



MeetUp “Automação de Processos na Administração Pública” CONCLUSÕES

08 de novembro de 2021

A área de Política Digital e Governança da APDSI, dinamizou e promoveu o primeiro evento em formato híbrido a 03 de novembro de 2021, com transmissão em streaming através do seu canal YouTube a partir da Torre Zen, no Parque das Nações.

Neste encontro, a APDSI contou com a abertura da Secretária de estado da Justiça, Anabela Pedroso e com a intervenção de Daniel Dines, Fundador e CEO global da UiPath, empresa líder mundial em tecnologia RPA, enquanto Keynote Speaker.

O momento final deste MeetUp decorreu em formato mesa-redonda com Sérgio Duarte, Diretor do Departamento de IT do Instituto de Informática da Segurança Social; Rosália Rodrigues, Vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Gestão Financeira e Patrimonial da Justiça; Sara Carrasqueiro, Vogal do Conselho Diretivo da AMA – Agência para a Modernização Administrativa e Pedro Campos, Diretor de Business Consulting da BOLD by Devoteam, patrocinadora global da APDSI.

A coordenação e moderação foi feita por Nuno Guerra Santos Vogal da Direção da APDSI.



A automação de processos de negócio com recurso a ferramentas de RPA (Robotic Process Automation) constitui um acelerador da transformação digital das organizações, pelo que a Administração Pública (AP) surge como forte candidata à aplicação transversal deste tipo de tecnologias, permitindo aumentar a rapidez e a fiabilidade da resposta ao cidadão nos serviços mais normalizados, e assim potenciar a capacidade de atendimento diferenciado. Permite, ainda, acrescentar valor aos funcionários que têm tarefas mais rotineiras e repetitivas e que poderão executar outro tipo de funções mais estimulantes.

A coordenação e moderação da sessão esteve a cargo de Nuno Guerra Santos, Vogal da Direção da APDSI, que começou por desafiar os intervenientes a responderem à questão se, de facto, a robotização e automação poderão ser oportunidades para se fazer a transformação para uma AP mais eficiente e mais próxima das pessoas.

A Secretária de Estado da Justiça, Anabela Pedroso, respondeu que a automação de processos é algo que tem valor e cria uma mudança transformacional não só de paradigma, mas também de pensamento. Se a pandemia mudou muito a nossa forma de estar na vida, também nos trouxe a “oportunidade de nos reinventarmos. Será agora que vamos conseguir fazer diferente?”.

Para a Secretária de Estado o setor público tem sido muito massacrado por grandes momentos de paragem, desinvestimento e envelhecimento com obsolescência técnica e tecnológica. Automatizar o que é repetitivo é uma tarefa necessária, mas a humanização jamais poderá ser esquecida porque “a Administração Pública são pessoas que trabalham para pessoas”.

Em 2017 começou um processo de modernização nos tribunais que “foi fascinante” porque os oficiais de justiça deixaram de fazer tarefas tão repetitivas que consumiam 40% do seu tempo e viram crescer a produtividade dentro das respetivas secretarias. Nos tribunais também se recorreu à Inteligência Artificial (IA) para o magistrado poder ter acesso na sala de tribunais a todo o processo e a tudo o que lhe está associado: “bons

dados podem dar-nos belíssimas competências em tribunal. A Inteligência Artificial não substitui o juiz, mas ajuda o juiz”.

Também a AP avançou com o projeto da IRENE (assistente virtual do Instituto de Registos e Notariado) que enfrenta o mesmo risco: o de não ter dados de qualidade para ser alimentada, isto porque serão sempre os seres humanos que têm de alimentar o ser virtual.

Uma das faces mais visíveis da relação da AP com o cidadão é a parte telefónica onde “se funciona muito mal porque é um serviço muito caro, é necessária muita gente e não temos capacidade de resposta para as necessidades dos cidadãos”, sublinha a Secretária de Estado.

Anabela Pedroso refere, também, que a área da justiça vai beneficiar de 267 milhões de euros do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), sendo “dinheiro que pode significar ter pessoas capazes de responder e fazer automatização; acho que esta é a última oportunidade de se fazer algo diferente”.

É de salientar que a IA nunca irá substituir a qualidade da humanidade: “automatizar sim, cegamente não. A relação entre sociedade civil e o Estado é o que dá saúde ao setor público que tem de trabalhar para ser cada vez mais inclusivo”, destaca.

Daniel Dines, Fundador e CEO global da UIPath, empresa líder mundial em tecnologia RPA, também defende que a automação permite fazer mais e melhor pela sociedade.

Na sua longa experiência profissional, Daniel Dines trabalhou e trabalha com engenheiros apaixonados sobre automação. Portanto, o que a UI Path faz é emular a ação humana na medida em que o *software* percebe o *layout*, descodifica a informação e os dados e sabe como navegar entre eles.

“O nosso sistema pode ser comparado à condução de um carro; podemos dizer-lhe o que fazer baseado na ação do cidadão e os nossos robôs vão conseguir acompanhar o processo; levam-nos do ponto A ao ponto B. Desde que se consiga descrever um processo, ele pode tornar-se automático”, descreve Daniel Dines.

Sobre a perda de empregos, o representante da UiPath refere que a tecnologia e automação só dão apoio aos humanos e permitem-lhes fazer melhor os seus empregos com maior empatia e pensamento crítico. “A robotização vai tornar os países melhores”, defende, enquanto recorda que os países orientais começaram por introduzir processos de automação logo no início do século passado, no tempo em que a indústria têxtil estava a crescer, e assim demarcaram-se de países também grandes produtores como a Inglaterra ou a Índia.

Um dos grandes desafios da UiPath é atrair novos talentos para a Administração Pública, porque a nova geração não vai desempenhar os mesmos trabalhos que hoje conhecemos e temos por garantidos. Daniel Dines aponta como grandes vantagens da adoção da robótica na AP o ultrapassar de constrangimentos financeiros, aumentar as expectativas do público, ajudar a combater a fraude e o desperdício, atrair novos talentos, modernizar sistemas e melhorar a proteção dos dados, aumentando os níveis de segurança.

Mesa-redonda

O momento final deste MeetUp decorreu em formato mesa-redonda com Sérgio Duarte, do Instituto de Informática da Segurança Social; Rosália Rodrigues, Vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Gestão Financeira e Patrimonial da Justiça; Sara Carrasqueiro, Vogal do Conselho Diretivo da AMA – Agência para a Modernização Administrativa e Pedro Campos, Diretor de Business Consulting da BOLD by Devoteam, patrocinadora global da APDSI.

Sérgio Duarte falou sobre a automação de processos que começou com a UiPath há cerca de dois anos que trouxe muito a ganhar porque na AP verificam-se muitos atrasos, há tarefas muito manuais e este tipo de tecnologia pode ajudar muito.

Os bons resultados começaram a surgir após um projeto-piloto na área do Instituto de Informática da Segurança Social e outro implementado no centro nacional das pensões. Num dos casos só foi atualizado o software; no outro, formulários que demoravam cerca de duas horas a preencher agora demoram cerca de cinco minutos e esses processos têm um tempo de resposta de um dia.

Na área da educação especial também se recorreu à robotização para reduzir o tempo gasto no preenchimento de centenas de formulários que agora se traduziu em “poupanças muito interessantes em recursos humanos”.

No *contact center* a gestão de tratamento de e-mails é outro processo que está, neste momento, a ser automatizado. “Se queremos levar a automação às pessoas, temos que tentar automatizar tudo o que nos aparece, mas há uma dificuldade em percebermos o que tem de ser automatizado para ajudar as pessoas”, resume Sérgio Duarte.

Graças ao PRR, virá a ser feito um modelo de *citizen developer* que passa por dar a conhecer e formar as pessoas de negócio para as tecnologias de modo a poderem desenvolver os seus próprios negócios, ainda que seja necessário alguém com mais *skills* nesta área para uma implementação mais profissional. Ainda assim, é possível automatizar processos e ensinar as pessoas a fazê-lo.

Da parte dos funcionários, Sérgio Duarte nota que tem havido uma satisfação enorme no retirar de tarefas “chatas” do seu dia-a-dia.

Rosália Rodrigues, Vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Gestão Financeira e Patrimonial da Justiça, lamenta que hoje o sistema tenha processos muito demorados por resolver, com uma grande pressão sobre eles e onde muito lhes continua a ser exigido: “não temos experiência de robotização em tecnologias como estas, mas temos feito muito nos serviços em mecanismos de integração e interoperabilidade entre sistemas e inclusive com outras entidades para evitar a receção em papel e a validação que era feita nos tribunais”.

Rosália Rodrigues observa, contudo, que continuam a existir muitas oportunidades de melhoria ao nível dos *contact centers* (relação com advogados, cidadãos e notários), tanto que podem vir a ser desenvolvidos *chat bots* e há muita margem para melhoria. A receção de faturas ainda obriga a que alguém as confira. Recomenda, todavia, alguma cautela no entusiasmo excessivo pela robotização: “a automação não é a panaceia para todos os males”.

Sara Carrasqueiro, Vogal do Conselho Diretivo da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, afirma que num contexto mais lato da AP têm vindo a ser tomadas muitas medidas de melhoria no serviço público com desejável impacto na vida das pessoas e das empresas. “Os serviços têm de ser pensados e redesenhados numa lógica voltada para o cidadão”, diz, enquanto acrescenta que a reengenharia dos processos também está na escala de melhorias para a automação que desejavelmente fará parte de uma melhoria crescente.

Mecanismos de governança transversal que tragam interoperabilidade e partilha de dados para haver serviços automáticos, sem algumas das barreiras que ainda enfrentamos, são o desafio atual, nem sempre fácil de ultrapassar porque tem que se interagir com uma multiplicidade de plataformas diferentes, nem sempre interoperáveis.

A AMA tem vindo a desenvolver a robótica numa experiência com uma equipa que acompanha operações cofinanciadas e que envolve aceder a plataformas de difícil interação, com muito tempo gasto a perceber as atualizações feitas. “Contamos com a ajuda de um robô, que todas as noites entra, faz o login no sistema, acompanha os trabalhos feitos, recolhe dados de apoio às auditorias e envia mensagens automaticamente para as entidades envolvidas. Este procedimento baixou muito a carga de trabalho de outros colegas”, revelou Sara Carrasqueiro, acrescentando que não se coloca a questão do receio da perda do emprego porque se perdia muito tempo nestas tarefas, condicionando muito a capacidade de resposta em determinadas áreas.

O futuro da AMA passa por tornar estes robôs ainda mais eficientes e aproveitar outras tecnologias que se combinem para melhorar todos os processos internos da AMA e acompanhar outras entidades, “trazendo inteligência aos robôs com ética e uso responsável destas tecnologias”.

Pedro Campos, Diretor de Business Consulting da BOLD by Devoteam, congratula-se pelo facto de trabalhar com tecnologias que nasceram para dar resposta “a todas estas questões de que estamos aqui a falar. Um dos fatores de sucesso da robótica é a possibilidade de libertar tempo dos recursos humanos para outras tarefas e não

provocar uma redução dos mesmos. Forças de trabalho digitais e humanas têm de trabalhar lado a lado”.

Pedro Campos reforça a mensagem positiva de que tudo neste novo passo evolutivo tem de ser visto como “automação para o bem”; algo que vai melhorar a organização. O PRR vai ser um grande impulsionador das tecnologias associadas à robótica, mas é um caminho cujo sucesso depende de uma estratégia de automação muito clara e específica para a organização em questão; as estratégias não se podem copiar de um lado para o outro.

Perguntas e respostas

Nesta fase do primeiro MeetUp híbrido da APDSI no pós-pandemia, **Daniel Dimas, referiu que a empresa UiPath vai continuar a investir em IA** e que ambiciona aumentar a capacidade de compreensão dos robôs que hoje, por exemplo, “sabem ver o que é um recibo, mas não percebem o que as pessoas fazem com um recibo”.

Muitas tarefas podem substituir o copy/paste já hoje em dia e isso é algo que quer ver continuar a acontecer cada vez mais na Europa.

O que é o desafio da arquitetura da informação? Sérgio Duarte responde que o RPA não pretende substituir o papel do Ser Humano nem os requisitos que já lhe eram exigidos. A IPA (Intelligent Process Automation) virá a tornar o robô mais humano, na medida em que se pretende que consiga interagir com o Homem de forma ainda mais estruturada.

Sara Carrasqueiro sabe que há espaços de melhoria complementares e comuns a várias entidades da AP.

Qual o valor económico para Portugal se a redução de tempos fosse de 95%? A transformação digital é um grande programa e uma grande alteração que está a ser feita na União Europeia, mas também Singapura, Austrália e o Dubai estão a desenvolver-se muito nestas matérias e têm grandes planos para um futuro próximo na automação e transformação digital. “Portugal está até numa fase de maturidade considerável”, diz Daniel. **O próximo passo para a Europa é tentar resolver problemas maiores.**

SOBRE A APDSI

Criada em 2001, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI) tem por objetivo a promoção e desenvolvimento da transformação e inclusão digital em Portugal, reunindo com este interesse comum profissionais, académicos, empresas, organismos públicos e cidadãos em geral.

Na linha destes propósitos a APDSI tem vindo a desenvolver diversas atividades em torno de causas tecnológicas e sociais, que se traduzem num conjunto de eventos, recomendações e estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares em diversas áreas de intervenção, como a Segurança, os Serviços Públicos Digitais, a Saúde, a Cidadania e Inovação Social, o Território Inteligente, a Governação das TIC, a Inteligência Digital, a Política Digital e Governança, os Futuros da Sociedade da Informação e as Competências digitais.

Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interações entre as tecnologias e outras dimensões sociais e económicas, contribuindo com uma visão mais aberta para a discussão e tendo como meta a eficaz perceção e implementação destes conceitos na Sociedade Portuguesa. A APDSI tem o Estatuto de Utilidade Pública e foi em 2008 reconhecida como ONGD.

ASSOCIE-SE

URL | www.apdsi.pt

email | secretariado@apdsi.pt

APDSI

ASSOCIAÇÃO
PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



Associação de Utilidade Pública
ONG – Organização Não Governamental

Rua Alexandre Cabral, 2C – Loja A
1600-803 Lisboa – Portugal
URL: www.apdsi.pt

Tel.: (+351) 217 510 762
Fax: (+351) 217 570 516
E-mail: secretariado@apdsi.pt

Patrocinadores Globais da APDSI

Platina



Gold

