país e projetos. O nosso DIPA é o principal multiplicador das ferramentas digitais. Como ele é financiado pelos projetos, não houve custo adicional.

menta. A capacitação local foi construída com base no material utilizado e pensado pela Central, mas adaptada à realidade do nosso país. Depois, o DIPA passou a oferecer capacitações de duas horas de duração, voltadas principalmente para responsáveis e pontos focais de comunicação, tanto na Agência como nos projetos da Colômbia. O treinamento foi iniciado presencialmente, porém intensificado e aprimorado no formato on-line.

Para apoiar as pessoas a desenvolverem suas páginas, era necessário conhecimento sobre o uso, as possibilidades e a solução de erros. Disso surgiu nossa dificuldade inicial, pois não conhecíamos bem as ferramentas. O aprendizado de “ensaio e erro” foi fundamental e parte do processo. De certa forma, evidenciou que o processo de digitalização não se resume a manusear ferramentas, mas sobretudo está ligado à abertura para buscar soluções digitais.

Durante as duas horas de capacitação, aproveitamos para contextualizar a IDA e o MS Teams, explicando o passo a passo para a montagem das páginas e oferecendo dicas práticas. Depois, com o material que fornecemos em mãos, cada pessoa podia praticar e desenvolver sua própria página, começando pela criação do MS Teams e avançando para as páginas de IDA Projetos. O DIPA disponibilizou um canal direto pelo MS Teams para tirar dúvidas e apoiar os pontos focais.

Após a capacitação oferecida pela Central, houve troca com outros países e pesquisa própria para entender o funcionamento da ferr-

## Outros dados

**País:** Colômbia

**Período:** novembro de 2019 a outubro de 2020

**Público-alvo:** comunicadores e pontos focais de comunicação para IDA

**Contato:**  
andres.vallejo@giz.de

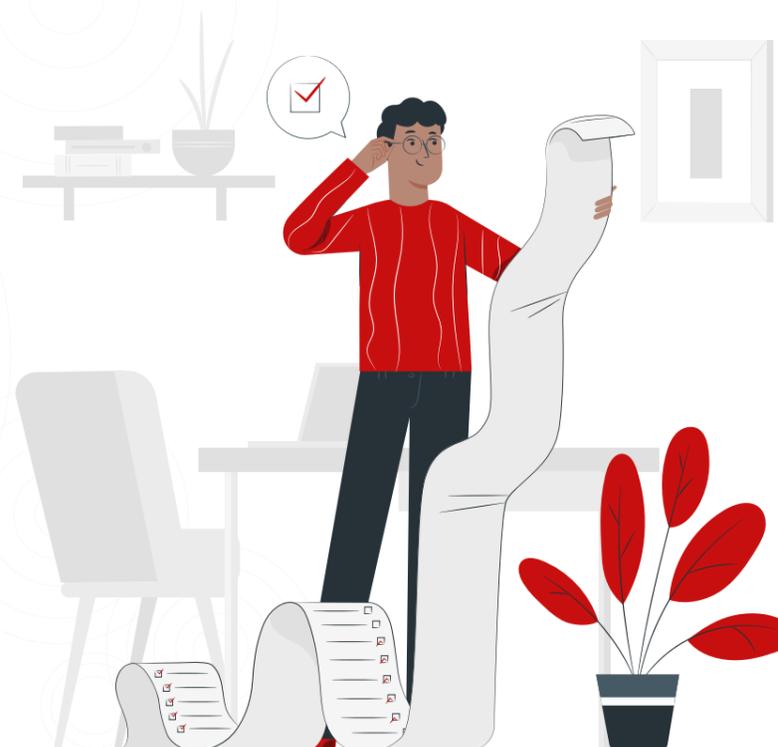
**Link:**  
<https://gizonline.sharepoint.com/sites/beezy/groups/1604/Pages/Home.aspx>



## O que alcançamos até o momento?

A página da IDA Colômbia está montada e muito ativa. É hoje o principal canal de comunicação para as pessoas que fazem parte da GIZ Colômbia se informarem sobre a pandemia. A página é atualizada com frequência pelo DIPA e pela equipe de comunicação da Colômbia.

