

# Dados e digitalização impulsionam a transformação do setor público

Autores:

Massimiliano Claps

Pietro Delai

Setembro 2021

Patrocinado por



IDC #EUR148176621



# Dados e digitalização impulsionam a transformação do setor público

## Introdução: o novo normal do serviço público

Os governos de vários países estão adotando a transformação digital para entregar serviços eficientes, confiáveis, responsivos, inclusivos e convenientes, o que diminui a burocracia para os cidadãos e as empresas.

Para aproveitar os benefícios dos dados e da digitalização, os governos precisam adotar a **inovação open source**. Ela possibilita **mudanças culturais** que criam organizações flexíveis, inovadoras e resilientes com **plataformas ágeis e open source** e **recursos de nuvem escaláveis e automatizados**. Essa adoção gera resultados aprimorados, como a simplificação da conformidade fiscal, maior eficácia da assistência fornecida aos mais vulneráveis, comunidades mais seguras, negócios “net zero”, crescimento inclusivo e infraestruturas físicas sustentáveis e resilientes.

Quando não adotam a inovação, os governos ficam presos a tecnologias legadas que são caras e vulneráveis, além de processos obsoletos e organizações inflexíveis que reagem com muita dificuldade à rápida evolução do trabalho governamental e das altas expectativas dos cidadãos. O Escritório de Auditoria Nacional do Reino Unido afirma o seguinte: *“Cada vez mais, os cidadãos esperam que o governo melhore o uso da tecnologia. Por isso, o que resta aos órgãos públicos é entregar serviços digitais de alta qualidade.”*<sup>1</sup>

## Principais prioridades empresariais

Governos ao redor do mundo estão em diferentes estágios da jornada de transformação digital. Isso fica evidente quando olhamos para os padrões de referência internacionais, como a eGovernment Benchmark da União Europeia<sup>2</sup> e a eGovernment Survey da ONU<sup>3</sup>. Ainda assim, todos esses governos incluem as mesmas metas estratégicas nos roadmaps de transformação digital:

1. Oferecer uma **experiência digital imersiva** aos cidadãos: além de entregar serviços online, muitos governos oferecem uma experiência omnichannel graças ao nível de maturidade que eles alcançaram. Isso unifica toda a jornada de serviços e ajuda a prever as necessidades dos cidadãos. Por exemplo, o governo de Singapura queria direcionar a administração ainda mais

### RESUMO

#### PRINCIPAL DADO

No mundo todo, os pacotes de investimento para combater a COVID-19 somam € 10 trilhões.

#### O QUE É IMPORTANTE

Com esses fundos cruciais, os líderes do setor têm a chance única de revolucionar os serviços públicos

#### PRINCIPAIS PONTOS

Para alcançar o sucesso, os executivos do governo precisam considerar os três elementos da inovação open source:

- Implantar plataformas de software reutilizáveis, ágeis e open source.
- Executar infraestruturas de nuvem híbrida escaláveis, resilientes e com eficiência energética.
- Realizar mudanças culturais baseadas em habilidades digitais, liderança inovadora e organizações flexíveis.

<sup>1</sup> <https://www.nao.org.uk/report/the-challenges-in-implementing-digital-change/>

<sup>2</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>

<sup>3</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

para os cidadãos. Para isso, ele redobrou os esforços para que todos os serviços públicos sejam digitais até 2023.<sup>4</sup>

