

4

PROCERGS

REFERÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL

Uso estratégico da tecnologia para transformar o serviço público e o atendimento ao cidadão

PARTE 4 – TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Janeiro | 2019

 **PROCERGS**

Praça dos Açorianos, s/nº - Porto Alegre/RS
CEP 90010-340 - Fone: (51) 3210-3100
www.procergs.rs.gov.br | procergs@procergs.rs.gov.br

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**PROPORCIONAR AO CIDADÃO UMA VISÃO
ÚNICA NA SUA RELAÇÃO COM O ESTADO**

CENÁRIO ATUAL

AS TECNOLOGIAS ESTÃO TRANSFORMANDO A VIDA DAS PESSOAS



AS EMPRESAS ESTÃO SE TRANSFORMANDO



Novas Práticas de Gestão

Novos Modelos de Negócios



NEGÓCIOS DIGITAIS

OS GOVERNOS PRECISAM SE TRANSFORMAR



Novas Práticas de Gestão

Novos Modelos de Atendimento ao Cidadão



GOVERNO DIGITAL

A SOCIEDADE É DIGITAL

E com isso as expectativas mudam, as pessoas esperam mais do setor público.

Os usuários afirmam ser difícil e complicado conversar com o governo por meios eletrônicos.

Pesquisas apontam alto grau de insatisfação com os serviços prestados nas repartições públicas. O cidadão ainda está insatisfeito com a qualidade dos serviços públicos. E não é sem razão. São as incontáveis horas em filas, o excesso de burocracia, os sistemas fora do ar, os requerimentos de informações que já são do Estado, entre outras dificuldades que cidadãos e empresas vivenciam diariamente e que arrastam nossos níveis de competitividade para baixo. Nesse contexto, a agenda digital ganha maior relevância.

*"O cidadão não quer mais ir a um balcão de atendimento. Sequer gostamos de ir até nossas agências bancárias hoje em dia. Um governo analógico não atende às necessidades de um mundo digital".
Fonte: Ministério do Planejamento, Governo Digital é caminho sem volta*

Isso exige do governo um **repensar** sobre a forma como estamos **entregando o serviço**.



TEMOS O QUE COMEMORAR

MUITA COISA JÁ FOI FEITA

A Lei de Acesso à Informação caiu no gosto público. Dados abertos são uma realidade. A Governança de TI é um assunto que vem sendo discutido no âmbito do governo.

E, principalmente, alguns **SERVIÇOS PÚBLICOS** começaram a chegar aos **SMARTPHONES** e já estão nas mãos do **CIDADÃO**.



Uma parte destas transformações se deve também a uma
MUDANÇA DE MENTALIDADE.

Estas mudanças representam um salto que com certeza
NÃO FOI TRANQUILO e NÃO FOI SIMPLES.



MAS É PRECISO AVANÇAR

ISTO É INEVITÁVEL

Como é próprio da característica humana, estamos sempre OLHANDO PARA FRENTE

E novas ações são necessárias para tratarmos de
TEMAS EMERGENTES

A EVOLUÇÃO

Os conceitos e definições sobre serviços de governo vêm sendo discutidos em todo o mundo.

Existem certas **características** que marcam estas **diferenças**, e que representam uma **evolução e amadurecimento** no provimentos desses serviços em nível internacional.

ELETRÔNICO X DIGITAL

SÃO COISAS **DIFERENTES**

Um dos temas principais que precisamos debater é que tratamos de coisas diferentes quando falamos sobre governo eletrônico e governo digital

Temos que ter clareza que
GOVERNO ELETRÔNICO
não é a mesma coisa que
GOVERNO DIGITAL

DIFERENÇAS

GOVERNO ELETRÔNICO

Cidadão se relaciona com o órgão

Cada órgão implementa sistemas próprios

Automação de processos existentes

Foco do órgão público

Dados sigilosos

Dirigido por regras burocráticas

GOVERNO DIGITAL

Cidadão se relaciona com o Estado

Processos integrados entre as agências governamentais

Redesenho de processos existentes

Participação do cidadão

Dados abertos

Dirigido por informação

GOVERNO ELETRÔNICO

As primeiras iniciativas de **governo eletrônico** representaram o esforço de tornar eletrônico ou colocar no meio **on-line** aqueles **serviços tais quais eram disponibilizados** no ambiente tradicional.