Além da IDA Colômbia, todos os projetos já trabalham com suas equipes no MS Teams e seis projetos já possuem páginas de IDA Projetos – estas são atualizadas pelos pontos focais de comunicação dos projetos. O próximo passo é ampliar o treinamento do IDA para que técnicos e administrativos também possam atualizar as páginas, de modo independente.





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“

*Amo este grupo.  
Ele me ajudou a ampliar horizontes  
acerca do que já existe e me trouxe  
outras perspectivas e aprendizados  
– por vezes, estamos limitados à  
nossa realidade e à nossa equipe e  
terminamos por “reinventar a roda”.  
Com o grupo, percebemos que já há  
ações, que meus colegas podem me  
ajudar e nós podemos ajudá-los.*

”

Vitória Souza  
IPA, Brasil



## Coffee talk digital – espaço aberto de interação durante a pandemia

Um espaço virtual para promover o encontro e a socialização, com atividades guiadas, e contribuir para a redução do estresse advindo da pandemia de Covid-19.

### Por que realizamos essa ação?

Com o fechamento dos escritórios e as limitações de interação impostas pela pandemia de Covid-19, o estresse relacionado às incertezas tornou-se constante, inclusive entre nossas equipes. Diante disso, nosso departamento de

recursos humanos (RH) da Agência da GIZ República Dominicana apostou em uma oferta digital que pudesse contribuir para melhorar a interação entre as pessoas de forma leve.

### Como executamos essa ação?

Tudo é realizado via MS Teams, ferramenta que já estava em uso pelas pessoas da GIZ República Dominicana, sob a condução da responsável do RH – sem custo extra. Após desenho da proposta, o IT/DIPA foi contatado para dar apoio na execução inicial. Depois, os encontros foram organizados pelo próprio RH.

a cada duas semanas, às sextas-feiras à tarde, e os encontros tinham cerca de uma hora e meia de duração. As pessoas eram convidadas a trazer uma bebida e se reuniram para descontrair juntas. A condução era do RH e a equipe sempre trazia jogos, trivias, exercícios, música e um conjunto de atividades para descontrair.

A proposta, que inicialmente foi vista com certo ceticismo, foi crescendo à medida que a interação acontecia. Os convites para o Coffee talk digital eram enviados via MS Teams

Atualmente, apesar de as atividades no país estarem sendo retomadas aos poucos, esses encontros digitais permanecem.

### O que alcançamos até o momento?

Os laços da equipe foram fortalecidos. O digital, que era um meio principalmente de trabalho, pode ser um ponto de conforto e alívio de estresse no momento que todos passamos. Seu uso para trocas pessoais aproximou-nos enquanto equipe, apesar da distância física. Coisas simples, como compartilhar o melhor supermercado para ir

durante a pandemia, para que não nos expuséssemos tanto ao coronavírus, fizeram a diferença.

Os coffee talks pela plataforma digital não substituem a troca presencial, mas seguem reunindo pelo menos 10 pessoas a cada novo encontro.

### Outros dados

País: República Dominicana

Período: desde abril de 2020

Público-alvo: todas as pessoas da GIZ naquele país

Contato: rene.golez@giz.de





## Assinatura eletrônica avançada para contratos

Uso de assinatura digital reconhecida para contratos nacionais no México, reconhecido pela Central da GIZ.

### Por que realizamos essa ação?

Desde janeiro de 2019 tentávamos implementar a assinatura digital para modernizar e facilitar a assinatura de contratos no México, mas não avançamos. Na Central da GIZ, o assunto não estava bem resolvido e

isso desacelerou o processo. Porém, na pandemia aproveitamos para retomar o tema e conseguimos implementar e melhorar nosso processo interno, que impacta diretamente consultores externos.

### Como executamos essa ação?

Como já havíamos iniciado o processo antes, compreendíamos melhor o que a Central considerava essencial para liberar o serviço de assinatura eletrônica avançada. Assim, preparamos um diagrama de processos e fluxos, sinalizando os marcos legais que respaldam esse processo no México – é fundamental assegurar a legalidade e a proteção de dados para esse tipo de processo digital.

