

# Confiança, educação e colaboração: as chaves para um país digital

No mês passado, participei da **e-Governance Conference**, evento focado em governo digital.

O encontro é realizado na Estônia, país onde 99% dos serviços públicos são digitais.

Dos **580 participantes**, 110 eram brasileiros, vindos de 22 estados. De lá, trouxe comigo uma série de aprendizados que se resumem em três palavras-chaves: **confiança, educação e colaboração**.

A partir disso, a nação no norte da Europa desenvolveu um modelo que se tornou exemplo de digitalização governamental para o mundo todo, inclusive, para o Brasil.



Alguns dos muitos participantes brasileiros, vindo de todos os cantos do país

Mas como pode a Estônia ser referência para nosso país? Afinal, não só o tamanho da população, como também as características econômicas são muito diferentes das que encontramos aqui. Se o Brasil tem cerca de 203,1 milhões de habitantes, a Estônia possui cerca de 1,4 milhão de cidadãos. Suas dimensões são incomparáveis: o país é um pouco maior do que o estado do Rio de Janeiro. O PIB per capita de lá é 2,5 vezes maior que o nosso, há menos desigualdade e, também, menos diversidade. Apesar das diferenças, o modelo de digitalização adotado pelo governo estoniano é, de fato, uma inspiração.

## O ponto de partida está na educação.

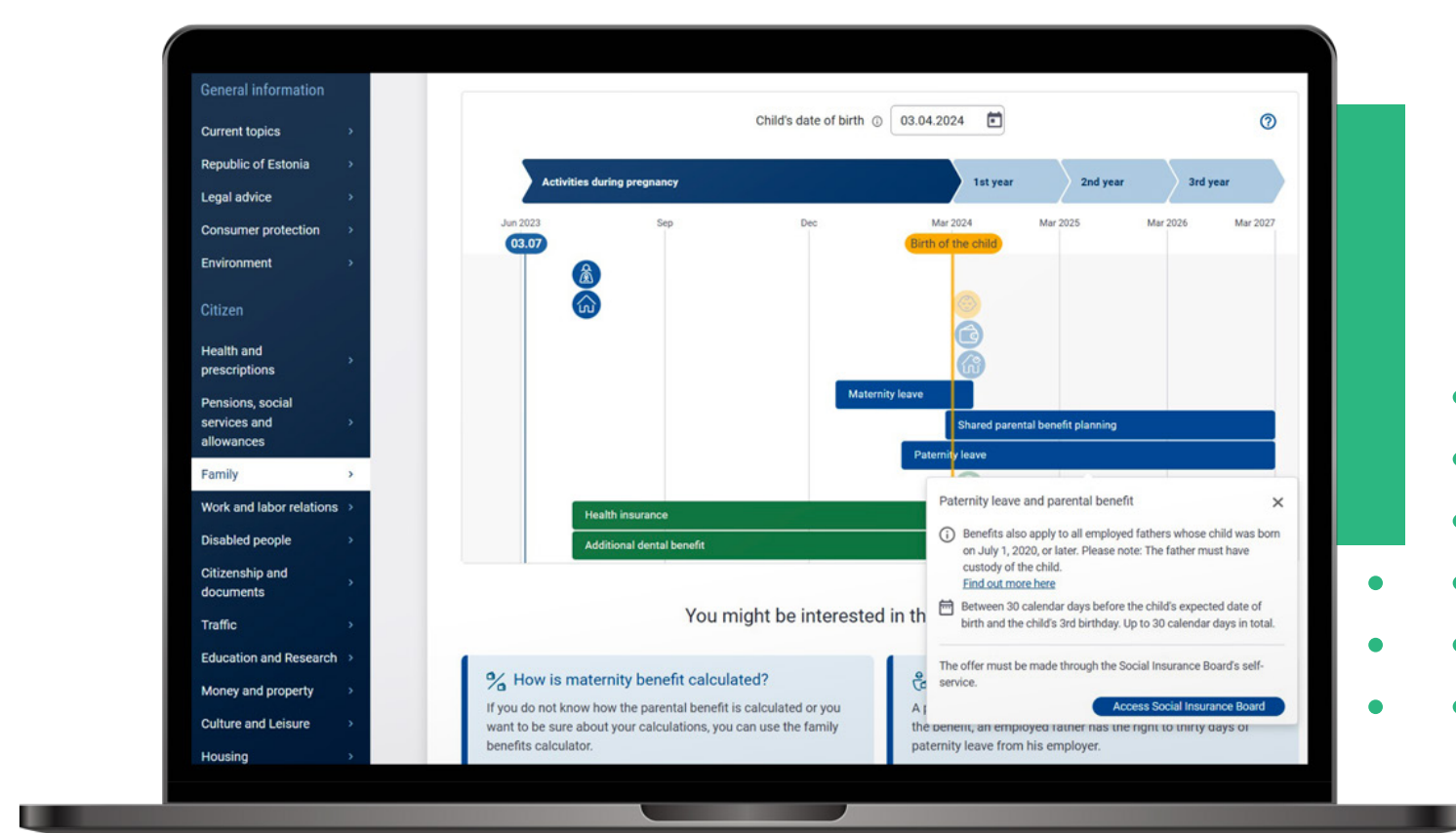
Invasão pela União Soviética, a economia do país sofreu um baque entre 1945 e 1991, ano em que se tornou, enfim, independente. A devastação econômica, no entanto, não impediu os investimentos em educação. Mesmo antes, ainda sob controle da União Soviética, a Estônia já direcionava esforços e recursos para as ciências, a tecnologia e a matemática. Não por acaso, o país ainda hoje “exporta” desenvolvedores para o mundo todo. Pouco depois da independência, em 1996, o Ministério da Educação lançou o programa O Salto do Tigre, que trouxe equipamentos e conectividade para todas as escolas. A partir de 2012, todos os alunos passaram a aprender a programar e, ainda hoje, há projetos contínuos de educação em tecnologia não só para as crianças. Pessoas com idade entre 45 e 60 anos estão no foco de campanhas e formações em segurança na internet a fim de evitar, por exemplo, a disseminação de fake news.