2. Utilizar os **dados como um recurso estratégico** para tomar decisões políticas baseadas em evidências, personalizar os serviços e aumentar a eficiência operacional: o aprimoramento do uso, da transferência e do gerenciamento de dados no setor público em parceria com empresas privadas gera resultados melhores em todos os níveis do governo e em todas as atividades do serviço público. Por exemplo, a Interpol diz o seguinte: *“Os dados estão no centro da política internacional. Quando as forças policiais recebem as informações certas, elas têm uma visão geral completa das tendências de criminalidade em todo o mundo. Assim, é possível lidar melhor com novos crimes.”*<sup>5</sup> Já a Sustainable Mobility for All (SuM4All), uma parceria público-privada do Banco Mundial, afirma o seguinte: *“A jornada de transformação até um futuro de mobilidade sustentável é baseada nos dados. Eles fornecem as informações necessárias para a tomada de decisões em muitas geografias urbanas atualmente. E, no futuro próximo, os modelos de compartilhamento de dados entre empresas do setor público e privado agregarão valor com a realização de análises inovadoras e possivelmente em tempo real.”*<sup>6</sup>
3. **Capacitar os funcionários públicos** por meio da colaboração entre agências e da automação inteligente de processos: a produtividade e o engajamento são as principais prioridades dos diretores executivos do setor público ao redor do mundo. Por exemplo, a Comissão Europeia elaborou uma iniciativa de ambiente de trabalho digital voltada a *“[...] oferecer aos funcionários os serviços, as plataformas e as ferramentas certas de TI. O objetivo é possibilitar o trabalho e a colaboração entre os usuários em qualquer lugar e momento com recursos de segurança personalizados e a otimização da produtividade e experiência. O ambiente será adaptável e flexível para incorporar diferentes tipos de usuários, além de novos comportamentos e tecnologias.”*<sup>7</sup>
4. Aumentar a **sustentabilidade, escalabilidade e agilidade<sup>8</sup> das plataformas e infraestruturas de TI** com a orquestração de recursos personalizados de multicloud híbrida: a nuvem é uma solução técnica avançada que é usada para diminuir os custos de entrega de infraestruturas de TI a provedores estratégicos de inovações escaláveis nos governos ao redor do mundo. Por exemplo, o governo da Nova Zelândia afirma que a adoção da cloud computing é um *“elemento fundamental”* para entregar serviços públicos modernos e ágeis, dar suporte à continuidade dos negócios e investir em meios digitais.<sup>9</sup>
5. Fazer com que os **dados e digitalização sejam confiáveis** ao elaborar, criar e executar recursos de tecnologia alinhados às práticas recomendadas globais de segurança e resiliência: a cibersegurança é uma das principais prioridades dos representantes públicos em cargos mais seniores. Por exemplo, em maio de 2021, a Casa Branca emitiu uma ordem executiva com a seguinte solicitação: *“O Governo Federal precisa adotar práticas*

<sup>4</sup> <https://www.smartnation.gov.sg/whats-new/speeches/smart-nation-addendum-2020>

<sup>5</sup> <https://www.interpol.int/How-we-work/Criminal-intelligence-analysis/Insight>

<sup>6</sup> [https://www.sum4all.org/data/files/tors\\_data\\_sharing\\_march01\\_website.pdf](https://www.sum4all.org/data/files/tors_data_sharing_march01_website.pdf)

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/digitalworkplacestrategy2017.pdf>

<sup>8</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/energy-efficient-cloud-computing-technologies-and-policies-eco-friendly-cloud-market>

<sup>9</sup> <https://www.digital.govt.nz/digital-government/programmes-and-projects/cloud-programme/about-the-cloud-programme/>

recomendadas de segurança, promover o uso de arquiteturas de confiança zero e acelerar os trabalhos de proteção dos serviços de nuvem, incluindo software como serviço (SaaS), infraestrutura como serviço (IaaS) e plataforma como serviço (PaaS). Também é necessário centralizar e simplificar o acesso aos dados de cibersegurança para possibilitar análises durante a identificação e o gerenciamento de riscos relacionados, além de investir em tecnologias e profissionais que sejam adequados a essas metas de modernização.”<sup>10</sup>

FIGURA 1

As cinco prioridades da transformação digital no setor governamental



Fonte: IDC, 2021

## Tendências

A pandemia da COVID-19 acelerou o trabalho híbrido, o auto-serviço digital e a cloud computing. O mais importante é que a crise fez os executivos governamentais adotarem os dados e a digitalização como uma ferramenta permanente de transformação. Na verdade, de acordo com as pesquisas da IDC, já em maio de 2020, mais de 70% dos executivos governamentais ao redor do mundo esperavam incluir ou expandir o trabalho remoto nas políticas de RH, e mais de 50% queriam ampliar o autosserviço digital para os cidadãos. O intuito era realizar mudanças permanentes na maneira como os administradores entregam serviços, gerenciam as operações e capacitam o trabalho dos funcionários públicos.