Outro ponto importante a ser ressaltado é que comumente o serviço de assinatura digital deve ser reconhecido e corroborado pelo governo do país. No México, o serviço de reconhecimento de assinatura digital é ofertado pelo Ministério da Economia.

Além disso, é necessário ter um provedor.

Após muita busca, finalmente, encontramos um provedor de serviço reconhecido no país. Apesar de o serviço de reconhecimento das assinaturas não ser gratuito para cadastramento, o custo é compensado pela celeridade no processo e pela redução de impactos ambientais. Neste contexto, a GIZ cobre os custos de utilização do sistema para consultores e empresas envolvidos nos projetos assinarem eletronicamente seus contratos, sem nenhum custo adicional. A desvantagem observada é o alcance, pois o pessoal internacional ainda não tem assinatura digital e a pandemia dificultou o acesso. Esse é um serviço permitido normalmente para nacionais, que é o caso de grande parte das consultorias; de todo modo, entendemos que é questão de tempo para que isso seja resolvido.

### O que alcançamos até o momento?

Dos 300 contratos firmados desde abril de 2020, somente 10 ainda não têm a assinatura eletrônica avançada.

Tivemos uma redução significativa de impressão e sabemos que isso impacta em redução da emissão de gases de efeito estufa.

Mais além, não paramos durante a pandemia e tivemos uma redução no tempo de processamento de contratos. Por exemplo, os contratos em Guadalajara, que levavam dois a três dias a mais para serem assinados, porque estão distantes da Agência, agora podem ser formalizados on-line em um minuto.

### Outros dados

País: **México**

Período: desde abril de 2020

Público-alvo: internos e externos

Contato:  
luis.solis@giz.de

Links:  
[Ley de firma electrónica avanzada;](#)  
[Código de Comercio ART. 89 BIS;](#)  
[e.firma;](#)  
[Norma conservación documentos](#)





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“

*Talvez, se não estivesse no grupo (Workstream GADeR-ALC), não tivesse conseguido propor e executar a ideia de transformação do projeto de formação profissional a distância.*

”

**Lourdes Martinez**

Coordenadora do Projeto FORDUAL, Paraguai



# Adaptação de conteúdo presencial para virtual: aprendizagens de um projeto que trabalha com jovens e professoras(es)

Adaptação do conteúdo de capacitações para o ambiente digital e de e-learning para atender às demandas no cenário pós-pandemia, no âmbito de um novo projeto de prevenção da violência contra a mulher.

## Por que realizamos essa ação?

O desenho do novo projeto de prevenção da violência contra a mulher na Bolívia inclui diversas capacitações voltadas principalmente para professoras(es) do ensino médio

e para as(os) jovens alunas(os). A pandemia de Covid-19 nos obrigou a reduzir e evitar encontros presenciais, e precisamos nos adaptar ao meio digital.

## Como executamos essa ação?

Ainda em março de 2020, começamos a ter capacitação com a equipe de TI da Bolívia sobre as ferramentas do MS Teams e suas possibilidades. Consideramos que o treinamento foi o primeiro passo; em seguida, aos poucos, nossa equipe percebeu que aquelas ferramentas poderiam nos auxiliar a seguir com as capacitações temáticas no âmbito do nosso projeto para alcançar nosso público final: professoras(es) e jovens.

Assim, passamos a estudar várias possibilidades de plataformas. Nas primeiras capacitações, utilizamos o mesmo tipo de material e metodologia do formato presencial, o que logo se mostrou improdutivo. Entendemos que a linguagem precisava ser outra, e logo contratamos uma consultoria para adaptar as metodologias para jovens e o formato para o virtual. Isso impactou diretamente na duração e na interação com nosso público – se antes um *workshop* durava quatro horas, agora precisava ser ajustado para uma hora e meia, ou separado em dias diferentes. Aprendemos que uma fala de uma hora sem interrupções no computador significa ter parte do público respondendo a e-mails e não de fato prestando atenção e interagindo conosco.

Outro ponto importante na construção da nossa metodologia foi a troca que nós, da Bolívia, fizemos com o time do Equador. Eles já tinham mais experiência com atividades digitais, mesmo antes do novo cenário com pandemia.

