

Transformação digital dos governos brasileiros

TENDÊNCIAS NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM GOVERNOS ESTADUAIS E NO DISTRITO FEDERAL DO BRASIL

Mariano Lafuente
Rafael Leite
Miguel Porrúa
Pablo Valenti

RESUMO

Nos últimos anos, o Brasil deu um salto na agenda de transformação digital dos serviços públicos, recebendo o reconhecimento de organizações internacionais como a ONU e a OCDE. No entanto, o modelo federativo do país assegurou aos governos estaduais as principais competências de atenção direta à cidadania. Em que pese essa constatação, são escassas as informações sobre o funcionamento das políticas de governo digital em nível subnacional no país. No entanto, com o advento da pandemia de COVID-19 e a introdução das políticas de distanciamento social, a digitalização dos serviços públicos tornou-se uma agenda emergencial em todos os níveis de governo, e as disparidades de capacidade entre as administrações para enfrentar este momento de crise tornaram-se evidentes. É nesse contexto que surge a necessidade traçar um diagnóstico comparado sobre o nível de desenvolvimento da agenda de transformação digital dos serviços públicos em nível estadual no país, objetivo do presente documento, elaborado com base em uma pesquisa feita pelo BID entre os meses de agosto e setembro de 2020 em parceria com [GTD.GOV](https://www.gtd.gov.br) e com a participação de autoridades dos governos estaduais e do Distrito Federal brasileiro.

Códigos JEL: H7, H83, O33

Palavras-chave: transformação digital; governo digital; serviços públicos; Brasil; estados; inovação; governança digital; cibersegurança.



INTRODUÇÃO

O advento da crise sanitária causada pela pandemia da COVID 19 reforçou o protagonismo das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na economia e também no fortalecimento da resiliência das administrações públicas. Os governos brasileiros testemunharam a relevância das TIC como recurso fundamental para auxiliar, com mais agilidade, a gestão da crise, permitindo aos gestores públicos antecipar e limitar adversidades geradas pela pandemia. Durante a crise sanitária, mais usuários de internet procuraram informações sobre serviços públicos ou os realizaram de forma on-line (CETIC, 2020).

O governo federal do Brasil está entre os 20 países do mundo com melhor oferta de serviços públicos digitais, passando a integrar o grupo de países com índice de governo eletrônico muito elevado, segundo a Pesquisa sobre Governo Eletrônico 2020, publicada pela ONU (ONU, 2020). O Brasil também foi classificado em 16º no ranking de governo digital da OCDE, apresentando um índice de governo digital superior à média dos países da Organização (OCDE, 2020). Mais da metade dos serviços prestados pelo Governo Federal está digitalizada (58%) e disponibilizada no portal único “gov.br”. Segundo a [Estratégia de Governo Digital 2020-2022](#), o objetivo é digitalizar 100% dos serviços prestados pelo Governo Federal até 2022. Esse é um movimento capaz de assegurar economias de escala muito relevantes ao Tesouro Nacional. Apenas como um exemplo sobre o alcance desses esforços, no final de 2020, o portal de serviços [gov.br](#) tinha mais de 90 milhões de usuários.

Entretanto, o contexto federativo faz da prestação de serviços públicos uma competência compartilhada entre os diferentes níveis de governo, tornando os governos estaduais responsáveis por uma parcela relevante da prestação dos principais serviços públicos no Brasil, como por exemplo: abrir e fechar uma empresa, realizar matrículas escolares no ensino médio, registrar boletins de ocorrência policial ou agendar atendimento médico de média e alta complexidade, emitir carteira de identidade, entre outros. Além do seu essencial papel na prestação de serviços federais, como a carteira de trabalho, que são de responsabilidade do governo federal, no entanto prestados aos cidadãos pelos governos estaduais e municipais.

INTRODUÇÃO

Qual é o nível de desenvolvimento da agenda de transformação digital dos serviços públicos nos governos estaduais e do Distrito Federal?

A agenda de transformação digital nos governos estaduais brasileiros assumiu mais relevância a partir de 2019. Duas iniciativas sinalizam essa tendência:

01 o Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal (GTD.GOV), criado em maio de 2019, fruto de parceria entre a Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) e o Conselho Nacional de Secretários de Estado de Administração (CONSAD). O GTD.GOV é uma rede nacional que reúne os gestores, autoridades e técnicos responsáveis pela agenda de governo digital nos estados e no Distrito Federal, com o objetivo de acelerar a transformação digital. Em dezembro de 2020, o grupo contava com a participação de 24 das 27 unidades federativas;

02 a [Rede Gov.Br](http://RedeGov.Br) (Rede Nacional de Governo Digital), [instituída em abril de 2019](#) pela Secretaria de Governo Digital do Governo Federal, foi constituída com o objetivo de promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática de Governo Digital no setor público, incluindo as três esferas de governo. Em dezembro de 2020, 12 dos 27 estados (44%) já haviam aderido à iniciativa.

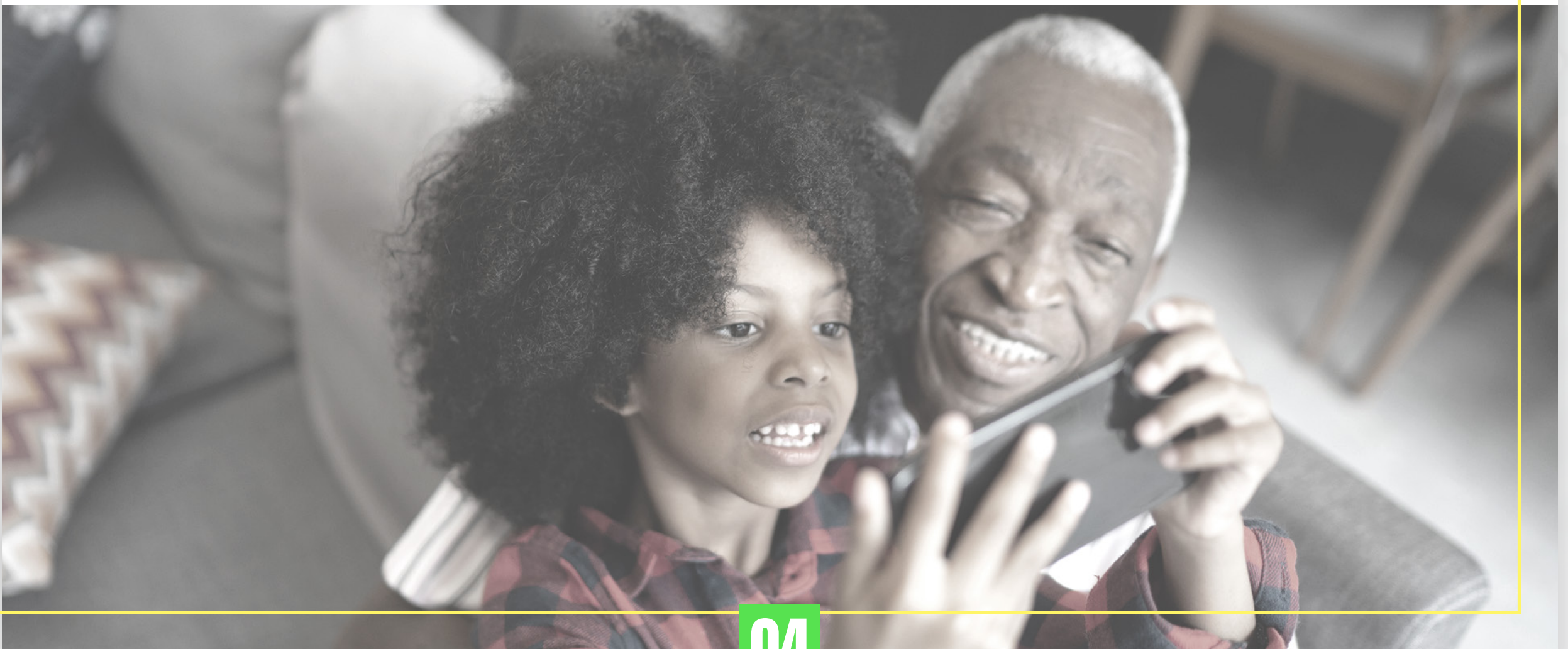
Junto a esses avanços na conformação de redes de trabalho e troca de experiências, destaca-se o lançamento de alguns estudos que oferecem um diagnóstico da transformação digital dos governos estaduais brasileiros:

01 a Pesquisa *TIC Governo Eletrônico 2019* (CETIC.br, 2020) do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). O estudo analisa os avanços de governo eletrônico nas três esferas de governo, desde o ano 2013, e tem cinco eixos: (1) infraestrutura e uso de TIC; (2) gestão das TIC; (3) serviços públicos nos meios digitais; (4) disponibilização de informações na internet; e (5) comunicação e participação pela internet. A informação é coletada em nível dos órgãos, e as diversas publicações bianuais têm contado com a participação de membros dos poderes executivo, judiciário e legislativo, além de membros dos ministérios públicos estaduais;

INTRODUÇÃO

02 o *Índice de Oferta de Serviços Digitais* ([ABEP-TIC, 2020](#)), uma iniciativa da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), em parceria com o Centro de Liderança Pública (CLP). Esse índice, que faz parte do Ranking de Competitividade dos Estados 2020 do CLP, analisa os avanços em governo digital no nível estadual, em três eixos: (1) capacidades para a oferta digital de serviços (portal único de serviços, sistema de agendamento digital de serviços e avaliação de serviços, identificação digital, iniciativas de simplificação de trâmites e tramitação eletrônica de processos); (2) oferta de serviços digitais (acesso a serviços específicos e obtenção de documentos); e (3) regulamentação sobre modernização para a oferta de serviços públicos. Os resultados indicaram que 15% dos governos estavam em nível muito bom (70,1 a 90 pontos sobre o total máximo de 100), 30% bom (50,1 a 70 pontos), 44% regular (30,1 a 50 pontos) e 11% ruim (30 pontos ou menos);

03 o conjunto de [pesquisas do GTD.GOV \(2020\)](#), que inclui estudos publicados em 2020 sobre o processo eletrônico no setor público brasileiro, teletrabalho no setor público durante a COVID-19, aplicativos móveis dos governos subnacionais e o impacto das ações do GTD.GOV na transformação digital dos governos estaduais e distrital.



INTRODUÇÃO

Diagnóstico e tendências na transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal

O presente documento, elaborado no marco da parceria estratégica do BID com o GTD.GOV, aprofunda os esforços analíticos prévios ao somar uma nova análise sobre o avanço das políticas de transformação digital nos estados brasileiros.

Os indicadores que serão apresentados nas páginas que seguem são inéditos e baseados em informações declaradas por autoridades públicas. A pesquisa coletou informações dos líderes de governo digital dos governos estaduais e distrital através do GTD.GOV, considerando seus pontos focais indicados pelas afiliadas da ABEP-TIC e do CONSAD em todos os estados e no Distrito Federal¹. A coleta foi feita entre os meses de agosto e setembro de 2020, por meio de um formulário on-line com 91 questões (desenhadas pela equipe do BID com o apoio do GTD.GOV).

Com o objetivo de traçar um diagnóstico sobre a maturidade das práticas de transformação digital adotadas na esfera estadual, a pesquisa abordou os seguintes temas: (1) estratégia e governança digital; (2) equipes digitais; (3) interação com cidadãos e empresas; (4) cibersegurança; (5) uso de novas tecnologias; e (6) economias geradas pela transformação digital.

Esse estudo foi a primeira de uma série de quatro pesquisas, com lançamento previsto para o primeiro semestre de 2021, elaboradas com o objetivo de lançar novas perspectivas sobre o avanço da transformação digital nos governos estaduais brasileiros. O segundo estudo apresentará dados inéditos de uma pesquisa de satisfação com usuários de serviços públicos digitais em todo o país. O terceiro apresentará esses mesmos dados por estado. O quarto, por sua vez, será um relatório de profundidade sobre os avanços e desafios da transformação digital baseado em múltiplas fontes, como as coletadas pela ABEP-TIC para a elaboração do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais, os indicadores produzidos pelo CETIC.br e os microdados da pesquisa de satisfação cidadã citada anteriormente.

O BID agradece a todos os especialistas de governo que colaboraram com o fornecimento de dados para esta pesquisa e, especialmente, ao GTD.GOV. Essa contribuição é de grande relevância para este estudo inédito, que ajuda a diagnosticar o atual panorama das ações e políticas de governo digital no Brasil.

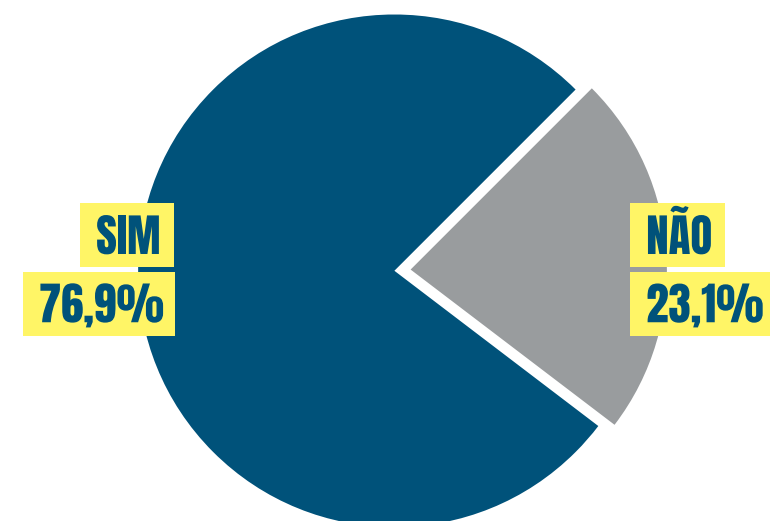
¹ Com exceção do governo do estado de Roraima

ESTRATÉGIA E

GOVERNANÇA DIGITAL

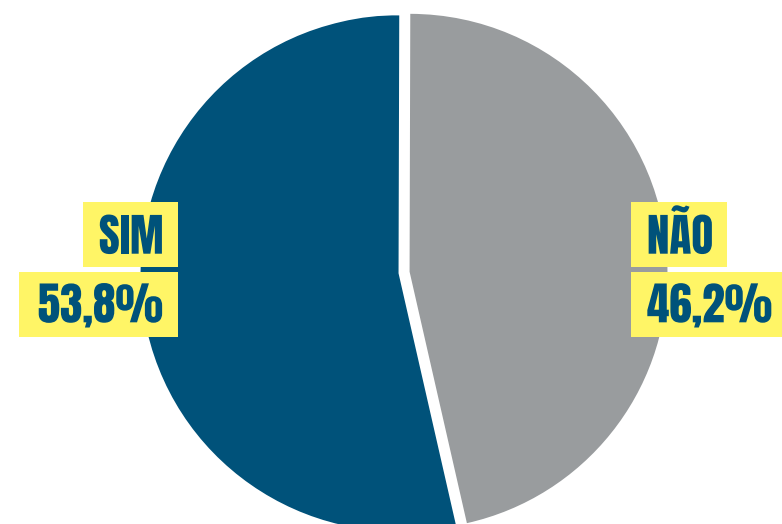
A maioria, 76,9% dos estados, conta com um órgão central responsável pela elaboração das estratégias de transformação digital.

