

CENTRO UNIVERSITÁRIO ATENAS

MÁRIO SÉRGIO DE OLIVEIRA PRADO

**DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL**

Paracatu-MG

2021

MÁRIO SÉRGIO DE OLIVEIRA PRADO

**DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL**

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Serviços Digitais

Orientador: Prof. Diógenes De Oliveira e Souza.

Paracatu-MG

2021

MÁRIO SÉRGIO DE OLIVEIRA PRADO

**DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL**

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Digitalização de Serviços Públicos.

Orientador: Prof. Diógenes De Oliveira e Souza.

Banca Examinadora:

Paracatu – MG, 01 de Dezembro de 2021.

---

Prof. Diógenes De Oliveira e Souza.

Centro Universitário Atenas

---

Prof. Dra. Eleusa Spagnuolo Souza.

Centro Universitário Atenas

---

Prof. Msc. Tamara De Oliveira Gonçalves.

Centro Universitário Atenas

Dedico a minha família que através das palavras de apoio me auxiliando mediante as suas experiências e sabedoria me tornaram mais forte para encarar os desafios sem medo de cair, e caso caísse não ter medo de levantar pois na vida tudo é composto de erros e acertos e só acerta quem não possui medo de errar.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me abençoar nessa jornada difícil com bastantes obstáculos me dando forças para não desistir.

A minha família presença chave na minha graduação sempre me apoiando e acreditando no meu potencial.

Em especial a minha mãe Maria Aparecida de Oliveira Prado, que nos deixou há dois anos, quero dizer que nada seria possível sem você, muito obrigado por me permitir viver este sonho.

Aos meus amigos que estiveram comigo nessa jornada para se tornar um administrador, com certeza sem o apoio de todos eles nada disso seria possível pois as amizades na graduação acabam nos animando a persistir e não desistir.

E agradeço também ao meu orientador Prof. Diógenes De Oliveira e Souza pela paciência e cordialidade nas orientações, além de todos os professores e a nossa coordenadora que compartilharam seus conhecimentos no decorrer destes 4 anos nos inflando com ensinamentos que com certeza serão levados por toda a vida.

"O caminho para o desenvolvimento social e econômico, seja de um país ou de uma organização, passa necessariamente pela administração."

Idalberto Chiavenato, 1983.

## RESUMO

Serviço público é toda atividade administrativa ou de prestação direta e indireta de serviços à população, exercida por um órgão ou entidade da administração pública ou pela iniciativa privada. As revoluções tecnológicas, aliadas ao processo de globalização, impõe à administração pública a tarefa de se ajustar a um mundo em constante mudança onde se exige mais eficiência do governo aliada a uma crescente oferta de serviços públicos, com maior qualidade, controle social e garantia dos direitos da população.

Digitalizar os serviços públicos se torna uma opção de relevante importância para que o estado consiga fornecer os serviços de maneira rápida para a população, seguindo também, uma tendência mundial de países desenvolvidos, onde os serviços públicos são oferecidos de maneira digital.

O cenário ao qual estamos vivenciando nos dias atuais quanto a digitalização de serviços públicos para tarefas simples e cotidianas, traz um conforto e praticidade muito grande para as pessoas, diante disto, temos como objetivo falar sobre o tema, trazendo alguns pontos positivos e importantes para o contexto. Vamos mostrar porque a Digitalização dos Serviços Públicos é benéfica para a realização das nossas atividades e comunicação com o Governo de uma maneira mais rápida e menos burocrática.

**Palavras-chave:** Digitalização. Serviço Público. Tecnologia

### **ABSTRACT**

*Public service is any administrative activity or direct and indirect provision of services to the population, carried out by an organ or entity of the public administration or by the private sector. Technological revolutions, combined with the globalization process, impose on the public administration the task of adjusting to an ever-changing world where more government efficiency is required combined with a growing supply of public services, with higher quality, social control and the guarantee of the rights of the population.*

*Digitizing public services becomes an option of relevant importance so that the state can provide services quickly to the population and also following a global trend in developed countries, where public services are offered digitally.*

*The scenario we are experiencing today regarding the digitization of public services for simple and everyday tasks, brings a very great comfort and practicality to people, given this, we aim to talk a little about the subject, bringing some positive and important points to the context. Let's show why the Digitization of Public Services is beneficial for the realization of our activities and communication with the Government, in a faster and less bureaucratic way.*