Passamos a enviar previamente questionários para nosso público, para um levantamento da alfabetização digital das pessoas: quais ferramentas utilizam ou conhecem? O que sabem ou costumam fazer com elas? Com o que sentem mais dificuldade no âmbito digital? Sabendo dessas informações com antecedência, podemos oferecer oficinas práticas para os grupos interessados antes das oficinas temáticas do projeto. Isso evita perder tempo com questões técnicas e práticas durante a aplicação da capacitação temática. No final, quando fazemos a avaliação do evento, incluímos questões específicas do meio digital.

Finalmente, outro ponto é considerar o acesso à internet. Como nosso projeto atua principalmente em grandes centros, a maior parte do nosso público tem acesso à rede e somente algumas vezes tivemos jovens com dificuldades de acesso. De todo modo, precisamos sempre ser flexíveis.

## Outros dados

País: **Bolívia**

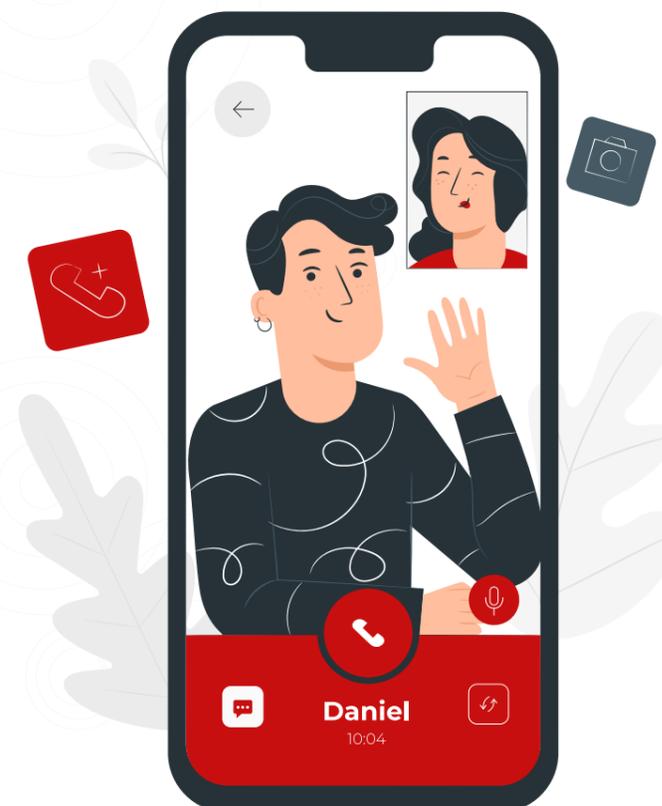
Período: desde abril de 2020

Público-alvo: externos – professoras(es) e jovens alunas(os)

Contato:  
reynaldo.rocha@giz.de  
darling.blanco@giz.de

## O que alcançamos até o momento?

Além das capacitações realizadas, que impactaram grupos de jovens, homens e mulheres em prevenção de violência contra a mulher, em breve vamos poder oferecer cursos em formatos mistos e, com isso, ampliar o alcance do projeto, sem necessariamente aumentar os custos.





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“  
*Participei no grupo como ouvinte e vi as diversas apresentações. Me ajudaram e tirei de lá novas ideias também.*

”

**René Golez**  
IT e DIPA, República Dominicana



## Formação profissionalizante dual – plano contingencial em formato virtual

Adaptação, para formato virtual, de prática de formação profissional com envolvimento de parceiros públicos e do setor privado.

### Por que realizamos essa ação?

No âmbito de nosso projeto de cooperação para a formação profissional de jovens aprendizes em mecânica, proporcionamos às(aos) estudantes proximidade com

o mundo do trabalho. O programa oferece uma formação na empresa, porém, diante do cenário da pandemia, adaptamos o programa para ser realizado a distância.

### Como executamos essa ação?

O projeto acontece em coordenação com o Ministério da Educação do Paraguai, sendo operacionalizado com empresas privadas para apoiar escolas técnicas públicas com um programa de inserção laboral para jovens. Esse formato de formação profissional costuma acontecer presencialmente e, para transformá-lo em formato digital, tivemos que superar a resistência inicial. Para isso, realizamos um trabalho de conscientização sobre os processos de digitalização – para além das ferramentas –, especialmente em reuniões com os parceiros.