Informatização daquilo que já está sendo feito no **meio presencial**.

GOVERNO DIGITAL

Tornar um **governo digital** exige repensar a forma como **entregar o serviço**. É integrar processos, proporcionando ao **cidadão uma visão única na sua relação com o Estado**.

É ESCONDER TODAS AS **SEPARAÇÕES**, AS **DIFICULDADES** E

AS "**CAIXINHAS**" DESTE **RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO**.

É FACILITAR E TER FOCO NA SIMPLICIDADE DA **ENTREGA DO SERVIÇO**.

Essa é a **principal mudança** que precisa ser feita para avançar na **transformação** de um ambiente de governo eletrônico para o **digital**.

É PRECISO VER AS MUDANÇAS

SER **DIGITAL** NÃO É MAIS TENDÊNCIA...

É **PENDÊNCIA**





FAZER MUDANÇAS

MUDAR NÃO É UMA COISA SIMPLES

É preciso repensar a forma de construir soluções e entregar processos ou serviços ao cidadão. A visão de que é possível fazer isso de maneira isolada, em silos e vertical precisa ser modificada no âmbito de governo digital. Isso não é simples.

Mesmo os **países mais avançados**, mais desenvolvidos e com mais recursos **têm dificuldades** em promover interações/integrações **entre as suas agências**.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO

têm o potencial de mudar completamente a relação entre o **CIDADÃO** e o **ESTADO**.

além de aumentar a **eficiência da administração pública**, a **população** tem acesso a mais mecanismos de **transparência e cobrança** do governo, com **serviços públicos aprimorados**

NÃO É POSSÍVEL **MELHORAR SERVIÇOS PÚBLICOS** SEM PENSAR EM **TECNOLOGIA**



A entrega de **um serviço público** através de um **canal digital é 90% mais barata** do que a entrega do mesmo serviço em um **canal presencial**.

MAS NÃO É **SÓ** TECNOLOGIA

É preciso uma **ESTRATÉGIA DIGITAL** clara aliada a uma **CULTURA** e a uma **LIDERANÇA** para impulsionar a **TRANSFORMAÇÃO**.

a história do **avanço tecnológico** está cheia de exemplos de organizações que se concentraram em **tecnologias** sem investir em **capacidades organizacionais e processos** que garantam seu impacto

E OS **GOVERNOS** COM FREQUÊNCIA

CAEM NESSA **ARMADILHA**



IDENTIDADE DIGITAL

Está em curso um verdadeiro milagre no Brasil: **a multiplicação das identidades digitais.**

Tudo indica que vamos repetir no universo digital os **mesmos erros históricos** que cometemos com relação a identidades físicas no país.

Nesse quesito, somos **líderes globais em confusão.**

RONALDO LEMOS, ITS RIO



IMPACTOS DA TECNOLOGIA

ESTRATÉGIA DIGITAL está relacionada a entender os **IMPACTOS DA TECNOLOGIA** nos serviços do governo.

