

Disponível em <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/primeiros-passos-para-a-transformacao-digital-na-gestao-publica/>

Primeiros passos para a transformação digital na gestão pública

Moacir Marafon*

07 de maio de 2019 | 12h00

Quando falamos em transformação digital, vem em mente o uso de tecnologias sofisticadas como Internet das Coisas (IoT), *Blockchain*, *Big Data* e uma série de outras. Para exemplificar, podemos citar o uso de Inteligência Artificial (AI) por policiais chineses: como robocops, usam IA em óculos com reconhecimento facial para identificar suspeitos por crimes, buscar por idosos perdidos e prender fugitivos. Cada vez mais, os algoritmos cognitivos de Machine Learning desafiam os processos da mente humana pela capacidade de adquirir conhecimento, tendo acesso a uma grande base de dados (*Big Data*). Exemplo é o Watson (*Machine Learning* da IBM) que, por meio de inteligência artificial, detectou 30% a mais de casos de câncer precoce em pacientes do que os médicos.

Grandes transformações ainda virão da combinação destas novas tecnologias com fundamentações analíticas baseadas em volumes de dados, usando a capacidade de processamento da computação na nuvem. Porém, na gestão pública ainda temos oportunidades para inovar em processos mais simples, como reduzir o uso de papel, que gera ineficiência e desconforto ao cidadão. Como pensar em atender ao cidadão de forma digital se ele ainda precisa enfrentar filas nos órgãos públicos, para entregar e receber documentos ou pedir informações?

Nesta jornada de transformação digital, primeiro é necessário acabar com o papel, para então transformar os processos e documentos da forma física para a digital, buscando conforto e transparência para o cidadão interagir com o governo, e dar eficiência e celeridade à máquina pública. Ao mesmo tempo, tornar os dados disponíveis para serem processados e transformados em informações.

A transformação digital nos órgãos públicos precisa colocar o cidadão no centro, fazer com e para ele, para oferecer serviços que funcionem e que façam a diferença na vida das pessoas. Em São Bernardo do Campo (SP) e Florianópolis (SC), por exemplo, o cartão de estacionamento de pessoas com deficiência e idosos é feito online. Por meio de alguns cliques, a pessoa tem o seu cartão emitido na hora. Um serviço que é entregue em cerca de 10 minutos e que antes levava 40 dias, entre idas e vindas aos balcões de atendimento. A tecnologia pode ser uma aliada das grandes cidades, médios e pequenos municípios, modernizando as rotinas administrativas e aliando economia e eficiência na gestão. O município de Palhoça (SC), por exemplo, eliminou o papel, simplificou suas rotinas e reduziu o tempo de tramitação dos processos. Com isso, veio o engajamento dos servidores e a economia de recursos.

As ferramentas são fundamentais e devem oferecer recursos para que o cidadão possa interagir com o governo e vice-versa, de forma digital, segura e com conforto, recursos que permitam que os processos e documentos possam nascer, tramitar, receber despachos, pareceres, até a decisão final incluindo seu arquivamento e descarte digital, respeitando a temporalidade de armazenamento prevista em normas e legislação vigentes, denominada de Gestão Arquivística. Devem oferecer conectores para que possam trocar dados com outras soluções tecnológicas da instituição e de outras instituições públicas.

Importante analisar se a solução adotada é escalável para as próximas fases de maturidade digital, que permita no futuro disponibilizar novos recursos para automação dos processos, com recursos de BPM (*Business Process Management*). No entanto, o maior desafio é o de colocar a solução em operação de forma eficiente e eficaz. É nisto que os esforços devem ser concentrados.

E como engajar o servidor público no processo de transformação? Inicialmente, defina o propósito do projeto. Envolve o time em todas as decisões; use técnicas de *Design Thinking* para criar empatia (crie grupos multidisciplinares, se coloque no lugar do cidadão e co-crie); execute em ciclos curtos, usando metodologias ágeis para que haja entregas de resultados rápidas e perceptíveis; e dê transparência aos atos (a comunicação pode ser o sucesso ou fracasso de excelentes projetos). É de suma

importância que o servidor público se sinta incluído, engajado, preparado e seguro que os registros digitais têm validade documental. Para isso, estude o decreto 8.539/2015, que estabelece as normas para que documentos digitais da administração pública federal direta e indireta sejam tramitados de forma eletrônica.

Além da legislação, crie instruções normativas que contemplem quais critérios devem ser obedecidos para a formalização dos atos em meio digital: quando devo usar Certificado Digital padrão ICP Brasil? O que faço com os processos em andamento no formato físico?

O cidadão não se conforma em ter que enfrentar filas, se deslocar, pegar trânsito para entregar e receber documentos físicos. Ele está acostumado com o conforto, mobilidade e celeridade no mundo digital. Hoje, são 233 milhões de smartphones no Brasil. Portanto, a sociedade está preparada e ávida para usufruir cada vez mais deste mundo novo, chamado digital. Este é o único caminho para a eficiência, transparência da gestão pública e para o conforto do cidadão que demanda os serviços e quer interagir. Aposte!

***Moacir Marafon, sócio-fundador e diretor da Unidade de Gestão Pública na Softplan**