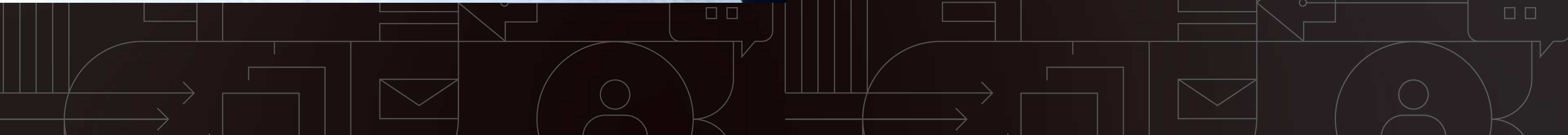


APROVA
digital

7 TENDÊNCIAS INEVITÁVEIS NA CONSTRUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS



Sobre o que se trata este **GUIA** :

As prefeituras - organismos essenciais na transformação dos serviços públicos - são figuras estratégicas para melhorar a relação entre sociedade e governança pública.

ESTE MATERIAL TRATA JUSTAMENTE SOBRE TENDÊNCIAS PRÁTICAS QUE PODEM TRANSFORMAR A RELAÇÃO ENTRE PREFEITURAS E PESSOAS.

O conteúdo que você vai encontrar aqui se define como um guia básico e apresenta soluções para os grandes paradigmas das gestões públicas municipais.

O propósito é simplificar o percurso das prefeituras ao longo da transformação digital - que é contínua e deve ser realizada progressivamente.

BOA LEITURA.

**O QUE PODE
CONDUZIR - A NÍVEL
FEDERAL, ESTADUAL
E MUNICIPAL - A
TRANSFORMAÇÃO
DA GOVERNANÇA
PÚBLICA NO BRASIL?**





O paradigma do serviço público brasileiro tem desafiado a liderança de gestores públicos desde, pelo menos, a redemocratização do país.

A crise sanitária causada pela Covid-19 mostrou, da pior maneira, que os serviços públicos são indispensáveis e, obrigatoriamente, devem ser eficientes para atender às pessoas em todas as situações.

Essa constatação responde à pergunta feita anteriormente:

**O QUE CONDUZ A
TRANSFORMAÇÃO
DO BRASIL É A
BOA GOVERNANÇA.**



Onde estão as prefeituras no
páreo mundial da evolução dos

SERVIÇOS PÚBLICOS?

Prefeitos, secretários e servidores públicos devem
ficar atentos para a direção que o mundo caminha:

**RUMO À INTERNET DAS COISAS E
DAS PESSOAS CONECTADAS.**

Ficar para trás nesse contexto de hiperconexão
digital significa, para as prefeituras, falar uma língua
diferente da utilizada pelos cidadãos.

DADOS RECENTES MOSTRAM
QUE, **A PARTIR DE 2025**

+84% 

DAS PESSOAS NO BRASIL ESTARÃO
CONECTADAS À INTERNET.

Fonte: [statista.com](https://www.statista.com)

Um incentivo que pode **DESAFOGAR** os cofres públicos

A Internet das Coisas e das pessoas conectadas aponta para uma resposta às perguntas feitas no começo deste guia.

A BOA GOVERNANÇA NO BRASIL PODE SER CONDUZIDA PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

E não há incentivo melhor para digitalização das gestões municipais do que **economia**.

O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão aponta que o custo de atendimento online é 97% mais econômico:

**ATENDIMENTO
PRESENCIAL**

R\$ 43,68

**ATENDIMENTO
ONLINE**

R\$ 1,20

Mas para além dos custos, outros motivos surgem como determinantes para que o atendimento digital seja o destino para onde caminha o serviço público. Veja a seguir.