**Keywords:** *digitization of public services, digital Brazil, technological advances*



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>1.1 PROBLEMA</b>	<b>7</b>
<b>1.2 HIPÓTESES</b>	<b>7</b>
<b>1.3 OBJETIVOS</b>	<b>7</b>
<b>1.3.1 OBJETIVO GERAL</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>7</b>
<b>1.4 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO</b>	<b>8</b>
<b>1.5 METODOLOGIA DO ESTUDO</b>	<b>8</b>
<b>1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO</b>	<b>9</b>
<b>2 SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL</b>	<b>9</b>
<b>2.1 LOGÍSTICA DIGITAL</b>	<b>10</b>
<b>2.2 ACESSIBILIDADE E DISPONIBILIDADE</b>	<b>11</b>
<b>3 GASTOS COM A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>13</b>
<b>4 VANTAGENS E DESAFIOS PARA O GOVERNO E A POPULAÇÃO COM A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PUBLICOS</b>	<b>14</b>
<b>4.1 VANTAGENS PARA O GOVERNO E PARA A POPULAÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>4.2 DESAFIOS PARA A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>15</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>17</b>
<b>REFERÊNCIA</b>	<b>18</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Em um mundo cada vez mais globalizado e de facilitação ao acesso à informação, tudo está mais rápido e dinâmico. Logo, tem se mostrado cada vez mais urgente o surgimento de ferramentas de soluções práticas para resolução de problemas, pendências e afazeres do dia a dia.

A fim de facilitar o acesso à informação, a desburocratização e, principalmente, maximizar ganhos econômicos, o governo brasileiro tem como prioridade nessa gestão a transformação digital, ou seja, a disponibilização de serviços públicos fornecidos pelo Estado de forma digital.

O serviço público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado, direta ou indiretamente, para o bem da população, por meio de um órgão ou entidade da administração pública ou pela iniciativa privada, com o objetivo de satisfazer as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público (DI PIETRO, 2007; CRETELLA JR, 2000).

No Brasil, foi instituída, a Estratégia de Governo Digital 2020-2022 (BRASIL, 2020), a qual define metas e diretrizes para a transformação digital do governo em âmbito federal, estadual e municipal, a fim de facilitar o acesso aos serviços públicos centrados no cidadão.

Segundo dados do Portal Gov.Br, em publicação do dia 15/10/2020, 81,2 milhões de pessoas são usuárias do canal online do governo brasileiro. Isso se deve ao aumento dos serviços públicos oferecidos de forma digital, atingindo a marca de 1000 serviços públicos oferecidos à população, dando um salto no número de acessos de 4 milhões para 15 milhões mensais.

Os benefícios que a digitalização traz para o país e para a população vai de incentivos financeiros para a digitalização e para a melhoria da conectividade até a otimização dos proventos públicos que, com o suporte digital, tornam-se menos onerosos. A população também se beneficia diretamente com a diminuição da burocracia para acesso aos serviços essenciais.

## **1.1 PROBLEMA**

Diante do decreto instituído pelo governo brasileiro que define a estratégia digital do país quanto à prestação de serviços, quais benefícios econômicos a digitalização dos serviços públicos pode trazer para o Brasil?

## **1.2 HIPÓTESES**

Em 2016, a Confederação Nacional da Indústria - CNI avaliou, através de uma pesquisa de amostragem, a qualidade dos serviços públicos ofertados no Brasil. Segundo os dados obtidos pela pesquisa, o atendimento nas repartições públicas ficou entre os três piores.

Diante desse cenário e tendo em vista que grande parte dos serviços de atendimento pode ser feito de maneira on-line, a digitalização desses serviços se torna uma boa alternativa para desburocratizar e facilitar o acesso a serviços essenciais para a população.

No âmbito econômico, os ganhos ficam mais evidentes quando se pensa no que os cidadãos vão economizar com os serviços digitais, já para o governo, a economia de gastos é ainda maior quando se tem em mente os gastos com materiais e com espaços físicos, por exemplo.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar as vantagens e desafios da digitalização dos serviços públicos tanto para os usuários quanto para o governo.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Analisar a logística, disponibilidade e acessibilidade dos serviços públicos no Brasil;
- b. Acompanhar os índices de gastos econômicos com a digitalização dos serviços públicos;

- c. Apresentar as vantagens e desafios na implementação e no uso de serviços públicos digitais para o governo e a população.

