

Diagnóstico dos Principais Temas da Lei Federal nº 14.129/2021 nos Estados e DF

Sumário Executivo

@ 2022 Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV)

Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD), Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).

Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 internacional. A sua reprodução e divulgação total ou parcial está autorizada, desde que citada a fonte.

G721d

Diagnóstico dos Principais Temas da Lei Federal nº 14.129/2021 nos Estados e DF. [recurso eletrônico.] Maria Aparecida de Oliveira, Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, Vânia de Carvalho Marçal Bareicha, Danilo Scalet, Adelnei de Lima Cavalcanti Félix, José Lutiano Costa da Silva, Fabiano Bueno. Brasília, DF.

1. recurso online [21 p.].

Edição eletrônica.

ISBN 978-65-00-51852-8

*1.Governo Digital 2.Transformação Digital 3.Lei de Governo Digital
4.Lei Federal 14.129/2021*

Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração – CONSAD

Bruno Magalhães de D'Abadia

Secretário de Administração do Estado de Goiás
Presidente do CONSAD

Luísa Cardoso Barreto

Secretária de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais
Vice-Presidente do CONSAD

Edelvino da Silva Góes Filho

Secretário de Estado da Administração da Bahia SAEB/BA
Conselheiro Fiscal do CONSAD

Claudio Leite Gastal

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG/RS
Secretário Conselheiro para a Transformação Digital

Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação — ABEP-TIC

Leandro Victorino de Moura

Diretor-Presidente da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR / PR
Presidente Executivo da ABEP-TIC

Mauro Farias

Diretor-Presidente da Companhia de Processamento de Dados do Rio de Janeiro – PRODERJ/RJ
Vice-Presidente Executivo da ABEP-TIC

José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP
Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

Antônio Torres da Paz

Diretor-Presidente da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ATI/PI
Vice-Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

Ézio Prata Faro

Diretor-Presidente da Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação – EMGETIS/SE
Vice-Presidente de Gestão da ABEP-TIC

Mauro Farias

Diretor-Presidente do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Rio De Janeiro – PRODERJ / RJ
Vice-Presidente de Relações Institucionais da ABEP-TIC

José Antônio Costa Leal

Diretor-Presidente do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Grande do Sul – PROCERGS/RS
Vice-Presidente de Tecnologia da ABEP-TIC

Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital do CONSAD e ABEP-TIC — GTD.GOV

Vânia de Carvalho Marçal Bareicha

Superintendente da Central de Transformação Pública/SEAD/GO
Coordenadora Nacional do GTD.GOV - CONSAD

Danilo Scalet

Analista de TI Consultor da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR
Coordenador do Subgrupo de Serviços Digitais do GTD.GOV

Adelnei de Lima Cavalcanti Félix

Gestor Técnico de Projetos e Atendimento ao Cidadão/PE
Coordenador do Subgrupo de Governança para a Transformação Digital do GTD.GOV

José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP
Coordenador Nacional do GTD.GOV - ABEP-TIC

Fabiano Bueno

Gerente de Tecnologia no Detran/GO.
Coordenador do Subgrupo Arquitetura Corporativa para a Transformação Digital do GTD.GOV

Beatriz Barreto Brasileiro Lanza

Consultora do BID em Governo Digital
Líder do Núcleo Técnico-Científico do GTD.GOV

Maria Aparecida de Oliveira

Gestora de Processos/SGI
Coordenadora da Rede.GTD.GOV



SUMÁRIO EXECUTIVO

*Por Maria Aparecida de Oliveira, Beatriz Lanza, Vânia Bareicha,
Danilo Scalet, Adelnei Félix, Lutiano Silva e Fabiano Bueno*

Contexto

O Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração - CONSAD e a Associação Nacional das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação - ABEP-TIC, instituíram, de forma conjunta, em maio de 2019 o Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital - GTD.GOV. Este grupo reúne instituições e respectivos servidores ou empregados públicos estaduais e distrital afiliadas do CONSAD e da ABEP-TIC das 27 unidades da federação.

O Grupo tem o propósito de "*transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável.*" O GTD.GOV também conta com colaboradores de instituições da Academia e do Terceiro Setor.

Esta é a décima-terceira pesquisa de uma série de temas levantados pela Coordenação e pelo Núcleo Técnico Científico do GTD.GOV. Esta pesquisa faz parte dos projetos priorizados pelo GTD.GOV em 2022, com o propósito de realizar, nos Estados e no Distrito Federal, um diagnóstico inédito dos principais temas que tratam a Lei Federal nº 14.129/2021, a primeira Lei de Governo Digital brasileira.

Considerando que o fortalecimento de instâncias colegiadas para o desenvolvimento de políticas públicas são recursos relevantes, justifica-se a realização desta pesquisa para informar estratégias de governo digital no contexto da transição de governo, e como subsídio contínuo a pesquisas acadêmicas e à implementação de políticas públicas com base em evidências no Brasil.

Metodologia

O objetivo geral desta pesquisa foi realizar um diagnóstico dos principais temas que tratam a Lei Federal nº 14.129/2021, em todos os 26 Estados e o Distrito Federal.

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa descritiva de recorte transversal. As questões foram estruturadas em oito eixos, correspondentes aos capítulos da Lei Federal nº 14.129/2021: 1) Eficiência da Administração Pública; 2) Prestação Digital de Serviços Públicos; 3) Número Suficiente para Identificação; 4) Governo como Plataforma Digital; 5) Domicílio Eletrônico; 6) Laboratórios de Inovação; 7) Governança Digital; e 8) Acesso Universal aos Serviços Públicos Digitais.