<sup>10</sup> <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/presidential-actions/2021/05/12/executive-order-on-improving-the-nations-cybersecurity/>

Os pacotes de incentivo contra a pandemia somam € 10 trilhões no mundo todo<sup>11</sup>. Com esses fundos cruciais, os líderes governamentais têm a chance única de revolucionar os serviços públicos para aumentar a inclusão na sociedade, aprimorar a eficiência e a resiliência das infraestruturas, melhorar a qualidade de vida nas cidades e oferecer um sistema de transportes mais conveniente, barato e seguro.

- Na Europa, uma das principais áreas de investimento e reforma contempladas pelos fundos do NextGenerationEU é a modernização e a digitalização da administração pública<sup>12</sup>.
- Na Ásia, a digitalização dos serviços governamentais é uma das 40 principais iniciativas do plano de recuperação a curto prazo da Malásia criado em 2020 (Penjana)<sup>13</sup>.
- Na América Latina, o Ministério das Comunicações e Tecnologia da Colômbia está realizando um trabalho coordenado para adotar os meios digitais como padrão em todos os níveis do governo<sup>14</sup>.
- Nos EUA, a administração Biden está reservando mais de US\$ 1 trilhão para a cibersegurança e a modernização das tecnologias do governo federal<sup>15</sup>.

Como resultado, a transformação digital é fundamental para os governos que querem facilitar a relação com os cidadãos e as empresas, usar o dinheiro do contribuinte com inteligência, aprimorar o ambiente de trabalho dos funcionários públicos e acompanhar o ritmo da era digital. No seu discurso no Estado da União 2020, a presidente da Comissão Europeia Ursula von der Leyen disse o seguinte: *"Graças à tecnologia moderna, os jovens podem aprender de maneira remota, e milhões de pessoas podem trabalhar de casa. As empresas vendem seus produtos, as fábricas continuam operando, e os governos prestam serviços públicos essenciais a uma longa distância. É como se anos de transformação e inovação digital acontecessem em questão de poucas semanas."*<sup>16</sup>

## Considerações

Para aproveitar o poder dos dados e da digitalização e transformar a criação de políticas, a prestação de serviços e as operações, os executivos governamentais precisam adotar os três pilares da inovação open source:

- Implantar plataformas de software reutilizáveis, ágeis e open source que viabilizem o desenvolvimento e a entrega de serviços digitais e o compartilhamento de dados entre os silos com eficácia, eficiência e rapidez. As ferramentas open source e low-code/no-code são

<sup>11</sup> <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Public%20Sector/Our%20Insights/The%2010%20trillion%20dollar%20rescue%20How%20governments%20can%20deliver%20impact/The-10-trillion-dollar-rescue-How-governments-can-deliver-impact-vF.pdf>

<sup>12</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_en)

<sup>13</sup> <https://penjana.treasury.gov.my/pdf/PENJANA-Booklet-En.pdf>

<sup>14</sup> <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Noticias/176256:En-encuentro-con-lideres-TI-Ministerio-TIC-ratifica-su-apuesta-por-la-transformacion-digital-del-Estado-colombiano>

<sup>15</sup> <https://www.nextgov.com/cio-briefing/2021/04/biden-budget-requests-major-investments-federal-technology-and-cybersecurity/173262/>

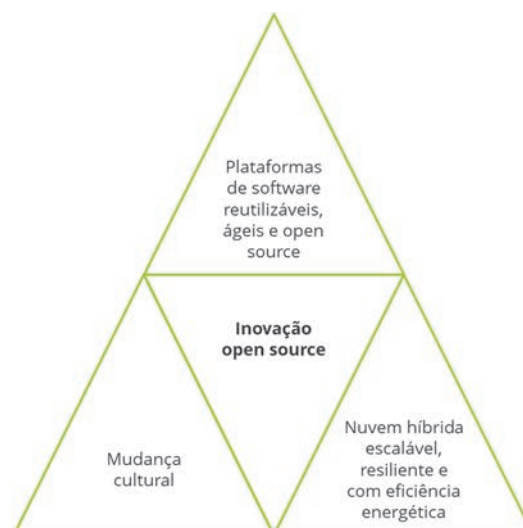
<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/SPEECH\\_20\\_1655](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/SPEECH_20_1655)

fundamentais para os executivos que querem integrar novos recursos digitais a várias plataformas legadas, além de migrá-las gradualmente. Por exemplo, em uma pesquisa da IDC realizada em 2020 com 31 executivos governamentais na Europa, 45% desses entrevistados afirmaram que os “repositórios open source” são uma prioridade importante para acelerar a entrega de aplicações.