Em seguida, criamos um plano de ação para receber os jovens aprendizes no ambiente virtual. As empresas estão operando em regime remoto por conta da pandemia e, para que fosse possível implementar a ação nesse formato, os instrutores das empresas foram treinados por meio da Câmara de Comércio Paraguai-Alemanha (AHK Paraguai). Nesse ponto, foi essencial o comprometimento por parte das pessoas das instituições parceiras, que cederam seu tempo para os treinamentos, além do apoio da consultoria para desenho do projeto digital.

Quanto às(aos) jovens aprendizes, um grupo já havia sido previamente selecionado antes da pandemia, e as(os) participantes precisaram receber apoio e assistência para poder

continuar no programa virtual. O programa foi planejado de modo a combinar acesso à informação da empresa com desenvolvimento de atividades criativas e interativas.

Essas atividades acontecem diariamente, em uma combinação on e off-line, ou seja, momentos com conexão direta, via plataforma escolhida para cada empresa, e outros de trabalho autônomo, sem precisar estar on-line. Há apresentação virtual e institucional da empresa e troca com as equipes profissionais. As(os) jovens passam por entrevistas e recebem atividades e desafios que precisam cumprir – são duas horas diárias on-line. Na sala virtual, há um programa com palestrantes de empresas que falam sobre mercado de trabalho, necessidades do setor mecânico, no caso deste projeto, e processos digitais.

Como o público são jovens de poucos recursos financeiros e tecnológicos, o material foi desenvolvido para ser acessado facilmente do celular. As plataformas e ferramentas são gratuitas – tampouco o parceiro pode financiar com custos extras. No futuro, esperamos ter uma plataforma própria para que as(os) participantes possam fazer uma formação dual, ou seja, de estudos e formação profissional, com elementos a distância.

### Outros dados

País: **Paraguai**

Período: 19 de outubro até 30 de novembro de 2020

Público-alvo: parceiros do governo, empresas privadas e jovens aprendizes de escolas públicas

Contato: lourdes.martinez@giz.de

### O que alcançamos até o momento?

A primeira turma tem 20 jovens, que seguem desde o princípio, além do comprometimento e engajamento das empresas privadas. A turma deverá seguir no próximo ciclo. Com base nessa experiência, estamos planejando ampliar o alcance para outras escolas. Nada substitui a interação presencial e a experiência no posto de trabalho, mas sem dúvida é uma opção que pode contribuir muito para o desenvolvimento de habilidades necessárias a novos cenários laborais.





## Sobre o Grupo de Digitalização do GADeR-ALC



“

*A Rede do GADeR-ALC apoiou o evento da Semana da Digitalização e também me proporcionou acesso a um curso excelente sobre design thinking, todo virtual.*

*Foi muito bom!*

”

Hugo Barrera  
DIPA, Equador



## Webinário no âmbito do projeto – aprendizagens digitais

O seminário “Cooperação trilateral na América Latina e Caribe: um formato com visão de futuro para um mundo globalizado”, que deveria ter acontecido na Alemanha, teve o tema e a dinâmica adaptados para o meio digital.

### Por que realizamos essa ação?

Por conta da pandemia, tivemos que adaptar para o meio digital um evento que já íamos organizar presencialmente. Assim, o tema de triangulação no mundo globalizado e digitalizado foi adaptado para aprofundar o apoio

que projetos trilaterais podem oferecer para encontrar soluções para inquietações que apareceram durante a pandemia, especialmente pelo uso das ferramentas digitais.

### Como executamos essa ação?

O webinário aconteceu no dia 14 de maio de 2020, em um único dia, com cerca de uma hora e meia de duração. Planejávamos utilizar as ferramentas do MS Teams, porém, como tínhamos muitos convidados e precisávamos gravar, optamos por utilizar o Skype for Business. A qualidade ficou um pouco aquém da esperada, porém, era o que atendia a nossas demandas. Como normalmente ocorre com os eventos maiores, acabamos por subcontratar alguns serviços extras, apesar de a coordenação e moderação terem sido realizadas por nós. Contamos com apoio externo para documentação geral do evento e tradução simultânea.

dam a prever erros e nos preparar para eles.

