



**Transformação digital do governo
e impactos da COVID-19:**

**TENDÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES
PARA RESPALDAR POLÍTICAS
PÚBLICAS**



www.softex.br

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO E IMPACTOS DA COVID-19: TENDÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES PARA RESPALDAR POLÍTICAS PÚBLICAS

Softex – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro

Presidente: Ruben Delgado

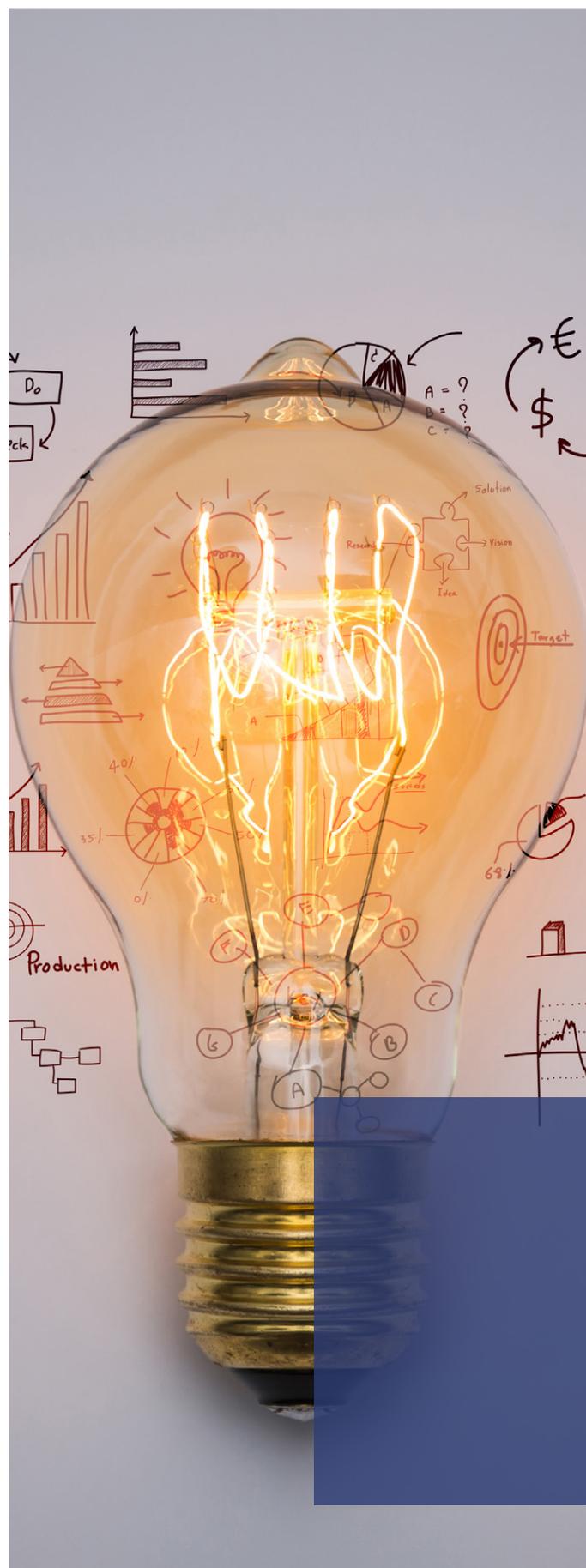
Vice-Presidente Executivo: Diônes Lima

Pesquisa e Elaboração: Área de Inteligência Softex

@ 2020 – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. Transformação digital do governo e impactos da COVID-19: tendências e recomendações para respaldar políticas públicas assertivas. Uma publicação Institucional. Qualquer parte desta obra pode ser reproduzida, desde que seja citada a fonte.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO E IMPACTOS DA COVID-19: TENDÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES PARA RESPALDAR POLÍTICAS PÚBLICAS ASSERTIVAS

A pandemia de Covid-19 jogou luz sobre a necessidade do governo acelerar o seu processo de Transformação Digital (DX)¹. Em um contexto de crise sanitária e distanciamento social obrigatório, tornou-se iminente a necessidade de provimento efetivo de serviços online para a sociedade. Diante do “novo normal” trazido pela pandemia, em que novos hábitos surgiram como resposta à necessidade de adaptação da população frente ao risco de contágio, o setor público precisará cada vez mais disponibilizar e-serviços, priorizando interações virtuais em detrimento de interações pessoais.



¹ Transformação digital ou digitalização.

É esperado que o “novo normal” abranja mudanças permanentes em diversas áreas da vida do cidadão que passou a depender do ambiente virtual para cumprir tarefas rotineiras. Conforme análise da consultoria Deloitte (2020), maior aceitação e adesão ao regime de teletrabalho (*home office*), educação domiciliar (*homeschooling*), priorização de serviços digitais como *online banking* e consultas médicas via telemedicina são alguns exemplos de tendências que ganharam força durante o isolamento social e devem ser mantidas mesmo que de forma menos intensa após o fim da crise. Também para responder à crise e sobreviver ao período de contingência, a iniciativa privada vem acelerando sua digitalização a fim de assegurar a continuidade de suas operações, assim como atender ao cliente de forma segura.

