

Governança da Sustentabilidade e do Desenvolvimento no Turismo:

Governança e Transformação Digital na Administração Pública e no Setor do Turismo

ICKM suceg

2019

**KNOWLEDGE AND LEARNING
GOVERNANCE FOR INNOVATION**



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**



2019

 **InstitutoStela**

Governança na Administração Pública

1. Temas Políticos:

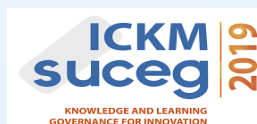
	Gestão Pública Anos 90	Governança Pública Anos 2000
Foco	<ul style="list-style-type: none">• Nova Administração Pública• Administração como negócio• Anti-burocracia• Estado mínimo	<ul style="list-style-type: none">• Novo Serviço Público• Coprodução com a sociedade civil organizada• Capital social• Commons• Estado necessário
Principais problemas	<ul style="list-style-type: none">• Burocracia estatal ainda dominante• Gestão focada em processos• “Irresponsabilidade organizada”	<ul style="list-style-type: none">• Engajamento da sociedade• Fragmentação da sociedade• Dependência do Estado• Exclusão social

	Gestão Pública Anos 90	Governança Pública Anos 2000
Valores cruciais	<ul style="list-style-type: none"> • Eficácia • Valor do dinheiro • Prestar serviço público • Orientação para o cidadão/cliente • Qualidade do serviço prestado 	<ul style="list-style-type: none"> • Efetividade e Relevância • Coesão social, política e administrativa • Participação da sociedade civil • Engajamento da sociedade civil
Nível local	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço comunitário • Serviço público de qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade cívica e governança local • Engajamento da sociedade civil organizada

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



2. Abordagens científicas

	Gestão Pública Anos 90	Governança Pública Anos 2000
Disciplinas	<ul style="list-style-type: none">• Economia• Gestão	<ul style="list-style-type: none">• Comunitarismo• Institucionalismo radical
Foco	<ul style="list-style-type: none">• Organização simples• Controle interno• Orientação ao desempenho• Privatização• Terceirização	<ul style="list-style-type: none">• Coordenação de agentes públicos e privados• Combinação de diferentes modos de direção e controle• Governança em Rede
Problema Típico	<ul style="list-style-type: none">• Incentivos	<ul style="list-style-type: none">• Interdependência• Coerência• Coprodução

	Gestão Pública Anos 90	Governança Pública Anos 2000
Solução preferida	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralização • Mais independência • Contrato de gestão • “Deixe os gerentes gerenciarem” • Desenvolvimento pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> • Nova divisão do trabalho entre Estado, Mercado e Sociedade Civil • Auto-organização • Hierarquias, mercados e redes de coprodução
Questão central de pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> • “Como ter custos corretos para serviços públicos de qualidade?” • “Como obter incentivos certos?” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Como ter comportamento apropriado dos diferentes atores sociais?” • “Como envolver as diversas instituições em processos de coprodução?”

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



3. Fundamentos Normativos

	Governo tradicional	“Governança progressiva”
Foco	<ul style="list-style-type: none">• Estado ativo• Estado mínimo	<ul style="list-style-type: none">• Estado necessário
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Bem-estar econômico• Liberdade Política• Justiça social• Solidariedade	<ul style="list-style-type: none">• Vitalidade econômica• Participação, engajamento cívico• Equidade social• Inclusão e coesão social
Política social como exemplo	<ul style="list-style-type: none">• Compensação social• “Maca”	<ul style="list-style-type: none">• Investimento social• “Trampolim”

	Governo tradicional	“Governança progressiva”
Cidadãos	<ul style="list-style-type: none"> • Eleitores • Consumidores de serviços públicos • Clientes de serviços públicos • Cidadãos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ativistas e coprodutores • Parceiros de cooperação social e de negociação política • Empoderamento social
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Destinatário da intervenção estatal • Mediação de interesse pluralista • Negociação corporativista 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorregulação social • Sociedade civil organizada e ativa

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



4. Arranjos institucionais

	Governo tradicional	Governança pública
Estado	<ul style="list-style-type: none">• Centrípeto• Soberano interno e externo• Fonte de arranjos institucionais• Integração horizontal e vertical das cadeias de produção	<ul style="list-style-type: none">• Centrífugo• Erosão da soberania nacional e estrangeira tradicional• Um sistema entre outros• Redes plurais
Articulação e coordenação de interesses coletivos	<ul style="list-style-type: none">• Festas• Grupos de interesse• Parlamento (Democracia representativa)• Monopólio estatal	<ul style="list-style-type: none">• Padrões negociados de coordenação público-privada• Participação direta (Democracia participativa)• Vários acordos de bem-estar público

