07/07/2020 18:32 - Pandemia acelera digitalização de atendimento ao público

Mais de 800 modalidades de atendimento do serviço público federal podem ser acessadas por computador ou celular. Mais de 200 desses procedimentos, um quarto do total, foram transformadas ou criados em plataformas digitais após março, o mês de início da pandemia provocada novo coronavírus no Brasil.

"A pandemia gerou um senso de urgência ainda maior", descreve Luis Felipe Monteiro, secretário de Governo Digital, do Ministério da Economia. Segundo ele, a necessidade de distanciamento social provocou a interrupção de funcionamento de muitas agências de atendimento presencial da administração pública federal em diferentes cidades e estados, conforme determinação local.

Entre os novos serviços estão a solicitação e acompanhamento do Auxílio Emergencial de R$ 600, a comunicação sobre voos cancelados no exterior à Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e os registros de mediação e instrumentos coletivos de trabalho. Entre os serviços tornados digitais está a solicitação do seguro-desemprego por empregados domésticos.

De acordo com Monteiro, das 3,6 mil modalidades de serviços disponíveis no **portal gov.br**, 58% já são digitais e 42% ainda precisam ser feitas presencialmente ou por telefone. A meta descrita na **Estratégia de Governo Digital 2020-2022** é que ao final desse período todas as modalidades de serviço público possam ser feitas eletronicamente.

O número de usuários individuais inscritos no portal já ultrapassou a casa dos 70 milhões. O login único no gov.br permite acesso a modalidades diferentes de serviço como solicitações junto ao INSS, inscrição de carteira de trabalho digital ou requerimentos relativos à habilitação para dirigir.

Mais simples e menos burocrático

A avaliação da Secretaria de Governo Digital é que a iniciativa torna as demandas do cidadão mais simples e a resolução menos burocrática, o que gera economia e permite o realocamento de pessoal do serviço público. "A transformação digital dos serviços faz com que o atendimento ao cidadão seja menos intensivo em mão de obra e passe a ser intensivo em tecnologia.", assinala Luis Felipe Monteiro.

"Naturalmente, esse processo está liberando servidores públicos que estão no atendimento presencial, e esses servidores passam a ser realocados em atividades mais complexas", complementa, ao prever que não será necessário substituir servidores aposentados por novos concursados em igual proporção.

Em sua visão, "nós não precisamos de servidores públicos para atividades operacionais como receber um papel, receber um formulário, carimbar um atestado. Isso a tecnologia faz de maneira mais rápida e melhor. Nós precisamos de servidores públicos para atividades intensivas de conhecimento - atividades analíticas que precisam de criatividade e reflexão sobre os problemas."

A estimativa da Secretaria de Governo Digital é de que em seis anos (2020-2025), R$ 38 bilhões deixem de ser gastos com a redução da burocracia por causa da redução de pessoal em atendimento presencial, e diminuição de custeio locação de espaços e compra de material (papel, por exemplo).

Outra estimativa é que que com menos tempo perdido na burocracia pelo cidadão comum, a sociedade economize mais de 149 milhões de horas por ano, convertidos em R$ 1,5 bilhões, que seriam gastas à espera do andamento de formulários e carimbos antes da digitalização.

Fonte: Agência Brasil