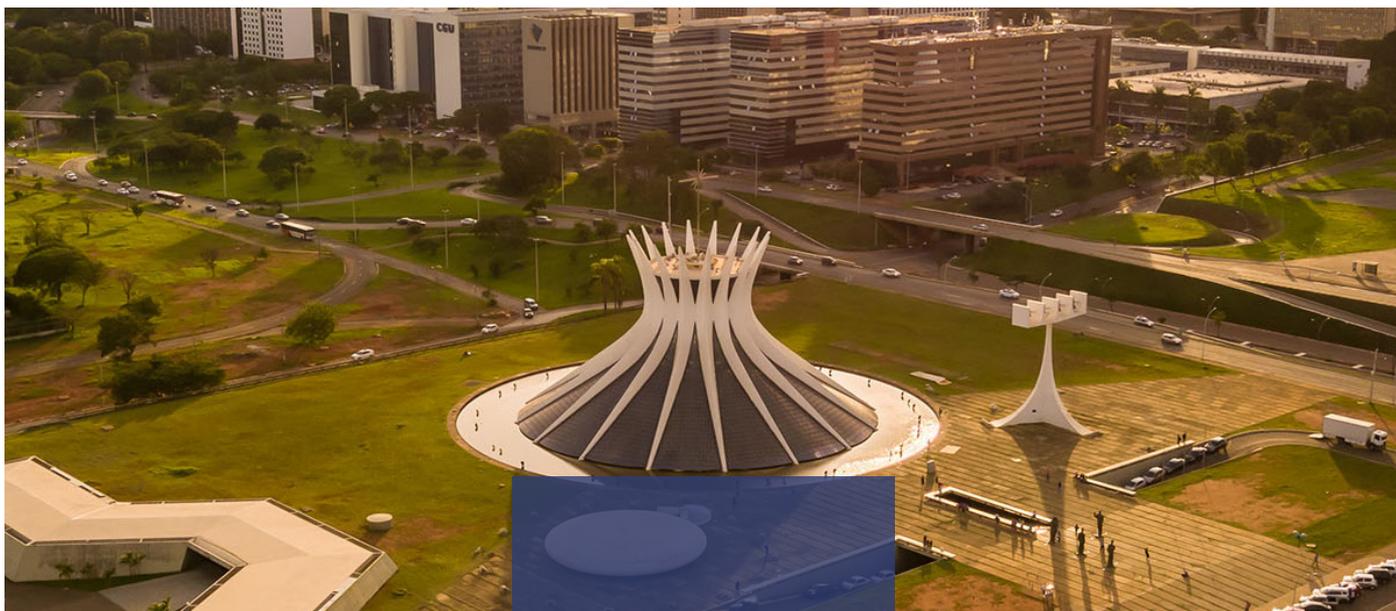
Dado o cenário exposto, entende-se que as mudanças de hábitos e necessidades geradas pela pandemia refletirão em uma forte demanda pela digitalização integral e efetiva de processos nas mais variadas áreas, desde mobilidade ao consumo de bens e serviços, por exemplo. Passado o período de contingência para enfrentamento da crise sanitária, será fundamental haver responsividade e estratégia por parte do governo para reformular a entrega de serviços para a sociedade vislumbrando maior eficiência e prevenção de novos surtos.

Como o setor público pode se organizar para atender o cidadão nesse novo contexto? No Brasil, a DX do governo esbarra em desafios

estruturais que podem ser aprofundados caso não seja realizada de maneira assertiva e abrangente, observando princípios de equidade digital, fomento à inovação, entre outras boas práticas do processo de transformação digital governamental.

A fim de trazer contribuição para apoiar o movimento de DX do setor público brasileiro, este artigo tem como objetivo aprofundar a discussão sobre tendências que impactarão a ação do governo no pós-pandemia e trazer recomendações para orientar a formulação de políticas públicas assertivas nesta área. As seções a seguir abordarão 4 principais pontos: impactos da Covid-19 sobre a transformação digital governamental e referências em nível internacional; síntese sobre o status atual da DX do governo brasileiro; ensaio sobre a importância de promover a transformação digital de forma inclusiva e com foco em inovação como condição *sine qua non* para o sucesso deste processo; e conclusão.





IMPACTOS DA COVID-19 NA DX GOVERNAMENTAL E CASES PARA REFERÊNCIA

Ainda no cenário pré-pandemia, os principais *Think Tanks* de tecnologia do mundo já analisavam a crescente demanda por serviços públicos digitais acessíveis e cada vez mais difundidos. Frente ao avanço das tecnologias emergentes e adoção destas em ritmo acelerado por parte do setor privado, critérios como agilidade, conectividade e abordagem humana (*"people centric"* ou foco nas necessidades cidadãos) têm se tornado prementes para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo governo.

O cenário exposto de aumento de demanda e pressão por serviços públicos online foi intensificado pelo surto de Covid-19 que gerou a necessidade de governos do mundo todo acelerarem o movimento de DX. Durante o isolamento social forçado, mesmo cidadãos aversos ou desconfortáveis com o uso de tecnologia foram obrigados a recorrer ao ambiente virtual para resolverem questões rotineiras. Além de intensificar a necessidade por serviços digitais, a pandemia promoveu ainda uma ruptura cultural favorável ao uso difundido de tecnologia.