#### **1.4 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO**

Horas de esperas em filas, gastos exagerados com locais físicos e materiais, processos demorados e burocráticos são alguns dos transtornos que o cidadão e os prestadores de serviços do setor público enfrentam todos os dias, o que coloca em risco a eficiência e a satisfação com os serviços que são oferecidos pelo estado brasileiro.

O governo, baseado na utilização extensiva e inteligente da Administração Pública, tem implementado como estratégia a prestação de serviços digitais à população, a fim de alcançar a modernização significativa do aparato estatal brasileiro, além de atuar como articulador do relacionamento político entre governo e cidadãos, ficando à altura do nível de complexidade econômica e social do país (ZUGMAN, 2006).

Uma pessoa possui, em média, 20 tipos de documentos e registros para comprovar sua existência e para a realização de atividades cotidianas. Muitos destes são fornecidos de forma digital, como, por exemplo, a Carteira Digital de Trânsito e a Carteira de Trabalho Digital, porém alguns órgãos públicos ainda não aceitam essa forma de autenticação digital, o que acarreta custos extras para autenticação, além do gasto de tempo para protocolo físico.

Com a popularização da internet como meio de comunicação empodera e aumenta o nível de exigências dos cidadãos por serviços públicos mais eficientes, baseados em soluções digitais. Para o governo, a economia e agilidade promovida por tais soluções no atendimento ao público motiva o planejamento e execução de estratégias de Governo Digital (WORK ECONOMIC FORUM [WEF], 2017).

A importância da digitalização dos serviços públicos se torna uma pauta importante para a elevação da satisfação da população e para a agilidade e economia de recursos do governo. Um sistema de informação integrado e digital que facilita a troca de informações e serviços entre a sociedade e o Estado.

Para Gissoni (2016), a participação ativa dos cidadãos é essencial para uma boa estratégia do Governo Digital, desde a elaboração de políticas públicas até o fornecimento de informações tempestivas para tornar o serviço público mais assertivo.

#### **1.5 METODOLOGIA DO ESTUDO**

A pesquisa a ser desenvolvida é classificada como exploratória, do tipo “Revisão de Literatura”. Segundo Lakatos e Marconi (2010), esse tipo de estudo permite o conhecimento abrangente de determinado assunto já conhecido pela ciência, favorecendo a análise de dados e síntese de informações.

Como material para a pesquisa bibliográfica, serão usados artigos científicos das bases SCIELO, Google acadêmico, sites de revistas e jornais, bem como o Portal do Governo Federal.

## **1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO**

O primeiro capítulo apresenta a introdução com a contextualização do estudo; formulação do problema de pesquisa; as proposições do estudo; os objetivos geral e específico; as justificativas, relevância e contribuições da proposta de estudo; a metodologia do estudo, bem como definição estrutural da monografia.

O segundo capítulo aborda um pouco sobre os serviços públicos no Brasil a logística de prestação de serviços, a disponibilidade e acessibilidade.

O terceiro capítulo expõe um pouco sobre a parte econômica relacionada aos serviços públicos digitais.

O quarto capítulo aborda as vantagens e desafios enfrentados pelo governo e população com a digitalização dos serviços públicos.

## **2 SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL**

Os avanços tecnológicos vêm impactando diretamente na forma como a sociedade estabelece seus relacionamentos e negócios. Aparatos e plataformas tornam possíveis a realização de vários procedimentos e serviços com praticidade e eficiência, trazendo para a administração pública e para as pessoas, um conceito de sociedade conectada, construída a partir de uma noção de globalização.

Desde a reforma administrativa de 1990, no Brasil vem se empregando pela administração pública as TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), como forma de consolidação do Governo eletrônico. Hoje, avançado para a noção de Governo digital, está mais voltada para a ampliação do acesso à informação e prestação de serviços públicos. (SEQUÊNCIA – UFSC – FLORIANÓPOLIS, 2020).

As tecnologias da informação alteraram muitos aspectos da vida diária, inclusive as interações com o governo. A expansão da internet é contínua a medida que cresce a quantidade de usuários com a intensão de utilizá-la para buscar informações e comprar produtos e serviços (SCHELIN, 2003).

Logo, o Governo eletrônico é um dos caminhos para alcançar a modernização significativa do aparato estatal brasileiro, como prestador de serviços a população e como articulador de relacionamento político entre governantes e cidadãos (ZUGMAN, 2006).