Por meio da educação, o governo trabalhou para conquistar a confiança dos cidadãos, que são os protagonistas da digitalização. Nesse processo, a transparência é incontornável. Se os estonianos sabem, desde a concepção, que os programas são desenhados para tornar os serviços melhores, são informados pelo governo sobre a possibilidade de ataques hackers e cientes de que são também responsáveis pelos dados. Aos riscos, sobrepõe-se a certeza de que a digitalização pode ser uma ferramenta para a redução de desigualdades, da corrupção e para a melhoria da eficiência dos serviços públicos.

Um exemplo ilustrativo da amplitude desses serviços está no portal do governo ([eesti.ee/en](http://eesti.ee/en)). Com a lógica de “eventos de vida”, traz serviços baseados nas necessidades concretas do cidadão. “Fiquei doente”, “vou me casar”, “estou me mudando” são exemplos de ícones que congregam informações de diferentes ministérios. Afinal, para quem usa os serviços públicos, não importa como são estruturados os órgãos públicos, mas sim como ele será atendido.

Para tornar isso ainda mais claro, falemos sobre a área da saúde, especificamente o momento de “ter um bebê”. No portal, a família pode inserir dados sobre a data prevista do nascimento e ter um planejamento criado para cada etapa da gravidez, com alertas dos exames pré-natais, pedidos de licença, entre outras funções. Depois do nascimento do bebê, pode acompanhar e atualizar as consultas com pediatras, o calendário de vacinas ou as unidades

de saúde mais próximas. Aqui, entra a palavra colaboração: todos os produtos são desenvolvidos a partir da articulação das secretarias e dos órgãos públicos que atendem os cidadãos, além de parcerias público-privadas para os investimentos na programação. E mais do que só a tecnologia, a parte mais complexa é a garantia de uma governança para que os dados estejam sempre corretos e atualizados em uma grande cooperação intersetorial.



O portal do governo da Estônia não traz em si uma grande revolução tecnológica. Mas sim um exemplo de foco nas necessidades do cidadão e de cooperação intersetorial

Transferir esse modelo para outros países parece complexo – e é. A boa e a má notícia, são uma só: não há atalhos. As oportunidades sociais e econômicas apresentadas por um governo digital dependem dos mesmos elementos que sempre estiveram presentes em avanços passados. No caso do Brasil, vale lembrar que ainda estamos distantes de ver o acesso à internet estendido para toda a população, o que implica em termos estratégicos para o acesso igualitário aos serviços públicos. Mesmo na Estônia, existem agências físicas para aqueles sem acesso à internet. Afinal, o fato de não estarmos 100% conectados não pode ser impeditivo para melhorar os serviços e se valer da digitalização para tal. A Estônia saltou de uma burocracia soviética que se encontrava-se destruída para o mundo digital por necessidade – e fez isso num momento interessante, em que a internet estava se formando. Aqui, a digitalização vai implicar em uma mudança de cultura do servidor público, que precisa ser formado para incorporar a suas práticas os benefícios da tecnologia e a inovação.

Sai de lá com mais esperança na capacidade de se criar efetivamente uma democracia digital. A ideia de governos autocráticos que se valem da inovação para controlar sua população é mais comum em nosso imaginário, mas a Estônia nos mostra que outro caminho não só é possível, como já existe: **o uso da tecnologia para inserir o cidadão no centro das políticas públicas, desenvolver o capital humano e alavancar transformações sociais e econômicas em direção à construção de um futuro mais promissor, justo e igualitário.**