O governo conta com um órgão central responsável pela definição estratégica das políticas de transformação digital?



Quase metade dos governos estaduais não dispõe de órgão colegiado que reúna regularmente as autoridades de TIC de todas as áreas da administração estadual, o que não contribui para a coordenação e a prestação de contas, afetando negativamente a execução de projetos transversais.

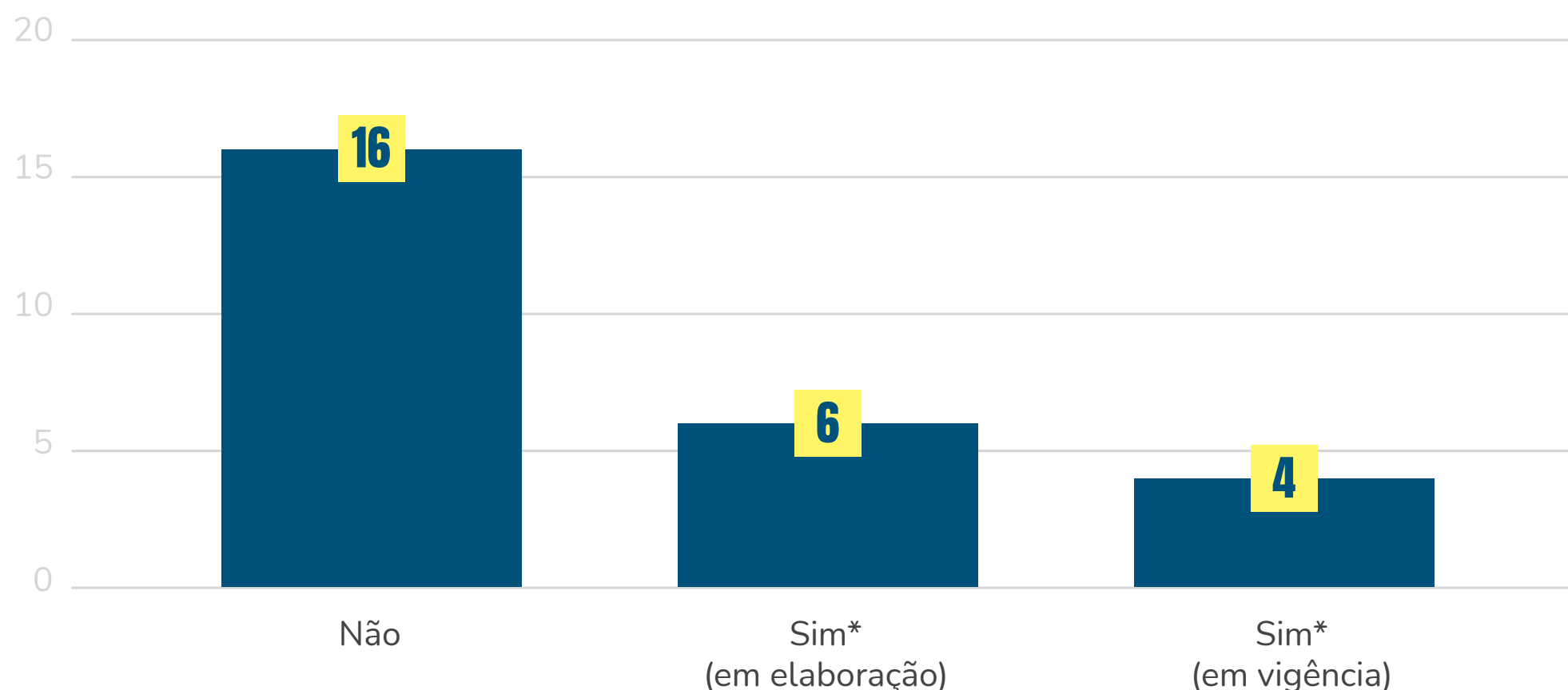
O governo conta com um órgão colegiado que reúna regularmente as autoridades TIC de todas as áreas da administração pública estadual?



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA DIGITAL

Mesmo com a existência de órgãos e conselhos dedicados à agenda de governo digital em grande parte dos governos, **60% dos estados não contam com uma estratégia de transformação digital.**

O governo conta com uma estratégia de transformação digital (ETD) aprovada?

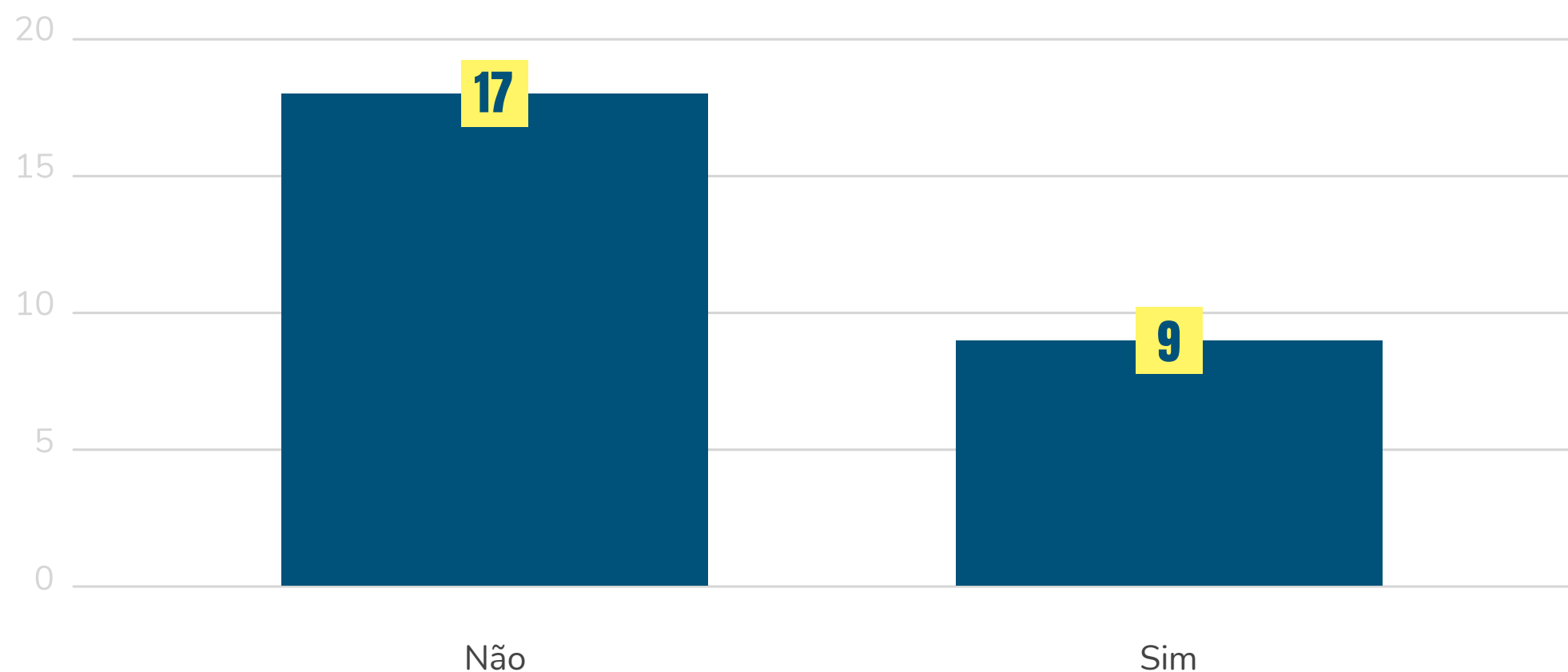


*Somente o Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais e Rio Grande do Sul reportaram ter uma em vigência, enquanto Amapá, Bahia, Ceará, Paraíba, Paraná e Pernambuco estão em elaboração.

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA DIGITAL

A maioria, **65%**, também não conta com planos setoriais (em áreas essenciais como saúde e educação), o que torna menos clara a orientação estratégica dos projetos de digitalização, a coerência entre intervenções e sua continuidade no médio prazo.

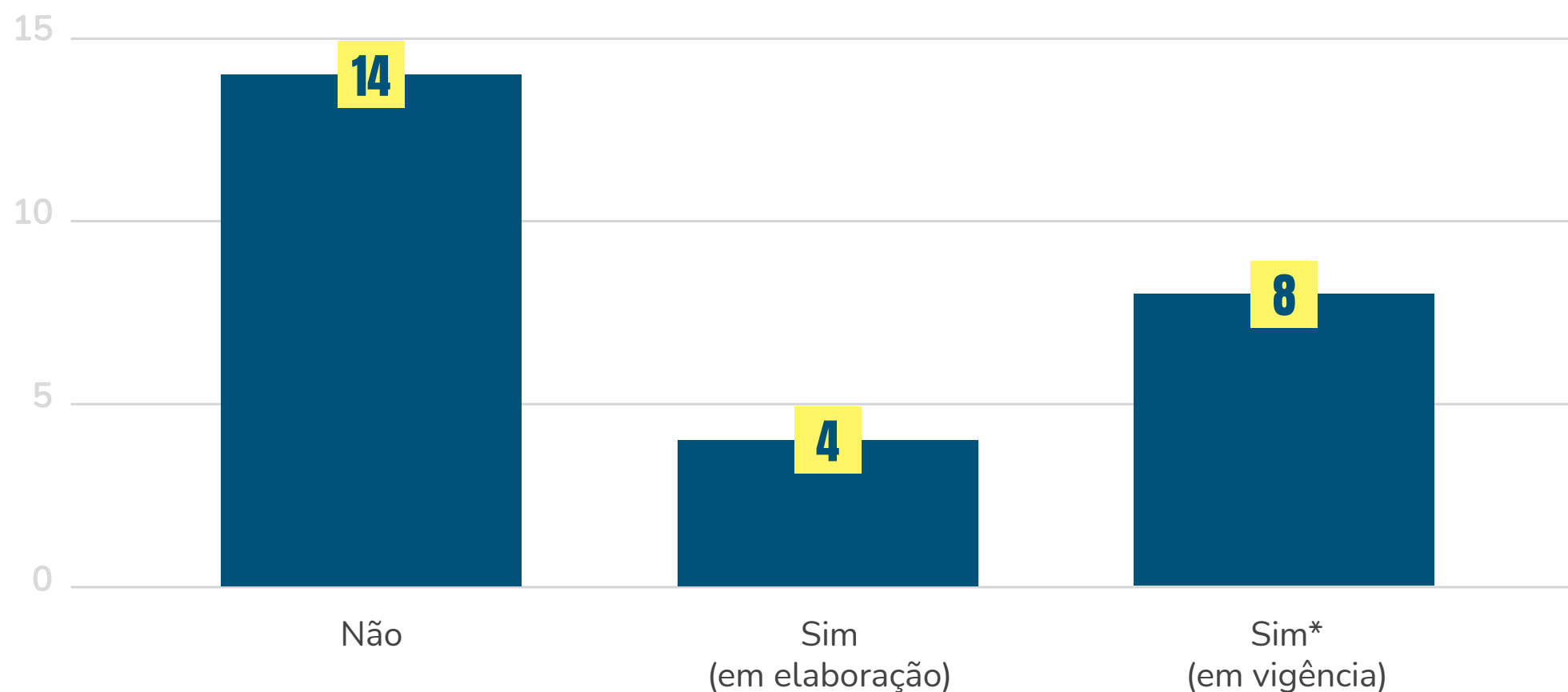
O governo conta com estratégias ou planos setoriais transformação digital?



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA DIGITAL

Mais da metade dos estados não deu início à elaboração de uma estratégia de transparência e abertura de dados².

O governo possui uma estratégia de transparência e abertura de dados?



*Os oito estados que têm essa estratégia em vigência são: Bahia, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo.