Os serviços públicos necessitam acompanhar as evoluções como a globalização das trocas de informação, as aspirações frequentes e mais complexas dos indivíduos e a pressão da opinião pública e dos próprios governantes, em busca de dados que possibilitem maior controle e influência sobre a ação administrativa (TROSAS, 2001).

Uma pesquisa realizada pela ONU e divulgada no Portal GOV.BR (2020), cita:

“O trabalho realizado pelo Brasil na oferta de serviços públicos digitais foi reconhecido na Pesquisa sobre Governo Eletrônico 2020, publicada pela Organização das Nações Unidas (ONU). O país subiu duas posições e agora é o 20º entre 193 nações no Índice de Serviços Online (OSI). O líder mundial na oferta de serviços online é a Coreia do Sul, seguida por Estônia, Dinamarca e Finlândia. O Brasil ficou em primeiro lugar neste quesito na América do Sul e em segundo nas Américas, à frente de países importantes como Canadá, Chile e Uruguai e atrás somente dos Estados Unidos.” (2020, p. 01).

Ainda sobre a pesquisa a Organização das Nações Unidas, diz:

“De acordo com a ONU, o Índice de Serviços Online mede o uso de tecnologia da informação e comunicações (TIC) pelos governos para a prestação de serviços públicos em nível nacional, incluindo dados abertos, participação eletrônica, prestação de serviços multicanais, serviços móveis, nível de utilização pelo cidadão, bem como parcerias inovadoras por meio do uso de TICs. O Brasil priorizou a transformação digital do governo e da economia. A Estratégia de Governança Digital do país está por trás da transformação digital do setor público, enquanto a Estratégia de Transformação Digital Brasileira (E-Digital) lida com a transformação da economia. O país também estabeleceu políticas para inclusão e participação digital por meio de consultas regulares com indivíduos e sociedade civil e melhorou o acesso a dados e informações públicas.” (PORTAL GOV.BR, 2020, p. 01).

## **2.1 LOGÍSTICA DIGITAL**

É comum se falar em logística como um processo de transporte e armazenamento de matéria-prima, ou mercadorias, feitas por indústrias, lojas, entre outros, desde a produção até o consumidor final. Neste contexto será abordado um conceito diferente no que se refere a logística, pois será tratado sobre transporte e armazenamento de dados, ou seja, será usado o termo “Logística Digital”.

A logística lida com grandes volumes de detalhes, dados e estatísticas aplicadas em gestões, planejamentos, entre outros processos. O que estes processos têm em comum é que todas as atividades podem ser agilizadas por alguma solução digital, como sistemas ou softwares e plataformas online que façam esse gerenciamento de dados (LOGÍSTICA RODOJACTO, 2020).

Um bom exemplo para este gerenciamento de dados no Brasil proposto por Almeida e Costa (2021), é o IO DATA BUS (Interoperability On Data Bus), ou em português Interoperabilidade no Barramento de dados, que consiste em um barramento de troca de barra que busca auxiliar na interoperabilidade em Governo digital, fazendo com que diferentes sistemas interajam em alinhamento de propósitos com o objetivo de aprimorar a conexão dos serviços públicos brasileiros para a entrega de uma melhor troca de dados entre entidades governamentais e população.

## **2.2 ACESSIBILIDADE E DISPONIBILIDADE**

As iniciativas de governo digital têm se expandido em diversos governos na atualidade. Portanto a utilização de novas tecnologias de armazenamento, gestão e integração de bases de dados de indivíduos e de novas plataformas para prestação de serviços públicos tem alterado a dinâmica de funcionamento dos governos (OECD, 2019).

Antes da completa disponibilização de serviços e recursos públicos, buscando a satisfação dos usuários e eficiência na prestação dos mesmos com a atuação governamental, HEEKS, em artigo publicado em 2001, diz:

“Os meios virtuais e digitais têm sido mobilizados para implementar mecanismos de governo digital. Há três perspectivas principais: a primeira delas se refere à melhoria dos processos administrativos, a segunda remete à interação com os cidadãos e a terceira é a construção de interações externas.” (HEEKS, 2001, p. 79).

Para Rover (2008), há três dimensões para a consolidação do Governo Digital: serviços eletrônicos, com operações entre governo, fornecedores e cidadãos; suporte eletrônico para a elaboração de políticas públicas; e a democracia eletrônica com votos, consultas e deliberações online.