Foram levantadas 39 questões pelos Especialistas e Coordenadores do GTD.GOV para atender ao objetivo da pesquisa. No entanto, 15 das 39 questões levantadas inicialmente já haviam sido respondidas em maio 2022 pelas UFS para compor o Índice de Oferta de Serviços Digitais da ABEP-TIC. Com o consentimento e autorização da ABEP-TIC, as respostas dessas 15 questões foram incorporadas nesta pesquisa. As respostas da questão que tratava o tema “Liderança da Agenda de Governo Digital nas UFs, inserida nesta pesquisa a pedido do BID, foram analisadas e complementadas em outro documento chamado “*Gestão de Governo Digital no Brasil: Configurações Institucionais, Liderança e Marcos Normativos*”, entregue ao GTD no início de agosto de 2022.

O questionário foi precedido de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em observância à Lei Geral de Proteção de Dados e às demais normativas sobre proteção de dados pessoais aplicáveis e de página de Identificação do Respondente e da Instituição que o representa.

O processo de coleta ocorreu via Formulário *GoogleDocs* composto de 24 questões, durante o período de sete dias, de 26 de abril a 02 de maio de 2022. Foram coletadas respostas de 24 UFs. Três UFs não retornaram (DF, SP e TO). Os dados coletados, oriundos desta coleta e os dados extraídos da base da ABEP-TIC, foram analisados utilizando a técnica de análise de conteúdo. Para as questões que utilizam percentuais, foi utilizada a técnica de arredondamento de valores quebrados. Os resultados são apresentados na seção a seguir.

Resultados

Esta seção apresenta os principais resultados encontrados nos temas dos oito eixos atrelados à Lei Federal nº 14.129/2021. Para chamar mais atenção, os resultados menos favoráveis são comentados em primeiro plano e destacados na cor laranja.

1. Eficiência da Administração Pública

Este eixo tratou de forma mais específica dos temas Desburocratização, Inovação, Transformação Digital e Participação do Cidadão.

De acordo com o levantamento, 49% das UFs responderam que haviam atividades do governo para tratar das agendas pertencentes ao eixo de Eficiência da Administração Pública (como desburocratização, inovação e transformação digital,). Em contrapartida, 36% das UFs responderam que não têm atividades relacionadas a estas agendas. Já outros 15% responderam que atividades relativas a essas áreas estão em processo de elaboração.

Particularmente, três questões chamam à atenção considerando um número expressivo de UFs que afirmaram não possuir iniciativas relacionadas a: 1) interoperabilidade de sistemas para serviços públicos – 18 das 24 UFs; 2) aplicação das orientações da Lei Federal nº 14.129 nos Estados – foram 16 das 24 UFs; 3) iniciativas voltadas à simplificação, eliminação de formalidades no serviço público – foram 14 das 24 UF (Ilustração 1).

Questão	■ Sim	■ Em elaboração	■ Não
UF está aplicando as orientações contidas na Lei 14.129 do Governo Digital na implementação da sua estratégia de governo digital?	8		16
A UF promove uma atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos?	15		9
A UF tem iniciativa voltada à simplificação, eliminação de formalidades e de exigências voltadas à melhoria da prestação de serviços públicos de atendimento?	10		14
A UF trata a interoperabilidade de sistemas para facilitar a oferta de serviços público de atendimento e melhorar a prestação de serviços públicos?	6		18
Cumpe os compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário?	20		4
A UF tem ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital do cidadão?	18	5	1
A UF utiliza assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos?	7	11	6
A UF possui uma plataforma única de acesso às informações e aos serviços públicos?	10	12	2

Ilustração 1 – Eficiência da Administração Pública: Desburocratização, Inovação, Transformação Digital e Participação do Cidadão

A Ilustração 2 destaca na cor laranja as 18 UFs que ainda não tratam a interoperabilidade de sistemas para facilitar a oferta de serviços públicos de atendimento e para melhorar a prestação de serviços públicos. E na cor azul seis UFs que o fazem.

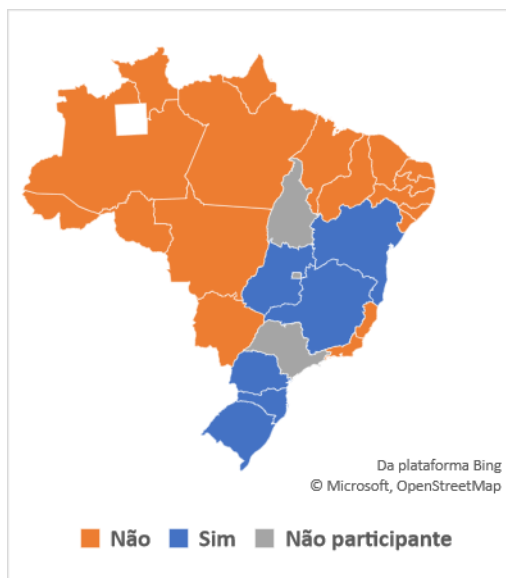


Ilustração 2 – Interoperabilidade de sistemas para a oferta e melhoria da prestação de serviços públicos

Por outro lado, as questões que chamaram à atenção de forma positiva estão relacionadas aos temas: 1) Carta de Serviços – foram 20 das 24 UFs que afirmaram cumprir os compromissos e padrões de qualidades divulgados na Carta; 2) Ações educativas para servidores públicos em tecnologias e inclusão digital dos cidadãos – realizadas em 18 UFs e; 3) Atuação integrada entre órgãos envolvidos na prestação de serviços públicos – promovida em 15 das 25 UFs. A Ilustração 3 destaca na cor azul as 20 UFs que cumprem os compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário e na cor laranja as quatro UFs que ainda não possuem iniciativas para o tema.