- Executar uma infraestrutura de nuvem híbrida escalável, resiliente e com eficiência energética para automatizar a entrega e a orquestração dos recursos de software. Isso é possível ao combinar os benefícios da nuvem pública, como a inovação rápida, com os da nuvem privada, como o controle sobre a localização dos dados, a interoperabilidade das informações e o gerenciamento e configuração de serviços. Por exemplo, na primeira metade de 2021, a Secretaria de Inovação Pública e o Escritório Nacional de Tecnologias de Informação (ONTI) da Argentina fizeram uma consultoria para ouvir propostas, sugestões e recomendações relacionadas ao desenvolvimento da nuvem híbrida na modernização da infraestrutura de TI do governo<sup>17</sup>.
- Realizar mudanças culturais baseadas em estruturas organizacionais flexíveis. Isso possibilita a inovação iterativa, o desenvolvimento de líderes visionários motivados por uma finalidade em comum, o aprendizado contínuo para que os funcionários e profissionais de TI aproveitem o potencial de ferramentas de software low-code/no-code e uma mentalidade de confiança e colaboração dentro do governo e com os parceiros de tecnologia. Por exemplo, a estratégia de inovação nacional dos Emirados Árabes Unidos é voltada a *“incorporar uma cultura de inovação às instituições governamentais. Isso transforma a região em um centro global de inovação, o que faz dos Emirados Árabes Unidos líder em inovação em serviços públicos e gera avanços em políticas, processos e procedimentos governamentais para aumentar a eficiência geral.”*<sup>18</sup>

FIGURA 2

### Os três pilares da inovação open source no setor governamental



Fonte: IDC, 2021

<sup>17</sup> <https://www.argentina.gob.ar/noticias/finalizo-la-consulta-publica-nube-hibrida-en-gobierno>

<sup>18</sup> <https://u.ae/en/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/national-innovation-strategy>

## Desafios

O setor governamental investe em tecnologias há décadas. No entanto, ainda há problemas a serem resolvidos, principalmente agora que os dados e a digitalização são essenciais para a transformação dos negócios. É como o exemplo do Escritório de Auditoria Nacional do Reino Unido: *“Apesar dos nossos 25 anos de estratégias governamentais e inúmeras tentativas de digitalizar os negócios, nossos relatórios mostram um padrão consistente de desempenho abaixo do esperado”*<sup>19</sup>. Os desafios a enfrentar incluem:

- Falta de especialização e habilidades na liderança sênior. A quantidade de profissionais seniores que entendem todos os riscos empresariais, técnicos, jurídicos e de entrega da transformação digital é muito pequena. Além disso, no setor público, esse processo costuma ser dominado por expectativas muito altas ou pela falta de perspectiva ou vontade de aceitar os erros e aprender com eles.
- Não há especialização suficiente no serviço público, já que os governos de vários países enfrentam uma forte competição com os altos salários do setor privado na hora de desenvolver e reter talentos. Por exemplo, em uma pesquisa da IDC realizada em 2020 com 31 executivos governamentais na Europa, 89% dos entrevistados afirmam que a dificuldade em adquirir as habilidades necessárias, como nuvem, automação, IA e gerenciamento de dados, é de moderada a alta.
- Resistência a mudanças entre os funcionários públicos. Esses profissionais temem que a tecnologia torne o trabalho deles desnecessário e, por isso, preferem não se arriscar, em vez de aprender novas habilidades e aproveitar as oportunidades de inovação. Por exemplo, em uma pesquisa da IDC realizada em junho de 2021 com 39 executivos governamentais na Europa, 30% afirmaram que a “resistência às mudanças” é um dos principais obstáculos da inovação em software.
- Processos burocráticos de aquisição e orçamento criados para assegurar a transparência e a conformidade. Eles costumam atrasar a tomada de decisões, impedir a inovação em parceria com PMEs e provedores de tecnologia globais e dificultar o consumo de dados e de recursos digitais como serviço.
- Preocupações relacionadas à conformidade, como a proteção de dados, a soberania digital<sup>20</sup> e os requisitos de cibersegurança, incluindo as determinações da Diretiva NIS da União Europeia<sup>21</sup> sobre tecnologias operacionais e digitais importantes. Os governos de vários países têm dificuldade para equilibrar as metas de segurança com a necessidade de acelerar a inovação.