Dessa maneira a digitalização dos serviços públicos tem o objetivo de produzir automação dos serviços, criar novas capacidades e um processo de “plataformização” da relação entre governos e sociedade. Os governos têm seguido uma tendência crescente de “plataformização” (Dijck, Poell e Waal, 2018; Helmond, 2015).

As plataformas de governo consideram as experiências de modelos de mídia social como Facebook, Youtube, Twitter, entre outras, para promover a interação entre duas ou mais partes distintas nas transações governamentais. Assim, as plataformas fornecem um novo modo de comunicação entre governos e sociedade, especialmente no que diz respeito a serviços e políticas públicas, envolvendo camadas de inteligência artificial, machine learning e novos parâmetros computacionais para modificar a experiência do usuário (O'Reilly, 2010).

Basicamente, a melhoria dos serviços públicos por meio das ferramentas digitais ocorre pelo processo de digitalização e mudança nos padrões de governança (Dunleavy e Margetts, 2013). De um lado, a digitalização de serviços públicos ocorre pela adoção de sistemas de automação. De outro lado, o processo de digitalização se dá pela adoção de sistemas que aumentam as capacidades de entrega dos serviços (Veale e Brass, 2019).

Do ponto de vista social, uma evidência que talvez represente o discurso da acessibilidade ao cidadão é o marco normativo do governo eletrônico no país, estabelecido pelo Decreto no 6.932, de agosto de 2009, conhecido como Decreto do Cidadão. O artigo 1º enumerava as diretrizes que órgãos e entidades do Poder Executivo deveriam observar para guiar suas relações com o cidadão. Entre tais diretrizes, estava a aplicação de ferramentas digitais para simplificar os processos e procedimentos de atendimento.

No Brasil, a política de transformação digital dos serviços públicos foi estabelecida basicamente por atos normativos do Poder Executivo central, por meio de decretos.

Apesar de a política de transformação digital no Brasil ser desenvolvida no seio da burocracia estatal, ainda assim é uma política interseccionada pelos problemas públicos de natureza política e administrativa, e isso implica que múltiplos atores necessariamente participam do processo.

Heckert (2018) descreve que, no Brasil, o programa Plataforma de Cidadania Digital envolveu vários grupos de interesse – entre eles, dirigentes dos órgãos, servidores dos órgãos, fornecedores e o núcleo orçamentário-financeiro do governo. Pelo fato de distintos atores afetados e idealizadores da política estarem envolvidos no processo de projeto, foi proposto que diferentes evidências foram mobilizadas, cada uma estabelecendo sua própria narrativa sobre a política proposta.

Nos últimos anos o lançamento de programas e políticas federais tornaram acessíveis e formaram a integração dos serviços públicos governamentais, como, a disponibilização do Portal Governo Digital em 2000, a Criação do Portal da transparência em 2004; o Portal da inclusão social, em 2006, a realização de pesquisas em TICs para Governo Eletrônico; a Lei de Acesso a informação em 2011; o Marco Civil da internet, de 2014; a Instituição do Processo



Nacional Eletrônico, pelo decreto n 8539 de 8 de outubro 2015; a Política de Governança Digital na Administração federal com o decreto de n 8638 de 18 de Jan de 2016; a Criação do Sistema Nacional para a Transformação Digital, pelo decreto n9319 de 21 de março de 2018 e em 2019 a inauguração do Portal Gov.Br, unificando assim todos os canais digitais do Governo Federal.

Segundo a última atualização do PORTAL Gov.Br (2021), são disponibilizados de forma acessível para a população 4811 serviços de 203 órgãos Federais, deste total 3463, o que corresponde a 72% dos serviços, são ofertados de forma totalmente digital, outros 662 correspondentes a 13,8% dos serviços são oferecidos de forma parcialmente digital e 687, que corresponde a 14,2% dos serviços não são digitais.

Segundo a ONU (2020), o Brasil compõe grupo de treze países, juntamente com Argentina, Colômbia e México, com níveis de serviços on-line superiores aos seus respectivos níveis de infraestrutura e de capital humano. Esses países estão relativamente bem situados em termos de provisão de serviços on-line e em boa posição para progredir rapidamente no desenvolvimento do governo eletrônico. Entretanto, a provisão de serviços on-line deve estar acompanhada de investimentos na melhoria da infraestrutura de telecomunicações e no fortalecimento da alfabetização digital da sua população.