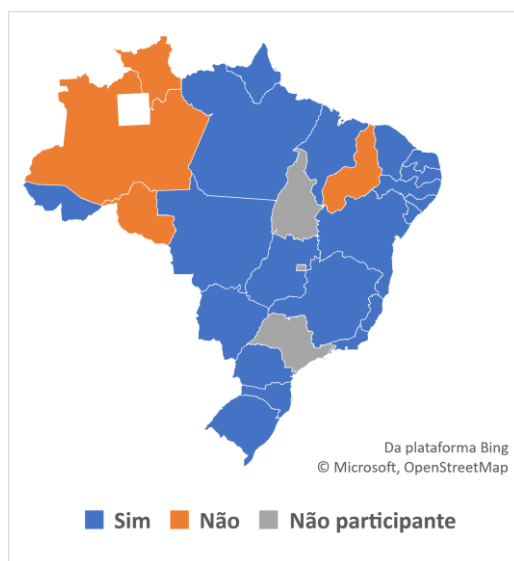


Ilustração 3 – Compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário

2. Prestação Digital de Serviços Públicos

Este eixo tratou de forma mais específica os temas Base Nacional e Estadual de Serviços, Cartas de Serviços e Plataforma de Serviços.

Os dados apontaram que 60% das UFs responderam positivamente, ou seja, que haviam atividades no Governo para atender aos temas específicos correspondentes às doze questões relativas a esse tema, 2% das UFs responderam que atividades relativas à prestação digital de serviços públicos estão em processo de elaboração, enquanto 38% não têm atividades relacionadas a estas questões até o momento.

Três questões que chamam a atenção, com um número expressivo de UFs que responderam negativamente (ou seja, não possuem iniciativas relacionadas o tema), são: 1) Integração dos serviços estaduais com os municipais – foram 18 das 24 UFs; 2) Estratégia digital – foram 16 das 24 UF; 3) Pagamento digital – 15 das 24 UFs (Ilustração 4).

Questão	■ Sim	■ Em elaboração	■ Não
A UF possui uma solução de processo eletrônico?	24		
A UF possui normativas quanto as regras de assinatura eletrônica?	10		14
A UF utiliza solução (gov.br ou solução própria) para assinatura eletrônica nos níveis para assinatura avançada e qualificada?	16	5	3
A UF editou estratégia de governo digital no âmbito de sua competência com base na estratégia federal e a de outros entes federativos?	8		16
A UF estabeleceu ou participa de redes de conhecimento para discutir, disseminar, compartilhar experiências, tecnologias sobre os desafios enfrentados e as possibilidades de ação quanto ao Governo Digital?	21		3
A UF oferece a possibilidade de pagamento digital de serviços públicos? Exemplo: PIX, Cartão de Crédito	9		15
A UF tem integração dos serviços estaduais e serviços de municípios do estado?	6		18
A UF possui soluções de Ouvidoria que permita o registro e acompanhamento das manifestações?	20		4
A UF tem uma solução de notificação do usuário?	11		13
A UF possui painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos?	12		12
A UF tem processo estabelecido para que a descrição de seus serviços seja feita em linguagem clara e compreensível ao usuário?	15	2	7
A UF tem processo estabelecido (orientações, políticas) para padronização e verificação da conformidade dos serviços conforme descritos nas cartas de serviços?	20		4

Ilustração 4 – Prestação Digital de Serviços Públicos: Base Nacional e Estadual, Cartas de Serviços e Plataforma de Serviços

A Ilustração 5 destaca na cor laranja as 18 UFs que ainda não possuem integração dos serviços estaduais com os serviços municipais. E na cor azul, as seis UFs que já o fazem.

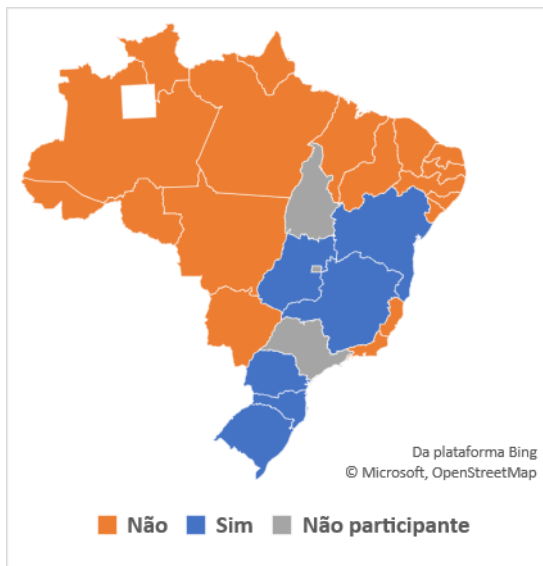


Ilustração 5 – Integração dos serviços estaduais e municipais

Por outro lado, as questões que chamaram a atenção de forma positiva foram as iniciativas relacionados aos temas: 1) Processo Eletrônico - todas as 24 UFs possuem ao menos uma solução nessa área; 2) Rede de conhecimento em governo digital - 21 UFs são participantes; 3) Soluções de Ouvidoria – presentes nos governos de 20 das 24 UFs que responderam à pesquisa. A Ilustração 6 destaca na cor azul as UFs que possuem solução de processo eletrônico e observa, na cor cinza, as UFs que não participaram desta pesquisa (DF, SP e TO).