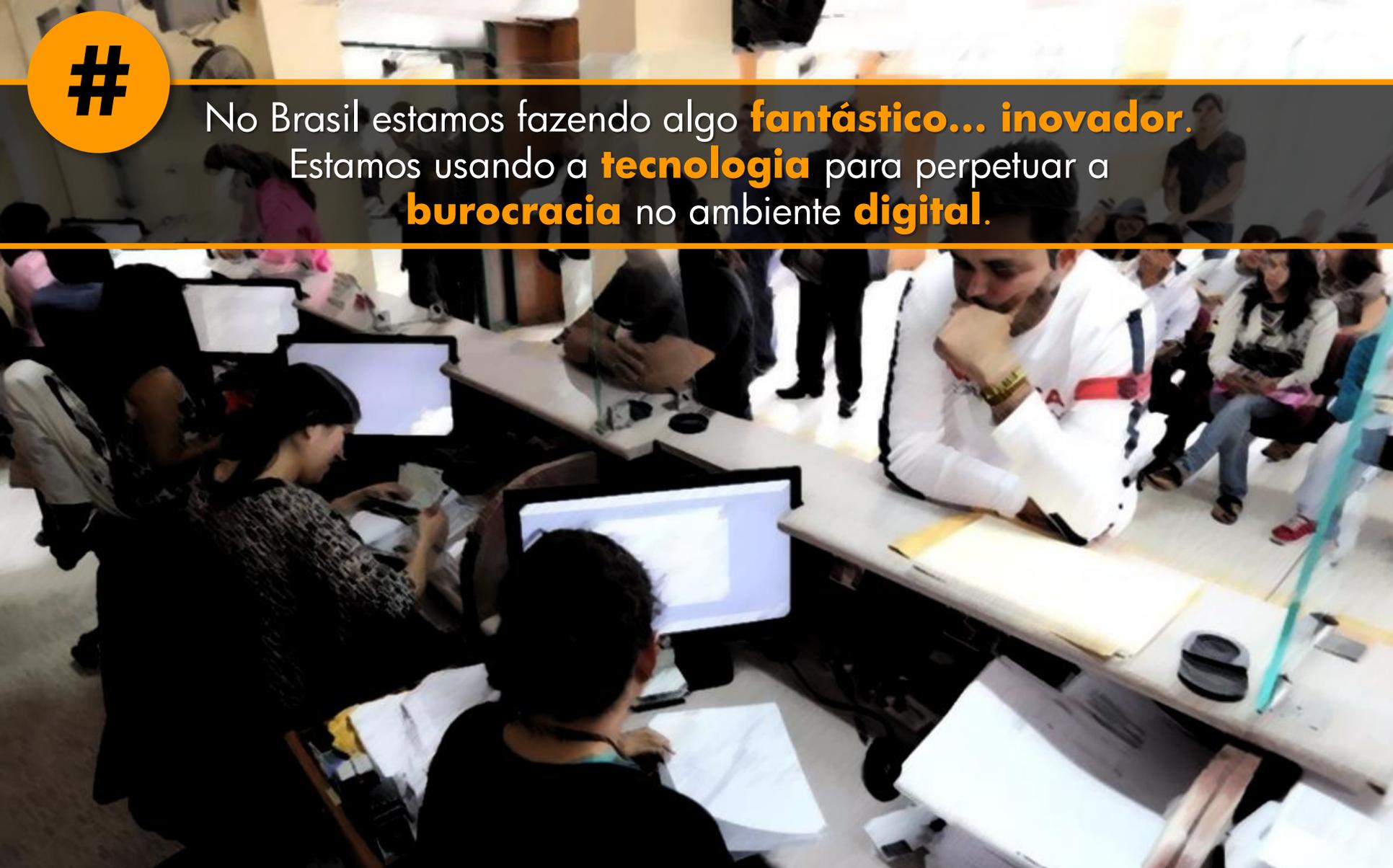
em geral, as **estratégias digitais em governo** têm foco operacional **na própria entidade**, como, por exemplo, o aumento da eficiência

POUCOS TRABALHAM PARA **TRANSFORMAR** O MODELO DE SERVIÇOS
DO **GOVERNO COMO UM TODO**



#

No Brasil estamos fazendo algo **fantástico... inovador.**
Estamos usando a **tecnologia** para perpetuar a
burocracia no ambiente **digital.**



TRANSFORMAR A **ORGANIZAÇÃO**

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL em órgãos públicos significa mais do que consertar sites – deve **AGIR NAS ORGANIZAÇÕES** por trás dos sites.

mudar o **design de serviço digital** significa **projetar todo o serviço**, não apenas os bits digitais

PARA **REDESENHAR** UM SERVIÇO,

É PRECISO PENSAR NO **CIDADÃO EM PRIMEIRO LUGAR**



Centenas de sites/apps **reproduzem no ambiente digital**
a mesma **confusão do ambiente físico** do governo.