Por que o **ATENDIMENTO DIGITAL**

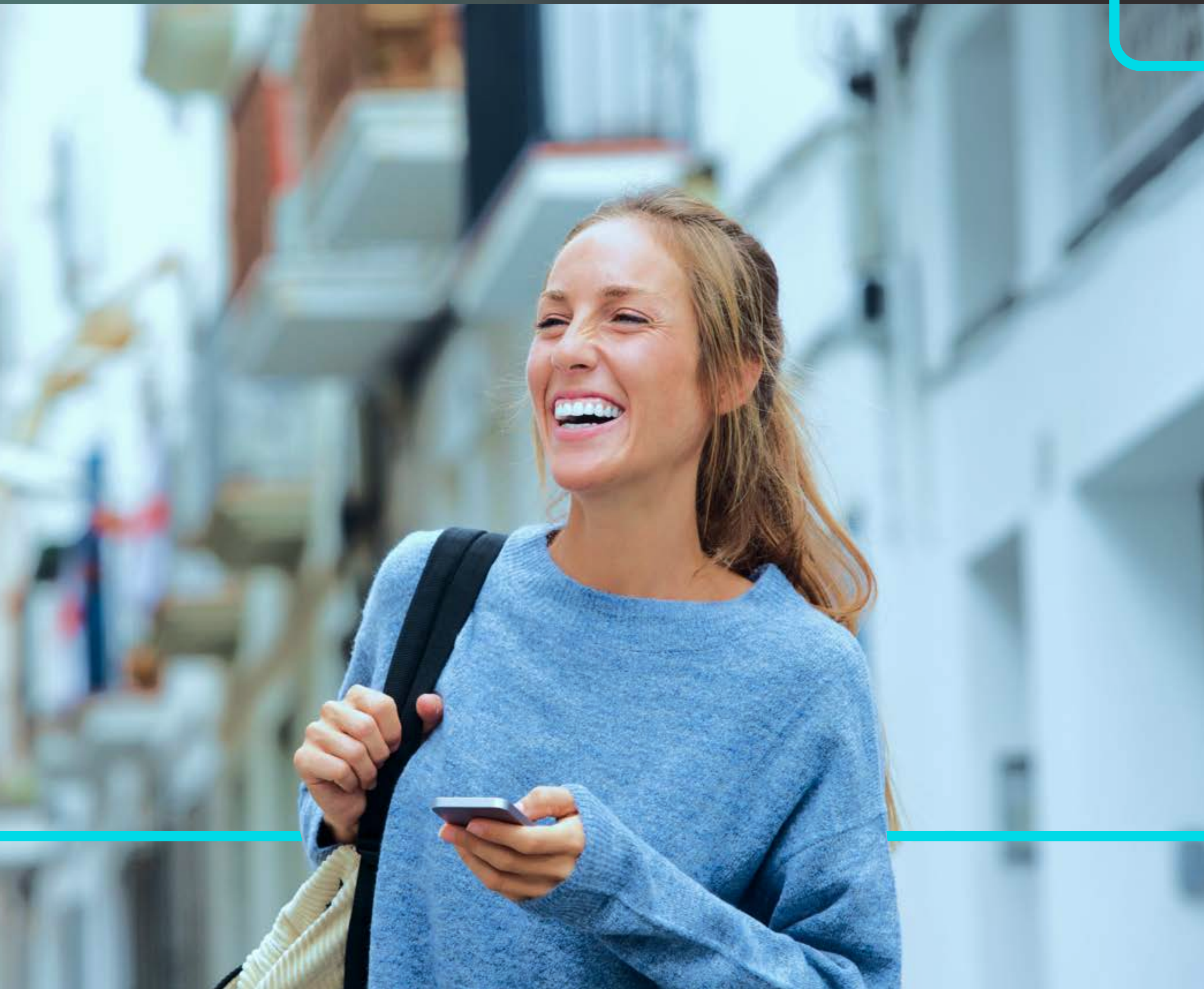
é tão importante?

A transformação digital dos serviços públicos guiada pelas prefeituras torna a relação entre gestão pública e sociedade:

/ MAIS DINÂMICA E EFICIENTE

/ DESTRAVA OS FLUXOS DE OPERAÇÃO

/ FACILITA A VIDA DO CIDADÃO



QUAIS
TRANSFORMAÇÕES
PODEM GARANTIR
MAIS EFICIÊNCIA
PARA A PREFEITURA,
ALÉM DE FACILITAR A
VIDA DO CIDADÃO?

DESCENTRALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONCEITO

Ao descentralizar serviços, a prefeitura sabe que é necessário a **participação de empresas privadas** ou outras organizações públicas para entregar mais eficiência para população.

NA PRÁTICA

Para **melhorar o processo** de aprovação e emissão de alvarás para construções unifamiliares, a Prefeitura de Florianópolis contou com a ajuda de um sistema especialista na digitalização e inovação dos processos públicos.

RESULTADO

A **descentralização dos serviços** permitiu que a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano de Florianópolis/SC emitisse alvarás instantaneamente, de qualquer lugar, 24 horas por dia.

HIPERAUTOMAÇÃO

CONCEITO

A hiperautomação é a combinação de várias ferramentas digitais para **poupar a atuação humana** das tarefas operacionais e pouco estratégicas. Um sistema automatizado é capaz de analisar dados complexos.

NA PRÁTICA

Os órgãos municipais costumam trabalhar com outras organizações públicas, como por exemplo as **Juntas Comerciais**. Nesse cenário, a automação é um aspecto importante e necessário para facilitar processos públicos.

RESULTADO

Uma prefeitura pode colocar no piloto automático fluxos entre diferentes secretarias estaduais, municipais e até órgãos federais para garantir a **gestão simultânea** de um mesmo atendimento entre todos os servidores envolvidos no processo.

MULTIEXPERIÊNCIA DIGITAL E A PARAMETRIZAÇÃO DE PROCESSOS

CONCEITO

A **multiexperiência digital** rompe com o paradigma de que o serviço público é incapaz de ser eficiente para gestores, servidores e cidadãos ao mesmo tempo. Os serviços públicos digitais mudam essa experiência para os três envolvidos no atendimento.