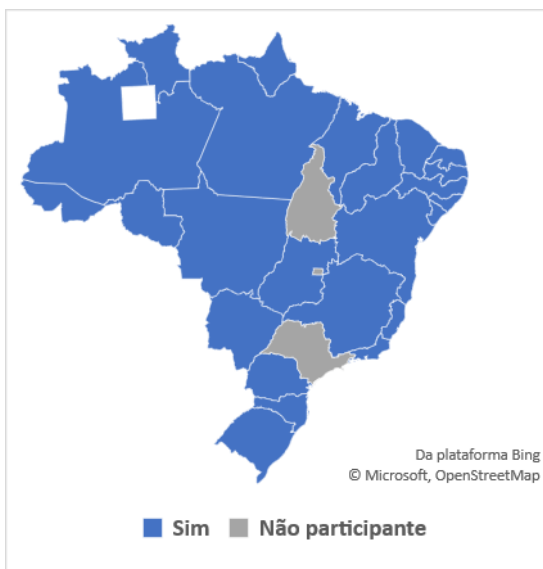


Ilustração 6 – Possui uma solução de processo eletrônico

3. Número Suficiente para Identificação

Este eixo - que tratou do número suficiente para identificação na interação com o governo - refere-se especificamente ao Cadastro de Pessoa Física (CPF) e ao Cadastro de Pessoa Jurídica (CNPJ).

Os dados apontaram que 47% das UFs responderam positivamente, ou seja, que haviam atividades no Governo para atender aos temas específicos correspondentes às três questões relativas a esse eixo, 10% das UFs responderam que tais ações estão em processo de elaboração, enquanto 43% das UFs responderam que não têm atividades relacionadas ao Número Suficiente para Identificação.

No que se refere à questão sobre o uso de Login Único para acesso aos serviços públicos - 14 UFs responderem que o utilizam, enquanto 10 responderam que ainda não o fazem. Na questão relacionada ao uso de Identidade Digital - 12 UFs responderem que utilizam a ferramenta, enquanto 12 responderam negativamente. Além disso, na questão relacionada à Prova de Vida digital, oito Governos Estaduais participantes da pesquisa responderam que utilizam o procedimento, nove ainda não possuem esta iniciativa e sete UFs estão em processo de fazê-lo. A ilustração 7 mostra as três questões relacionadas a este eixo e os respectivos status nas 24 UFs que participaram desta pesquisa.

Questão	■ Sim	■ Em elaboração	■ Não
A UF utiliza Login Único?	14		10
A UF utiliza Identidade digital do cidadão para acesso aos serviços públicos e para comunicações do governo com o cidadão	12		12
A UF implementou a prova de vida digital?	8	7	9

Ilustração 7 – Número suficiente para identificação (CPF) e (CNPJ)

A Ilustração 8 destaca na cor laranja as 10 UFs que ainda não utilizam o Login e na cor azul as 14 UFs que já utilizam.

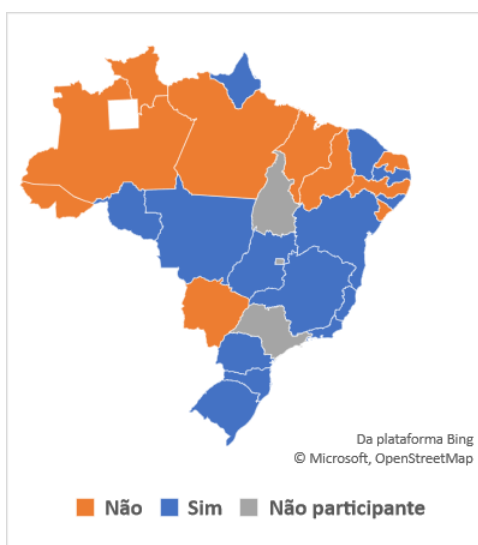


Ilustração 8 – Utiliza Login Único

Ainda dentro do eixo Número Suficiente de Identificação da pesquisa, a Ilustração 9 destaca na cor azul as 12 UFs que utilizam e, na cor laranja as 12 UFs que ainda não utilizam a ferramenta de Identidade digital do cidadão para acesso aos serviços públicos e para comunicação do governo com o cidadão.

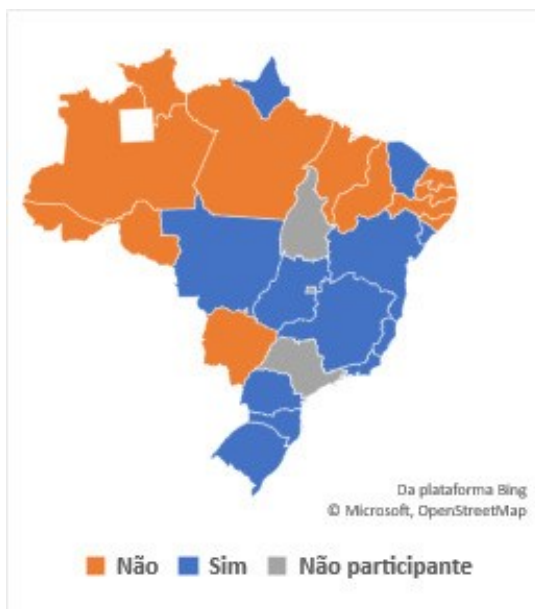


Ilustração 9 – Identidade digital do cidadão para serviços públicos e comunicações governo-cidadão

4. Governo como Plataforma Digital

Este eixo Governo como Plataforma Digital abarcou a Abertura dos Dados para sociedade, a aplicação de inteligência de dados (*big data*), a existência de ferramentas de ampliação da transparência e a Interoperabilidade de Dados Intergovernamentais.