TECNOLOGIAS **DISRUPTIVAS**

As organizações estão avaliando formas como as **TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS** podem funcionar para criar algo maior.

as **organizações governamentais** são diferentes, amplas e complexas – no entanto, isso não pode se transformar em um pretexto para os governos continuarem **adiando a transformação digital** em órgãos públicos

MUDANÇAS **INCREMENTAIS** PARA ACOMPANHAR A TECNOLOGIA

NÃO SÃO SUFICIENTES – É PRECISO TOMAR **MEDIDAS CONCRETAS** PARA

IMPLEMENTAR A **INOVAÇÃO NECESSÁRIA**

IMPACTOS NA FORMA DE TRABALHO



"A inovação destrói empregos com mais rapidez do que a educação os salva."

MICHELE BOLDRIN

AUTOMAÇÃO E ALGORITMOS

Automação, inteligência artificial (IA) e tecnologias cognitivas estão **MUDANDO A MANEIRA DE TRABALHAR.**

as organizações devem redesenhar sistemas e recursos para **acomodar o aumento do uso** de agentes cognitivos, bots e outras tecnologias orientadas por IA

EM VEZ DE **MÁQUINAS** QUE SUBSTITUEM PESSOAS,

ELAS TRABALHARÃO JUNTAS COMO UMA **FORÇA DE TRABALHO AUMENTADA**

Até 2022, mais da metade dos serviços de dados e Analytics serão executados por máquinas em vez de seres humanos.

Gartner



#

A inteligência artificial **não acabará com empregos** que exijam **pensamento crítico e aprendizagem constante**: os empregos **“mais humanos”** e **“menos repetitivos”**.

A photograph capturing the historic moment of the Berlin Wall's fall. A man in a brown jacket is in the foreground, swinging a pickaxe to strike the wall. The wall is covered in graffiti and has a large hole being made. A crowd of people is gathered around, some holding cameras to document the event. The sky is clear and blue, and trees are visible in the background.

**É PRECISO DERRUBAR
BARREIRAS**

BARREIRAS AO INTERCÂMBIO DE DADOS

2 TIPOS DE BARREIRAS

PROPRIETÁRIO

A quem pertence a informação, que pode não querer disponibilizar a informação - porque a informação está ligada a poder ou ela é a razão da existência das organizações e dos setores.

CUSTEIO

Quem vai suportar os encargos do compartilhamento.

É preciso romper as barreiras que dificultam o intercâmbio de dados e informações. É preciso discutir quais são estas barreiras e quais são os entraves. Não se faz serviço digital ou governo digital sem dados, sem informações. A informação precisa fluir melhor, com todas as salvaguardas de classificação, de proteção.