---

<sup>19</sup> <https://www.nao.org.uk/report/the-challenges-in-implementing-digital-change/>

<sup>20</sup> [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS\\_BRI\(2020\)651992](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI(2020)651992)

<sup>21</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/nis-directive>

- Falta de interoperabilidade. Apesar dos investimentos nacionais e programas internacionais de colaboração como o ISA2<sup>22</sup>, esse problema ainda impede a integração segura e simplificada de dados e serviços em diferentes departamentos, níveis do governo e países e também entre parceiros do setor público e privado.
- Sistemas legados que limitam a capacidade de reservar orçamento para inovação. Veja o exemplo do Comitê de Contas Públicas do Reino Unido: *“Nossa agência HMRC gasta grande parte do orçamento de TI na manutenção dos sistemas legados, e sobra muito pouco para investir no futuro e modernização.”*<sup>23</sup>

## Conclusões

---

A pandemia da COVID-19 acelerou a disrupção, aumentou as incertezas e causou instabilidade no setor. Por outro lado, ela fez os governos adotarem um papel importante na hora de definir o novo normal dos serviços públicos e da sociedade.

Um dos principais elementos desse novo normal é a transformação digital do setor. Os governos que aproveitarem os benefícios dos dados e da digitalização vão ter resultados aprimorados, como a simplificação da conformidade fiscal, maior eficácia da assistência fornecida aos mais vulneráveis, comunidades mais seguras, negócios “net zero”, crescimento inclusivo e infraestruturas físicas sustentáveis e resilientes.

Para conquistar esses resultados estratégicos, é necessário enfrentar determinados desafios, como a falta de liderança e de especialização, a resistência às mudanças e os sistemas legados. Para enfrentar os desafios e aproveitar o poder da transformação digital, os executivos governamentais precisam aprimorar a criação de políticas, a prestação de serviços e as operações. Além disso, é necessário adotar os três pilares da inovação open source:

- Implantar plataformas de software reutilizáveis, ágeis e open source que viabilizem o desenvolvimento e a entrega de serviços digitais e o compartilhamento de dados entre os silos com eficácia, eficiência e rapidez.
- Executar infraestruturas de nuvem híbrida escaláveis, resilientes e com eficiência energética para automatizar a entrega e a orquestração dos recursos do software.
- Realizar mudanças culturais baseadas em estruturas organizacionais flexíveis, liderança inovadora, aprendizado contínuo e mentalidade de confiança e colaboração.

## Transformação digital do setor governamental na América Latina

---

A América Latina é cheia de contrastes. Ao contrário da Europa, não há uma direção única ou consolidada: cada país segue o próprio caminho. No entanto, a região implementou rapidamente os planos de transformação, mesmo com os desafios pós-pandemia que todos nós precisamos enfrentar.

---

<sup>22</sup> [https://ec.europa.eu/isa2/home\\_en](https://ec.europa.eu/isa2/home_en)

<sup>23</sup> <https://publications.parliament.uk/pa/cm5801/cmselect/cmpubacc/690/69008.htm>