Os dados apontaram que 50% das UFs responderam positivamente, ou seja, que haviam atividades no Governo para atender aos temas específicos correspondentes às quatro questões deste eixo; 11% das UFs responderam que essas ações estão em processo de elaboração; enquanto 39% das UFs responderam que não têm atividades habilitadoras/aderentes a Governo como Plataforma Digital.

Na questão sobre Plataforma de Dados Abertos - 16 UFs responderem que possuem, enquanto oito responderam que ainda não têm esta iniciativa no Estado. Na questão relacionada ao uso de Inteligência de Dados nos processos de Gestão Pública, 11 UFs responderem que utilizam, enquanto 10 UFs não o fazem e em três UFs esse processo está em elaboração. Na questão relacionada à utilização de ferramentas de Transparência e Controle de Dados Pessoais, 11 Estados responderam que as utilizam, enquanto 10 UFs não o fazem e três estão ainda em processo de fazê-lo. Finalmente, na questão relacionada à Interoperabilidade de Dados entre os órgãos internos, 10 responderam que utilizam, nove ainda não possuem esta iniciativa e cinco UFs estão em processo de fazê-lo, como mostram as Ilustrações 10, 11 e 12.

Questão	■ Sim	■ Em elaboração	■ Não
A UF possui plataforma de dados abertos?	16		8
A UF aplica inteligência de dados (BIG DATA) nos processos de gestão pública	11	3	10
A plataforma digital utiliza ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais?	11	3	10
A UF possui interoperabilidade de dados entre os órgãos do próprio governo visando reduzir burocracia quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis?	10	5	9

Ilustração 10 – Governo como Plataforma Digital: Abertura, Inteligência e Interoperabilidade de Dados Intergovernamentais

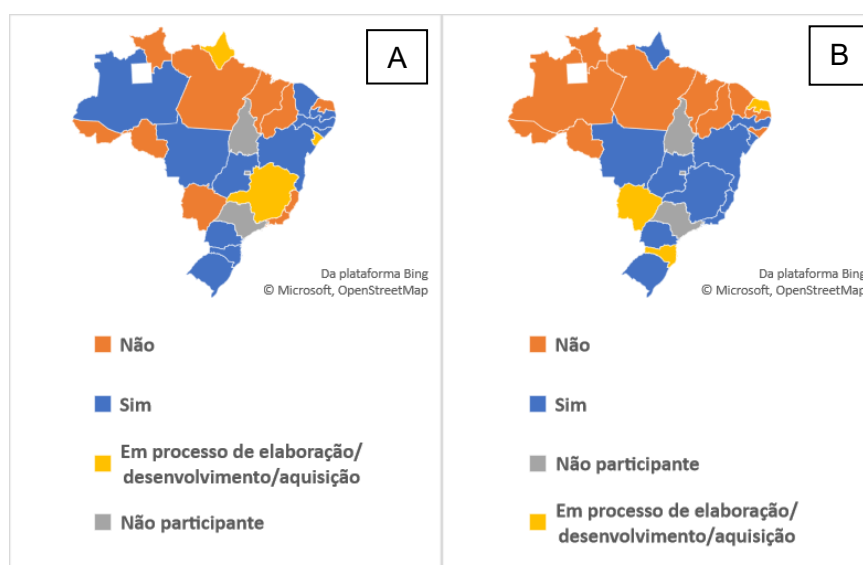


Ilustração 11 – A: Inteligência de dados (BIG DATA) nos processos de gestão pública e B: Plataforma digital utiliza ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais

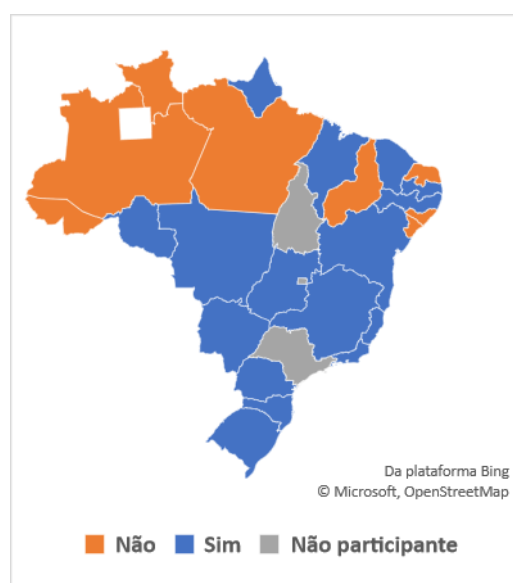


Ilustração 12 – Plataforma de dados abertos

5. Domicílio Eletrônico

No escopo do eixo Domicílio Eletrônico está a Assinatura Eletrônica e a Comunicação via Meio Eletrônico.

Neste eixo com apenas uma questão, que tratou de levantar se as UFs possuíam solução de Domicílio Eletrônico, mais da metade (54%), disseram não possuir, e 42% responderam positivamente, ou seja, 10 das 24 UFs. Além disso, uma UF respondeu que uma solução de domicílio eletrônico está em processo de elaboração, conforme mostram as Ilustrações 13 e 14.