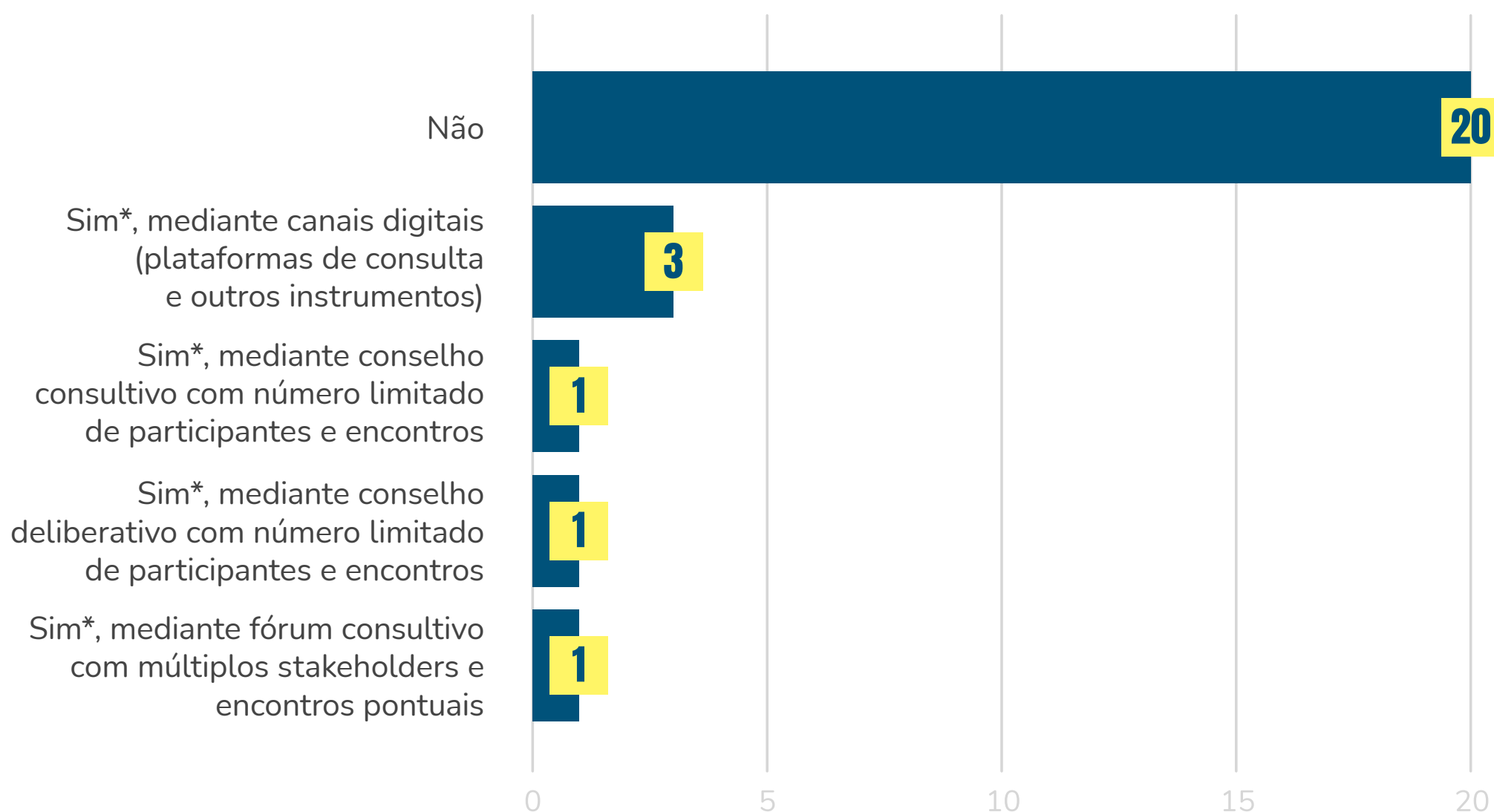
² Para obter informação detalhada sobre as práticas de abertura de dados na região, ver: Muentel, A. e F. Serale (2018), [Os dados abertos da América Latina e o Caribe](#), BID.

ESTRATÉGIA E

GOVERNANÇA DIGITAL

Vinte estados não dispõem de nenhum mecanismo de consulta público-privada sobre políticas de transformação digital, que poderiam promover a captação de recursos (financeiros e humanos) e conhecer as expectativas e necessidades dos usuários e possíveis parceiros.

O governo conta com uma estratégia de transformação digital (ETD) aprovada?

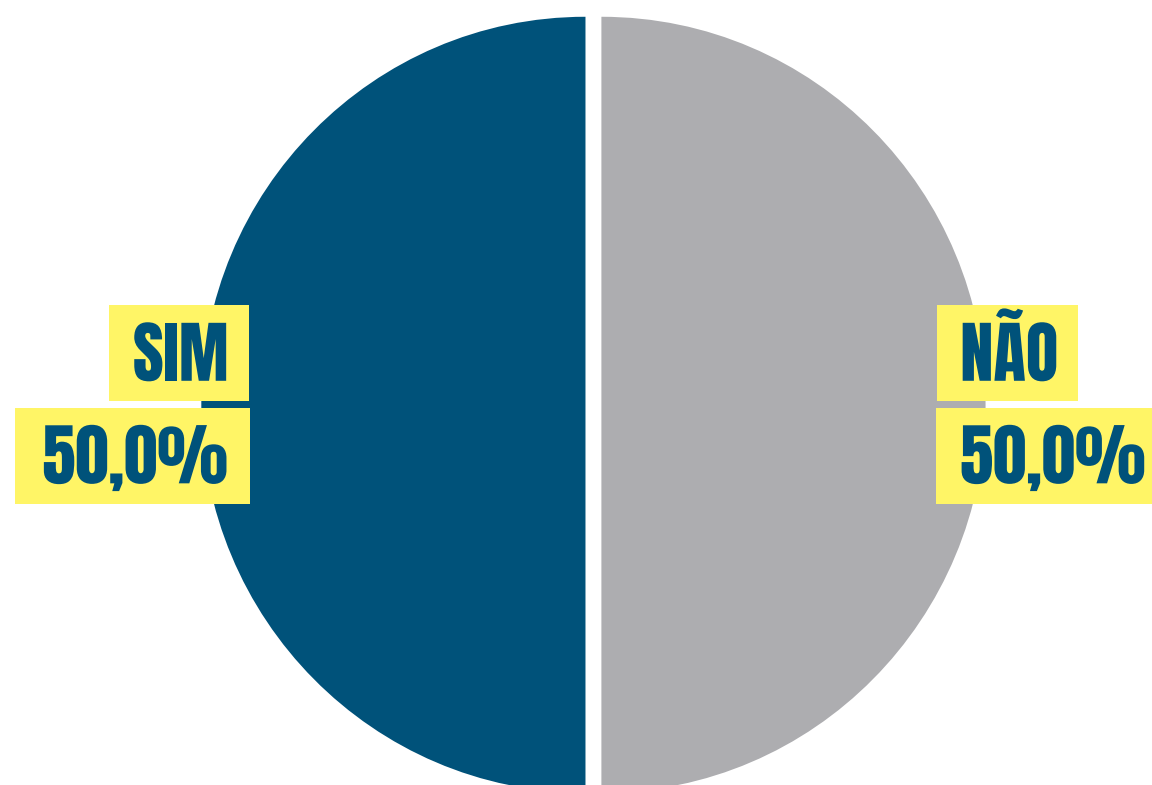


*Os seis estados que são destaque nesse ponto são Alagoas, Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

EQUIPES DIGITAIS

Metade dos governos **conta** com um cargo específico de alta liderança, responsável pela elaboração e execução das estratégias de transformação digital, essencial para a responsabilização e o empoderamento da agenda pelas máximas autoridades.

O governo conta com um cargo específico de alta liderança responsável pela construção e execução das estratégias de tecnologia e transformação digital?



EQUIPES DIGITAIS

Nove dos dez estados de maior população contam com **equipes com menos de 30 pessoas** alocadas nos órgãos responsáveis pela definição estratégica das agendas de transformação digital.

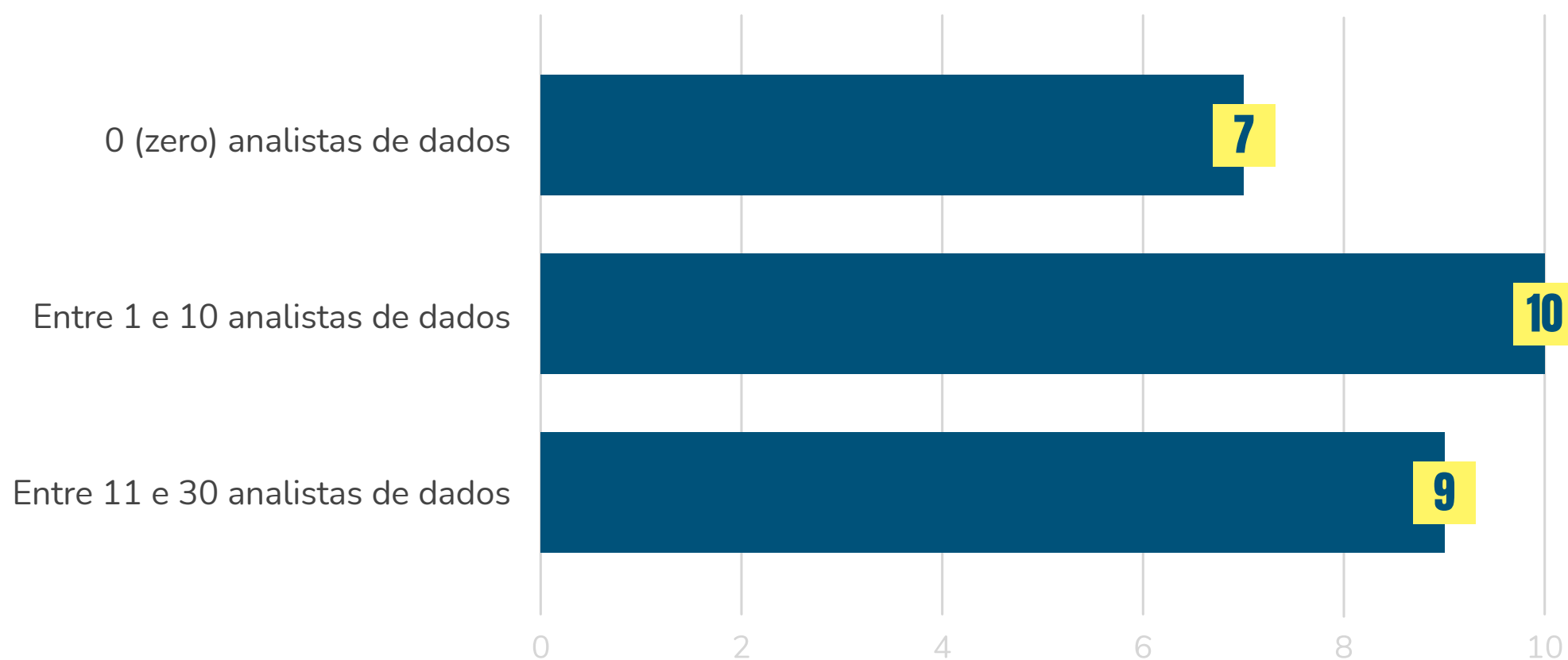


Só o Rio Grande do Sul (entre os de maior população) e Amapá, Goiás, Piauí e Rondônia reportaram ter mais de 30 servidores públicos nos órgãos responsáveis pela definição estratégica da transformação digital.

EQUIPES DIGITAIS

Mesmo que aproximadamente dois terços dos estados contem com **especialistas em análise de dados** em suas equipes, cujo domínio das competências digitais é essencial para a perenidade da transformação digital, o número absoluto ainda parece baixo, e a necessidade desses perfis aumentará nos próximos anos.

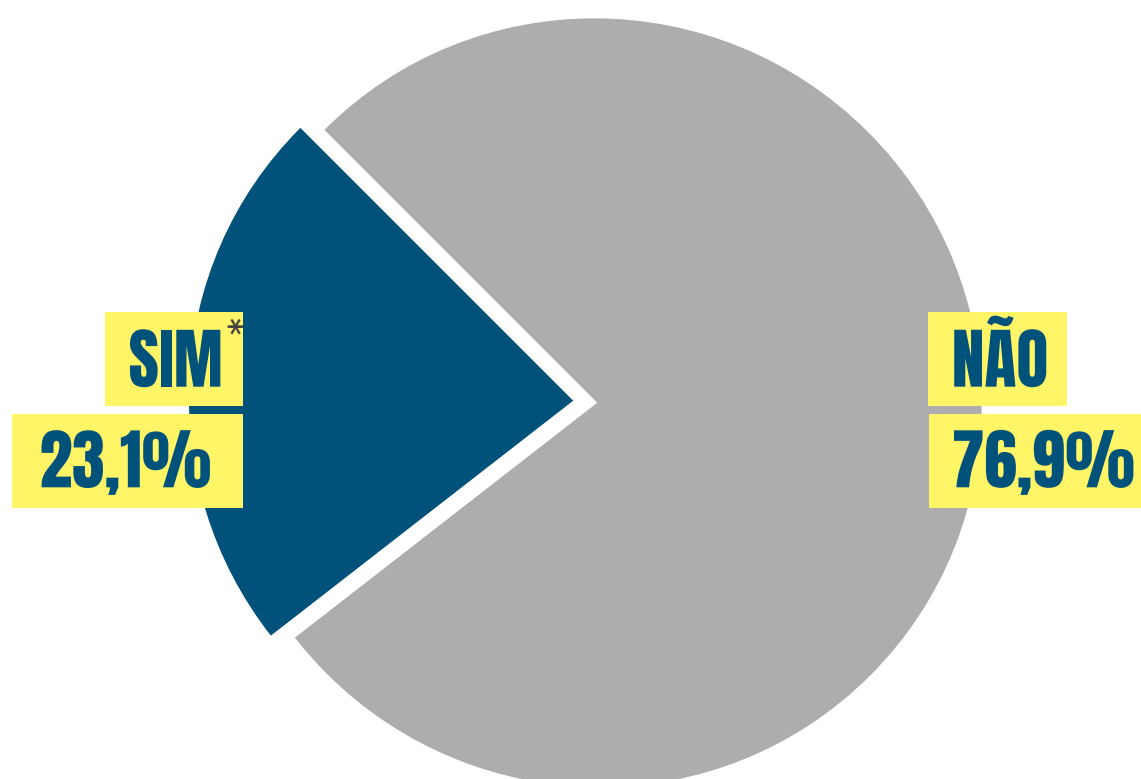
O governo conta com quantos especialistas em análise de dados?



EQUIPES DIGITAIS

Seis estados reportaram contar com um cientista-chefe de dados, cargo de liderança responsável por desenvolver soluções usando técnicas de análise estatística, o que destaca a relevância dessa agenda em um grupo relevante de governos.