	Governo tradicional	Governança pública
Público / Privado	• Distinção clara	• Limites incertos
Entrada / Saída	• Distinção clara	• Mista
Arranjos informais	<ul style="list-style-type: none"> • Problemático • Sem importância 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceito • Importante

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



5. Implicações práticas

Da Gestão	Para Governança
<ul style="list-style-type: none">• Negociação de tarefas e custos compartilhados	<ul style="list-style-type: none">• Coprodução de serviços públicos
<ul style="list-style-type: none">• Reorganização dos processos de produção	<ul style="list-style-type: none">• Organização da interação entre estado, mercado, sociedade civil e indivíduos
<ul style="list-style-type: none">• Transferência de responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidades compartilhadas
<ul style="list-style-type: none">• Transferência de desempenho• Privatização	<ul style="list-style-type: none">• Ativação do desempenho, autoajuda• Obrigações compartilhadas
<ul style="list-style-type: none">• Contratos (muitos e de curto prazo)	<ul style="list-style-type: none">• Cooperação (muitas e de longo prazo)
<ul style="list-style-type: none">• Dinheiro e competição como incentivos e estimulantes	<ul style="list-style-type: none">• Integração de diferentes modos de direção (mercado, solidariedade, hierarquia ...)
<ul style="list-style-type: none">• Principalmente trocas econômicas	<ul style="list-style-type: none">• Mais diálogo social e mais democrático

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



6. Problemas de Governança Pública?

	Estado	Mercado	Sociedade Civil
Maiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Estado autoritário • Estagnação econômica 	<ul style="list-style-type: none"> • Desigualdade social • Darwinismo social 	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusão social • Gangues • Marginais • Convulsão social
 Menores	<ul style="list-style-type: none"> • Efeitos externos • Violência pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Déficits de bem-estar • Déficits de inovação 	<ul style="list-style-type: none"> • Anomia (normas sociais e morais não são claras) • Vandalismo • Negligência

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.

7. Uma nova forma de Governança Pública?

	Mais Estado	Menos Estado
Menos política	• Solução tecnocrática	• Solução libertária
Mais política	• Solução ativa	Solução de governança?

Fonte: OSBORNE, S.P., The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance, 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Transformação Digital na Administração Pública

Gestão Pública → Governança Pública

[Transformação Digital

Cidadão Passivo → Cidadão Participativo

O escopo de Transformação Digital da APF está dividido em dois grandes eixos:



A digitalização se aproxima da marca dos 500 serviços no ano:
Governo federal ultrapassou meta de 2019 já em outubro;
Meta é 100% dos serviços digitais em 2022.

Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



A Estratégia da Governança Digital (EGD) do Governo Federal estrutura suas ações em três eixos:

1

**Acesso à
Informação**



2

**Prestação de
Serviços**



3

**Participação
Social**



Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



De forma complementar ao previsto na legislação brasileira, os seguintes princípios devem orientar as atividades de Governança Digital na APF:

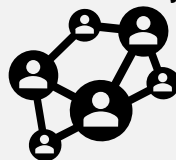
Foco nas necessidades da Sociedade



Abertura e transparência



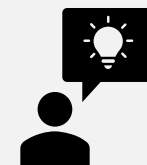
Compartilhamento da capacidade do Serviço



Compartilhamento de dados



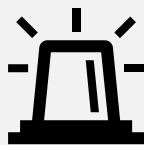
Simplicidade



Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital



Segurança e privacidade



Participação e controle social



Governo como Plataforma



Inovação no Serviço Público



Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



As experiências imersivas e a organização digital permitirão a transformação dos Órgãos Públicos em Órgãos Públicos Digitais, dinâmicos e centrados no cidadão do futuro.