A necessidade de tornar digitais os serviços sob responsabilidade do governo fica ainda mais clara quando, observando em nível internacional, é possível verificar medidas de enfrentamento à Covid-19 ocorrerem simultaneamente em todo o mundo. O isolamento social ocorreu de forma ainda mais intensa em países da Ásia e Europa,

primeiros acometidos pelo vírus. Para estes países, independente do estágio de DX em que se encontravam, esperam-se avanços consideráveis rumo à digitalização de processos para atender pessoas e empresas. As nações que não acompanharem este movimento desencadeado em escala global estão sujeitas a gaps significativos em relação aos outros países desenvolvidos ou emergentes e, em última instância, gerar obstáculos para o ambiente de negócios doméstico e prejuízos para a economia.

Conceitualmente, a transformação digital é uma mudança de impacto sistêmico na cultura organizacional de uma instituição com o objetivo de incorporar novas tecnologias capazes de otimizar tanto operações internas quanto o seu modelo de negócio e sua estratégia. Este processo está fortemente relacionado à inovação. Tendo como base a utilização de tecnologias disruptivas como *big data*, *cloud computing*, *Internet of Things* e *artificial intelligence*, a transformação digital provoca mudança na organização na medida em que demanda iniciativas graduais e coletivas para se alcançar uma cultura digital necessária frente ao cenário contemporâneo de maior capacidade de interação, processamento e agilidade possibilitado pela tecnologia.

A DX é um processo diferente da simples incorporação de soluções digitais para a comunicação com o cidadão, como a criação de websites e aplicativos. Ao contrário,

perpassa por uma mudança muito mais profunda na organização, transformando sua forma de trabalho tradicional a partir da revisão de seu modelo de gestão e processos internos a fim de simplificá-los e modernizá-los.

Para o governo, a transformação digital significa otimização de processos complexos, maior produtividade, redução de custos e impacto positivo na qualidade e eficiência dos serviços oferecidos ao contribuinte. Segundo estudo da McKinsey (2017), governos que implementam transformação digital são beneficiados com ganhos de performance consistentes, dentre eles: aumento em 20% no nível de satisfação do contribuinte, ganho de 15% a 20% em eficiência operacional e colaboradores até 30% mais engajados. O caminho mais assertivo para implementar este processo é alinhar tecnologias de ponta às estratégias de gestão modernas, como metodologias ágeis. Contudo, um erro comum em processos de DX governamentais identificado pela consultoria é o foco limitado na digitalização de operações internas buscando viabilizá-las digitalmente ao passo que são negligenciadas mudanças organizacionais importantes e ao mesmo tempo desafiadoras, como simplificar processos, remover barreiras internas e redefinir prioridades estratégicas. Antes de incorporar tecnologias, é preciso repensar a organização sob uma perspectiva abrangente com o intuito de aproveitar todo o potencial trazido pela DX.

A gestão de dados está no centro do processo de transformação digital do governo. O Gartner (2020) sintetiza a DX governamental como uma estratégia desenhada e operada para aproveitar o potencial do volume de dados disponíveis a fim de otimizar, transformar e criar serviços governamentais. A partir da incorporação de tecnologias como *analytics* e inteligência artificial, o desafio das organizações públicas é conseguir gerir dados, muitas vezes inexplorados, como um recurso estratégico para detectar riscos e oportunidades antecipadamente como forma de conduzir a inovação.

A relevância do uso de dados para a DX governamental traz para a discussão a questão de privacidade e segurança, aspectos essenciais para tornar possível a digitalização, considerando os limites éticos para o uso de dados individuais dos cidadãos. O surgimento recente de tecnologias emergentes, aliado ao aumento da capacidade de processamento de dados, tornou possível a captura e o manuseio de informações individuais em grande escala. Esta possibilidade tem grande relevância para o setor público que pode respaldar seu processo de tomada de decisão a respeito da formulação de políticas públicas, por exemplo. É importante, portanto, que a estratégia de digitalização do governo inclua a captura e utilização de dados de forma segura, transparente e com respeito à privacidade a fim de gerar credibilidade junto à sociedade.

A crise sanitária causada pela Covid-19 é analisada pelo Gartner (2020) como um divisor de águas para a DX governamental. Operando

em um ambiente de incertezas, governos estão sendo forçados a reavaliar suas estratégias de digitalização em andamento. Para o cenário pós-pandemia, a consultoria estabelece como temas estratégicos para uma DX assertiva e responsiva às novas necessidades da sociedade: alinhamento da área de TI aos resultados e prioridades das áreas de negócios das instituições públicas; melhoria no desenho e prestação de serviços ao cidadão sob uma perspectiva *"people-centric"*; uso de dados e *analytics* para orientar a tomada de decisão; e melhoria da eficácia da força de trabalho com foco na descentralização de processos e compartilhamento de conhecimento.