O governo conta com um cargo específico de liderança responsável por propor e desenvolver soluções usando técnicas de análise estatística?

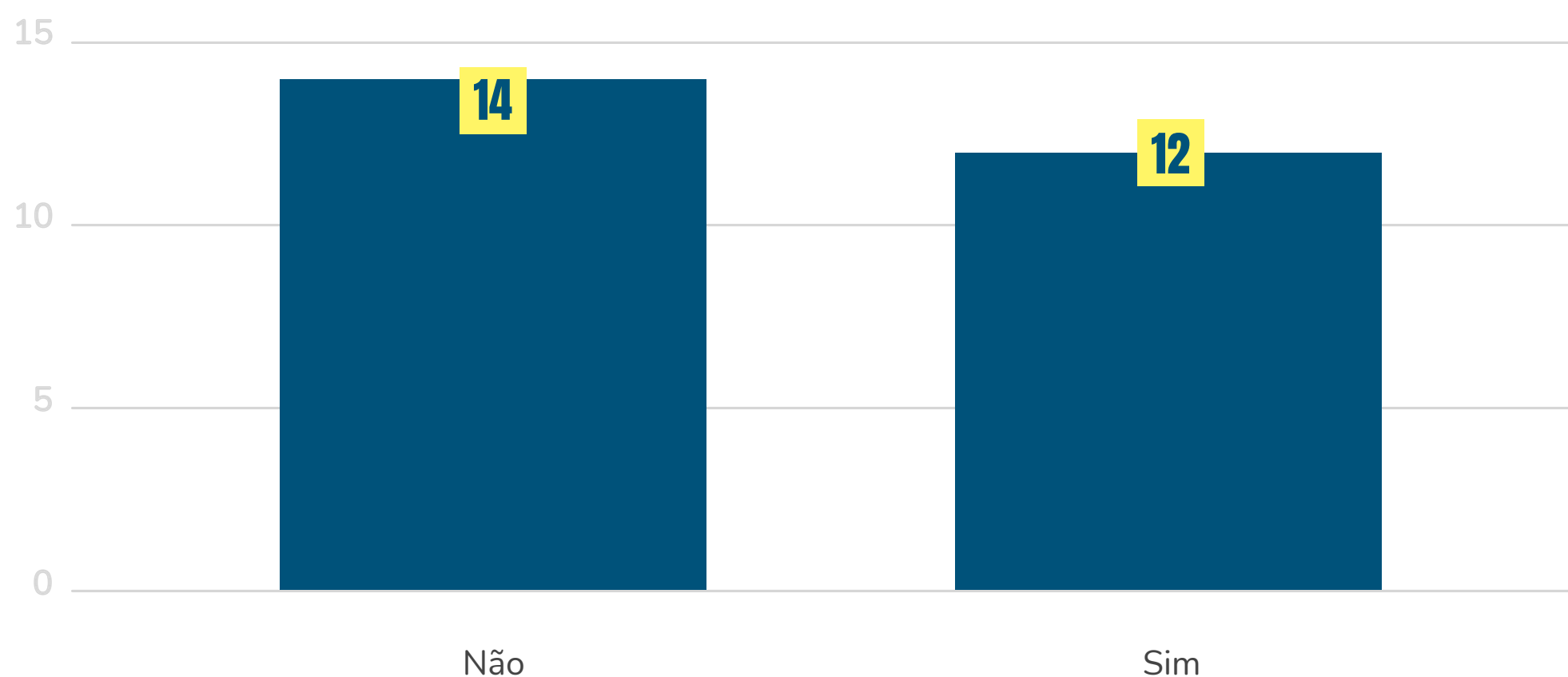


*São eles: Amapá, Ceará, Distrito Federal, Pernambuco, Santa Catarina e São Paulo.

INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Quase 50% dos estados apresentam soluções de identificação digital dos cidadãos, facilitando o acesso aos serviços públicos on-line.

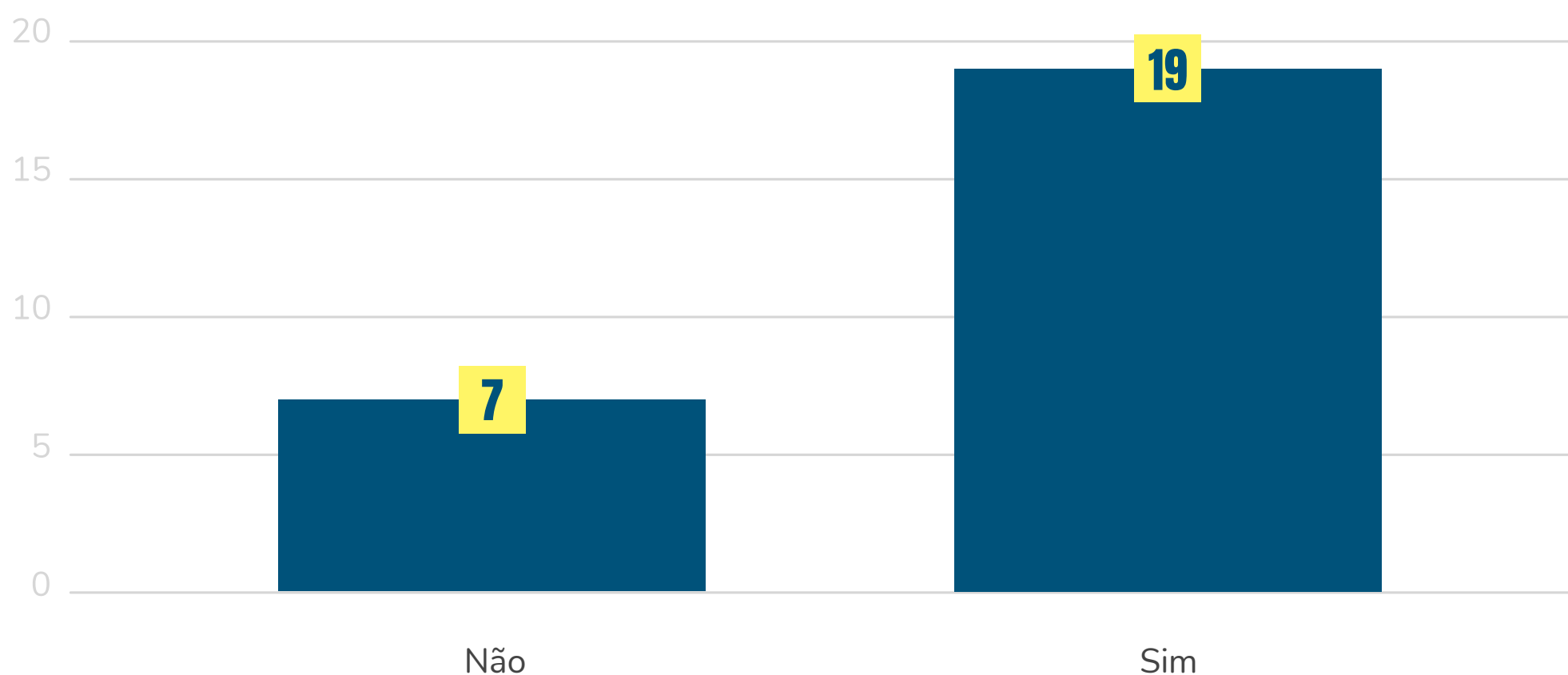
O governo conta com uma solução de identificação digital do cidadão que simplifique o acesso a serviços públicos?



INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

A maioria, 75% dos estados, conta com solução de assinatura eletrônica de documentos, fundamental no contexto da pandemia, dada a maior necessidade de tramitação eletrônica de processos.

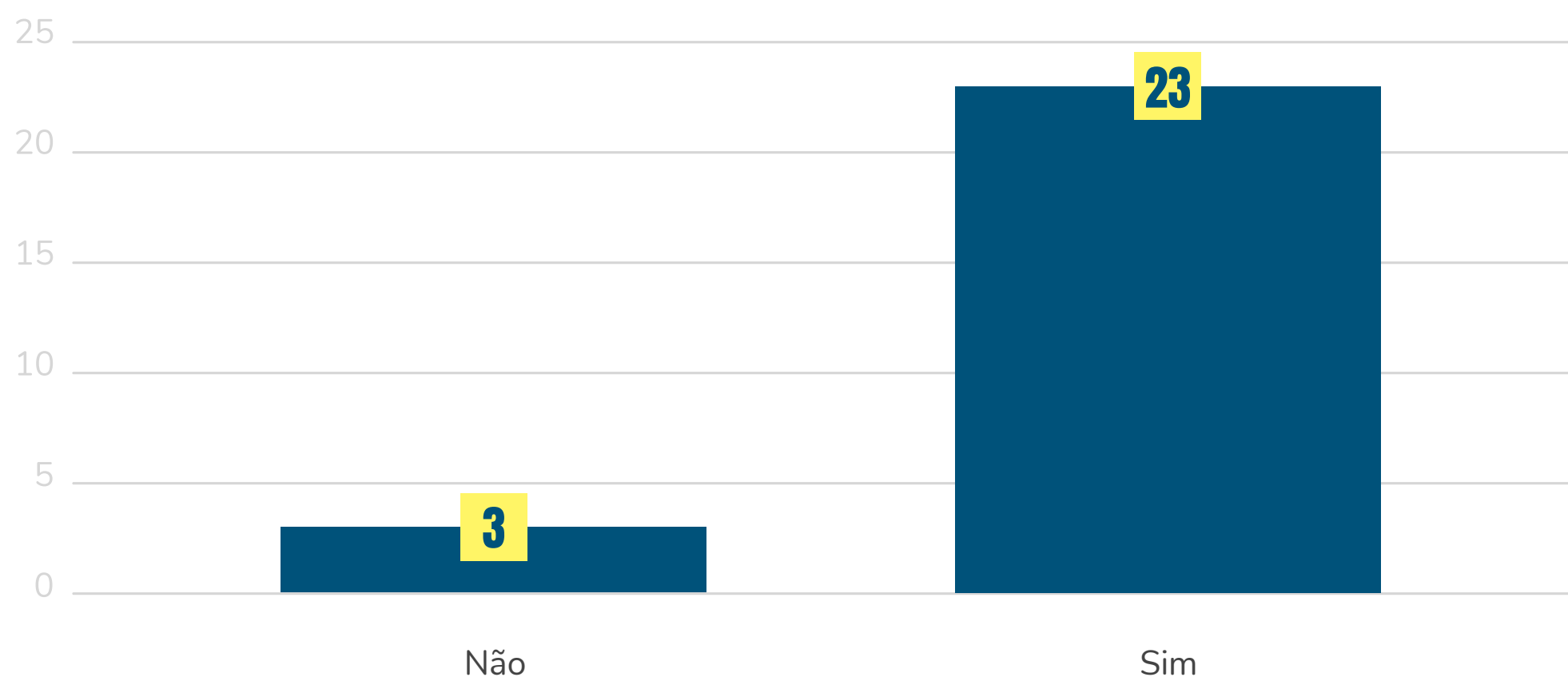
O governo conta com um solução de assinatura eletrônica de documentos públicos?



INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

A maioria, 90% dos estados, conta com soluções de agendamento eletrônico em seus portais de serviço. Essa é uma das principais fortalezas dos governos estaduais brasileiros, o que indica que dispunham de uma ferramenta essencial para enfrentar os efeitos da pandemia.

O portal de serviços do governo conta com solução de agendamento eletrônico?



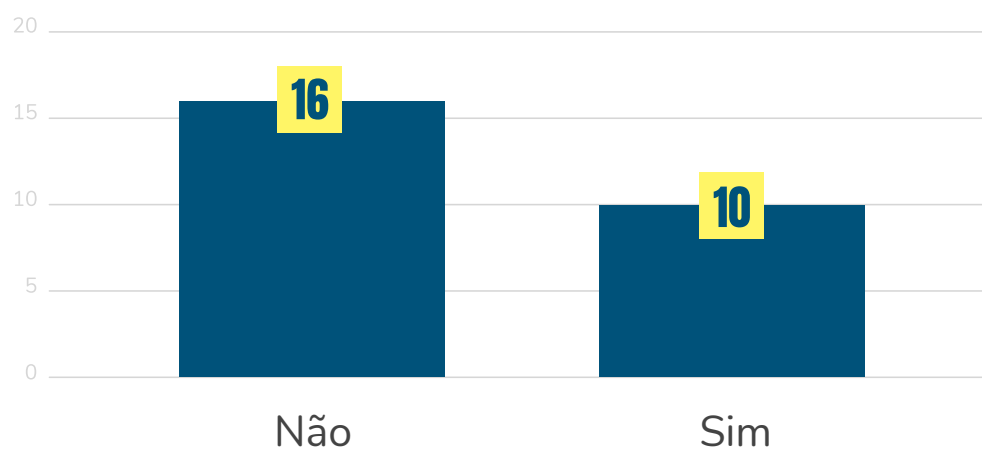
INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Os avanços em matéria de transformação digital coexistem em nível estadual com a digitalização incipiente de processos e serviços essenciais.

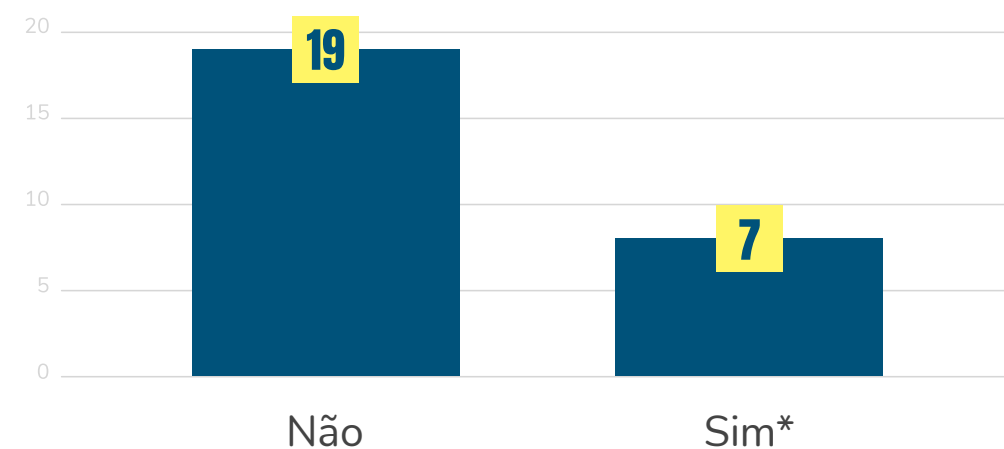
Em 60% dos estados, não há integração entre os canais de atendimento.