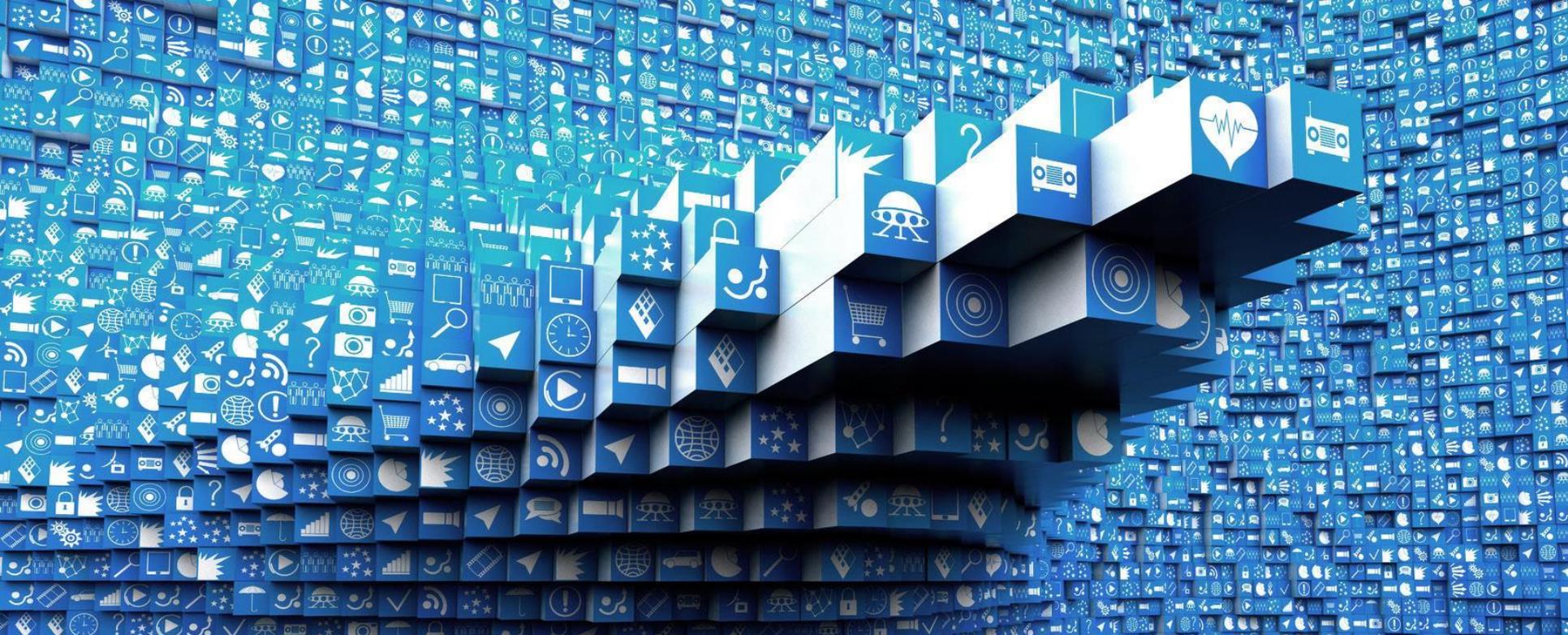
Não é possível entregar **mais serviços e integrar processos** sem que os **dados possam fluir**.

DADOS COMPARTILHADOS

É necessário **LIBERAR OS DADOS** dos sistemas dos órgãos públicos para **USO COMPARTILHADO** no governo.

a combinação de **automatização e aprendizado** de máquina possibilita o processamento de levantamentos, análise, pesquisa, ligações e predição

BIG DATA É O NOVO RECURSO PARA OS
SERVIÇOS PÚBLICOS E PROGRAMAS DE GOVERNO



Dados são “o novo petróleo”. A partir da **análise e cruzamento** de dados, é possível ganhar uma **compreensão mais clara** da realidade e promover **melhorias e mudanças** com maior **agilidade e responsividade** do governo.

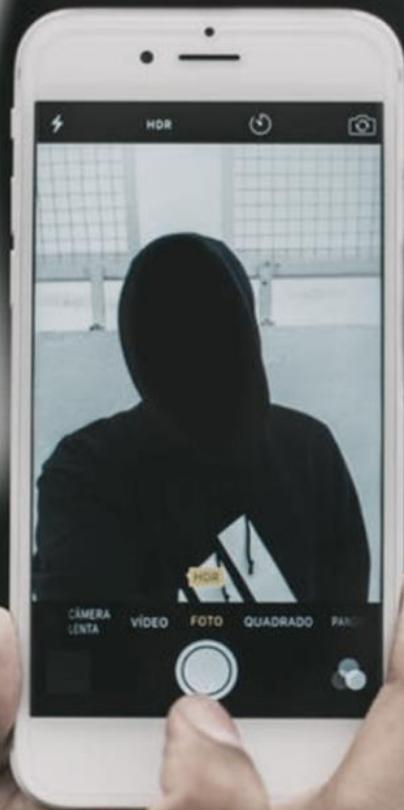
#

OLHAR VOLTADO AO CIDADÃO

A obsessão pela necessidade do usuário e do cidadão mudou a forma como o Reino Unido tem produzido serviços.

Governo digital não é comprar mais tecnologia, não é apenas investir em mais tecnologia - é investir com um **olhar voltado para o cidadão.**

QUEM É O CIDADÃO



ESSE TAL CIDADÃO

É comum as equipes de governo discutir serviços e alguém dizer que "eu gostaria que fosse assim" ou "eu acho que o serviço deveria funcionar assim".