- No Brasil, a estratégia digital do governo para o período de 2020 a 2022 foi sancionada em lei<sup>24</sup> em abril de 2020. O Objetivo é reduzir a complexidade da criação de novas empresas, gerar avanços na identificação digital dos cidadãos, otimizar a infraestrutura de tecnologias e oferecer acesso universal aos serviços federais com a unificação de 1.500 domínios. Em nível estadual, muitos serviços dos cidadãos foram digitalizados em tempo recorde, o que faz do Brasil um dos 20 países com a melhor prestação de serviços públicos digitais<sup>25</sup>. Em abril de 2021, foi criada a estratégia de inteligência artificial do país.
- No México, a digitalização do governo tem sido consolidada desde 2005 com as primeiras iniciativas. A principal direção do projeto durante a pandemia é oferecer “Internet para todos”<sup>26</sup>. O plano de digitalização do governo evoluiu ao longo dos anos até chegar ao nível municipal.<sup>27</sup>
- Na Colômbia, o plano de digitalização do governo começou em 2015 com a regulamentação geral da ICT<sup>28</sup> e com leis específicas sancionadas em 2018. Na avaliação da OCDE realizada em 2019<sup>29</sup>, a Colômbia é o terceiro país mais avançado do mundo em termos de digitalização do governo.
- No Chile, são estimados US\$ 34 bilhões em investimentos públicos entre 2020 e 2022 distribuídos por vários ministérios. Durante a crise sanitária, o governo também concedeu incentivos para o setor de SMB, beneficiando 550 mil empresas. A lei de transformação digital sancionada em novembro de 2019<sup>30</sup> determina a digitalização e a interoperabilidade dos serviços entre 2021 e 2024.

Por conta do cenário atual, os gerentes de tecnologia governamentais na América Latina precisam enfrentar vários desafios. De acordo com a IDC, os temas a seguir são fundamentais entre todos os países da região:

- **Priorização da cibersegurança:** em uma pesquisa da IDC realizada no começo de 2021, 70% dos gerentes de TI de instituições públicas afirmaram que a segurança é uma prioridade importante. No entanto, 66% das equipes dedicam menos do que 10% do tempo nesse trabalho. Com os serviços cada vez mais digitalizados, é essencial proteger o acesso às informações contra violação. Quando a senha de um cidadão é violada, basta criar outra ou emitir um novo cartão. Já no caso de vazamento de impressões digitais, não há nenhuma maneira de corrigir o problema porque elas não podem ser trocadas. Além disso, é necessário resistir à tentação de usar softwares gratuitos e sem suporte: eles geram mais riscos à segurança que precisam ser corrigidos adequadamente.

<sup>24</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm)

<sup>25</sup> <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/brasil-esta-entre-os-20-paises-com-melhor-oferta-de-servicos-publicos-digitais>

<sup>26</sup> <https://www.gob.mx/cedn>

<sup>27</sup>

[https://ihaem.edomex.gob.mx/sites/ihaem.edomex.gob.mx/files/files/2020/PUBLICACIONES/INVESTIGACIONES/Gobierno%20Digital\\_Ady%20Carrera%20%20ELECTRONICA.pdf](https://ihaem.edomex.gob.mx/sites/ihaem.edomex.gob.mx/files/files/2020/PUBLICACIONES/INVESTIGACIONES/Gobierno%20Digital_Ady%20Carrera%20%20ELECTRONICA.pdf)

<sup>28</sup> <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-nacional-1078-2015>

<sup>29</sup> <https://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>

<sup>30</sup> <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/ley-de-transformacion-digital/>

- **Preparação das áreas de tecnologia para eliminar os silos de informações:** eliminar os silos de informações é um desafio muito maior em termos políticos do que técnicos. No entanto, isso oferece grandes benefícios em diversas áreas, como a coleta e a recuperação de dados de elisão fiscal e a detecção de fraudes e corrupção. Da mesma maneira, integrar os vários silos de informações aprimora outras áreas de interesse para os cidadãos (algumas estão descritas neste documento). A recomendação é que os gerentes de tecnologia prevejam e preparem o ambiente para a integração das informações assim que os líderes políticos determinarem a eliminação dos silos. Esta é a base de todas as iniciativas Open Government sugeridas pela OCDE.
- **Inovação do serviço público:** a transformação da TI oferece suporte a outras áreas com estratégias e arquiteturas baseadas em dados, o que possibilita o provisionamento proativo de novos serviços aos cidadãos. De acordo com uma pesquisa da IDC, 35% das organizações governamentais consideram a implantação de novos serviços como a terceira maior prioridade para o futuro, em comparação com 28% do setor privado. O uso da inteligência artificial também é um ponto importante e está no planejamento de 43% das organizações governamentais na América Latina para os próximos 12 a 24 meses.
- **A adoção de metodologias Ágeis acelera a entrega:** o que aumenta a produtividade das organizações governamentais. Esta é a principal prioridade de 49% dos governos, de acordo com uma pesquisa da IDC realizada na América Latina durante o primeiro trimestre de 2021.
- **Otimização da infraestrutura:** 40% das instituições governamentais nos países da América Latina em que o espanhol é falado têm uma estratégia de nuvem baseada em um ambiente híbrido. Por conta da grande quantidade de informações que são armazenadas e processadas, a automação é uma prioridade importante.
- **Contratação de talentos:** de certo modo, investir em treinamento soluciona a falta de profissionais especializados na região. Alinhar a automação à otimização da infraestrutura é outra maneira importante de reduzir a falta de habilidades.

