

## 08/04/2019 13:36 - Criação de serviços tecnológicos no atendimento direto ao cidadão traz economia de quase R\$ 1 milhão, diz governo



A adoção de tecnologia nos serviços do Governo de Rondônia trouxe resultado imediato na economia do Estado. Serviços internos de telefonia fixa que hoje estão ligados à rede de fibra óptica do Governo, denominada Infovia, geraram economia nas despesas de todas as secretarias do Estado e a produção de serviços tecnológicos para o público externo tem economizado quase R\$ 1 milhão de reais por semestre. Essas funcionalidades trazem agilidade, eficiência e ficam mais baratas por serem desenvolvidas pelo próprio Governo.

A Superintendência do Estado para Resultados (SEPR) estimou os gastos com servidores do setor de desenvolvimento com eventuais contratações de serviços da mesma natureza. O resultado foi a economia de quase R\$ 1 milhão de reais por semestre aos cofres públicos.

Serviços criados pela superintendência trazem economia para todas as secretarias e isso só é possível graças ao posicionamento da superintendência, que tem atuado diretamente com todas as secretarias para que não sejam desenvolvidas, contratadas e criadas ferramentas redundantes ou que serão usadas por um tempo determinado.

Um exemplo disso é a construção de um sistema para Agência Estadual de Vigilância em Saúde de Rondônia (Agevisa), que vai mudar todo o modo operacional de atuação. A Agevisa desenvolvia suas atividades manualmente e em um futuro próximo será totalmente de forma digital. Esse sistema poderá ser utilizado por outros órgãos, como Idaron, Agero e Sedam, gerando economia para estes. “Trabalhamos com inovação de serviço e qualidade de investimento. Temos um processo de criação que faz com que sejam desenvolvidas ferramentas que são necessárias para a secretaria ou o órgão que venha solicitar nossos serviços”, afirma Maico Moreira, gerente de desenvolvimento.

Com mais de 63 sistemas implantados, utilizados diretamente pela superintendência, seja por criação ou manutenção, a superintendência trabalha com seis servidores responsáveis pelo primeiro atendimento, os chamados Product Owners da metodologia Scrum, utilizada pela superintendência. Essa etapa faz o levantamento de todas as informações do produto desejado antes de chegar ao setor de desenvolvimento. Esse trabalho diferenciado na captura de informações analisa se de fato a secretaria precisa de um sistema, uma funcionalidade no site já existente, se é um problema de marketing ou até mesmo se o fluxo de processo de trabalho está incorreto.

“Esse estudo de impacto é a melhor maneira de tomarmos as decisões do que deve ter prioridade na parte de criação e desenvolvimento. Para esse tipo de decisão precisamos saber qual a importância do serviço para o cidadão e se está em decorrência com o plano do atual governo”, diz o superintendente Coronel Delner Freire.

Depois da reunião de primeiro contato onde, Denise Jeane, David Lucas, Julien Martins, Henrique Douglas, Maria Luiza e Thiago, os Product Owners realizam o diagnóstico da demanda e analisam as necessidades do órgão requisitante, eles vão em busca da melhor alternativa para tornar o produto desejado prático, eficiente e de qualidade, agregando valor ao serviço prestado pelo Estado aos servidores e cidadãos. Para o diretor executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação da (EpR), Hudyson Barbosa “essa é uma das melhores maneiras que se tem para deixar Rondônia mais eficiente no atendimento direto ao cidadão, esteja ele precisando de atendimento no Tudo Aqui ou para emitir qualquer outro tipo de documento fornecido pelo Governo”.

Os técnicos da superintendência afirmam que após o primeiro atendimento é possível entregar um serviço para o cliente (nesse caso secretarias e órgãos do Governo) em apenas 10 dias. Atualmente o setor de desenvolvimento está atendendo 48 entidades e possui 8 projetos na fila de espera. Alguns passando por atualizações e/ou manutenções. Segundo eles, um sistema nunca morre ou tem sua finalização por completa.

