

Como os governos podem servir melhor os cidadãos em nosso mundo conectado?

Lições das deliberações no Brasil

■ ■ ■
Quanto melhor a pergunta, melhor a resposta.
E melhor se torna o mundo de negócios.

EY

Construindo um mundo de trabalho melhor

Em resumo: o que é “Connected Citizens”?

Connected Citizens é um programa plurianual destinado a aprofundar nossos insights sobre as mudanças na vida dos cidadãos, suas atitudes em relação à tecnologia e ao compartilhamento de dados, seus pontos de vista sobre os serviços públicos e suas expectativas para seu futuro relacionamento com o governo.

Trabalhando com a principal agência de pesquisa de mercado, a Ipsos Mori, realizamos estudos aprofundados baseados em pesquisas e workshops online mais qualitativos, para explorar em detalhes as percepções das pessoas sobre os serviços governamentais digitais.

Os resultados destacam a complexidade das atitudes das pessoas em relação aos serviços digitais e ao uso de dados pelos governos. Obtivemos insights sobre uma série de preocupações que precisam ser resolvidas, desde a igualdade de acesso à privacidade dos dados. Os resultados nos ajudaram a formular oito ações-chave para que os governos ofereçam uma experiência excepcional aos cidadãos.



Países pesquisados:
Austrália, Brasil, Índia,
EUA
e Reino Unido

Etapa 1

2020

2021

Na etapa 1, encomendamos **uma pesquisa que incluiu 12.000 respondentes em 12 países** (posteriormente expandida para 19). Questões abordadas:

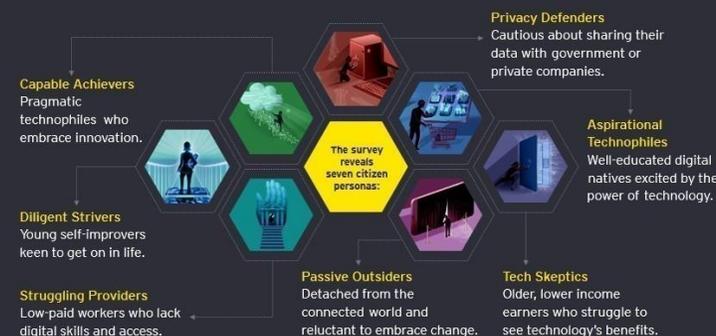
- ▶ Satisfação com a vida e prioridades
- ▶ Atitudes em relação ao uso da tecnologia
- ▶ Atitudes em relação à privacidade e ao compartilhamento de dados
- ▶ Atitudes em relação aos serviços públicos e sua utilização
- ▶ Prioridades para futuros serviços públicos - particularmente a digitalização
- ▶ Valores e demografia das pessoas

Usando os dados da pesquisa, a Ipsos MORI desenvolveu um modelo de segmentação, a partir do qual identificamos sete diferentes personas de cidadãos

Insights da pesquisa com 12.000 respondentes



Sete “personas cidadãos” distintas



Etapa 2

2022

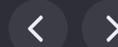
2023

Na etapa 2, queríamos aproveitar os insights quantitativos e obter uma compreensão mais profunda das necessidades e expectativas dos cidadãos. Usando material de estímulo para provocar discussões mais ponderadas e diferenciadas, realizamos **uma série de workshops online** para explorar:

- ▶ Como as pessoas atualmente utilizam os serviços governamentais digitais?
- ▶ Como as pessoas se sentem sobre as tendências digitais em todo o mundo? O que elas veem como benefícios e quais são suas principais preocupações?
- ▶ Como os participantes se sentem sobre possíveis soluções digitais em áreas políticas específicas?
- ▶ Como é a experiência digital ideal para os cidadãos e o que os governos precisam fazer para entregá-la?

Os participantes foram recrutados para refletir as sete personas, bem como uma distribuição diversificada de idade, sexo, níveis de renda, etnia e localização.

Definindo o cenário: situação atual da digitalização no governo brasileiro e no setor público – desafios e oportunidades



Situação atual

O Brasil está no grupo EGD muito alto no índice de governo digital da ONU, melhorando sua classificação de 54 em 2020 para 49 em 2022.

Melhorou sua classificação no indicador nacional de serviços online de 21 para 11 em 2022. São Paulo ocupa o 17º lugar globalmente no ranking local de serviços online.