A oferta de tradução simultânea foi um dos grandes diferenciais desse evento para as(os) participantes. Como tivemos diversas(os) palestrantes internacionais, era fundamental ter tradução simultânea on-line e, até aquele momento, não havíamos feito um evento com esse serviço a distância. A solução veio de outro projeto do Chile, que já havia tido essa experiência. Encontramos uma empresa de tradução simultânea que oferece serviço por uma plataforma própria. As pessoas tinham que acessar a plataforma – para isso, receberam um manual – e funcionou muito bem. O serviço foi testado previamente e pudemos fazer ajustes antes do evento.

No geral, a equipe de organização do evento já estava familiarizada com as ferramentas e não houve grandes questões técnicas, pois o uso do Skype for Business já era parte do cotidiano de muitos. Talvez por isso, optamos por não realizar testes com os palestrantes – este foi um dos aprendizados e, agora, fazemos teste e oferecemos um manual da plataforma que vamos utilizar. Os testes nos aju-

Finalmente, ao refletir acerca do que nos fez falta, destacamos que teria nos ajudado muito o apoio de um especialista no tema da ferramenta específica e um especialista que entendesse do tema da triangulação para apoiar na moderação – para fazer ponte entre o público e o moderador.

### Outros dados

**País:** Chile

**Período:** 14 de maio de 2020

**Público-alvo:** parceiros da cooperação trilateral do Chile e da Alemanha

**Contato:**  
gaston.schofield@giz.de

**Link:**  
[https://www.youtube.com/watch?v=Uz\\_NdroUv-0&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=Uz_NdroUv-0&feature=youtu.be)

### O que alcançamos até o momento?

Tivemos um alcance de público muito superior ao esperado, com pessoas de outro continente. As conferências desse tipo tinham um público menor e, com essa ferramenta, ampliamos nosso alcance. Mais além, como

pudemos receber e coordenar bem as perguntas, conseguimos responder com mais clareza e aproveitar melhor a troca de conhecimento.





## Vozes pioneiras

Dicas e conselhos para iniciar um projeto digital

A transformação digital é um processo humano e as pessoas devem sempre estar no centro. Reunimos aqui algumas dicas e aprendizados que as pessoas por trás dos processos têm para compartilhar com você:

CONTINUAR ▶



“Por trás de tudo isso (transformação digital), há uma **pessoa** que tem uma dificuldade ou um talento para agregar e aprender.”

Vitória Souza, IPA, Brasil



“Faça tudo com **tempo**, com **antecedência**, especialmente se for a primeira vez. E, se possível, tenha alguém por perto que já tenha experiência. Mas a **antecipação é vital!**”

Gastón Schofield, Projeto regional, Chile

“Acreditar e **criar em equipe.**”

Lourdes Martinez, coordenadora de projetos, Paraguai



“Não tenha medo de fazer um evento de grande magnitude. **Vencer o medo é o primeiro passo.** Lembre-se: há muitas pessoas que desejam ter acesso a informações acerca de digitalização.”

Hugo Barrera, DIPA, Equador



“Pergunte. Faça muitas perguntas: por quê, para quem, como, com quem. E a contrapergunta – lhe respondem e você pergunta novamente. Com esse exercício, é possível **refinar a necessidade** de cada um.”

Andrés Vallejo, DIPA Colômbia



“Saiba manusear bem a ferramenta e **faça testes antes.** As coisas não funcionam 100% como esperamos. Os testes ajudam a nos preparar e isso ajuda a não perder muito tempo.”

Paula Szy, cooperante de projeto, Bolívia

“**Mapeie bem as necessidades.** Se for preparar um curso, por exemplo, tenha certeza de que compreendeu as necessidades das pessoas.”

Victor Morales, DIPA Peru



“Não tenha medo de **quebrar as regras.** Sempre nos dizem ‘tem que ser assim’, mas se você encontra um outro jeito melhor de fazer, não tenha medo de sair da linha.”