### **3 GASTOS COM A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Um material do Portal Extra (2017), especialista em economia, traz a informação de que o governo federal do Brasil gastava meio bilhão de reais por ano na armazenagem de documentos em papel. Ainda segundo o website um levantamento feito pelo Ministério do Planejamento com 13 ministérios mostra que o gasto para manter salas inteiras e até galpões alugados para armazenar papéis era de R\$ 466 milhões anuais (2017, s/p).

Um dos principais intuitos da Digitalização é diminuir estes gastos na prestação de serviços públicos.

A visão do governo federal é buscar investir na contenção de despesas, garantindo mais economia e dando maior qualidade sobre os gastos públicos, simplificando os atos administrativos em busca do melhor custo e benefício.

Com a inserção do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), ficou visível para o governo a importância dos manuseios eletrônicos para manutenção dos gastos interno da administração.

Segundo o ministro da Integração Nacional, Gilberto Occhi, a nova tecnologia deve gerar economia de mais de R\$ 2 milhões por ano e melhorar a gestão institucional do MI. "A

expectativa é economizar com a redução no uso de papéis associados à impressão, além de acelerar a tramitação de documentos e processos em até 40%, eliminar as perdas e extravios e reduzir o impacto ambiental, que tem um valor inestimável para o país", destaca Occhi.

Segundo Portal GOV.BR, dos R\$ 2 bilhões referente a economia de gastos com a transformação digital, cerca de R\$500 milhões são voltadas para o Governo, ao reduzir o uso de papel, o efetivo de pessoas para atendimento presencial, a burocratização dos processos e redução de erros e fraudes. é voltado para sociedade ao eliminar a necessidade de o usuário ir até as agências dos órgãos públicos, gastar com transporte e dispor de tempo, por exemplo.

Os outros cerca de R\$ 1,5 bilhões são ligados diretamente à sociedade ao diminuir os gastos com tempo e transporte para ir até agencias físicas de órgãos públicos para o atendimento.

Partindo dos dados apresentados, pressupõe-se que a estimativa de economia com a estratégia de digitalização em cinco anos, de 2020 a 2025, seria de R\$ 38 bilhões.

#### **4 VANTAGENS E DESAFIOS PARA O GOVERNO E A POPULAÇÃO COM A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

A modernização vem tornando a administração mais eficiente e transparente. A simplificação dos processos, por meio de softwares, junto com a desmaterialização, oferece para o setor público economia de recursos tanto em papel quanto em espaço físico, os funcionários públicos e os cidadãos são os principais beneficiados com a desmaterialização dos processos, pelo fato de que os serviços disponibilizados online podem ser acessados de qualquer local, utilizando um smartphones, tablets, notebooks e etc.

Gerando uma redução no tempo de deslocamento e de espera em filas. O cidadão adquire bem-estar, usando a tecnologia a seu favor, tendo acesso mais fácil e rápido à informação e obtendo respostas do setor público e estando mais atento às práticas e maior participação nas tomadas de decisão do poder público.

##### **4.1 VANTAGENS PARA O GOVERNO E PARA A POPULAÇÃO**

Segundo a analista de sistemas Mariana Nascimento, há cinco principais benefícios da digitalização de serviços no setor público.

- 1- "Otimiza a gestão de processos:

As ferramentas digitais promovem uma revisão da gestão como um todo. Desde a criação dos documentos, passando pela sua tramitação on-line até o momento da interação com o usuário as soluções permitem que estes processos sejam muito mais ágeis porque todas as informações estão em uma plataforma única e podem ser acessadas por toda a equipe.

2- Melhora a segurança da informação:

Nos órgãos públicos que têm operado com papel zero, a segurança da informação é muito maior. Primeiro porque somente pessoas autorizadas (e/ou cadastradas) conseguem acessar o sistema.

3- Oferece mais autonomia para o cidadão:

As soluções digitais possibilitam também uma maior autonomia ao cidadão. Isto porque ele passa a ter a condição de solicitar serviços e acompanhá-los de maneira eletrônica, sem precisar sair da sua residência.

4- Possibilita uma economia de recursos

A utilização de tecnologia para realizar os processos administrativos trouxe também uma economia de recursos para a gestão pública. Não é mais preciso investir em itens como folhas, tinta de impressora, grampos, envelopes, carimbos, pastas etc. pois em pouco tempo pode-se reduzir os impressos.