A definição de como se dará o processo de DX governamental em determinado país está estreitamente relacionada ao contexto político e econômico deste. Apesar da recente difusão de tecnologias disruptivas que mudaram profundamente as possibilidades do uso e aplicação da tecnologia, iniciativas de transformação digital são observadas no mundo há pelo menos 25 anos. Para referência, são apresentados a seguir os casos da Estônia e dos Estados Unidos.

Na Estônia, a adoção de soluções tecnológicas inovadoras para o provimento de serviços governamentais é a norma. De acordo com Goede (2019), o país figura entre os pioneiros com o objetivo de modernizar o setor público e tornar a governança mais transparente a partir do uso de TICs, ganhando eficiência e gerando economia de recursos. Iniciada em 1994, a digitalização governamental do país foi pautada em uma avançada fundação

tecnológica com internet acessível em todo o território; segurança de dados; interconexão entre bancos de dados nacionais; e identidade digital para viabilizar o acesso dos cidadãos ao ambiente virtual onde realizam operações rotineiras de forma rápida e fácil.

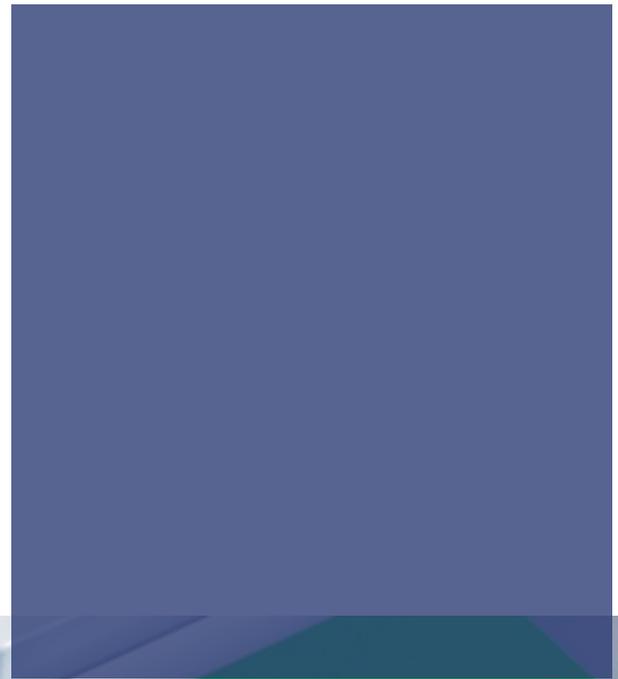
No país, cidadãos e residentes têm a possibilidade de acessar todos os serviços públicos online, extinguindo a necessidade de comparecer presencialmente aos órgãos públicos ou cartórios. A digitalização também impactou positivamente o ambiente de negócios no país, possibilitando a residência eletrônica para que empreendedores iniciem novos negócios e invistam localmente enquanto moram em outro país. Na Estônia, a inovação é liderada pelo Estado que dá grande ênfase à formação tecnológica e ao desenvolvimento das habilidades digitais de seus habitantes. O sistema educacional prevê o ensino de programação, robótica e tecnologias disruptivas desde o jardim de infância, o que contribui para equidade digital entre as pessoas e para uma formação profissional fortemente técnica. Como resultado, o setor público consegue atrair e reter talentos em seus postos de trabalho.

A Estônia é um país com extensão territorial que corresponde a 0,5% do território brasileiro e população 150 vezes menor. Na condição de país pequeno e pouco populoso, a adoção e implementação global de estratégias de transformação digital são facilitadas. Ainda assim, é oportuno ter a Estônia como referência na medida em que é um case consolidado de aplicação de soluções urbanas e digitalização governamental.

Por sua vez, os Estados Unidos também são referência em termos de digitalização governamental. O país, que se assemelha ao Brasil em termos de extensão territorial, número de habitantes e regime político, estabeleceu formalmente sua estratégia para DX em 2012 com o objetivo central de tornar mais ágil e eficiente a entrega de serviços digitais ao cidadão, este tratado na perspectiva de cliente. Outro ponto de destaque da estratégia de digitalização americana é a pujante Política de Dados Abertos (PDA) estabelecida no ano seguinte com o intuito de salvaguardar dados pessoais dos cidadãos, assim como promover e difundir o acesso do público às informações do governo. Em um esforço de coordenação interna, é disponibilizado para as agências governamentais especializadas uma coleção de códigos, ferramentas e estudos de caso de suporte para orientá-las a implementar a política de dados abertos e apoiar o público a usufruir de todo potencial gerado pelo uso das informações disponíveis.

Assim como acontece no Brasil, nos Estados Unidos há uma crescente demanda pela disponibilização de serviços digitais por parte da população e da iniciativa privada. A experiência americana é também uma referência importante dada a similaridade entre os modelos de organização política entre Brasil e Estados Unidos, com desafios para coordenação entre as unidades da federação, por exemplo. Ainda, conforme artigo *Harnessing the power of digital in US government agencies* da McKinsey (2017), em seu processo de DX, os EUA enfrentam

outras barreiras comuns ao Brasil, como morosidade de implementação dada a alta complexidade de projetos governamentais, baixa flexibilidade para realocação de recursos e escassez de talentos. Ainda assim, destaques como foco em transparência de dados e trabalho orientado ao cidadão em uma perspectiva de cliente são pontos fortes da estratégia de DX governamental dos EUA.





TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO SETOR PÚBLICO NO BRASIL

No Brasil, a estrutura e maturidade para a digitalização têm avançado nos últimos anos. Atualmente, o país tem a 4º maior população conectada do mundo. Conforme dados da Pesquisa Anual do Uso de TI da Fundação Getúlio Vargas (2019), o Brasil tem 424 milhões de dispositivos digitais (computador, notebook, tablet e smartphone) em uso, dos quais mais da metade são smartphones usados pelo brasileiro para atividades como trabalho, mídias sociais e *online banking*. Estes dados revelam que o uso de tecnologia está difundido em grande escala no Brasil, o que abre espaço para a disponibilização cada vez maior e mais eficiente de serviços públicos online.

Além do uso pessoal de tecnologia pelo cidadão, empresas também têm cada vez mais incrementado a adoção de softwares para respaldar suas operações. Conforme a FGV, o uso e investimento em TI pelas empresas no país continuam a crescer mesmo no atual cenário de economia retraída, o que contribui para aumentar o grau de maturidade destes players para a transformação digital. Conforme o estudo, em 2019, o investimento em TI cresceu para 8% da receita das empresas brasileiras. Para comparação, empresas americanas e europeias investem uma parcela de 13% e 9%, respectivamente. Em geral, no Brasil, os principais investimentos são feitos em sistemas integrados de gestão empresarial (EPR) e inteligência analítica. Empresas de grande porte têm adotado, ainda, tecnologias como Inteligência Artificial e Internet das Coisas.

Segundo a FGV, no primeiro semestre de 2020, as empresas concentraram o foco em viabilizar trabalho remoto e adaptar suas operações à nova realidade trazida pela Covid-19. Passada a pandemia, é esperado que o planejamento para a transformação digital volte ao centro da estratégia das empresas, desta vez potencializada pelo ritmo acelerado de digitalização das operações demandado durante o período de contingência.

No Brasil, a digitalização do setor público é orientada pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital – E-Digital (2018), política pública coordenada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). A E-Digital tem o propósito de harmonizar e coordenar as iniciativas do governo federal para digitalização da economia. A política pública foi criada visando a inserção internacional competitiva do país e para atender uma agenda mais ampla de desenvolvimento econômico em um contexto de avanço da 4ª revolução industrial no mundo. Ainda neste âmbito, responde aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

A E-Digital é formada por sete eixos habilitadores: 1) infraestrutura e acesso às tecnologias de informação e comunicação; 2) pesquisa, desenvolvimento e inovação; 3) confiança no ambiente digital; 4) educação e capacitação profissional; 5) dimensão internacional; 6) cidadania e governo; e 7) digitalização da economia. Quanto à sua implementação e eficácia, é importante ressaltar a importância da real coordenação

com os demais instrumentos regulatórios já estabelecidos nesta área como o Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014 regulamentada pelo Decreto n. 8.771, de maio de 2016), fundamentado em premissas como garantia de direitos individuais (liberdade e privacidade), universalidade, inovação e governança democrática (CANUT; WACHOWICZ, 2018).

No âmbito da E-Digital, é possível verificar avanços rumo à digitalização de serviços públicos. Por meio da iniciativa Estratégia de Governo Digital (legitimada pelo Decreto nº 10.332/2020), o governo tem disponibilizado um número crescente de serviços à sociedade. Como exemplo, tem-se a emissão digital de Carteira de Trabalho, Carteira Nacional de Habilitação, Cartão de CPF e, mais recentemente, o acesso ao auxílio emergencial no âmbito da pandemia de Covid-19. É meta do governo federal ter 100% de seus serviços oferecidos digitalmente até 2022, levando o país a figurar entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços públicos digitais conforme Índice Desenvolvimento de Governo Eletrônico da Organização das Nações Unidas (ONU).

Mais recentemente, em maio de 2020, o governo brasileiro firmou parceria com a empresa de tecnologia CISCO para “impulsionar o desenvolvimento de habilidades e a transformação digital no Brasil”. A iniciativa nomeada “MCTI e Cisco: Acelerando a Transformação Digital” é parte de um programa global da empresa (Country Digital Acceleration) por meio do qual presta suporte para fomentar a transformação

digital em 34 países atualmente. No contexto da pandemia de Covid-19, o acordo foi firmado como medida para ajudar o Brasil a se preparar para “uma nova era de hiperconectividade e economia digital, além de apoiar a recuperação social e econômica à medida que o país entrar em uma nova realidade pós-pandemia” (MCTI, 2020).