Principais países das Américas no ranking de desenvolvimento do governo digital da ONU

País	Ranking EGD	
	2022	2020
Estados Unidos da América	10	9
Canadá	32	28
Uruguai	35	26
Chile	36	34
Argentina	41	32
Brasil	49	54
Costa Rica	56	56
Peru	59	71
México	62	61
Granada	66	102

Fonte: Pesquisa do Governo Digital das Nações Unidas 2022

Alguns desafios-chave precisarão ser superados para melhorar a maturidade digital do país

- 01** Cobertura de **infraestrutura digital**
 - ▶ Algumas regiões do Brasil ainda não têm conectividade confiável com a Internet
- 02** **Baixa confiança do público** no governo
 - ▶ 36% da população brasileira confia em seu governo central, bem abaixo da média da OCDE de 51%
- 03** Preocupações com **privacidade e segurança de dados**
 - ▶ Apenas 42% estão confortáveis compartilhando seus dados pessoais online para acessar serviços governamentais; enquanto 32% estão confortáveis com seus dados sendo compartilhados entre organizações governamentais
- 04** **Disparidade digital** continua
 - ▶ 23% da população brasileira não tinha acesso à internet em 2022
- 05** Falta de **identificação digital única**
 - ▶ Cerca de um terço dos brasileiros (32%) diz que não se sente confortável em ter uma única identificação digital
- 06** Falta de **habilidades e competências digitais**
 - ▶ Organizações governamentais brasileiras, como outras ao redor do mundo, enfrentam uma escassez de talentos digitais

Agora é a hora de agir sobre as oportunidades

O governo lançou uma série de iniciativas para melhorar a transformação digital

- ▶ A plataforma Gov.br cria um único ponto de entrada para uma ampla gama de serviços governamentais, enquanto o Cidades Gov.br fornece acesso a vários serviços municipais online
- ▶ Uma ID e uma senha exclusivas para acessar os serviços públicos foram criados pelo programa E-Digital
- ▶ Um site dedicado mostra a trajetória planejada da transformação digital - incluindo a estratégia do governo digital, governança de dados, segurança e estruturas de proteção de dados
- ▶ O governo estabeleceu uma ouvidoria integrada e uma plataforma de acesso à informação para gerenciar o feedback dos cidadãos e postar as respostas do governo.

Resumo: Os brasileiros entendem que a digitalização é o futuro e ajudará a impulsionar o desenvolvimento do país...mas estão céticos sobre a prontidão para a mudança



A classificação “EGDI muito alta” do Brasil no Estudo de Governo Digital da ONU de 2022 contrasta um pouco com as percepções dos cidadãos sobre a maturidade digital do Brasil e o potencial avanço futuro

Entendendo o contexto brasileiro

O Brasil difere de alguns dos outros países onde realizamos a pesquisa devido à enorme escala do país e às enormes diferenças geográficas, socioeconômicas e culturais entre as regiões: “há muitos Brasis dentro do Brasil”.

Por esse motivo, avaliar as necessidades e percepções da população é muito complexo. A Ipsos tentou refletir isso na composição dos grupos - que incluíam pessoas de diferentes classes sociais, cidades e vilas, idades, níveis de educação e necessidades.

Essa diversidade levou, inevitavelmente, a algumas atitudes e opiniões fragmentadas sobre os serviços públicos em geral e o papel das tecnologias digitais.

De um modo geral, houve aceitação de que o digital é o futuro, mas também uma sensação de que muitos dos avanços discutidos nas deliberações estão longe da realidade das necessidades de hoje.

Os cidadãos brasileiros são céticos sobre a taxa de progresso e oportunidades futuras viáveis

1

No geral, os cidadãos estão se adaptando à tecnologia e aos serviços digitais, e a pandemia desempenhou um papel significativo nos avanços recentes. Em geral, os participantes entendem que a digitalização traz vários benefícios (bem como algumas preocupações a serem abordadas) e melhorará suas interações com os serviços públicos. Olhando para o futuro, os avanços digitais também são considerados essenciais para o desenvolvimento e crescimento do país.

2

No entanto, os participantes descreveram muitos problemas estruturais/fundamentais que precisam ser abordados primeiro “no mundo real” (por exemplo, infraestrutura de transporte público precária, falta de profissionais de saúde suficientes). Os serviços públicos são vistos como escassos demais para atender às necessidades da população e percebe-se que não há uniformidade nos níveis de serviço nas várias regiões do país. Mas os serviços digitais são tão bons quanto as estruturas e serviços que existem por trás deles.

3

A infraestrutura digital é outro desafio: o tamanho do país dificulta a cobertura de infraestrutura digital básica em todo o país: muitas áreas possuem redes de baixa qualidade. O 5G parece impraticável antes que haja acesso abrangente e generalizado ao 3G ou mesmo ao 2G. Melhorias na infraestrutura física são vistas como vitais antes que transformações digitais mais ambiciosas ou avançadas possam ser viáveis. Mas há preocupações de que o país tenha uma imagem ruim no exterior, o que pode limitar o investimento interno em infraestrutura.

