

## **Digitalização De Serviços Públicos – Propostas Para Mitigar A Exclusão Digital Dos Cidadãos De Municípios Mineiros**

**Cristiane Mariza da Costa** - 51811ADM 515 e-mail: [cristianemarizacosta@hotmail.com](mailto:cristianemarizacosta@hotmail.com)  
Universidade Federal de Uberlândia

**Dennis Guimarães da Silva** - 51811ADM078 e-mail: [dennisguimaraes@outlook.com](mailto:dennisguimaraes@outlook.com)  
Universidade Federal de Uberlândia

**Mara Rúbia Martins de Deus** - 51811ADM038 e-mail: [mrdeus20142211@gmail.com](mailto:mrdeus20142211@gmail.com)  
Universidade Federal de Uberlândia

**Rafaela Miranda Araújo Soares** - 51811ADM049 e-mail: [rafa\\_araujosoares@hotmail.com](mailto:rafa_araujosoares@hotmail.com)  
Universidade Federal de Uberlândia

**Ronaldo da Silva Camargos** - 51811ADM024 email: [ronaldomoedascl@gmail.com](mailto:ronaldomoedascl@gmail.com)  
Universidade Federal de Uberlândia

**Janaina Maria Bueno** – e-mail: [janaina.bueno@ufu.br](mailto:janaina.bueno@ufu.br) (Prof. Orientadora)  
Universidade Federal de Uberlândia

### **1. Contexto**

Segundo o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br, 2020), 68% dos usuários de Internet utilizaram serviços de governo eletrônico em 2019, confirmando tendência de alta nos últimos anos. Nesse cenário de digitalização de serviços públicos municipais, os agentes públicos se depararam com mudanças significativas, principalmente, para garantir agilidade e qualidade na prestação de serviços aos cidadãos. Muitas prefeituras já se beneficiaram com a adoção de soluções especializadas para gerenciamento dos processos digitais para otimização do fluxo de trabalho, racionalização de recursos, economia de tempo nos trâmites administrativos e no ajuizamento dos processos.

A inovação tecnológica na Administração Pública é importante ferramenta para o desenvolvimento e execução de serviços públicos. Contudo, quando não há devido preparo e cuidado com os impactos que ela pode causar, ocorre um desequilíbrio na prestação de serviço aos usuários e o que eles conseguem, efetivamente, acessar e utilizar. Desde modo, a exclusão digital é entendida como a impossibilidade de as pessoas fazerem parte da transformação digital por falta de conhecimento, acesso e domínio das ferramentas digitais no âmbito dos serviços públicos.

Em recente pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGIB, 2020) sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos domicílios brasileiros, a pandemia da Covid-19 tornou mais evidente a exclusão digital de parcela significativa da população brasileira. Segundo o levantamento, em 2019, o Brasil possuía cerca de 134 milhões de usuários

de Internet (74% dos brasileiros com dez anos ou mais), o que representa aproximadamente 47 milhões de não usuários. Como um exemplo da exclusão digital, idosos e mais grupos de pessoas sentem-se excluídos, tem dificuldade devido ao seu analfabetismo digital que limita parte da população de usufruir do mundo virtual por não saber usá-lo.

Parte dos autores deste estudo trabalha na administração pública de pequenos municípios e verificam, cotidianamente, as dificuldades de acesso e uso, por parte da população, de serviços públicos ofertados no formato digital. Para Guedes e Sorj (2006), cabe aos gestores públicos fomentar as políticas de universalização de acesso e apropriação efetivas das TICs pelos setores mais pobres da população, sendo a relação da eficiência e eficácia das políticas associadas a fatores como: o valor efetivo da informação depende da capacidade dos usuários de interpretá-la na forma de conhecimento, processo de socialização e de práticas que criam a capacidade analítica que transforma bits em conhecimento; o acesso à Internet está associado a outras políticas sociais, em particular às da formação escolar.

## **2. Soluções Propostas**

Diante da situação-problema, com este relato técnico pretende-se contribuir com propostas para ajudar no enfrentamento à exclusão digital por parte de gestores públicos de pequenos municípios mineiros, levando-se em conta alternativas cabíveis do ponto de vista de custos e implementação, facilidade de acesso e compreensão, pensando na inclusão de diferentes públicos e perfis de cidadãos.

A digitalização de serviços públicos enfrenta duas questões: desafios relacionados aos servidores sem capacitação para lhe oferecer bom atendimento, e cidadãos que têm dificuldades de acesso, uso e compreensão dos benefícios de serviços em plataformas digitais. O foco deste relato técnico está em apresentar e discutir soluções do ponto de vista de melhoria na inclusão do cidadão aos serviços públicos digitais.

No caso específico de pequenos municípios mineiros, a primeira sugestão é oferecer serviços interativos e ágeis que tornem o usuário cada vez mais autônomo nas operações, poupando assim, seu tempo. São exemplos destes serviços interativos: os terminais de autoatendimento, guichês eletrônicos, aplicativos para celular, entre outros. Especificamente, os terminais de autoatendimento, como totens com telas *touchscreen*, apresentam a vantagem do funcionamento contínuo aos usuários como os caixas 24 horas dos bancos.