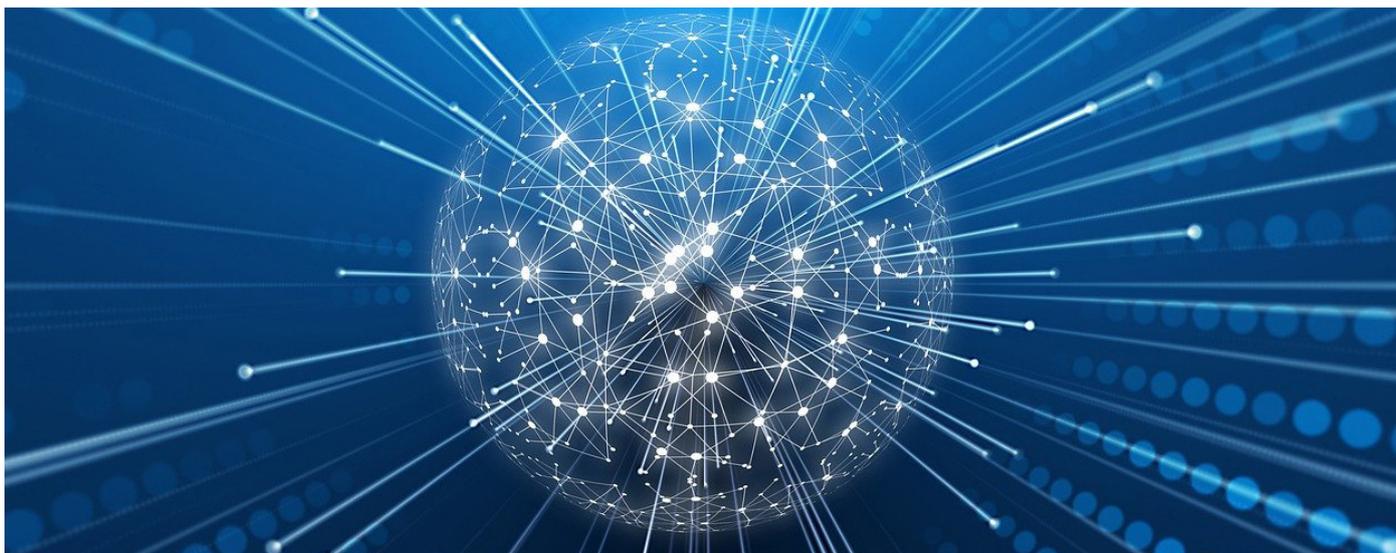
Outro ponto importante no tocante à transformação digital do setor público brasileiro é a entrada em vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais dos cidadãos com o objetivo de proteger seus direitos de liberdade e privacidade. Nesse sentido, a LGPD regulamenta como entes do setor público e privado podem coletar e processar estes dados na medida em que estabelece direitos e cria normas para que haja maior cuidado com o tratamento de informações individuais e compartilhamento com terceiros.

Originalmente, a LGPD entraria em vigência em agosto de 2020, dois anos após sua promulgação, como estratégia para dar prazo para empresas e setor público se adaptarem às novas exigências. No entanto, ainda na metade deste período, 83% das empresas brasileiras declararam não estar preparadas para a entrada em vigor da norma, conforme pesquisa conduzida pelo Serasa Experian.

Recentemente, no âmbito da Covid-19, o governo brasileiro adiou a vigência da LGPD para Maio de 2021 como estratégia de flexibilização necessária para o momento

de combate à pandemia e preservação da economia. É importante ressaltar a importância e urgência da LGPD vigente dado o aumento de fluxo de dados pessoais durante a pandemia em razão de atividades como teletrabalho, ensino doméstico e acesso aos aplicativos bancários para obtenção do auxílio emergencial disponibilizado pelo governo.

As informações acima expostas sobre o status do Brasil em relação à transformação digital do governo deixam claro que o setor público está sensibilizado e tem compromisso com a digitalização de suas operações e disponibilização de serviços online para cidadãos e empresas. No entanto, há ainda um caminho considerável a percorrer nesta temática. Conforme ranking estabelecido pela ONU, hoje o Brasil ocupa a 44º posição no ranking de governos digitais. Nesse sentido, é importante entender os principais pontos a serem observados para a promoção da transformação digital governamental de forma assertiva por meio de políticas públicas responsivas à nova realidade imposta pela pandemia de Covid-19. A próxima seção deste artigo abordará esta temática.



RECOMENDAÇÕES PARA FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS ASSERTIVAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A despeito dos impactos negativos trazidos pela pandemia, neste momento há uma janela de oportunidade para robustecer e concretizar o movimento de transformação digital já iniciado pelo setor público. Conforme o governo avança em sua digitalização, políticas públicas modernas e com foco em resultado são necessárias para garantir que o uso de tecnologia e de dados não sirva apenas para aumentar eficiência, mas também para

desenvolver serviços públicos inovadores e inclusivos. Para tanto, é importante o posicionamento do Estado como indutor da inovação à medida em que investe e preza pela aplicação do recurso público de forma racional e desburocratizada.

De modo especial no momento pós-Covid-19, a formulação de políticas públicas de fomento à DX governamental deve levar em consideração três principais eixos que formam a base para viabilizar a inovação e digitalização de processos públicos: identidade digital, equidade digital e inovação aberta. Estes eixos são fundamentais não só para a melhoria dos fluxos de comunicação entre governo, cidadãos e empresas, mas também para gerar ambiência para a incorporação de tecnologias disruptivas e respaldar a retomada da economia.