5- Melhora a produtividade da equipe

Com a adoção de processos digitais, é possível otimizar as atividades dos servidores responsáveis pelo atendimento ao público, fazendo com que assim eles possam se dedicar a outras funções mais estratégicas, como por exemplo, identificar problemas e propor melhorias. ” (NASCIMENTO, 2018, p. 01 apud SILVA & SILVA, 2019, p. 18-19).

As ferramentas digitais possibilitam o acesso a informações seguras, de forma mais autônoma, por parte do cidadão, que pode solicitar e acompanhar os serviços pelos meios eletrônicos, bem como exercer práticas cidadãs como a de fiscalização das atividades administrativas de dentro de sua própria casa (NOTTIS, 2018).

Segundo a Estratégia brasileira para transformação digital, a digitalização dos serviços tem também a capacidade de reduzir a burocracia, auxiliar a economia e aumentar o PIB.

Uma das principais vantagens e que vale tanto para o governo quanto para a sociedade como um todo é o gasto eficiente e responsável dos recursos públicos. A transformação digital permite que a informação seja trocada com mais rapidez e segurança, sem que haja perda de nenhum dado importante ou que se confunda algum tipo de informação (CAST BLOG, 2020).

## 4.2 DESAFIOS PARA A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o processo de digitalização dos serviços cada vez mais presente no Brasil, intensifica-se a demanda pela melhoria do setor público quanto a eficiência e a qualidade na prestação de serviços como consequência do maior acesso à informação e do conhecimento da população sobre seus direitos, bem como dos avanços tecnológicos amplamente disseminados e experimentados no espaço virtual. Esse movimento traz a percepção da necessidade de mudança na lógica que orienta a oferta e a prestação de serviços públicos, focando mais na

aproximação com o público atendido e na satisfação do usuário (Bekkers, Edelenbos e Seijn, 2011; OCDE, 2015).

Apesar da digitalização ser uma tendência que não deve retroceder, muitas áreas essenciais para a vida da população ainda continuam descobertas ou com falhas nos serviços, outros desafios ainda precisam ser resolvidos para a retomada segura e eficiente das atividades presenciais em todo país. Para que a digitalização de serviços públicos realmente venha a funcionar, uma série de avanços ligados à infraestrutura, gestão e até economia, precisam ser realizados. Não basta só virtualizar a conexão, é preciso assegurar a viabilidade das instituições ao alcance de todos, ou seja, a acessibilidade aos serviços (IT2B, 2020).

Apesar da tendência de crescimento e dos esforços em torno da transformação digital, ainda é preciso superar a desigualdade que afeta o acesso à internet no país. Em recente pesquisa publicada em novembro pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros, “TIC Domicílios 2019”, a pandemia Covid-19 tornou mais evidente a exclusão digital de parcela significativa da população brasileira.

O Brasil necessita de avanços para o sucesso da digitalização de serviços públicos. Mas o importante é começar uma cultura nesse sentido, mostrando ao cidadão que os serviços continuam disponíveis e entregando um nível de qualidade, se possível, maior do que o presencial.

Eliminar o papel, otimizar recursos, oferecer serviços digitais para o cidadão e gerenciar obras públicas são alguns dos principais desafios da Gestão Pública. Mais um ponto importante que deve ser entendido é a capacidade de conectividade e o acesso da população a uma boa conexão com a internet para utilizar os serviços. Até a aquisição ou disponibilização de dispositivos móveis para a utilização dos aplicativos é um ponto de atenção uma vez que o público brasileiro tem um perfil plural e diverso.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho conclui-se que a digitalização de serviços públicos no Brasil, é uma tentativa ousada e bem sucedida de facilitar a comunicação e interações tanto entre governo e população quanto entre governo e empresas.

O uso de tecnologias para a transformação digital pode melhorar a governança, porém esta transformação deve se concentrar em ferramentas para implementar políticas e serviços públicos, possuindo assim um impacto muito mais amplo e compreendendo expressivas mudanças no âmbito social e econômico.

O atual cenário é de suma importância para o avançado e acelerado passo a caminho de 100% de digitalização dos serviços públicos. A pandemia da COVID-19, contribuiu para este processo de evolução, junto a necessidade da população em ter a prestação dos serviços essenciais, e a do governo de fornecer esses serviços com maior eficiência evoluindo para o cenário predominante atual. Através desta modernização na prestação dos serviços, as pessoas tiveram maior facilidade de acesso a informação , como por exemplo, usar um aplicativo de celular como documento oficial de identificação, trocar a Carteira de Trabalho do papel por dados armazenados na nuvem, pedir segunda via de documentos online, entre outros.