É preciso discutir quem é esse cidadão? Para quem estamos projetando os nossos serviços públicos?

Não podemos mais desenvolver sistemas e soluções "**supondo**" o que o cidadão precisa, porque as **realidades são muito diversas.**



USUÁRIO DE **SERVIÇOS**



ESTÁ SEMPRE **CONECTADO**



MOBILE **"FIRST"**

SERVIÇOS MÓVEIS

É preciso avançar no provimento de serviços móveis. É uma tendência mundial e ela ajuda a romper com as barreiras da exclusão digital.

"Nós nos encontramos em meio à maior revolução de informação e comunicação da história da humanidade. Mais de 40% da população do mundo têm acesso à Internet, e novos usuários entram on-line todos os dias. Entre os 20% dos domicílios mais pobres, quase sete de cada 10 têm telefone celular. É mais provável que os domicílios mais pobres tenham acesso a telefones celulares do que a sanitários ou água potável."
Fonte: Banco Mundial, Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial de 2016: Dividendos Digitais

Forma mais **barata e acessível** aos serviços pelo cidadão.

PRINCÍPIOS



AGILIDADE



CONVENIÊNCIA



SIMPLICIDADE

SERVIÇOS DIGITAIS

A revolução digital redefiniu as
EXPERIÊNCIAS DOS CLIENTES.

os serviços ao cidadão devem oferecer
agilidade, simplicidade e conveniência,
explorando o potencial dos canais digitais e fornecendo
uma melhor **experiência no uso**

“MOBILE FIRST” DEVE SER A REGRA

Até 2021, 25% das organizações governamentais abandonarão as iniciativas de "envolvimento dos cidadãos" para se concentrarem exclusivamente na implantação de serviços que melhorem a "experiência do cidadão".