A crise causada pela Covid-19 deixou claro que a falta de um registro digital unificado do cidadão limita a capacidade do governo de fazer a transição de canais de serviços físicos para canais digitais. Inconsistências no

cadastro dos cidadãos em variados órgãos oficiais ou a inexistência desse registro foram os principais gargalos para o acesso ao auxílio emergencial disponibilizado pelo governo a partir de abril de 2020. Neste sentido, políticas públicas voltadas para DX devem invariavelmente abranger iniciativas para fortalecer e difundir a identidade digital no Brasil.

A identidade digital é indissociável à transformação digital do governo. Esta ferramenta determina o acesso de cidadãos aos serviços públicos disponíveis digitalmente e é um importante fator de inclusão social e econômica, útil também para racionalizar recursos e mitigar fraudes contra políticas públicas e instituições financeiras. Ainda, a identidade digital tem o potencial de transformar o nível de confiança da população no governo à medida em que seus impactos positivos vão além da autenticação tradicional de serviços online e assinaturas eletrônicas.

No Brasil, a identidade digital do cidadão será o Documento Nacional de Identificação (DNI) que reunirá em um único documento o RG, CPF, certidão de nascimento e título eleitoral. O DNI ainda está em fase inicial de implementação sob coordenação do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) que detém base de dados biométricos de 73 milhões de eleitores. A plena implementação da DNI está condicionada à adequação de todas as UFs ao que dispõe o Decreto Federal nº 9.278/2018 que padroniza a emissão de carteiras de identidade no território nacional, bem como o cadastramento biométrico extensivo da população.

Neste processo, é crucial que haja aceitação e adoção da identidade digital por parte do cidadão, o que muitas vezes é difícil prever, conforme salientado pelo Gartner em seu artigo “Now Is the Time to Make Digital Identity Work for Citizens and Governments” (2020). Neste contexto, iniciativas correlatas à implementação de identidade digital devem observar criteriosamente a experiência do usuário a fim de promover acesso eficiente e descomplicado ao documento digital, contribuindo para adesão massiva por parte da população.

A equidade digital, outro eixo importante para a formulação de políticas públicas para transformação digital, é uma tendência que vem ganhando protagonismo nas publicações de *Think Tanks* e consultorias especializadas em paralelo à discussão sobre emergência e aplicação de tecnologias disruptivas. Considerando que a tecnologia pode potencialmente aprofundar *gaps* de oportunidades entre pessoas de diferentes localidades, classes sociais e gerações, é válido o debate sobre equidade digital como fator estratégico e condição sine qua non para o sucesso da DX do governo.

Conforme o Gartner (2020), o conceito de equidade digital diz respeito à universalidade do uso de tecnologia, prezando pelo acesso extensivo dos cidadãos de um país aos meios digitais necessários para prosperidade e participação plena como membros da sociedade. Promover a equidade digital demanda esforços consistentes do governo em liderar políticas que prevejam o uso de tecnologia objetivando o bem coletivo à

medida que antecipam possíveis impactos negativos de sua aplicação. Nesse sentido, ações práticas a serem tomadas incluem: investimento em estrutura para acesso à internet com velocidade suficiente para navegação estável principalmente em áreas rurais e remotas do país; disponibilização de serviços públicos via websites responsivos, uma vez que smartphones são o principal meio de acesso do brasileiro à internet; e iniciativas que promovam a alfabetização digital da população.

A inovação aberta, terceiro eixo proposto por este artigo como essencial para a DX do governo, é também uma estratégia importante para respaldar digitalização do setor público e a retomada da economia no momento pós-crise. A inovação aberta acontece a partir da interação com empresas nascentes de base tecnológica (startups/scale-ups) capazes de incrementar o processo de P&D e gerar valor ao oferecer soluções de tecnologia customizadas para a realidade de uma empresa ou órgão público. No cenário da pandemia de Covid-19, por exemplo, essa interação mostrou-se benéfica, tendo em vista a capacidade das startups e scale-ups em disponibilizar soluções de forma ágil para respaldar a continuidade das operações do setor privado frente às novas exigências sanitárias.

Neste contexto, o governo tem duas possibilidades de ação não excludentes entre si: abrir portas para internalizar soluções de startups e scale-ups para incrementar o processo de DX governamental, assim como fortalecer as iniciativas de estímulo à inovação

aberta no país por meio de programas de fomento ao empreendedorismo inovador.

Para tanto, é importante que políticas públicas voltadas para esta temática estejam sempre focadas em resultados e busquem fortalecer o papel de stakeholders cuja função intrínseca seja promover inovação no país: organizações de sociedade civil, academia e setor privado. Desta forma, o Estado otimiza e racionaliza recursos ao mesmo tempo em que ganha eficiência e capilaridade, fator importante para o sucesso da DX governamental em um país de proporção continental.

É importante, ainda, ter em mente que os resultados das políticas públicas propostas pelo governo estão condicionados ao ambiente regulatório do país que deve trazer maior fluidez ao processo de transformação digital e inovação em detrimento de constrangê-lo. Assim, iniciativas para desburocratizar investimentos e a execução de políticas públicas são fundamentais e impactam diretamente no ritmo da digitalização do setor público que, dado o surto de Covid-19, tornou-se urgente.