Entre os estados que têm essa integração, se destacam o Amapá, Amazonas, a Bahia, o Distrito Federal, Maranhão, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rondônia e São Paulo, e outros 75% não contam com plataformas de interoperabilidade entre os sistemas de informação, tornando o atendimento aos cidadãos fragmentado e dificultando o uso inteligente de bases de dados.

Há integração entre os canais de atendimento ao cidadão oferecidos pelo governo?



O governo conta com uma plataforma de interoperabilidade dos sistemas públicos de informação?

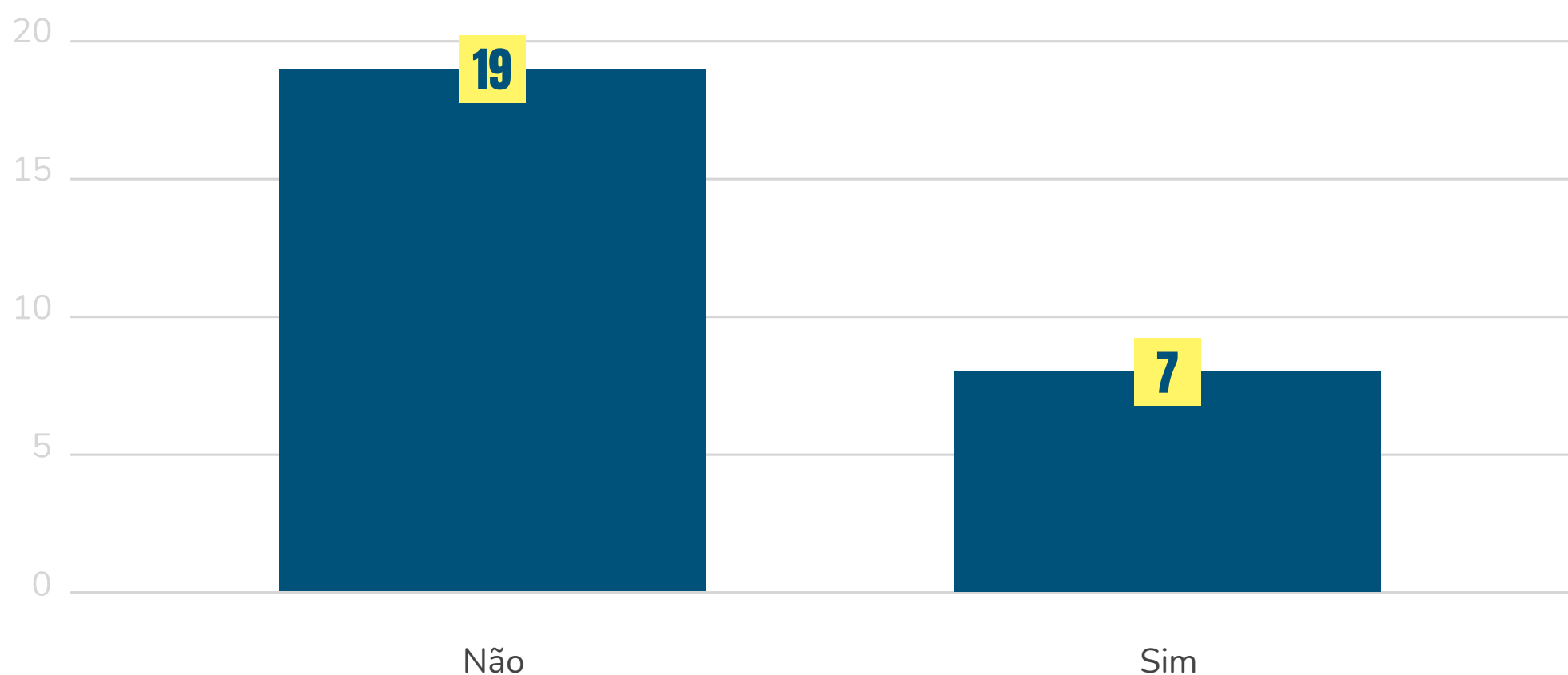


*Os estados que reportaram ter plataforma de interoperabilidade dos sistemas de governo foram: Amapá, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Em apenas 27% dos estados, o portal de serviços está integrado aos serviços de compensação do sistema bancário, facilitando o pagamento de taxas e impostos (Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Pará e São Paulo).

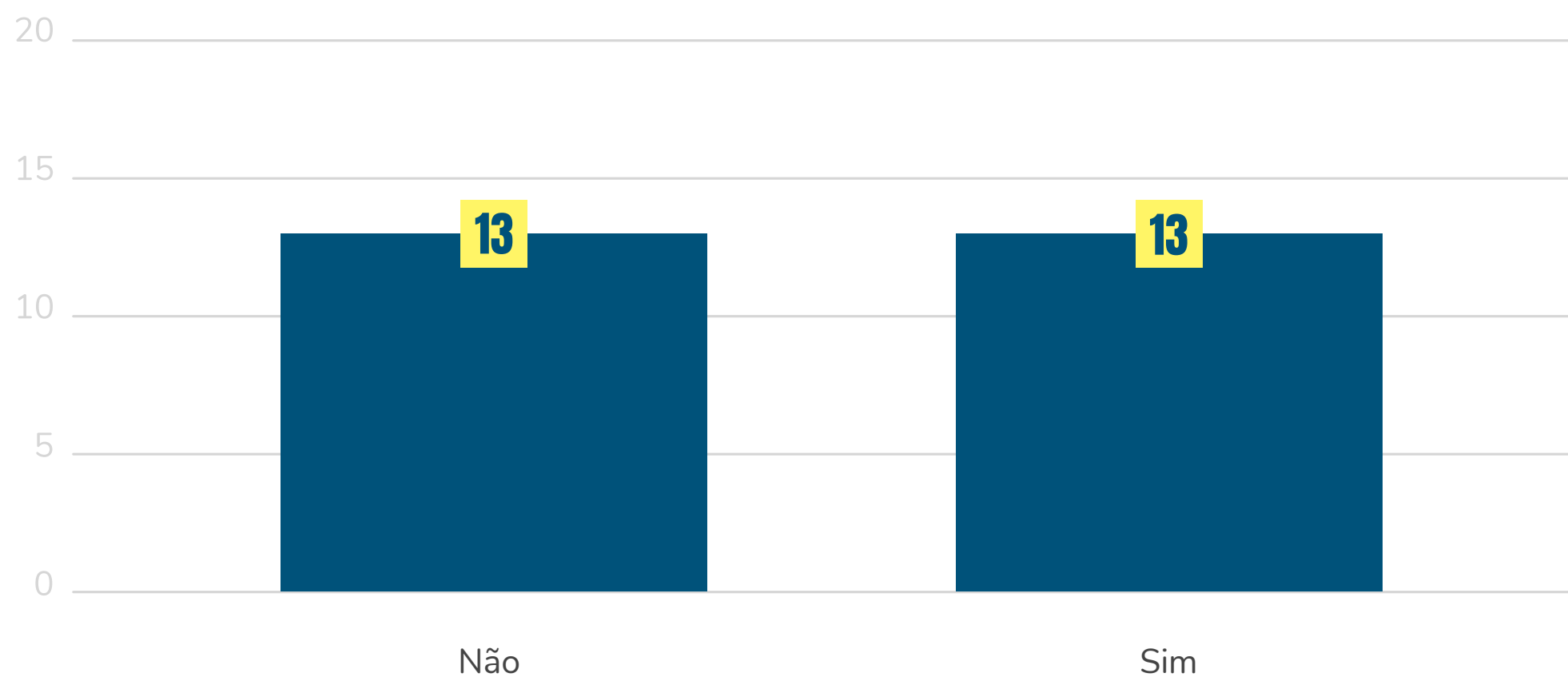
O portal de serviços do governo conta com ambiente de pagamentos (derivação para o internet banking)?



INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Metade, 50% dos estados, afirmou dispor de serviços de notificação eletrônica dos cidadãos, uma importante solução de comunicação customizada.

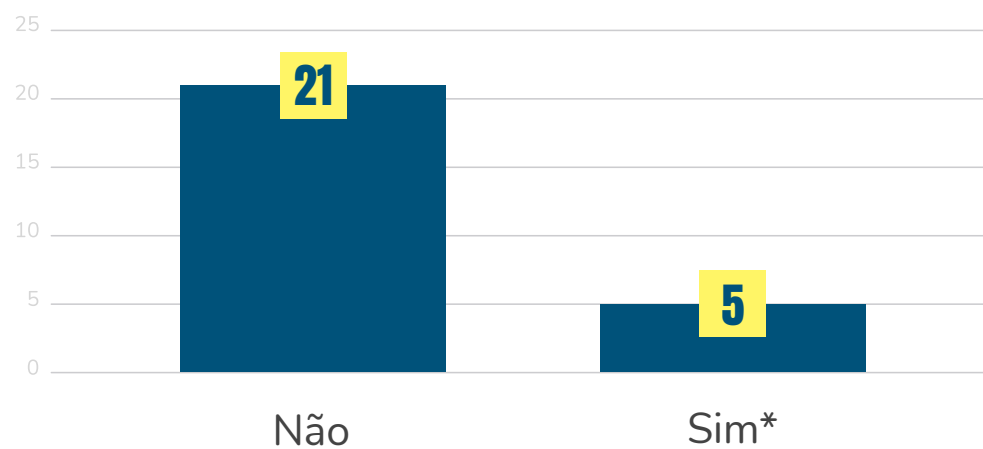
O portal de serviços do governo conta com solução de notificação eletrônica?



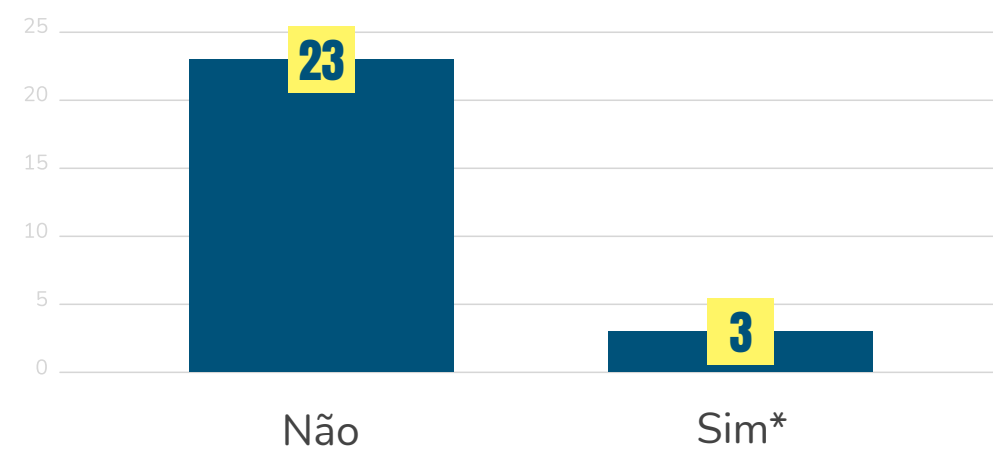
INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

A maioria, 80% dos estados, não produz indicadores de satisfação dos usuários dos portais de serviços públicos. Apenas 10% contam com servidores dedicados à realização de pesquisas sobre como melhorar a experiência desses usuários.

O governo produz indicadores de satisfação dos usuários com o portal de serviços?



O governo dispõe de servidores dedicados à realização de pesquisas com usuários com o objetivo de melhorar a oferta de serviços públicos digitais?

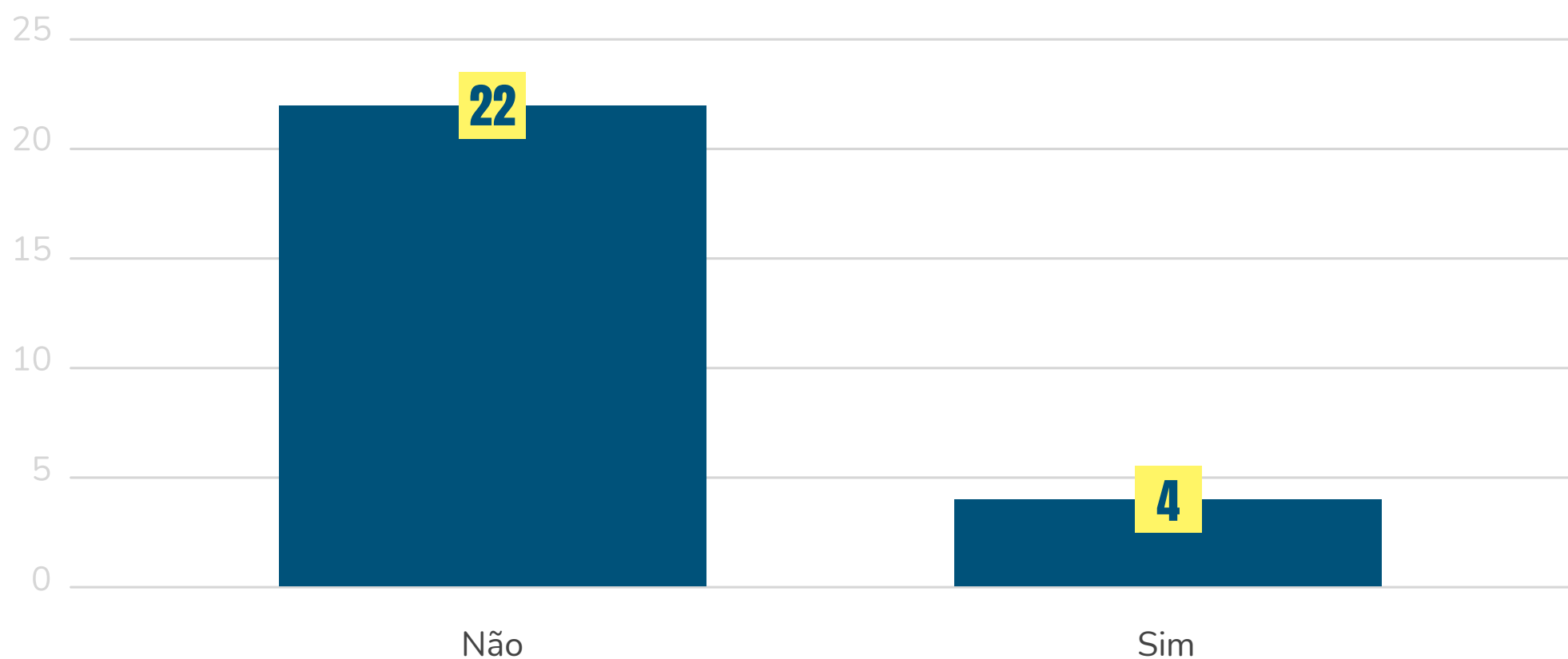


*Os cinco estados que produzem indicadores de satisfação cidadã são: Amapá, Goiás, Minas Gerais, Paraná e São Paulo. Somente os estados do Amapá, Minas Gerais e São Paulo têm equipes dedicadas para realizar pesquisas com usuários, com o objetivo de melhorar a oferta de serviços públicos digitais.

INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Somente 15% dos estados sugerem serviços de maneira proativa, de acordo com o perfil dos usuários dos portais de serviços: Maranhão, Paraná, Rio Grande do Sul e São Paulo.

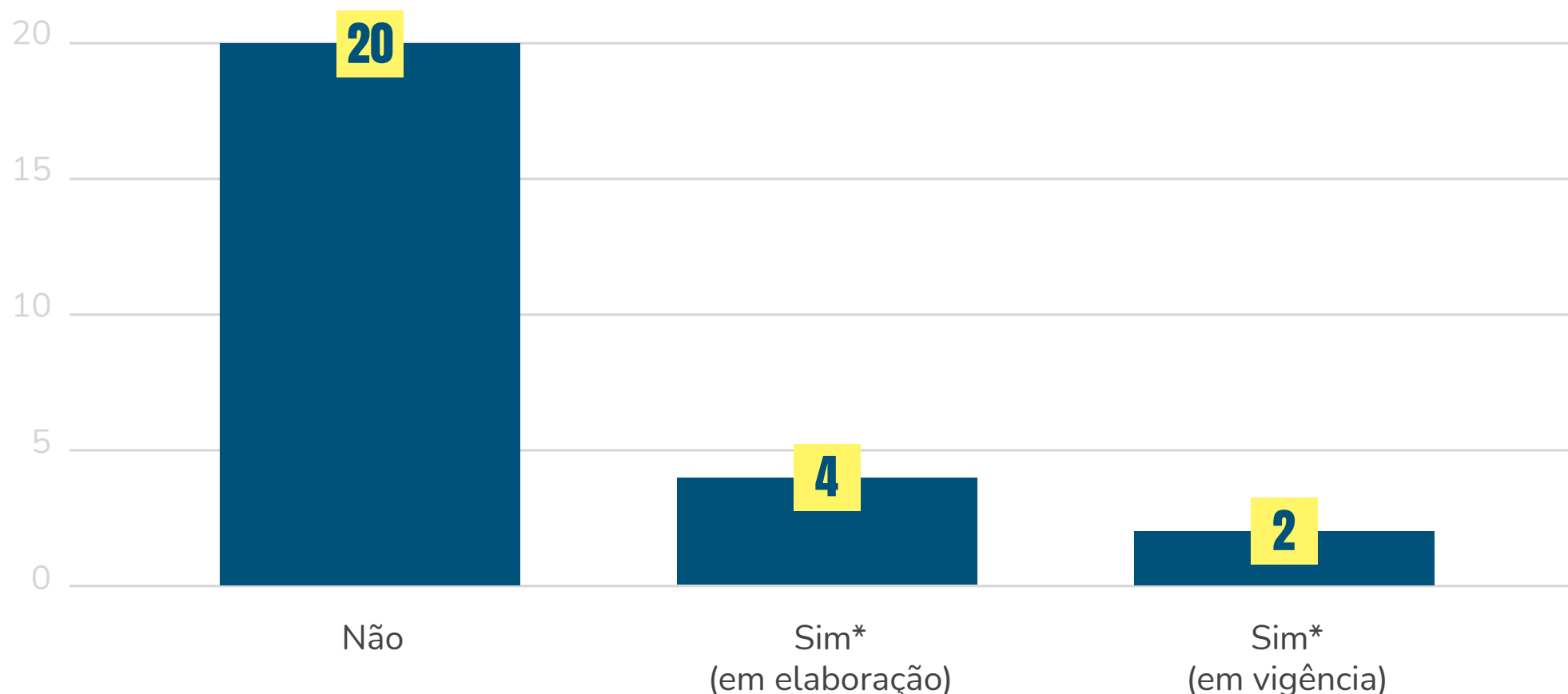
O portal de serviços do governo sugere serviços de forma proativa de acordo com o perfil do usuário?



INTERAÇÃO COM CIDADÃOS E EMPRESAS

Cerca de 75% dos estados não contam com estratégias de contratação de serviços de nuvem, desperdiçando potenciais economias de escala³.

O governo conta com estratégia ou protocolo de contratação de provedores de serviços em nuvem?



*Ceará e São Paulo eram os únicos estados que contavam com essa estratégia em vigência. No entanto, os estados da Bahia, Minas Gerais, Pernambuco e Rio de Janeiro reportaram ter uma estratégia em elaboração.

³ Para informação mais detalhada ver: BID (2020), [Computação em nuvem: Contribuição para o desenvolvimento de ecossistemas digitais nos países do Cone Sul](#)

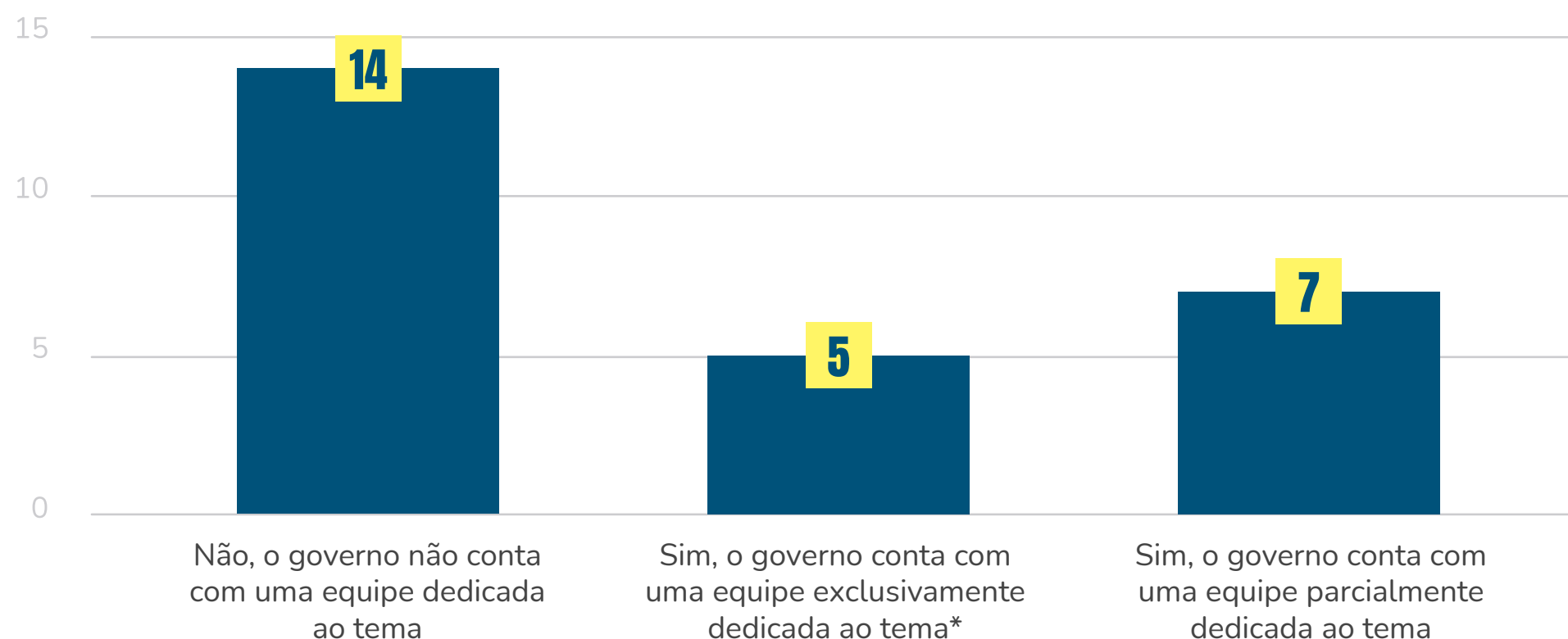
CIBERSEGURANÇA⁴ E

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Tendo em conta a crescente ameaça que os ataques cibernéticos representam (com o **aumento de mais de 300% dos cibercrimes durante a pandemia**), e que o país acaba de receber o maior ciberataque da sua história contra uma entidade pública (o **Ministério da Saúde** e o **STJ**), o Brasil se consolida como o **2º país do mundo em número de ataques cibernéticos**.

Nesse contexto, em mais da metade dos estados não existem equipes dedicadas às questões de segurança cibernética e proteção de dados.

O governo conta com uma equipe responsável por lidar com questões de segurança cibernética e proteção de dados?



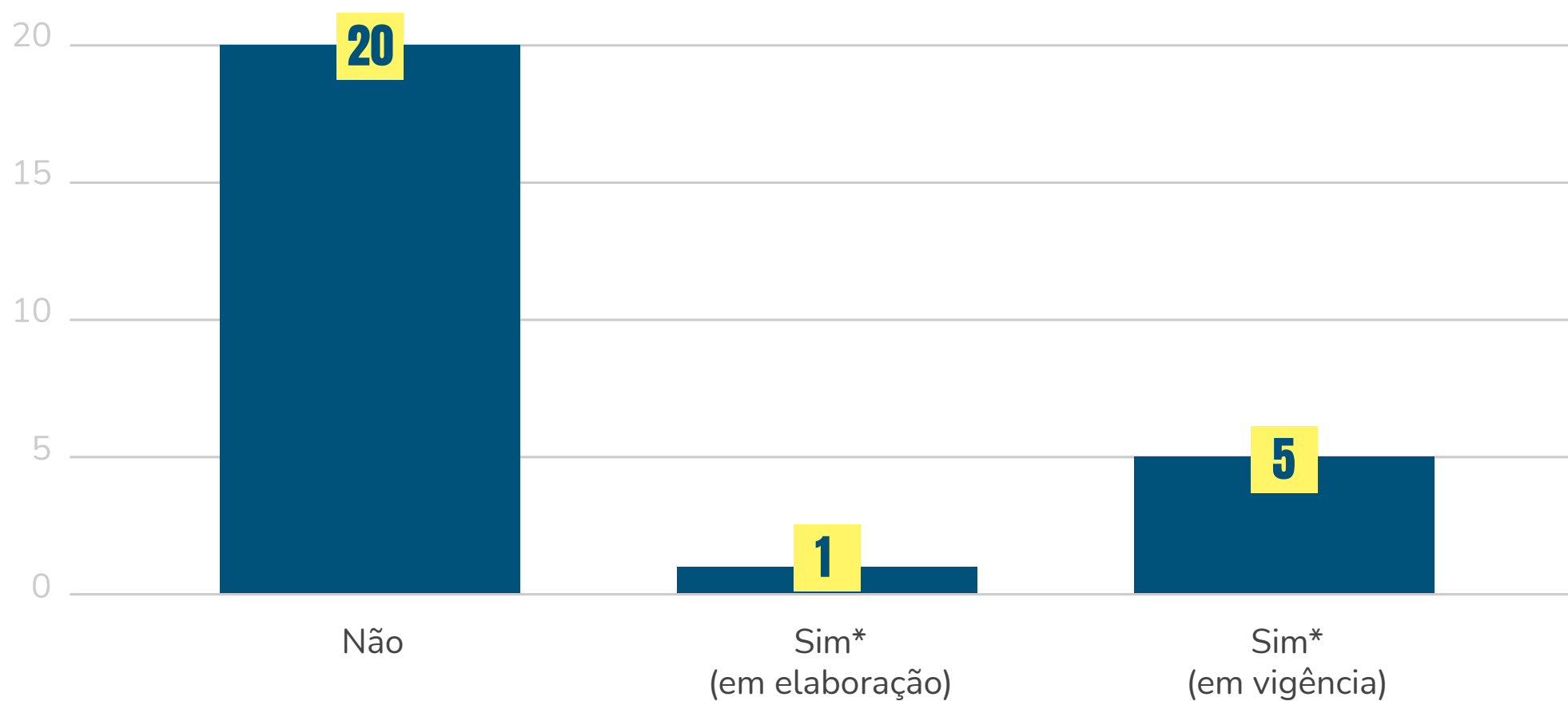
*No entanto, cabe destacar que cinco estados, Amazonas, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro e Tocantins, contam com equipes exclusivamente dedicadas ao tema.

⁴ Para uma análise sobre o estado das políticas de cibersegurança na América Latina e no Caribe, ver: BID (2020), [Cibersegurança: riscos, avanços e o caminho a seguir na América Latina e no Caribe](#).

CIBERSEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em 20 das 26 unidades federativas participantes, não há protocolo para lidar com emergências de segurança cibernética.