NA PRÁTICA

De nada adianta facilitar o acesso do cidadão aos serviços se o **modo de operação das prefeituras** continua igual. Para garantir a qualidade de serviços é necessário equilíbrio entre fluxo interno municipal e acesso externo à prefeitura.

RESULTADO

A **parametrização de processos** é essencial para a multiexperiência digital de uma prefeitura. Para encurtar de **60 dias para 24 horas** o tempo de abertura de empresas, Itajaí/SC apostou nisso. A intervenção dos servidores só é feita quando estritamente necessária.

FLUXOS INTELIGENTES

CONCEITO

Um fluxo inteligente é o arranjo entre Inteligência artificial, automação, análise de dados e personalização dos processos, conduzindo o trabalho para uma ação imediata. É uma ferramenta que garante **transparência e mais rapidez aos serviços**.

NA PRÁTICA

São mais de 5.000 municípios espalhados no país. Os serviços de cada uma dessas gestões, portanto, devem ser trabalhados de maneira inteligente e personalizada.

RESULTADO

São os fluxos inteligentes que colocam no **piloto automático as tarefas operacionais** dos servidores e também permitem que cálculos e validações sejam feitos de forma automática, tudo de acordo com o Plano Diretor e as leis de cada município.

ECOSSISTEMA DE DADOS DIGITAL

CONCEITO

O ecossistema de dados digital é a **substituição das pilhas de papel e arquivos físicos** por um modelo digital sistemático e estratégico de dados.

NA PRÁTICA

Para traçar planos de gestão, a prefeitura deve atuar a partir das experiências reais de servidores e cidadãos. Um ecossistema de dados **facilita a tomada de decisões** ágeis e estratégicas. Quanto tempo sua prefeitura levaria para contar, manualmente, a quantidade de processos tramitados em um mês?

RESULTADO

Na plataforma escolhida pela Prefeitura de Patos de Minas/MG é possível agendar hora e local para vacinar cada cidadão contra a Covid-19, eliminando filas. As informações fornecidas pelo ecossistema de dados **revelam o grau da adesão da população por bairro** ou a partir de outros filtros personalizados.

CRIPTOGRAFIA PARA ASSINATURAS DIGITAIS

CONCEITO

Trata-se da conversão de dados de um formato legível em um formato codificado, ou seja, uma escrita segura para uma assinatura. Esse é um dos princípios fundamentais para a transformação digital: **segurança e privacidade de dados**.

NA PRÁTICA

As gestões municipais devem ficar atentas aos processos de transformação digital que garantam, de acordo com as leis brasileiras, a **segurança, autenticidade e integridades dos dados de servidores e cidadãos** envolvidos no atendimento.

RESULTADO

Entre outras vantagens, com um sistema especialista que utiliza a criptografia de dados, é possível criar um processo de **assinatura de documentos em lote**, dispensando o trabalho manual de carimbar e assinar cada cópia de um mesmo documento.

FAZER OU SER DIGITAL: IMERSÃO 100% DIGITAL

CONCEITO

A imersão digital, como indicamos no início deste material, é um processo **de transformação contínuo e realizado progressivamente**. Digitalizar parte dos serviços públicos é um começo, mas nunca um fim em si mesmo.

NA PRÁTICA

Esse processo de mudança rompe com os paradigmas do serviço público. Modernizar a gestão pública municipal está além de tornar os processos manuais em fluxos digitais. A transformação das prefeituras em um **Ser digital** está ancorada em um novo modelo de negócio público baseado na **imersão 100% digital centrada no cidadão**.

PRÓXIMOS PASSOS

A transformação digital reduz a barreira entre gestão pública e população, acelera a entrada de novos mercados e o surgimento de modelos de negócio inovadores nos municípios.

Ao mesmo tempo, exige dos gestores públicos agilidade na criação de um ecossistema para o desenvolvimento e o avanço da economia digital.

Para que esse cenário seja possível, é necessário que as prefeituras se guiem pelo **tripé da transformação digital**:

1 

**LEGISLAÇÃO
E POLÍTICAS
PÚBLICAS**

2 

**ENGAJAMENTO DOS
SERVIDORES PARA
NOVAS METODOLOGIAS
DE TRABALHOS**

3 

**FERRAMENTAS E
SISTEMAS 100%
DIGITAIS**

FIQUE POR DENTRO DO QUE AS PREFEITURAS ESTÃO FAZENDO PARA OFERECER SERVIÇOS ONLINE, ACESSÍVEIS E MAIS ÁGEIS PARA OS SERVIDORES E CIDADÃOS:

/ Conheça 5 casos de sucesso e como os municípios encararam o desafio de mudar.

/ Entenda quais processos passaram a ser requisitados e tramitados online.

/ Veja dados reais sobre os efeitos dos serviços digitais na rotina dos servidores, cidadãos e no desenvolvimento econômico das cidades.



CLIQUE AQUI PARA BAIXAR O MATERIAL

APROVA
digital