Gartner

VISÃO INTEGRADA



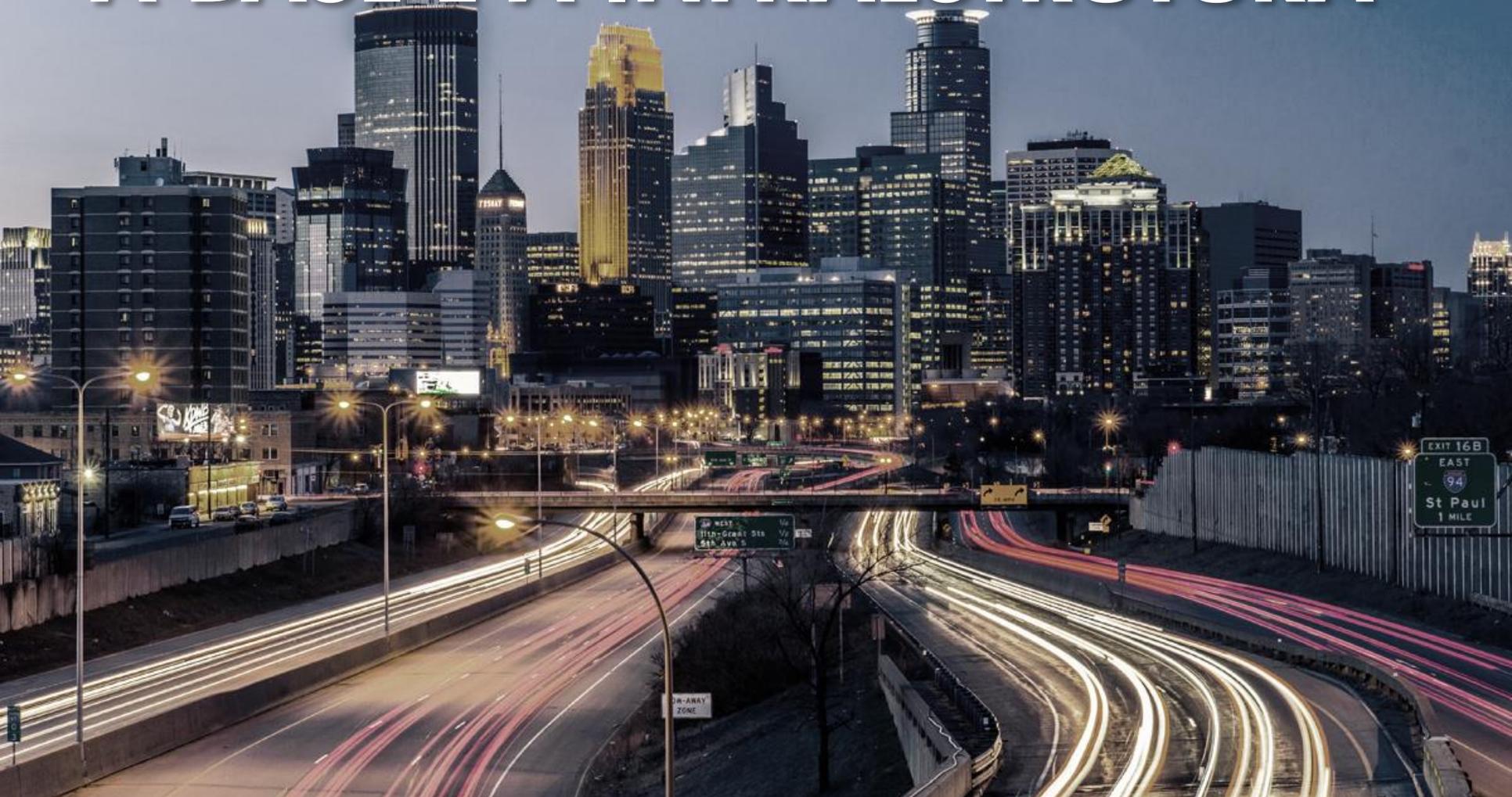
OTIMIZAR SERVIÇOS E RECURSOS

Há uma tendência no governo de cada órgão contratar o seu próprio serviço ou desenvolver soluções próprias. É fundamental ter uma visão integrada para buscar otimização e ganho de eficiência na entrega dos serviços.

Existem vários **serviços e processos** que são **comuns** à diversos órgãos.

Até 2020, mais de 30% das transações atuais do governo desaparecerão e mais de 20% do que restará serão novas transações.
Gartner

A BASE É A INFRAESTRUTURA



INFRAESTRUTURA PODE SER **COMPARTILHADA**

Isoladamente, algumas áreas de TI não dormem tranquilas com relação a situações dos seus sistemas ou hardware/servidores.

Muitas vezes os sistemas estão armazenados de maneira precária e em outras existem espaços ociosos ou capacidades disponíveis nos seus datacenters para hospedar serviços, dados ou servidores. E ao mesmo tempo temos outras organizações públicas que não têm a menor capacidade de fazer isso.

Convivemos com espaços **disponíveis** de um lado e **necessidade** de outro. É preciso avançar no **compartilhamento de infraestrutura**.

API

Interfaces de programação de aplicativos (APIs) são os elementos fundamentais para a **INTEGRAÇÃO, INTEROPERABILIDADE E MODULARIDADE** de sistemas e aplicativos.

é possível tornar **os dados mais acessíveis** através de APIs, não apenas como mecanismos de integração de dados, mas como **produtos**

UMA **CAMADA DE API** CONSTRUÍDA SOBRE **SERVIÇOS CORPORATIVOS**

POSSIBILITA MELHORAR A **ACESSIBILIDADE** E A **INTEGRAÇÃO** DE DADOS

UTILIZANDO **COMPONENTES**



COMPONENTES

Por exemplo, autenticação - todo mundo tem que autenticar de alguma forma o cidadão para prover acesso a qualquer tipo de serviço. A construção um componente único de autenticação para todas as organizações reduz custos e facilita o uso pelos clientes.

Cada organizações pode se concentrar na sua política pública e no seu serviço público específico – sem se preocupar com atividades meio ou infraestrutura.

Componentes são a base de construção de uma **plataforma**.



PLATAFORMA DIGITAL

É a base sobre a qual os serviços podem ser **INTEGRADOS** e os dados **COMPARTILHADOS**.