4

Vários casos de uso digital futuros foram discutidos durante as reuniões (por exemplo, assistência médica inteligente e mobilidade) e, embora muitos os considerassem positivos, não os sentiam como diretamente relevantes para os brasileiros. À luz do acima exposto, eles são percebidos como inadequados para um “país em desenvolvimento”, difíceis de implementar e muito aspiracionais e “distantes da realidade do Brasil”. Melhorias nos serviços existentes e na infraestrutura digital são necessárias antes que transformações digitais mais avançadas possam ser viáveis.

5

A percepção predominante é a necessidade de alcançar uma conectividade mais equitativa e de obter os serviços digitais existentes primeiro, para atender às necessidades imediatas. Os participantes acreditam que é melhor priorizar iniciativas menores, mais simples e menos ilusórias, aprender com elas e, em seguida, ampliar /abordar casos de uso mais avançados quando isso for realmente viável e o básico estiver em vigor.

A diversidade do país se reflete na visão dos brasileiros sobre os serviços públicos digitais



Os serviços digitais são amplamente utilizados pelos participantes - e os serviços públicos digitais são apreciados, mas a disponibilidade e a confiabilidade são vistas como altamente variáveis

Os participantes usam muitos serviços digitais e apreciam os vários benefícios...

- ▶ Os participantes que representam todas as personas usam serviços digitais até certo ponto. Alguns falaram sobre **a crescente dependência de telefones e aplicativos** em muitos aspectos de suas vidas.
- ▶ Os principais serviços governamentais digitais utilizados incluem: Portal Gov.br, ConecteSUS para serviços de saúde (por exemplo, vacinas, resultados de testes, unidades de saúde próximas), INSS para serviços de assistência social (por exemplo, benefícios de desemprego), renovação da carteira de motorista, serviços municipais (por exemplo, Conecta Recife, Poupatempo) e aplicativos de transporte locais.
- ▶ **Facilidade, velocidade, conveniência e eficiência** foram vistas como as marcas de serviços digitais eficazes, com muitos participantes concordando que isso economiza tempo e “facilita a vida”.
- ▶ O uso de aplicativos / digitalização em torno da pandemia aumentou as expectativas e criou maior **apetite por mais digitalização de certos serviços**, mas apenas se abordar um problema claro e presente ou oferecer benefícios comprovados, por exemplo:
 - cuidados de saúde mais digitalizados - como telemedicina e agendamento de consultas e testes - poupariam tempo, tornando o acesso mais rápido e eficiente

...mas os cidadãos são céticos sobre a igualdade de serviços, taxa de progresso e oportunidades futuras viáveis

- ▶ Há uma percepção de uma “lacuna digital” **significativa** no Brasil. Alguns criticaram a **falta de conectividade digital** em algumas partes do país, enquanto outros culpam a **falta de educação** sobre como usar a tecnologia corretamente para aproveitar o que é fornecido.
- ▶ Houve preocupações expressas sobre uma possível dependência excessiva de serviços digitais
 - **preocupações sobre segurança** e temores de que informações pessoais confidenciais estejam sendo compartilhadas e/ou usadas indevidamente.
 - **um forte desejo de manter interações pessoais** (especialmente fora dos Tecnófilos Aspiracionais e Realizadores Capazes) para resolver problemas com mais facilidade.
- ▶ Dito isto, houve críticas à complacência dos funcionários **públicos** em assumir seus papéis e, particularmente, “alimentar” informações para manter os sistemas atualizados.
- ▶ Também houve preocupações com a **lentidão e a falta de confiabilidade dos serviços digitais**, com referências a aplicativos com falhas e acesso Wi-Fi variável, fazendo com que os sites travassem em horários de pico e longas esperas para baixar informações.
- ▶ Os serviços digitais são considerados **muito limitados**. Por exemplo, o aplicativo SUS inclui informações sobre as vacinas contra a Covid tomadas, mas outros recursos desejáveis, como agendar consultas, não funcionam ou não estão disponíveis.



...Se eu deixar meu celular em casa, eu tenho que voltar e pegar, porque está tudo no meu celular agora: minha carteira digital, meu documento do carro, CPF digital, bancos digitais...

Realizador Capaz



Acredito que os aplicativos que o governo oferece facilitaram nossas vidas e são úteis. Claro, eles travam, são lentos às vezes, mas são bons

Provedor em Dificuldades



Eu acho que temos aplicativos para todos os tipos de usos, mas eles não são alimentados, eles não funcionam corretamente

Esforçado Diligente



Estou morrendo de medo de ter tudo no meu celular, por causa de problemas de segurança e furtos

Esforçado Diligente



Você não pode ser 100% digital porque algumas pessoas não têm acesso e não é fácil para pessoas mais velhas. Eu não me oporia a criar tudo em um só lugar digitalmente, mas você não pode descartar serviços presenciais

Não atribuído

Em resumo, a pesquisa trouxe à tona seis considerações para os governos brasileiros sobre a introdução de serviços públicos digitais



O que os cidadãos querem dos serviços digitais do governo

- Objetivo claro**

1 Os serviços digitais devem **abordar um problema claro e presente** para que as pessoas se envolvam efetivamente, especialmente um que as pessoas experimentem ou possam ver outras pessoas em dificuldades, por exemplo, jornadas de transporte urbano mais rápidas e confiáveis.
- Benefícios tangíveis**

2 Os serviços digitais devem oferecer benefícios diretos **claros e tangíveis em** relação aos modos atuais de interação, por exemplo, melhor velocidade, conveniência e simplificação. Eles precisam ser comunicados claramente para construir a confiança das pessoas, conscientização e confiança nos serviços.
- Resultados positivos**

3 Mais precisa ser feito para **convencer o povo brasileiro de que a mudança digital é viável** e que levará a resultados sociais **positivos** para todos, não apenas para a “elite digital”. Eles também devem superar os desafios potenciais de projetos ambiciosos de digitalização.
- Transparência**

4 A complexidade da transformação deve ser reconhecida, com planejamento inicial **transparente para abordar preocupações e barreiras** — por exemplo, como o custo será atendido, como os dados serão gerenciados com segurança, como a continuidade do serviço será mantida, o que acontece se os serviços diminuirmos temporariamente — e **agilidade para responder rapidamente** para superar desafios.
- Interação humana**

5 Deve haver suporte **humano empático disponível, se necessário**, para ajudar a resolver problemas complexos ou fornecer ajuda para aqueles que têm menos confiança digital. Por exemplo, assistentes sociais dedicados que ajudam os cidadãos a navegar pelos serviços e oferecem suporte adaptado às necessidades individuais dos usuários do serviço.
- Escolha do canal**

6 Os serviços digitais não devem ser obrigatórios até que as preocupações com privacidade e segurança, e acesso equitativo para todos, sejam abordadas. Eles precisam **se encaixar nas restrições que existem atualmente no Brasil** (por exemplo, cobertura de infraestrutura digital, confiabilidade de conexões de internet, capacidade de armazenamento de dispositivos).

Traduzindo isso para a ação: oito prioridades para os governos oferecerem uma experiência excepcional ao cliente e melhores resultados para todos

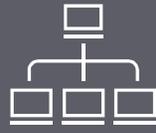


Nossa pesquisa, em todos os cinco países, destacou algumas prioridades críticas para os governos construírem confiança e aumentarem a aceitação da transformação digital, a fim de oferecer uma experiência cidadã do século XXI

Oito prioridades para os governos



Permitir a prestação de serviços integrados



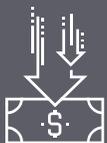
Eliminar TI em silos para impulsionar a interoperabilidade



Serviços de design em torno do usuário final



Acelerar o compartilhamento de dados



Otimizar o uso do financiamento



Promover a transformação da força de trabalho



Promover uma forte liderança digital



Fornecer serviços digitalizados equitativos para todos

EY | Building a better working world

Sobre a EY

A EY existe para construir um mundo de negócios melhor, ajudando a criar valor no longo prazo para seus clientes, pessoas e sociedade e gerando confiança nos mercados de capitais.

Tendo dados e tecnologia como viabilizadores, equipes diversas da EY em mais de 150 países oferecem confiança por meio da garantia da qualidade e contribuem para o crescimento, transformação e operação de seus clientes.

Com atuação em assurance, consulting, strategy, tax e transactions, as equipes da EY fazem perguntas melhores a fim de encontrarem novas respostas para as questões complexas do mundo atual.

EY se refere à organização global e pode se referir a uma ou mais afiliadas da Ernst & Young Global Limited, cada uma delas uma pessoa jurídica independente. A Ernst & Young Global Limited, companhia britânica limitada por garantia, não presta serviços a clientes. Informações sobre como a EY coleta e utiliza dados pessoais, bem como uma descrição dos direitos individuais de acordo com a legislação de proteção de dados, estão disponíveis em ey.com/privacy. As afiliadas da EY não exercem o direito se essa prática for proibida pelas leis locais. Para mais informações sobre a nossa organização, visite ey.com.

Este comunicado foi emitido pela EYGM Limited, integrante da organização global da EY que também não presta serviços a clientes.

©2023 EYGM Limited. Todos os direitos reservados.

ey.com.br

Facebook | EYBrasil

Instagram | eybrasil

Twitter | EY_Brasil

LinkedIn | EY

YouTube | EYBrasil