Fonte: <https://in.nttdata.com/en/blog/2017/april/the-digital-evolution-model-in-the-public-sector>

Transformação Digital no Setor do Turismo



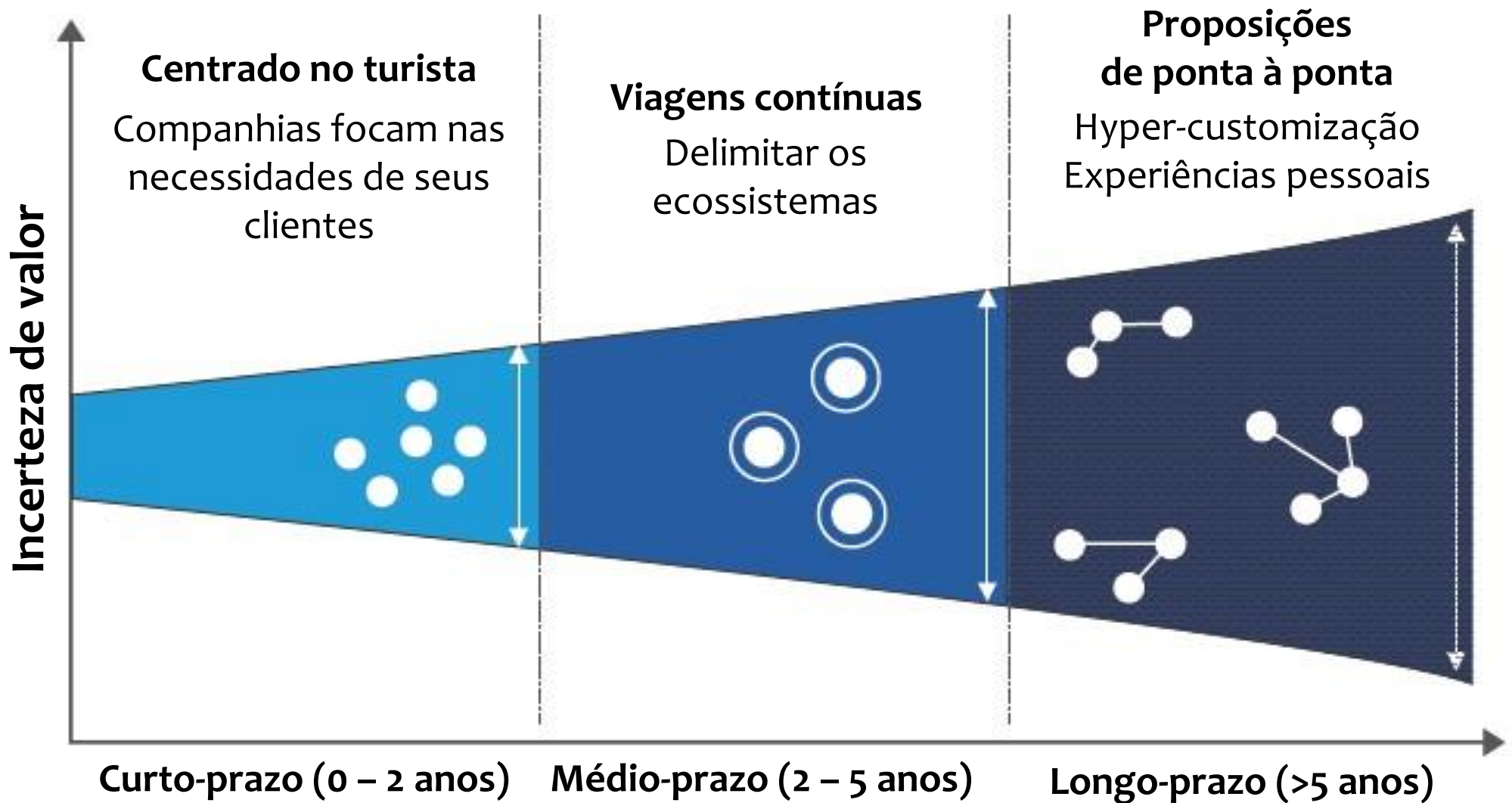
- 1) O fluxo do processo acima indica uma evolução importante no serviço do turismo: **entender a perspectiva do turista;**
- 2) Um novo pensamento por parte dos *stakeholders* desta indústria reconhece que a jornada do turista começa muito antes dele embarcar em um avião ou entrar em um hotel;
- 3) O turista, hoje, tem uma vantagem que nunca teve antes, e uma grande parte da **transformação digital** consiste em reconhecer que o turista, como cliente, realmente deve estar no centro do negócio.

Fonte: <http://www.iata.org/whatwedo/stb/Documents/StB-White-Paper-2017.pdf> (page 10)



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





Fonte: <https://www.geospatialworld.net/blogs/digital-transformation-in-travel-and-tourism-the-customer-journey>

Obrigado!

Fonte: <https://mundocrux.com.br/base-jump-floripa>



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



ICKM
suceg

2019

KNOWLEDGE AND LEARNING
GOVERNANCE FOR INNOVATION

 **InstitutoStela**