Luis Solis, Contratos e aquisições, México

“Nunca é fácil implementar algo novo. Por vezes **vão olhar com receio**, duvidando que poderá funcionar. Isso mudará com a interação.”

René Golez, IT e DIPA, República Dominicana





## Como podemos melhorar – Aprendizagens conjuntas

### Recomendações gerais e finais

A GIZ é uma empresa que oferece serviços ligados ao desenvolvimento sustentável no mundo todo. Sabemos que a digitalização é fundamental para uma empresa melhorar sua eficiência e suas operações – redução de custos e melhoria da comunicação, além de rapidez e flexibilidade. As oito dimensões da digitalização da GIZ preveem a prestação de serviços digitais contemplando o desenvolvimento sustentável, algo importante para o atual contexto mundial causado pela pandemia da Covid-19.

Após reuniões, treinamentos e entrevistas com mais de 10 pessoas, o *Workstream Digi-*

*tal Literacy* identificou os principais aprendizados que podem servir para o planejamento das novas diretrizes da digitalização – para a GIZ Central ou para os países e regiões membros da cooperação técnica alemã. Destacam-se ainda como benefícios desse grupo: o fortalecimento da região latino-americana, que apoia capacitações em seu idioma; a comunicação entre as agências da GIZ, criando sinergias e atividades conjuntas; e a troca de conhecimento. Consequentemente, a GIZ se torna mais interessante para seus parceiros e financiadores, o que contribui para que continuem cooperando com a região da América Latina e do Caribe.

### De pessoas para pessoas

O grupo entende que a digitalização não é um fim, mas sim um meio para as pessoas, feito por pessoas. Isso, entretanto, não chegou a todas(os), nem a todos os níveis hierárquicos. Enquanto houver processos de digitalização

focados nas ferramentas, corre-se o risco de “deixar pessoas para trás” e enfraquecer o processo criativo que a digitalização oferece para buscar soluções.

### Profissionais

Repensar o papel dos profissionais envolvidos na digitalização é fundamental. A estrutura de cada país é muito distinta. Alguns têm como acomodar um DIPA, exclusivamente para solucionar as questões digitais para um país, entretanto, essa não é a realidade de muitos outros escritórios. Determinar a obrigatoriedade de um DIPA, por vezes, distorce o papel transformador que um(a) profissional nessa função deveria desempenhar. O

acúmulo dessa função é percebido com uma carga extra, especialmente por quem já desempenha a função de TI. Apesar de não haver consenso acerca da área profissional, os relatos sugerem maior sinergia com profissionais da área de comunicação e com experiência em gestão de projetos. Há sinalizações de preferência por ter pontos focais regionais, que poderiam seguir se fortalecendo em rede, como já percebemos na Rede GARDeR-ALC.

## Treinamento

É latente a necessidade de uma oferta mais variada e acessível para capacitações. Por acessível, entende-se tanto em tempo quanto em idioma. A ausência de materiais da GIZ

sobre digitalização, em outros idiomas que não alemão e inglês, é um grande limitante para que a digitalização alcance mais pessoas interna e externamente.

### Onboarding digital

Todos os países consultados realizam algum tipo de *onboarding* sobre digitalização. Porém, há aqui um paradoxo interessante: por um lado, os treinamentos presenciais proporcionaram trocas e fortalecimento de laços entre participantes, que, por meio da rede formada, conseguiram realizar ações. Por outro lado, o conteúdo técnico e operacional deixou a de-

sejar. A sugestão de um *onboarding* contínuo para quem quiser informar-se acerca do uso da ferramenta é recorrente entre as pessoas entrevistadas – algo que possa ser oferecido a distância, mas que não substitui o contato presencial. Em redes onde o contato pessoal foi perdido, grupos tendem a virar um repositório de informações descontextualizadas.

### Contraparte/parceiros

Para que haja maior envolvimento, é importante oferecer às instituições parceiras mais treinamento, não somente da ferramenta, mas igualmente do que significa letramento

e alfabetização digital. Com esse treinamento, as instituições podem conduzir os processos partindo dos mesmos pressupostos.