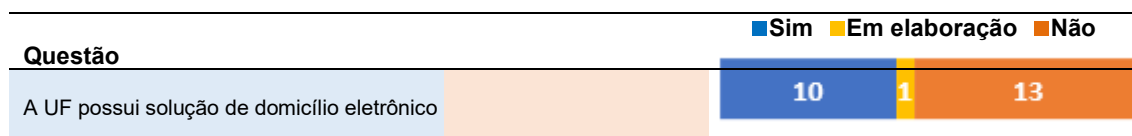


Ilustração 13 – Domicílio Eletrônico

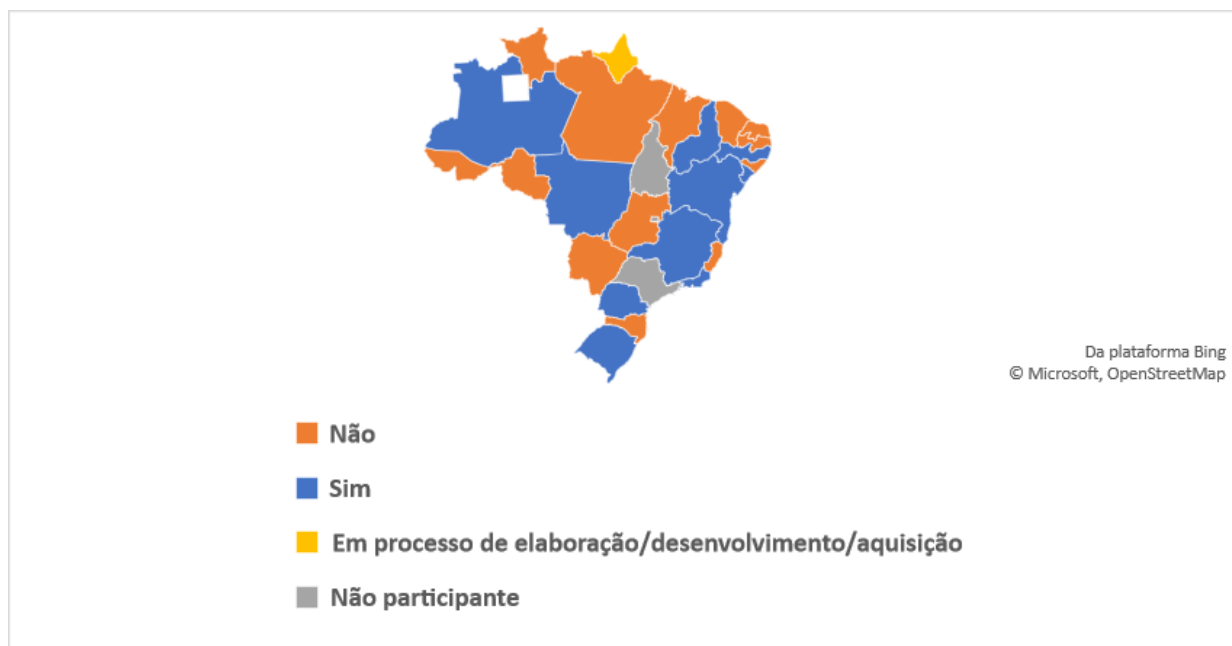


Ilustração 14 – Solução de Domicílio Eletrônico

6. Laboratórios de Inovação

Este eixo abarcou o tema Laboratórios de Inovação, com foco na Gestão Pública, Prestação de Serviços Públicos, Tratamento de Dados e Participação Cidadã. Um olhar sintético sobre este eixo mostra que metade dos Estados respondentes (12 das 24 UFs), possuem Laboratórios de Inovação voltados ao processo de experimentação e criação de serviços públicos, conforme mostram as ilustrações 15 e 16.

Questão	Sim	Em elaboração	Não
A UF possui laboratórios de inovação abertos à sociedade para cocriar a gestão pública e a prestação de serviços públicos?	12	3	9
A UF possui iniciativas de escuta e engajamento da sociedade nos processos de criação e/ou transformação de serviços públicos?	12	4	8

Ilustração 15 – Laboratórios de Inovação para Gestão Pública e Serviços Públicos

Nas duas questões deste eixo, 12 UFs responderam que possuem Laboratórios de Inovação abertos à participação da sociedade com experimentação voltados aos serviços públicos, nove UFs disseram que não possuem e três UFs estão em processo de adoção dessa iniciativa.

Mais especificamente sobre a existência de ações de escuta e engajamento da sociedade nos processos de criação e/ou transformação de serviços públicos, o resultado foi bastante parecido, ou seja, 12 UFs responderam afirmativamente, quatro estão em processo de fazê-lo e outras oito UFs ainda não possuem esta iniciativa.

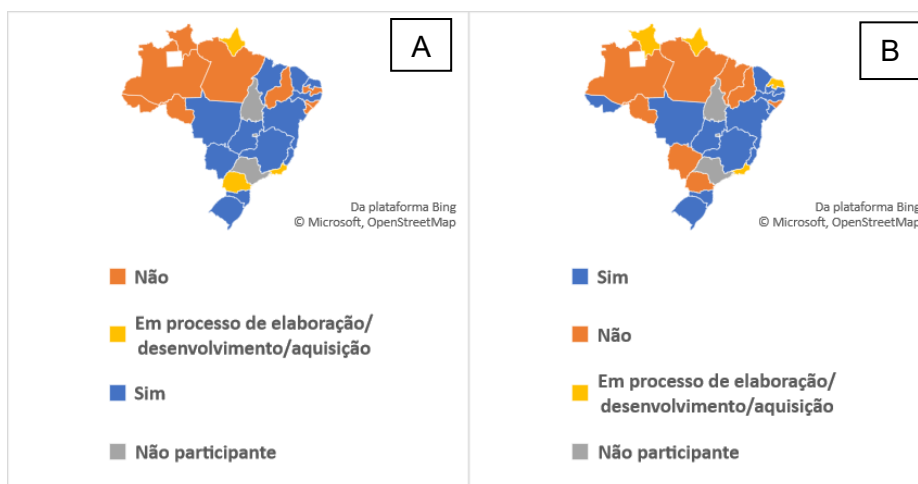


Ilustração 16 – A: Laboratórios de inovação, abertos à participação e à colaboração da sociedade; B: Escuta e engajamento da sociedade nos processos de criação e/ou transformação de serviços públicos

7. Governança Digital

Neste eixo da Lei Federal nº 14.129/2021 que trata um de Governança Digital, as questões foram direcionadas para Monitoramento da Estratégia, Auditoria e Plano de Risco na Prestação de Serviços Públicos Digitais, ou seja, monitoramento da transformação digital dos serviços públicos, e da Satisfação do Cidadão com os Serviços Prestados.