CONCLUSÃO

Este artigo buscou apresentar ao leitor síntese sobre o cenário atual da transformação digital do setor público brasileiro e, tempestivamente, abordar os impactos trazidos pela pandemia de Covid-19 para este processo. Assumindo o surgimento do “novo normal” como pano de fundo para mudanças de hábitos que se tornarão perenes a partir de agora, foi apontada a necessidade do provimento extensivo de serviços públicos em meio online para viabilizar a interação virtual entre cidadão e governo. Nesse contexto, a fim de acompanhar um movimento desencadeado em todo o mundo frente à pandemia, a digitalização de processos e serviços governamentais deve observar prioritariamente critérios como agilidade, conectividade e abordagem humana (“people centric”).

A transformação digital é uma estratégia para ganho de eficiência da máquina pública e, no contexto da pandemia de Covid-19, tornou-se fundamental para guiar o país, sociedade e iniciativa privada na retomada da economia no pós-crise. Buscando dar suporte a este processo, foram apresentados para referência os cases da Estônia e dos Estados Unidos, países em estágios mais avançados na digitalização do setor público que vêm adotando a tecnologia e a inovação em favor do bem-estar de seus cidadãos, bem como para dinamizar a economia.

A partir do levantamento das iniciativas brasileiras para transformação digital, constatou-se que o governo está sensibilizado e tem compromisso com a digitalização de seus processos. Iniciativas como a E-Digital buscam promover a DX de forma coordenada com os demais instrumentos regulatórios existentes no país. No entanto, o surto de Covid-19 descortinou a fase incipiente em que o Brasil ainda se encontra em relação à transformação digital e gestão de dados, havendo espaço para avançar nesta temática.

A fim de lograr avanços nesta área, este artigo propõe como mecanismo de ação a formulação de políticas públicas com foco em resultado, priorizando iniciativas voltadas para viabilizar no país a identidade digital, equidade digital e a inovação aberta. A partir da coordenação de atores voltados para o fomento da inovação, como sociedade civil e academia, o investimento em políticas públicas ganha aplicação racional e capilaridade, o que contribui para a transformação digital do setor público de forma abrangente e coesa.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>

BRASIL. Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm>

BRASIL. Decreto nº 9.278, de 5 de fevereiro de 2018. Regulamenta a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, que assegura validade nacional às Carteiras de Identidade e regula sua expedição. 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9278.htm>

DELOITTE. COVID-19 - A human-first approach as you recover and thrive. 2020. Disponível em: <<https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/covid-19/covid-19-a-human-first-approach-as-you-recover-and-thrive.html>>

FGV. Uso da TI - Tecnologia de Informação nas Empresas. 2020. Disponível em: <<https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/fgvcia2020pesti-resultados.pdf>>

GARTNER. Business Trends in Government, 2019-2020: Citizen Experience Management. 2019

GARTNER. Business Trends in Government in 2019-2020: Digital Equity. 2019

GARTNER. Government Digital Transformation and Innovation Primer for 2020. 2020

GARTNER. How COVID-19 Will Impact Government Digital Transformation and Innovation. 2020

GARTNER. Now Is the Time to Make Digital Identity Work for Citizens and Government. 2020

GARTNER. Technology Trends in Government, 2019-2020: Citizen Digital Identity. 2019

MCTIC. MCTIC e Cisco anunciam parceria para aceleração digital do Brasil. Disponível em: <http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/2020/05/MCTIC_e_Cisco_anunciam_parceria_para_aceleracao_digital_do_Brasil_.html>

MCKINSEY. Harnessing the power of digital in US government agencies. 2017. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/harnessing-the-power-of-digital-in-us-government-agencies#>>

MCKINSEY. Transforming government through digitization. 2016. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/transforming-government-through-digitization>>

OECD - Digital Government Review of Brazil - Towards the Digital Transformation of the Public Sector. 2018. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264307636-en.pdf?expires=1594208933&id=id&accname=guest&checksum=1180E35F6947FA76F2A818DA1C19271D>

SERASA EXPERIAN. 85% das empresas declaram que ainda não estão prontas para atender às exigências da Lei de Proteção de Dados Pessoais, mostra pesquisa da Serasa Experian. 2019. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/85-das-empresas-declaram-que-ainda-nao-estao-prontas-para-atender-as-exigencias-da-lei-de-protecao-de-dados-pessoais-mostra-pesquisa-da-serasa-experian>>

THE WHITE HOUSE. M-13-13 Memorandum for the heads of executive departments and agencies. 2013. Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/memoranda/2013/m-13-13.pdf>>

US DEPARTMENT OF STATE. Digital Government Strategy. Disponível em: <<https://www.state.gov/digital-government-strategy/>>

WACHOWICZ, M.; CANUT, L. Análise da estratégia brasileira para transformação digital: comentários ao decreto nº 9.319/2018. 2018. Disponível em: <http://www.gedai.com.br/wp-content/uploads/2018/08/livro_An%C3%A1lise-da-estrat%C3%A9gia-brasileira-para-transforma%C3%A7%C3%A3o-digital.pdf>

ZOBARAN, Gustavo. Hackeando o Modus Operandi. In: CAPITAL EMPREENDEDORA, 4, 2019, Brasília.