Resultado de um processo construído nos últimos anos e acelerado durante a pandemia, a transformação digital dos governos brasileiros conta com níveis consideráveis de adesão por maior da população brasileira – 60% dos cidadãos relataram preferir canais digitais para se relacionar com o governo.

É inegável os avanços que a digitalização de serviços traz para todos, agilidade, economia, praticidade e conforto, fazendo com que o governo forneça um serviço rápido e assim seja elevado o grau de satisfação da população.

## REFERÊNCIA

ALMEIDA, KELSON., COSTA, ROSTAND (2021), Centro de Informática Universidade federal da Paraíba. **Uma proposta de Barramento de Dados para Integração de Serviços Públicos Digitais.** Disponível em < <https://sol.abc.org.Br/index.php/wcge/articule/view/15974/15815>> Acesso em 17 de Nov. 2021.

ANDRADE, C. E. L., SOUZA, R. A. C., CIKI. X Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação. **Transformação digital no Governo: Um levantamento das práticas e métodos centrados no envolvimento dos cidadãos.** Disponível em <<https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/download/863/470>> Acesso em 27 mai. 2021.

BRAGA, L. M., **Contribuição da Certificação Digital ao desenvolvimento do Governo Eletrônico e aperfeiçoamento de políticas públicas e serviços públicos no Brasil.** Disponível em <<https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/bitstream/123456789/1552/1/Texto%20completo%20Lamartine%20Vieira%20-%202008.pdf>> Acesso em 27 mai. 2021.

BRASIL (2020). Decreto nº10.332, de 28 de abril de 2020. **A Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.** Diário Oficial da União, Brasília-DF. 2020. Disponível em: <<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=29/04/2020&jornal=515&pagina=6>> Acesso em 28 de mai. 2021.

BRASÍLIA (2020). **Constituição da República Federativa do Brasil**, texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, compilado até a Emenda Constitucional nº 105/2019. Título VII, Capítulo I, Art. 175, p.98. Disponível em: < [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/566968/CF88\\_EC105\\_livro.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/566968/CF88_EC105_livro.pdf)> Acesso em 27 de mai. 2021.

CARUARU, 2019. **Administração sem papel: Uma Análise sobre a Digitalização de Documentos na Administração Pública.** Disponível em <<http://200-98-146-54.cloudouol.com.br/bitstream/123456789/2541/1/Artigo%20TCC%20final%20%282%29.pdf>> Acesso em 17 de Nov.

CEZNE, Andrea Nárriman. **O Conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo.** Revista de Informação Legislativa, Brasília a.42. N.167 jul/set. 2005. Disponível em:  
<<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/872/R16720.pdf?sequence=4&isAllowed=y>> Acesso em 28 de mai. 2021.

CRISTOVAM, JOSÉ, S. DA SILVA., SAIKALI, LUCAS BOSSONI., SOUSA, T. PEREIRA, Sequência UFSC Florianópolis, Jan/ Apr 2020. **Governo digital na implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil.** Disponível em <<https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?format=html#>> Acesso em 17 Nov. 2021.

FIESP, Federação Das Indústrias do Estado de São Paulo. **Desburocratização para um Brasil Melhor.** São Paulo, abril de 2018. Disponível em  
<https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A81881F64B49AD00164C8EF060F6705>> Acesso em 04 mai. 2021.

LAKATOS, E. M., MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica:** Técnicas de pesquisa, 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOGISTA (2020), **Digitalização na logística: Entenda como a COVID-19 Impulsionou o processo.** Disponível em (<https://www.acúleo.Br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?Format=html#>>). Acesso em 16 de Nov. 2021.

Purificação, Caick Silva da. JOIN- VI Encontro Internacional de Jovens Investigadores. **A Digitalização dos serviços públicos de atendimento no âmbito do Governo Federal:** Um olhar para as mudanças na forma de prestação desses serviços após a adesão dos instrumentos digitais. Disponível em

<[https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/join/2019/TRABALHO\\_EV124\\_MD1\\_SA57\\_ID697\\_16082019114708.pdf](https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/join/2019/TRABALHO_EV124_MD1_SA57_ID697_16082019114708.pdf)> Acesso em 04 mai. 2021.