No que tange à avaliação se as UFs possuem ferramentas de governança para acompanhar a sua Estratégia de Governo Digital e Prestação de Serviços públicos, o resultado apontou que a metade das UFs (50%) possui mecanismos e/ou práticas para realizar esse monitoramento, enquanto seis UFs não as têm e outras seis UFs estão em processo de adotá-las (Ilustração 17 e Ilustração 18).

Questão	■ Sim	■ Em elaboração	■ Não
A UF possui mecanismos e práticas de governança para acompanhar os resultados e iniciativas relacionadas à implementação da estratégia de governo digital e da prestação dos serviços públicos?	12	6	6
A UF utiliza processo de Gestão de Risco e de Controle Interno para gestão de riscos na prestação digital de serviços que impactem na missão institucional e na proteção dos usuários?	5	14	

Ilustração 17 – Governança Digital: Monitoramento da Transformação Digital dos Serviços Públicos e da Satisfação do Cidadão

Já quanto a processos de Gestão de Risco e de Controle Interno, 14 UFs responderam que não utilizam nenhum processo para avaliação, tratamento, monitoramento e análise crítica de riscos na prestação de serviços digitais que possam impactar na missão institucional da instituição que o oferta e também na proteção dos usuários dos serviços. Enquanto apenas cinco UFs responderam que tem e ou utilizam este processo de gestão e controle.



Ilustração 18 – Processo de Gestão de Riscos que impactem na missão institucional e na proteção dos usuários

8. Acesso Universal aos Serviços Públicos Digitais

Este oitavo e último eixo avaliado da Lei Federal nº 14.129/2021 que trata do Acesso Universal aos Serviços Públicos Digitais mediu se as UFs estão mensurando os custos dos serviços públicos, tanto os custos do Cidadão como os do Governo. E mediu, ainda, qual é o percentual dos serviços ofertados pelos governos estaduais já disponíveis no formato totalmente digital, conforme mostra a Ilustração 19.

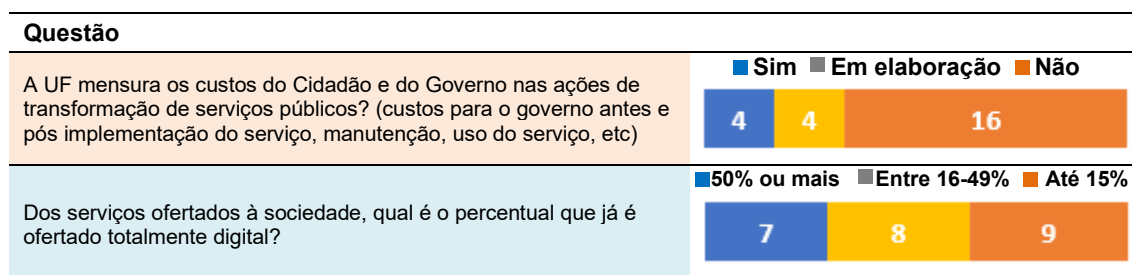


Ilustração 19 – UFs que realizam a medição de custos e percentual serviços transformados digitalmente

Quanto ao processo de mensuração dos custos, dois terços das UFs (67%) responderam que não o fazem. Apenas quatro UFs responderam que têm um processo de mensuração desses custos e outras quatro UFs disseram estar em processo para adotá-lo, conforme mostra Ilustração 20.

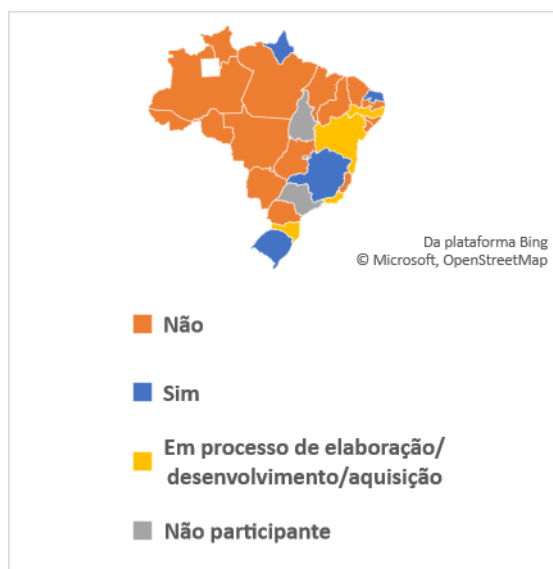


Ilustração 20 – UFs que mensuram os custos de transformação de serviços públicos

Quanto ao percentual dos serviços disponível no formato totalmente digital, sete UFs responderam que já o fizeram em mais de 50%, oito UFs indicaram ter entre 16% e 49% e nove UFs responderam ter até 15% dos serviços transformados para o formato totalmente digital.