Um totem de autoatendimento é um terminal onde cidadãos podem solicitar produtos e serviços, sem a necessidade de serem acompanhados por um funcionário. A instalação de totens de autoatendimento dá suporte à maior número de pessoas em menor tempo, com menor taxa de erros, o que aumenta a satisfação dos seus usuários. É preciso usar linguagem simples, clara e direta para acelerar a resolução de dúvidas e a prestação de serviços. Outra vantagem é o relativamente baixo investimento com qualificação de pessoas, a não ser para capacitar os próprios usuários. Também é possível reduzir o fluxo de outros canais de atendimento como e-mail, chat e telefone.

O público alvo são cidadãos que necessitam dos serviços das prefeituras e, na maioria das vezes, não dispõem de tempo nem recursos para se locomover até a sede da prefeitura e não têm muitos recursos e acesso à tecnologia de informação, também turistas, visitantes e servidores públicos municipais. Alguns serviços que podem ser oferecidos ao cidadão são: solicitações de serviços; cadastros, certidões, cancelamentos de débitos ou documentos. Para os turistas: guias, cartões de estacionamento, mapas, etc. E para o servidor público municipal: visualização e impressão de documentos, solicitações de serviços e requerimentos.

O *software* utilizado no totem pode ser no formato de *website* ou de um aplicativo. Deve ser apresentado em tela cheia, de uma forma que os usuários não consigam sair do sistema, com bloqueio ao sistema operacional e rodando em modo protegido. Vale ressaltar que, por mais que os totens sejam intuitivos, sempre há a possibilidade de que algum usuário tenha dificuldades para lidar com ele. Portanto, é primordial prever um período de capacitação e suporte aos usuários com a presença de um funcionário para explicar as formas de uso, ajudando a lidar com as dificuldades iniciais.

Outra proposta é fazer o cadastro das pessoas e suas famílias para implementar um serviço de avisos, utilizando aplicativos de mensagens instantâneas, para diversas situações como: necessidade de atualização de cadastro na assistência social, agendamento e confirmação de consultas e retirada de medicamentos, acompanhamento escolar. Para sua implementação, contar com a participação da rede de ensino através de capacitação de alunos e docentes que irão instruir os seus familiares sobre como fazer o cadastro e acessar os serviços públicos digitais ofertados.

A ideia é criar um aplicativo gerenciador de mensagem e comunicação para envio de mensagens mensais para informar, por exemplo, os usuários para atualização de sua ficha cadastral no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), nos serviços de saúde, farmácia pública, entre outros. Inclui-se também o aviso de cursos de capacitação gratuita ofertado pelo

município. O objetivo desse é potencializar e aumentar a eficiência no atendimento ao usuário dos serviços público de forma prática e funcional.

### **3. Resultados Esperados**

Com o totem de autoatendimento, a meta é poupar tempo e permitir maior autonomia do usuário, sendo ele cidadão, servidor ou turista. Permitir que o usuário se desloque o mínimo possível para acessar serviços, permitir que o servidor utilize serviços rotineiros remotamente, de forma mais autônoma. A projeção inicial é de que 10% dos atendimentos e ou solicitações dos servidores que hoje são feitos diretamente nas secretarias presencialmente, passem a ser feitos através dos totens de atendimento logo após o primeiro mês de implantação, com o aumento do uso gradual.

Sobre a criação de um aplicativo gerenciador de mensagens, projeta-se o envio médio de 1000 mensagens por mês a fim de informar e receber dos usuários informações para atualizações de cadastros nos principais serviços digitais municipais. Em um segundo momento, estima-se aumentar a eficiência no acesso e no atendimento ao usuário dos serviços públicos de forma prática e funcional, com controle mais apurado e mais qualidade das informações, diminuindo retrabalho, desperdício de tempo e bloqueio de acesso a serviços.

### **4. Proposta de Acompanhamento**

Para a proposta de implantação de totens de autoatendimento, uma alternativa é utilizar um sistema de monitoramento remoto, como ligamento e desligamento programado. Manter o totem de autoatendimento funcionando o maior tempo possível é fundamental para aumentar a procura e confiança dos usuários. É preciso pensar em algum tipo de suporte técnico preventivo e para reparo no equipamento e no sistema, além da reposição de insumos quando for o caso.

O acompanhamento da implementação do aplicativo de envio de avisos para a população pode ser feito mensalmente, inicialmente, com avaliação da capacitação de alunos e docentes (% participação, perfil dos participantes) e depois pode ser feita a mensuração do alcance das mensagens enviadas (% de respostas aos avisos, melhoria na qualidade de dados cadastrados, % de aumento de acesso aos serviços disponíveis).

### **5. Fundamentação**

Um dos principais conteúdos vistos no curso que auxiliou neste trabalho foi sobre sistemas de informação e comunicação no setor público, onde foram abordados os conceitos contemporâneos de estrutura organizacional, os métodos de gestão, os conceitos fundamentais de sistemas e suas diversas classificações. Também o conteúdo de Administração Estratégica sobre diagnosticar problemas e suas soluções a partir dos recursos e ações estratégicas disponíveis. E o conteúdo de Teoria das Finanças Pública auxiliou no entendimento de demandas da sociedade, assegurando o mínimo possível em termos de gastos públicos.

### **Referências**

- CETIC.br. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/tres-em-cada-quatro-brasileiros-ja-utilizam-a-internet-aponta-pesquisa-tic-domicilios-2019>.
- CGIB. Comitê Gestor De Internet. Pesquisa TIC Domicílios, 2020. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123115919/resumo\\_executivo\\_tic\\_dom\\_2019.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123115919/resumo_executivo_tic_dom_2019.pdf).
- SORJ, B.; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos CEBRAP*, v. 72, 2005.