O governo conta com algum protocolo para lidar com emergências de segurança cibernética?

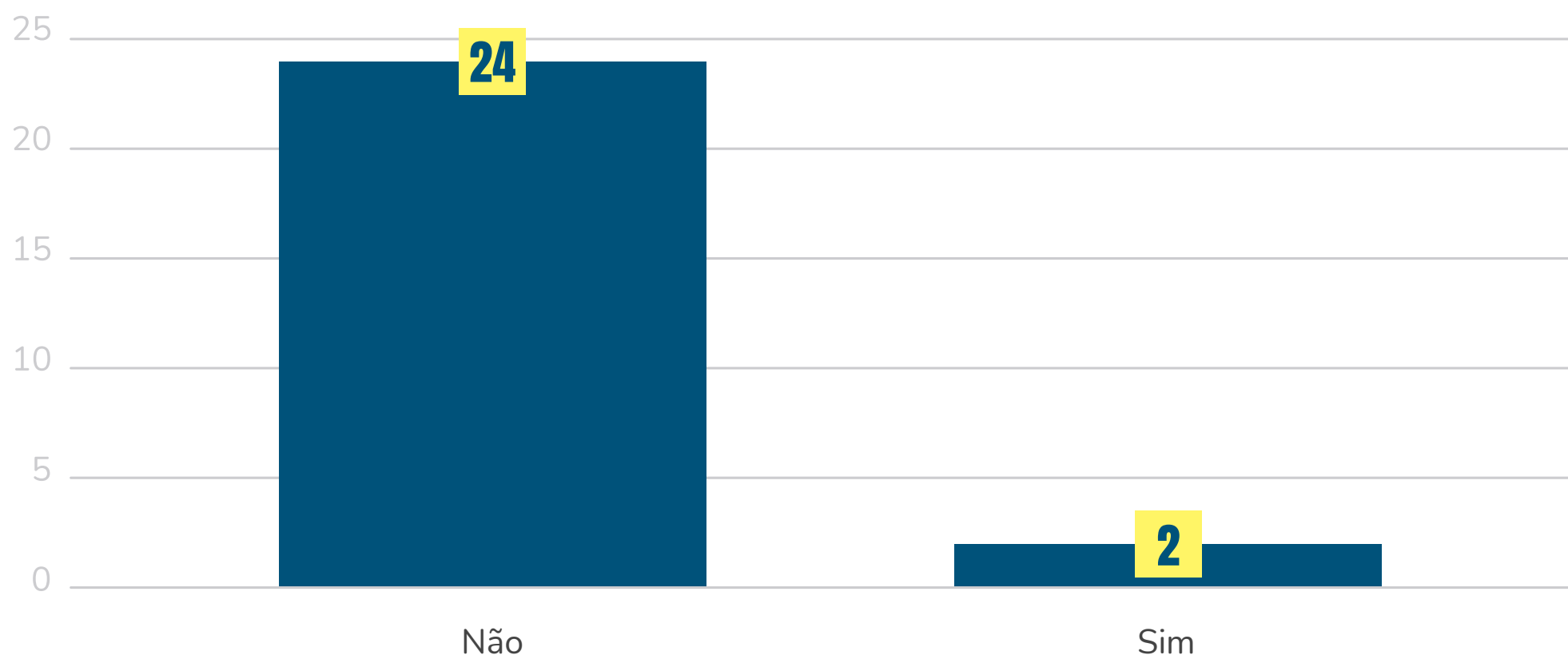


*Somente a Bahia, o Distrito Federal, Minas Gerais, Paraná e Santa Catarina reportaram ter protocolo em vigência. No estado do Amapá está em elaboração.

CIBERSEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Apenas dois estados indicaram adequar seus portais de serviço aos padrões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Amapá e Rio Grande do Sul.

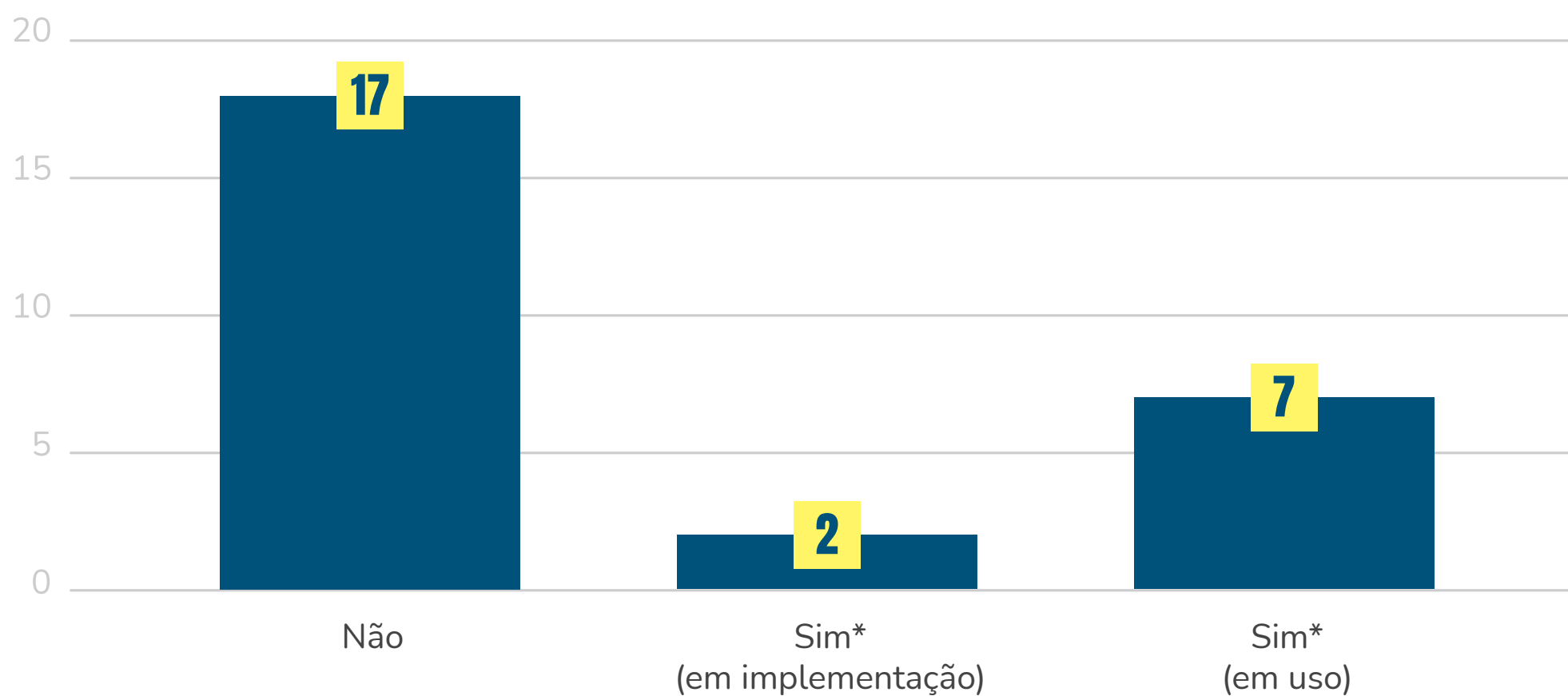
Os canais de atendimento do governo estadual/distrital já foram adaptados para respeitar os direitos assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?



USO DE NOVAS TECNOLOGIAS

Apenas 27% dos estados já utilizam soluções baseadas em inteligência artificial para melhorar os serviços públicos.

O governo utiliza tecnologias de inteligência artificial (IA) em soluções para processos internos ou de atendimento ao cidadão?

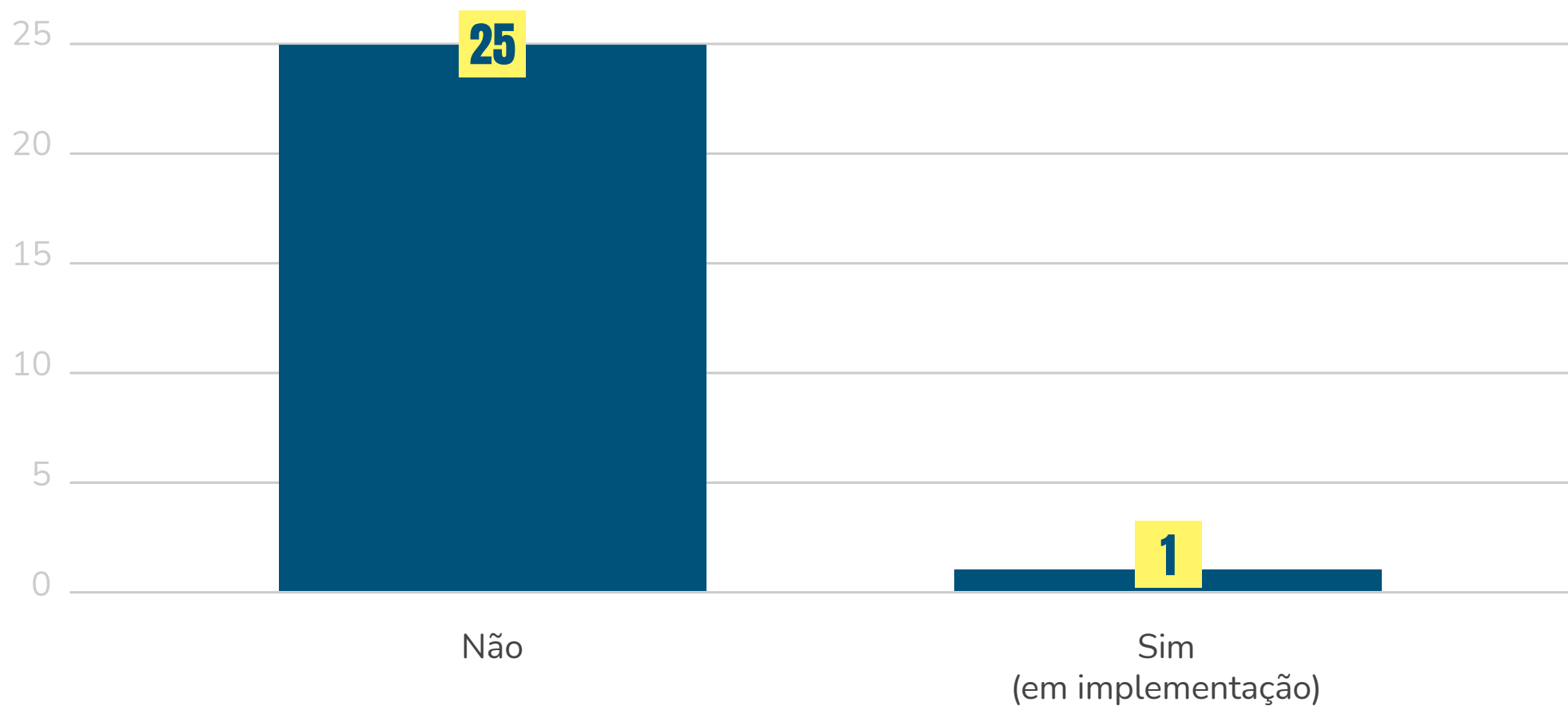


*Alagoas, Bahia, Ceará, Goiás, Paraná, Pernambuco e Piauí reportaram usar inteligência artificial. Amapá e Minas Gerais estão trabalhando na sua implementação.

USO DE NOVAS TECNOLOGIAS

Apenas o estado de Minas Gerais indicou contar com soluções baseadas em *blockchain* (em implementação).

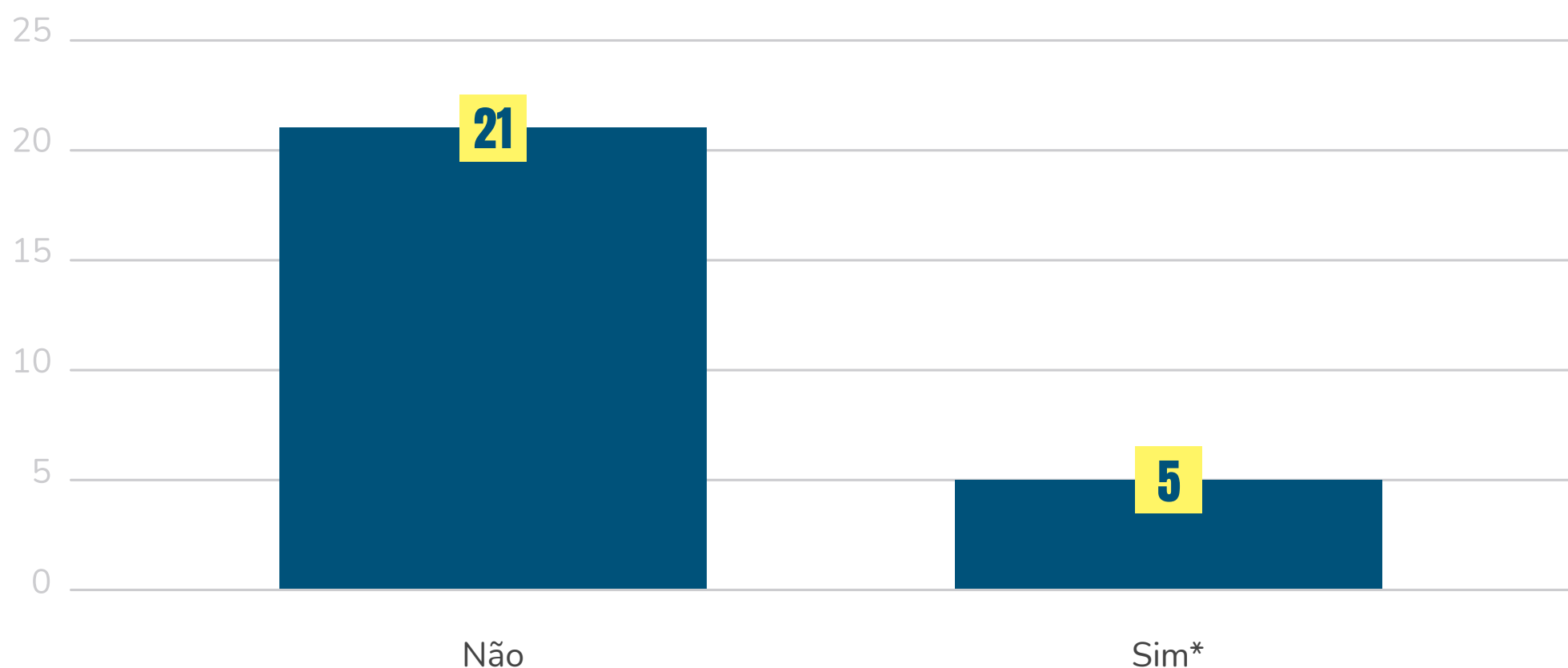
O governo utiliza tecnologia de *blockchain* em soluções para processos internos ou de atendimento ao cidadão?