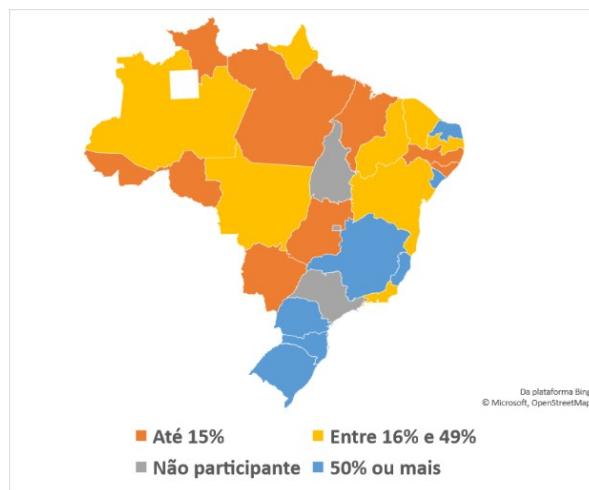


Ilustração 21 – Percentual de serviços públicos transformados totalmente digital

Considerações finais

O objetivo geral desta pesquisa foi realizar um diagnóstico inédito dos principais temas que tratam a Lei Federal nº 14.129/2021, nos Estados e o Distrito Federal, com questões estruturadas em oito eixos, correspondentes aos capítulos da Lei Federal nº 14.129/2021: 1) Eficiência da Administração Pública; 2) Prestação Digital de Serviços Públicos; 3) Número Suficiente para Identificação; 4) Governo como Plataforma Digital; 5) Domicílio Eletrônico; 6) Laboratórios de Inovação; 7) Governança Digital; e 8) Acesso Universal aos Serviços Públicos Digitais.

Dessa forma, com base nos oito eixos do diagnóstico apresentados neste documento, são elaboradas aqui algumas considerações para a virada do Governo Analógico ao Governo Digital, especialmente endereçadas àquelas UFs que ainda não possuem iniciativas atreladas aos respectivos temas da Lei federal 14.129/2021.

Eficiência da Administração Pública - iniciar ou ampliar o processo de Desburocratização (incluindo a simplificação de processos via soluções tecnológicas) e uso de dados na implementação de políticas. Incentivar a prestação de serviços com foco no desenvolvimento socioeconômico para estimular a competitividade saudável e eficiência. Viabilizar e estimular o acesso a dados por meio de aplicações tecnológicas. Estimular a inovação aberta e a participação nas redes GTD.GOV e Rede.GOV.BR, para estimular a cooperação e compartilhamento das boas práticas.

Prestação Digital de Serviços Públicos - iniciar ou aprimorar a jornada de experiência dos usuários e a ampliação da oferta de serviços digitais. Disponibilizar plataforma única de serviços públicos; ampliar a digitalização dos serviços públicos; ofertar a opção de pagamento digital; integrar serviços estaduais e municipais. Além de trabalhar na comunicação com o cidadão de forma simples e efetiva sobre os serviços digitais.

Número Suficiente para Identificação - Regulamentar e implementar CPF como documento único de identificação – cidadão com identificação única para o governo, reduzindo exigências públicas feitas na prestação de serviços, especialmente de comprovação de documento por parte do cidadão.

Governo como Plataforma Digital - Fomentar a interoperabilidade de sistemas e de dados na oferta de serviços públicos seguros e preditivos; fomentar a inovação governamental junto às demais esferas de governo, à academia e *govtechs*.

Domicílio Eletrônico - Incentivar a adoção de políticas de gestão de dados e segurança da informação; criar política de cibersegurança da administração pública; estabelecer legislação de proteção de dados; regulamentar e implementar o uso de assinaturas digitais.

Laboratórios de Inovação - Criar ou fortalecer laboratórios de inovação, tendo o Governo centrado no Cidadão; estimular a simplificação de serviços; usar linguagem simples na comunicação da Carta de Serviços Públicos; estimular a realização de trilhas de competências digitais nas escolas de governo.

Governança Digital - Estabelecer mecanismos e práticas de governança para a realização de uma estratégia de governo digital; manter e aprimorar sistema de gestão de riscos e controle interno. Utilizar as tecnologias emergentes como a inteligência

artificial como motor de transformação digital pública; incentivar dados abertos no governo.

Acesso Universal aos Serviços Públicos Digitais - Disponibilizar multicanais de acesso aos serviços públicos como forma de inclusão digital, para democratizar o acesso aos serviços públicos; mensurar e reduzir os custos do Cidadão e do Governo com ações de transformação digital de serviços públicos.

Finalmente, os resultados desta pesquisa - trazendo informações inéditas sobre a aplicação da Lei 14.129/2021 em 24 UFs brasileiras -, podem ser explorados também por meio de uma análise conjunta e cruzada com dados das outras 12 pesquisas já publicadas pelo GTD.GOV.

Agradecimentos

Nossos agradecimentos aos Pontos Focais do GTD.GOV representando a ABEP-TIC e o CONSAD das 24 Unidades da Federação (UFs) que responderam esta pesquisa. Agradecemos também ao CONSAD, ABEP-TIC e BID pelo apoio institucional e financeiro para realização e publicação desta pesquisa. Ao pesquisador Daniel Valotto, doutorando em Administração da Universidade Federal do Paraná (UFPR), pelo apoio no processo de operacionalização desta pesquisa. E à Isabel Tarrisse da Fontoura, mestranda em políticas Públicas da Universidade de Oxford (UK) pela sua valiosa colaboração e seu olhar atento aos produtos originados desta pesquisa.