é construir mecanismos de **GOVERNO ÚNICO PARA CIDADÃO ÚNICO**, eliminando a complexidade interna dos órgãos de governo

NÃO HÁ TEMPO NEM RECURSOS PARA **REESCREVER OS SISTEMAS LEGADOS**;

É PRECISO **CONSTRUIR UMA NOVA CAMADA** DE INTEGRAÇÃO E UNIFICAÇÃO

PARA O ACESSO AOS **SERVIÇOS DO CIDADÃO**

Até 2023, mais de 80% das implementações digitais do governo que não se baseiam em uma plataforma de tecnologia não conseguirão atingir seus objetivos.

Gartner

PLATAFORMAS SÃO **ESCALÁVEIS**

Estamos na era das **plataformas** – um meio de **conectividade** entre **produtores** e **consumidores**.

Facebook, Netflix, Uber e Airbnb são exemplos de plataformas, que de uma forma ou outra buscam conectar pessoas – produtores de serviços e consumidores.

Desenvolver um **sistema novo**, com todos os recursos que precisam ser colocados nele **pode ser muito caro**. Entretanto, através de uma **plataforma** o custo marginal de se adicionar **novos produtores** ou **novos consumidores** é bem menor.

VOCÊ CONSEGUE ESCALABILIDADE.

Todos os governos do mundo irão se transformar em **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**.

O governo será exercido por **meio da TECNOLOGIA**.

O desafio é **como CONSTRUIR** esta plataforma, e como ela pode **beneficiar o CIDADÃO**.

CRIAR PLATAFORMAS

#



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A **NOÇÃO DE PLATAFORMAS** não é nova.
A **REVOLUÇÃO DELAS**, baseadas na Transformação Digital, sim.

Antes de considerar a estruturação, funcionamento e as tecnologias embarcadas na plataforma, **algumas condições** se colocam como preponderantes do ponto de vista de **COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS** aos proponentes de iniciativas deste tipo:

- **MINDSET DIGITAL**
- **CULTURA DE INOVAÇÃO**
- **VISÃO CENTRADA NO USUÁRIO**

As novas plataformas, impulsionadas pela tecnologia digital ampliam exponencialmente o alcance, a velocidade, a interação, a conveniência e a eficiência na geração de negócios e inputs para novas oportunidades de criação de valor.

COMO FAZER

PRINCIPAIS PONTOS DE ATUAÇÃO

- Compartilhamento de **infraestrutura**
- Adoção de **plataformas**
- Uso de **APIs** e **componentes**
- Remoção de barreiras ao **intercâmbio de dados**
- Conhecimento das necessidades e do perfil do **cidadão**
- Utilizar **identificação digital** única para o cidadão
- Provimento de serviços para **dispositivos móveis**
- **Atuação conjunta** com áreas de TI nos órgãos públicos

GOVERNO DIGITAL

CENTRADO NO CIDADÃO

De modo geral, serviços centrados no cidadão, também chamados serviços com foco no usuário, é um princípio que busca desenvolver e prestar o serviço tendo por objetivo oferecer a melhor experiência a seu utilizador.

GOVERNO ÚNICO PARA CIDADÃO ÚNICO

Imagine as correlações que poderíamos fazer entre educação, prontuário médico, uso de benefícios assistenciais, emprego e segurança, a fim de ajustar políticas públicas e melhorar a prestação de serviços. Imagine também que podemos agrupar esses serviços por estágio ou evento da vida em que está o cidadão, atendendo-o com soluções completas. Este é um princípio que efetivamente revolucionará os serviços públicos.

O GOVERNO COMO PLATAFORMA

A ideia da abordagem de governo como plataforma é dar uma perspectiva de valor de patrimônio e de uso aos dados governamentais. Inicia explicando que as plataformas seguem uma lógica de alto investimento, onde praticamente só o Estado é capaz de investir, mas permitem à população, ao utilizarem essa plataforma, gerar riquezas.

PROCERGS

REFERÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL

Uso estratégico da tecnologia para transformar o serviço público e o atendimento ao cidadão

Janeiro | 2019

 **PROCERGS**