

Retirado de: <https://teltecsolutions.com.br/mundo/governanca-digital-judiciario-ademir-piccoli>

Governança digital para o poder Judiciário: Entrevista com Ademir Piccoli

Quando se trata de Governança Digital, o Brasil caminha, a passos lentos, mas caminha. O último [relatório do Índice Geral de Desenvolvimento de Governo Eletrônico](#) (E-Government Development Index – EGDI) da Organização das Nações Unidas (ONU), divulgado em 2018, mostra que o Brasil conseguiu subir 7 posições, saindo da 51ª posição para a 44ª.

O ranking é liderado pela Dinamarca, com 0.9150 – a medição vai de 0 a 1. A nota brasileira é de 0.7327, logo atrás da Argentina. O estudo avalia a oferta dos serviços públicos digitais e a facilidade de acesso às informações e aos serviços associados com cada esfera do Poder.

O resultado pode ser considerado um alerta sobre a participação do poder público nas esferas digitais. Apesar dos avanços, ainda falta muito para alcançar países que já estão bem mais avançados na questão.

O Mundo Teltec falou com o advogado e especialista em Governo Digital, [Ademir Milton Piccoli](#). Como um dos ativistas da transformação digital do Poder Judiciário, Piccoli nos apresenta os principais desafios e caminhos para que o cidadão digital consiga adentrar e fazer uso dos serviços públicos com agilidade, em especial, o Judiciário. Confira:

Mundo Teltec – *Quais as principais expectativas do Cidadão Digital em relação aos serviços públicos?*

Ademir Piccoli – O cidadão tem expectativas por serviços públicos digitais que facilitem suas vidas – assim como ele já é favorecido pelos aplicativos de transporte e pelas compras online, por exemplo. Deixar de atender a essa expectativa vem se tornando sinônimo de serviço ineficiente.

Hoje, de forma geral, quando falamos em serviços públicos, deparamo-nos com um hiato entre os serviços prestados e as experiências que o mercado oferece. Vivemos a ascensão das plataformas digitais e isso está diretamente conectado à experiência dos cidadãos. Para que o Sistema Judiciário possa fornecer experiências contínuas, a exemplo das já oferecidas por plataformas como Netflix, Amazon, Uber e tantas outras, **ele precisará começar a pensar em investir fortemente em um modelo de atuação baseado em plataformas, no qual o cidadão seja único e possa se conectar, de forma simples, aos serviços que procura.**

MT – *Então, quais são os principais desafios que você enxerga para que o poder público consiga adaptar-se a esse movimento?*

AP – Atualmente, há uma série de paradigmas e barreiras que precisam ser quebradas quando falamos em concentrar a atenção na experiência do cidadão, tendo em vista uma atuação focada em plataformas digitais.

Entre eles, estão: **abertura de dados; sistemas legados** (sistemas antigos que ainda fornecem serviços de negócio essenciais) que frequentemente impossibilitam a comunicação entre diferentes bancos de dados; **questões de segurança da informação, governança e especialmente o conhecimento sobre a tecnologia das equipes**. Há, ainda, a **mudança nos processos**, o que altera a rotina das pessoas.

MT – *Alguma especificidade sobre o Judiciário?*

AP – Atualmente, estamos todos conectados, somos digitais, e isso deve ser considerado quando falamos em inovar tecnologicamente no âmbito da Justiça. O cidadão digital é mais exigente, pois a tecnologia mudou a forma como ele interage com os serviços, o que gera expectativas por soluções mais rápidas e eficientes.

Um Judiciário focado em prestar serviços digitais será aquele que entregar ao cidadão informações e soluções além do que ele pode acessar tradicionalmente. O interessante é que, ao prestar atenção ao cidadão digital, o Judiciário também está cada vez mais próximo de se tornar um Judiciário 4.0.

MT – *Você cita o cidadão digital. Quem ele é, a quem ele se contrapõe e por quê?*

AP – Todas as organizações se deparam com dois tipos de usuários. Um deles é o tradicional, acostumado com uma estrutura mais burocrática e sequências de etapas muitas vezes desconectadas. Ele não reclamará, por exemplo, se tiver que passar um longo período em uma fila para aguardar a realização de um serviço.

O segundo tipo de usuário é o cidadão digital. Quando falamos dele, a praticidade precisa ser levada em conta. Esse cidadão, que provavelmente também somos você e eu, não quer que o Judiciário ou qualquer outro serviço se distancie das experiências digitais que já são naturais em sua rotina. Ele quer celeridade, respostas às suas questões, simplicidade.

O cidadão digital precisa, sobretudo, de informação. Estamos cada vez mais acostumados a ter respostas a um toque do nosso dedo e, no âmbito dos serviços prestados pelo Judiciário, deve ocorrer da mesma forma. As informações sobre processos e tramitações precisam estar acessíveis nos diferentes dispositivos, especialmente nos smartphones. Na era digital, é frustrante se deparar com a demora na tramitação de processos sem notícias sobre suas etapas.

MT – *Quais consequências você enxerga com esta movimentação para a governança digital no Brasil?*

AP – Embora o diálogo central gire em torno da importância de colocarmos o cidadão digital no centro das estratégias, todas as ações refletem o movimento de transformação digital. E, quanto mais simplificado for o acesso do cidadão aos serviços de que ele necessita, especialmente com uso intensivo de tecnologias, mais recursos de atendimento serão liberados para outras atividades, ou até mesmo serão evitados gastos com serviços terceirizados, por exemplo.



Ademir Picolli, advogado e especialista em Governo Digital.