## MENSAGEM DO PATROCINADOR

A Red Hat é uma parceira de confiança de muitos governos há mais de 20 anos. Nós ajudamos diversas agências a cumprir com as metas de segurança e de gerenciamento de riscos. Aproveite a abordagem de inovação aberta da Red Hat para vincular nuvens públicas e privadas, desenvolver aplicações nativas em nuvem e fazer a automação para melhorar a eficiência. Com ela, sua organização realiza a transformação digital e adota maneiras inovadoras e ágeis de trabalhar. Tudo isso graças aos nossos serviços e soluções credenciados e certificados para atender aos padrões de conformidade governamental.

Visite nosso [site](#) para mais informações.

## Sobre os analistas

### [Massimiliano Claps](#), diretor de pesquisa, European IDC Government Insights



Massimiliano Claps, o Max, capacita os provedores de tecnologia e os profissionais do setor público com sua pesquisa. Ele incentiva essas pessoas a adotarem tecnologias disruptivas, como a inteligência artificial, a edge computing e a nuvem, para aproveitar os benefícios das iniciativas estratégicas (cidades inteligentes e serviços públicos voltados ao cidadão, por exemplo). Max também é o analista líder de transporte público da IDC na Europa e oferece consultoria para os stakeholders desse ecossistema com relação a diversos temas, incluindo a mobilidade como serviço e o controle de tráfego inteligente. Max tem mais de 20 anos de experiência no setor público.

### [Pietro Delai](#), gerente de programas, soluções de nuvem e software, IDC América Latina



Pietro Delai comanda a pesquisa sobre soluções de nuvem e software da IDC na América Latina. Ele tem mais de 30 anos de experiência em TI. Durante duas décadas, Pietro trabalhou no atendimento de demandas de TI, oferecendo serviços, software e hardware para grandes empresas como a Philips e a Origin. Ele também já ocupou cargos de gerência nos departamentos de controle de qualidade e logística.

## Sobre a IDC

---

A International Data Corporation (IDC) é a líder mundial em inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos nos setores de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo. A IDC ajuda os profissionais de TI, os executivos empresariais e a comunidade investidora a tomar decisões baseadas em fatos sobre as compras de tecnologias e a estratégia de negócio. Mais de 1.100 analistas da IDC oferecem conhecimento mundial, regional e local relacionada a tendências e oportunidades tecnológicas e do setor em mais de 110 países no mundo todo. Há 50 anos, a IDC oferece insights estratégicos que ajudam nossos clientes a atingir seus principais objetivos empresariais. A IDC é uma subsidiária da IDG, a empresa líder mundial em mídia, pesquisa e eventos de tecnologia.

### **IDC UK**

5th Floor, Ealing Cross,  
85 Uxbridge Road  
London  
W5 5TH, United Kingdom  
44.208.987.7100  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

### **Sede global da IDC**

140 Kendrick Street,  
Building B,  
Needham,  
MA 02494  
P.508.872.8200  
www.idc.com

## Copyright e restrições

---

Todas as informações da IDC ou menções à empresa voltadas para uso em publicidade, comunicados à imprensa ou materiais promocionais exigem aprovação prévia por escrito da IDC. Contate a linha de atendimento da Custom Solutions pelo número 508-988-7610 ou [permissions@idc.com](mailto:permissions@idc.com) para solicitar aprovações. A tradução e/ou localização deste documento requer uma licença extra da IDC. Visite [www.idc.com](http://www.idc.com) para mais informações sobre a IDC. Visite [http://www.idc.com/prodserv/custom\\_solutions/index.jsp](http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp) para mais informações sobre a Custom Solutions da IDC.

Copyright 2021 IDC. A reprodução não autorizada deste material é proibida. Todos os direitos reservados.