ECONOMIAS GERADAS PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A grande maioria dos estados brasileiros (80%) nunca realizou cálculo das economias geradas com a transformação digital dos serviços públicos, uma informação crucial para assegurar mais apoio à agenda de digitalização desses serviços.

Alguma vez o governo já realizou o cálculo das economias geradas com a transformação digital dos serviços públicos?



*Os estados que reportaram ter calculado economias são: Amapá, Minas Gerais, Piauí, Santa Catarina e Sergipe.

CONSIDERAÇÕES

FINAIS

Os dados disponíveis refletem um cenário de disparidades entre os governos estaduais. Essas disparidades eram esperadas, considerando que o Brasil é um país de dimensões continentais e marcado por diferenças importantes entre os seus estados (população, desenvolvimento econômico, etc.).

Com exceção de algumas ilhas de excelência que demonstram ser possível avançar com a transformação digital dos governos estaduais, mesmo em contexto de restrição fiscal (como é o caso dos estados de Minas Gerais e do Rio Grande do Sul), ou com PIB *per capita* menor que a média do país (por exemplo, Amapá, Bahia, Ceará ou Pernambuco), os resultados dos indicadores coletados sugerem que os governos estaduais têm um longo caminho a percorrer.

Além disso, fica claro que soluções genéricas para a transformação digital do serviço público podem não ser efetivas, colocando em evidência a demanda por intervenções elaboradas sob medida e que permitam alavancar os estados com níveis de maturidade díspares.

Os dados da pesquisa também indicam quais são os estados que têm avançado em aspectos específicos da transformação digital, gerando oportunidades para aprofundar a troca de experiências já em implementação através do GTD.GOV e da Rede Gov.Br.

De maneira geral, os dados desta pesquisa permitiram lançar um diagnóstico claro sobre o avanço dos processos de transformação digital nos estados do Brasil. De forma resumida, as principais mensagens são destacadas a seguir:

- cerca de 60% dos estados não têm uma estratégia de transformação digital, planos setoriais em áreas essenciais como educação e saúde ou não possuem estratégias de transparência e abertura de dados;
- a maioria, 75% dos estados, não conta com mecanismos de consulta pública sobre suas políticas de transformação digital;
- metade dos estados não dispõem de um cargo de alta liderança responsável pela agenda de governo digital;
- pouco mais da metade, 57% das unidades da federação, conta com equipes com menos de 30 pessoas para liderar a transformação digital em seus estados;

CONSIDERAÇÕES

FINAIS

- apenas 23% dos estados contam com um cientista-chefe de dados;
- apenas 20% dos estados têm uma equipe dedicada exclusivamente à segurança cibernética;
- em apenas 7% dos estados os portais de serviços estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- pouco mais da metade, 53% dos estados, não tem soluções de identidade digital para seus cidadãos;
- a maioria, 75% dos estados, não tem uma plataforma de interoperabilidade;
- apenas 15% dos estados sugerem serviços de forma proativa aos usuários de seus portais de serviços;
- a maioria, 75% dos estados, não tem uma estratégia de contratação de serviços em nuvem;
- apenas 27% dos estados usam soluções baseadas em inteligência artificial;
- a grande maioria, 80% dos estados, não calcula a economia de recursos gerada pela transformação digital.

Esses números, contrastados com os avanços do governo federal destacados nos estudos de organismos internacionais como a ONU e a OCDE, apontam que a maioria dos estados brasileiros não está avançando no mesmo ritmo do governo federal na adoção de políticas e ações de governo digital, criando uma brecha entre os níveis de governo que se modernizam e os que não o fazem. Esse contexto poderá contribuir para um sentimento de frustração dos cidadãos que, em alguns órgãos públicos, conseguem administrar suas necessidades de forma digital e, em outros, ainda precisam apresentar formulários em papel, o que também impede a administração pública de se beneficiar da economia e da otimização de recursos e esforços proporcionadas pela transformação digital.

Os dados coletados e resumidos acima permitem elaborar propostas com vistas à superação dos desafios urgentes para transformação digital dos estados brasileiros, assegurando que a oferta de serviços públicos digitais no Brasil beneficie todos os seus cidadãos. São elas:

- desenvolver ou aprimorar políticas públicas estaduais voltadas à transformação digital do setor público, com ênfase nos serviços cuja transformação gere mais impactos positivos e benefícios para os cidadãos;

CONSIDERAÇÕES

FINAIS

- fortalecer o arcabouço institucional e a governança das agendas digitais estaduais por meio de múltiplas estratégias: alavancar funções de liderança, aperfeiçoar equipes técnicas, elaborar agendas e roteiros de transformação de médio e longo prazos e estabelecer mecanismos de participação social;
- proteger o ciberespaço, desenhando estratégias de segurança cibernética e estabelecendo Grupos de Resposta a Incidentes de Segurança (CERT – Computer Emergency Response Team) e Centros de Operações de Segurança (SOC – Security Operation Center);
- implementar e ampliar o uso de soluções que habilitem a transformação digital, como plataformas de interoperabilidade, identidade digital, assinatura digital e pagamentos on-line, entre outras;
- desenvolver estratégias integrais de gestão de dados que incluam a criação de unidades dedicadas à análise e abertura de dados, para promover a inovação e a atividade econômica, respeitando sempre a proteção de dados de acordo com a legislação em vigor;
- adotar a cultura de inovação que facilite a incorporação de tecnologias avançadas, como computação em nuvem e ou inteligência artificial, para melhor atender às necessidades dos cidadãos e gerar economia para os cofres públicos;
- implementar mecanismos para medir e monitorar o progresso da transformação digital, a economia gerada e o grau de satisfação do cidadão com ela.

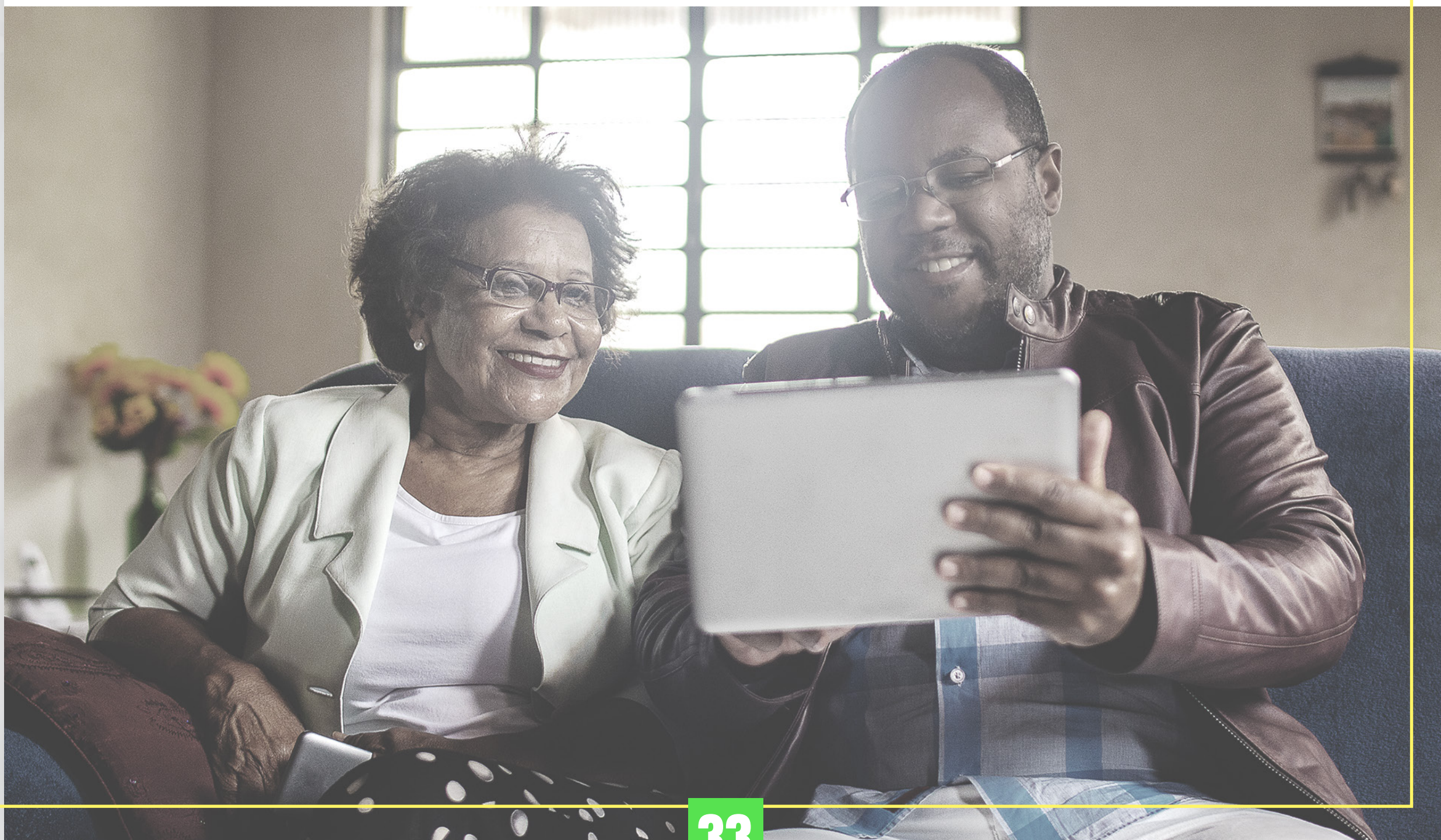
O BID, como parte de suas contribuições para ampliar o entendimento sobre os processos de transformação digital nos países da região, lançou várias publicações nos últimos anos, que podem ser referência para orientar os esforços dos estados brasileiros na aceleração de suas agendas digitais. Esses documentos incluem: [Cloud Computing: contribuição para o desenvolvimento de ecossistemas digitais no Cone Sul](#); [Cibersegurança: riscos, avanços e caminhos para a América Latina e o Caribe](#); e [O fim do procedimento eterno: cidadãos, burocracia e governo digital](#).

Se o Brasil deseja avançar rumo a um ecossistema verdadeiramente nacional de serviços on-line por meio da transformação digital do setor público, deve abordar e tratar as importantes assimetrias em nível territorial, em questões e emergências que demandam uma resposta articulada e abrangente como: educação, saúde, cibersegurança, produtividade do governo (fazer mais com menos), satisfação cidadã e entrega de valor público.

CONSIDERAÇÕES

FINAIS

Evidencia-se, assim, a importante contribuição dos instrumentos de diagnóstico dos esforços da transformação digital empregados por governos estaduais, na medida em que revelam as prioridades das políticas de governo digital em nível subnacional e seus contrastes. O investimento em iniciativas de coleta de informações junto aos tomadores de decisão nos governos ou diretamente entre os cidadãos se justifica, dessa forma, por contribuir para a elaboração de iniciativas efetivas que permitam aos governos avançar de maneira consistente em suas agendas de transformação digital, atendendo às demandas efetivas da população por melhores serviços.



BIBLIOGRAFIA

ABEP-TIC. Associação Brasileira das Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação. 2020. Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2020. Cibersegurança: riscos, avanços e o caminho a seguir na América Latina e no Caribe ([link](#)). Acesso em 15/11/20.

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2020. Computação em nuvem: contribuição para o desenvolvimento de ecossistemas digitais nos países do Cone Sul ([link](#)). Acesso em 15/11/20.

BID. Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2018. O fim do procedimento eterno: cidadãos, burocracia e governo digital ([link](#)). Acesso em 15/11/20.

CETIC. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sobre os auspícios da UNESCO. 2020. Painel TIC COVID-19: pesquisa sobre o uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. 2ª edição: serviços públicos on-line, telessaúde e privacidade. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

CETIC. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sobre os auspícios da UNESCO. 2020. TIC Governo Eletrônico: Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro em 2019. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

OCDE. 2020. Digital Government Index: 2019 Results. OECD Public Governance Policy Papers No. 3. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

ONU. Organização das Nações Unidas. 2020. Pesquisa de Governo Eletrônico das Nações Unidas 2020: Governo Digital na Década de Ação pelo Desenvolvimento Sustentável. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Atribuição-NãoComercial-SemDerivações (CC BY-NC-ND 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer finalidade não comercial. Nenhum trabalho derivado é permitido.

Qualquer controvérsia relativa à utilização de obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente será submetida a arbitragem em conformidade com as regras da UNCITRAL. O uso do nome do BID para qualquer outra finalidade que não a atribuição, bem como a utilização do logotipo do BID, serão objetos de um contrato por escrito de licença separado entre o BID e o usuário e não estão autorizados como parte desta licença CC-IGO.

Note-se que o link fornecido acima inclui termos e condições adicionais da licença.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente a posição do Banco Interamericano de Desenvolvimento, de sua Diretoria Executiva, ou dos países que eles representam.



Banco Interamericano de Desenvolvimento
1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577
www.iadb.org

Mariano Lafuente (mlafuente@iadb.org)
Pablo Valenti (pablova@iadb.org)
Miguel Porrúa (mporrúa@iadb.org)



BID

Banco Interamericano
de Desenvolvimento