## Referências e experiências complementares sobre digitalização na GIZ

### Big Picture: GIZ.digital

Digital Literacy é uma das cinco temáticas-chaves da GIZ na área de digitalização. Entenda um pouco mais sobre os BIG 5 e a estratégia de digitalização da GIZ.

### Digital Literacy

Nestas páginas, você encontrará os últimos avanços tecnológicos e uma riqueza de novas ferramentas dentro da GIZ, com o objetivo de ajudá-lo a construir estratégias para adaptar sua aprendizagem à dinâmica e às exigências do local de trabalho moderno.

### Digital Literacy Self-Assessment Quiz

Teste suas habilidades digitais com este questionário de auto-avaliação, seguro e personalizado. Você conhecerá seu nível de competência individual e receberá recomendações para seu tempo de aprendizagem individual, bem como informações e ofertas de treinamento adicionais adequadas para você. Importante! Seus resultados pessoais não serão compartilhados com ninguém, a menos que você queira.

### Digital Pioneers

Desde 2019 existe o programa e a comunidade dos Digital Pioneers, nos quais qualquer colaborador da GIZ interessado em processos digitais pode se candidatar para ter durante um a dois anos a função de se capacitar na área de digitalização e repassar estes conhecimentos aos seus colegas no seu país. Este processo de capacitação descentralizada e com o intuito de fornecer momentos de *peer-learning* e de *reverse-mentoring* tem o potencial de significativamente aumentar o *Digital Literacy* nas equipes da GIZ. Interessado? Converse com seu superior para participar – isso pode ser uma meta da sua MAG!

### Digitalização e Governança na América Latina e no Caribe - O que a GIZ deve saber.

A área de trabalho "Digitalização e Governança" da REDLAC busca sistematizar as atuais estratégias, experiências, lições aprendidas e primeiros resultados do trabalho com soluções digitais na região. Eles lançaram um documento com mensagens sobre digitalização na GIZ, formuladas a partir da análise das experiências dos diferentes projetos da GIZ que implementam atividades digitais e dos diálogos com as iniciativas digitais locais e regionais.

## Lista de contatos do Workstream Ressonância Digital para América Latina – Digital Literacy:

Aburto Chavarría, Omar GIZ NI <omar.aburto@giz.de>

Aparecida, Ana GIZ BR <ana.aparecida@giz.de>

Barrera Tamayo, Hugo GIZ EC <hugo.barrera@giz.de>

Coaracy, Gabriel GIZ BR <gabriel.coaracy@giz.de>

Denzinger, Philipp GIZ CR <philipp.denzinger@giz.de>

Golez, René GIZ DO <rene.golez@giz.de>

Harm, Lena GIZ BO <lena.harm@giz.de>

Kraus, Julia-Christine GIZ DO <julia-christine.kraus@giz.de>

Leones, Kenia Michele Santos GIZ BR <kenia.leones@giz.de>

Martínez Pérez, Lourdes Cristina GIZ PY <lourdes.martinez@giz.de>

Morales Palacios, Víctor Manuel GIZ PE <victor.morales@giz.de>

Palma de Nordbruch, Montserrat GIZ DO <montserrat.palma@giz.de>

Palma Paredes, Jimmy Geovani GIZ GT <jimmy.palma@giz.de>

Pérez Hernández, Edwin Ernesto GIZ SV <edwin.perez@giz.de>

Regnet, Julian GIZ , Alemanha <julian.regnet@giz.de>

Reis, Nadja GIZ BR <nadja.reis@giz.de>

Rossitto, Carla Nadal, GIZ BR, <carla.rossitto@giz.de>

Schofield, Gastón GIZ CL <gaston.schofield@giz.de>

Seemann, Miriam GIZ BO <miriam.seemann@giz.de>

Segebart, Doerte, GIZ BR <doerte.segebart@giz.de>

Solís Montes de Oca, Luis Sergio GIZ MX <luis.solis@giz.de>

Souza, Vitória, GIZ BR <vitoria.souza@giz.de>

Vallejo Kynast, Andres GIZ CO <andres.vallejo@giz.de>



# Mapa interativo GADeR-ALC

selecione a ação pelo país



**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH