



MeetUp “Automação de Processos na Administração Pública: Evolução tecnológica e o seu impacto na eficiência da AP”

CONCLUSÕES

20 de abril de 2023

A 20 de abril a APDSI realizou no Salão Nobre da Pousada de Lisboa o MeetUp “Automação de Processos na Administração Pública: Evolução tecnológica e o seu impacto na eficiência da AP”.

O setor público tem particularidades que, certamente, beneficiariam da introdução crescente de ferramentas que ajudem e apoiem a automação de processos. Isto pode significar uma evolução muito positiva no abandono de tarefas rotineiras, para dar lugar a um trabalho diferente numa abordagem nova a métodos de cumprimento de determinada tarefa.

O evento foi moderado e coordenado por Nuno Guerra Santos, vogal da Direção da APDSI, e contou com o patrocínio da Devoteam e apoio da UIPath.



Boas-vindas de Nuno Guerra Santos, vogal da Direção da APDSI

Maxime Laugier, VP SouthWest Europe da UiPath, demonstrou o que tem feito na Administração Pública no seu percurso profissional através de plataformas de automação de negócio.

RPA - Robotic Process Automation - é a capacidade de automatizar as mais diversas atividades que uma organização pode desenvolver. “Tudo é automatizável. Começámos pelo *backoffice*, mas agora já é possível automatizar o *frontoffice* e todo um conjunto de ferramentas”, diz o responsável. Qualquer processo de automatização vai impactar positivamente, acredita Laugier, toda a estrutura de uma organização, independentemente do departamento a que se refira. É importante que se considere a automação em sentido lato e não apenas o conceito inicial de RPA, como acontecia até aqui.



Maxime Laugier, VP SouthWest Europe da UiPath

No setor público, “o mais dinâmico na área da automação”, Maxime Laugier já teve contacto com mais de dois mil clientes. Uma das especificidades deste mercado que considera tão dinâmico é, precisamente, o desafio constante de como obter mais rapidamente melhores resultados.

As prioridades do setor público centram-se nos transportes públicos, edifícios inteligentes, energia, água e recolha de lixo, cultura, turismo, educação, segurança, saúde e serviços sociais. No final, nada melhor do que ter um cidadão satisfeito e estes estão cada mais exigentes e digitais, nota o responsável da UiPath.

Com o Governo a decidir processos administrativos e financiamentos, a introdução de uma tecnologia deste género na administração pública pode demorar até um ano. Contudo, conseguir processos e métodos mais ágeis é sempre um objetivo a alcançar, com a clareza e a certeza de que a automação *by design* não serve para resolver métodos que não estão a funcionar, mas ajuda a conseguir melhores resultados no dia a dia, facilitando a execução de processos outrora demorados e rotineiros executados por profissionais. **A automação deve ser a capacidade de entregar serviços de forma continuada, melhorando toda a experiência do cidadão.**

Qualquer serviço de qualidade mais elevada precisa de inteligência humana, daí que **Maxime Laugier entenda que não há nada a temer nem a perder, num processo de implementação da automação, beneficiando de uma redução da carga de trabalho manual, diária, e permitindo por sua vez que os funcionários aumentem o foco naquilo que é mais importante.** “Não será fácil, mas estamos a caminhar para a *agility era*”, considera.

Glen Bolton, Head of Automation - Surrey County Council UK, descreveu uma jornada que começou em 2018, numa tentativa de encontrar melhores formas de executar as tarefas de sempre. Um ano depois começou o processo de automação com recurso a robótica da UiPath. Transportes, finanças e serviços sociais foram as primeiras áreas a beneficiar desses processos de automação que se foram expandindo a outras áreas até ao ano passado. Em 2023, inteligência artificial e os *chatbots* integram o caminho que estava a ser seguido.



Intervenção de Glen Bolton

Glen Bolton apresentou na sessão o caso de estudo da assistência social infantil. Os encarregados de educação tinham de preencher formulários em papel que a equipa, posteriormente, introduzia numa base de dados. Os problemas surgiam quando os

formulários não estavam preenchidos corretamente e os serviços municipais não conseguiam contactar os educadores para que estes preenchessem tudo de novo em tempo útil. Esta situação tornava ainda mais difícil a situação da criança que estava a necessitar de ajuda. Atualmente, e com o processo de automação entretanto implementado, esta situação já não se coloca porque o sistema obriga ao preenchimento de determinados campos, sem os quais não avança para a sua submissão. Resultado: as crianças que até aqui tinham de esperar cerca de três meses por ajuda, agora têm-na no espaço de uma semana.

No caso do County Council de Surrey, a RPA - Robotic Process Automation é utilizada no preenchimento de formulários, gestão de e-mails e reuniões, gestão de dados e bilhética, por exemplo. O sistema também consegue observar a validade dos documentos e, para estar em conformidade com o RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados) , apaga-os automaticamente quando já não são necessários. Todas estas melhorias se traduziram, também, em poupanças significativas nas finanças de Surrey.

Desde 2019 que ali já foram implementados 50 robôs que automatizam processos que, estima-se, já pouparam 30 mil horas de trabalho aos seus funcionários, que têm sido alocados a serviços mais úteis e mais próximos dos munícipes.

No futuro, o Surrey County Council UK quer continuar a automatizar com a UiPath o maior número possível de processos, fazer mineração de dados, criar *chatbots* para reduzir o número de chamadas nos centros de atendimento telefónico ao munícipe, usar mecanismos de inteligência artificial para ler e processar documentos em .pdf e, finalmente, recolher todos esses dados para apresentar à população.

Nuno Guerra Santos, da APDSI, ressalva a diversidade de países, setores e aplicações destas tecnologias. Todas estas iniciativas de automação de processos têm grandes vantagens ao nível da transferência de dados e tratamento documental, combinando diferentes técnicas e sempre atendendo ao RGPD, o que nos diz que o potencial deste tipo de utilizações é crescente. “A medição de resultados é uma ótima prática que tendemos a esquecer e medir o impacto é muito importante para justificar investimentos”, ressalva o vogal da Direção da APDSI.

Mesa-redonda:



Mesa-redonda (da esquerda para a direita): Nuno Guerra Santos, voga da Direção da APDSI; Tito Castro Vieira, do Conselho Diretivo da AMA; Paula Salgado, Presidente do Conselho Diretivo do Instituto de Informática; César Pestana, Presidente do Conselho Diretivo da ESPAP; e Pedro Campos, Executive Director and Head of Business Consulting da Devoteam.

Tito Castro Vieira, do Conselho Diretivo da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), organismo que se revê totalmente na ideia de ter serviços públicos digitais o mais automatizados possível, acredita que esta inovação contribuirá para uma jornada do cidadão fluida e sem grandes oscilações.

Por outro lado, nota que a atualidade dos serviços públicos digitais tem muito de setorial e o valor acrescentado só acontece quando se agregam múltiplas atividades e se entrega ao cidadão um serviço de forma simples e natural, para ser consumido sem que o cidadão tenha noção de que está a fazer algo a que é obrigado. A Administração Pública deve colocar ao serviço do cidadão todos os recursos de que dispõe, defende o representante da AMA.

No futuro, os serviços públicos digitais tenderão a ser suportados em multicanal. Hoje ainda não é bem assim; o online é apenas um sítio onde a Administração Pública (AP)

marca presença, mas ao nível das interações, ainda que estejamos num ponto em que o futuro se adivinha promissor, há trabalho a fazer para percorrer esse caminho, contribuindo para um serviço melhor e mais eficiente. Tito Castro Vieira salienta que hoje até temos vários canais, mas não se perpetua o omnicanal durante muito tempo – um ambiente que tem de se fazer na AP ao nível das automatizações, na perspetiva de cumprirmos o desígnio de oferecer mais e melhores serviços com superior eficiência.

“Ao percorrermos este caminho certamente conseguiremos alcançar algo que permitirá ter serviços públicos preditivos. Porque não apostar num mecanismo de automatização para alertar que, à chegada de determinada fase de vida, é necessário cumprir com determinadas interações? Acreditamos que uma forte cooperação entre diversas entidades nos vai levar longe”, ressalva o representante da AMA.

O “segredo” para que esta harmonia seja visível numa oferta de serviço final, pode passar pela cocriação de serviços partilhados e não em megabases de dados onde tudo sobre todos está carregado. O que faz sentido é que cada um cuide bem dos seus dados nas áreas que lhe dizem respeito.

Dados mais acessíveis e mais automatizados serão mais úteis para o cidadão. “Esta é a nossa visão da evolução dos serviços públicos digitais: a automatização de processos baseada em RPA”, afirma. No entanto, sem interoperabilidade isto não é, todavia, possível, e essa não depende só do “último grito” em tecnologia.

Assim, para termos o que é necessário num período aceitável, a solução passa pela intensificação do uso dos dados disponíveis e a sua articulação.

Paula Salgado, Presidente do Conselho Diretivo do Instituto de Informática, IP, partilhou com a audiência a experiência da Segurança Social na temática do Robotic Process Automation.

Este organismo atingiu uma situação problemática de pico em 2019, quando o volume de pensões a tratar atingiu um volume muito elevado e surgiu a medida de lay-off simplificado. Nos primeiros meses não havia um sistema de informação robusto para fazer face a estes pedidos. Num mês chegaram 150 mil pedidos, e era tudo tratado de uma forma manual.

Foi com a chegada do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e com base em boas experiências anteriores que a Segurança Social adotou (e hoje tira o máximo partido...) destas tecnologias de RPA que estão efetivamente implementadas naquele organismo.

Procurar faturas é hoje outro processo feito por um robô na Segurança Social e foi feita uma descentralização de competências com os municípios, o que implicou que três mil pessoas passassem a partilhar o mesmo sistema informático. E criar logs para todas as pessoas envolvidas no sistema? “Não é necessário, são robôs que os estão a criar”, refere Paula Salgado. Todas estas alterações aos processos estão a merecer feedback muito positivo por parte dos parceiros envolvidos.

Leitura de morada para envio de cartas registadas com aviso de receção? Outro processo que também já está automatizado.

No final da sua intervenção, Paula Salgado deixou alguns conselhos para quem pretender adotar este tipo de tecnologia: “a estratégia que temos seguido tem sido uma estratégia de inclusão; pretendemos que todos os trabalhadores da Segurança Social tenham ideias, registem-nas e façam pedidos para armazenar informação, enquanto partilham experiências de automação. É importante trazer os trabalhadores para o processo, sem eles não se consegue fazer nada, porque vão sentir-se ameaçados. É melhor começar pelo simples, ir experimentando e depois dar mais um passo em frente”.

César Pestana, Presidente do Conselho Diretivo da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, IP, explica que nos sistemas financeiros, são as operações de *backoffice* que têm os processos mais automatizados, muito alinhados com as ferramentas de que já dispõem.

Automatizar para libertar pessoas para aquilo que estão habilitadas a fazer foi uma das prioridades da eSPap, onde havia um excesso de qualificação por parte de funcionários que estavam a fazer tarefas rotineiras. Foi implementado o projeto numa lógica faseada, sempre partilhando com os colaboradores em que ponto estava a relação da instituição com estas tecnologias. “As pessoas têm de perceber que aquilo que estão a fazer tem um impacto mais alargado”, disse César Pestana.

Pedro Campos, Executive Director and Head of Business Consulting da Devoteam, deixou-nos a sua perspetiva do que significa implementar um processo destes: implica ser ágil e dar uma grande importância à automação.

“Vivemos numa era 100% digital, a pandemia acelerou a importância do digital. Não faz sentido os colaboradores terem de preencher formulários em papel quando são qualificados. Para acelerar o serviço prestado ao cidadão, é necessário aumentar a eficiência e agilidade dos procedimentos dentro do organismo”, considera o representante da Devoteam, ao alertar que as soluções de automação dependem da cultura de cada organismo, mas a cocriação deve ser privilegiada: “as pessoas têm de ser envolvidas no processo de desenvolvimento, enquanto agente participativo”. Há empresas e instituições em que os assistentes são robôs.

Na Administração Pública ganhar significa reduzir o tempo de resposta ao cidadão e, para isso, é fundamental que se aproveitem e articulem bem os dados disponíveis. “Vivemos na Sociedade da Informação e o valor dos dados hoje é indissociável de tudo o que fazemos. Temos de saber transformá-los em informação útil”, conclui Pedro Campos.

Sobre o receio de que toda esta automatização venha a destruir empregos, Pedro Campos defende que os seres humanos não vão ser substituídos, “mas temos de conviver com os robôs que têm de ser um facilitador do nosso trabalho. Devemos utilizar estas tecnologias. Dar visibilidade a quem colaborou em todo o processo é crítico para, depois, dar visibilidade ao cidadão”.

A automação atualmente é transformar informação, mas é um caminho mais além. Não é uma iniciativa que se faça de uma só vez; é uma jornada que tem de ter em conta os objetivos que queremos atingir, recorrendo à sofisticação crescente das iniciativas de automação de processos que se podem traduzir em poupanças de volume de horas, o que, em termos económicos, tem um impacto muito importante.

Maria Helena Monteiro, Presidente da Direção da APDSI, conclui que a primeira discussão e abordagem a ter com os funcionários sobre este tema demora tempo; é preciso explicar a todos qual é a solução em cima da mesa e quais as suas vantagens.

Destaca que nos casos de sucesso na adoção destas tecnologias, as pessoas não só abandonam os receios iniciais, como começam a perguntar: **“quando é que o robô chega aqui?”**.

Nuno Guerra Santos, encerrou a sessão de trabalhos, reforçando que **as pessoas são os principais atores de todo o processo** e que é necessário envolvê-las o mais possível porque “se o processo se transforma a motivação cresce”.

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 e Privacidade, a Ética no Digital, os Serviços Públicos Digitais, a Saúde, a Cidadania e Inovação Social, o Território Inteligente, as Tecnologias de Inteligência Digital, a Política Digital e Governança, os Futuros da Sociedade da Informação, as Competências digitais e o Ambiente e Energia.

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

Coorganização e Patrocínio



Patrocinadores Globais da APDSI

Platina



Ouro

