

## SERÃO AS PLATAFORMAS DIGITAIS CAPAZES DE TRANSFORMAR A GESTÃO PÚBLICA? ALGUMAS EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS INICIAIS<sup>1</sup>

Ligia Baechtold Bertolini<sup>2</sup>, Adilson Giovanini<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Vinculado ao projeto “Economia do Acesso (Compartilhada) e Governança Pública: uma Análise Para os Municípios Brasileiros”

<sup>2</sup> Acadêmica em Engenharia do Petróleo. Email: [ligiabertolini\\_ic@hotmail.com](mailto:ligiabertolini_ic@hotmail.com) - PROIP/UDESC

<sup>3</sup> Orientador, Departamento de Governança Pública- CESFI – [adilson.giovanini@udesc.br](mailto:adilson.giovanini@udesc.br)

Nos últimos anos se observam importantes inovações no setor público, derivadas da introdução de plataformas de transporte de servidores em aplicativos como o TaxiGov e o GovCar. A adoção dessas inovações resulta em importantes desafios de coordenação e governança, pois os entes públicos possuem procedimentos e rotinas distintas, o que dificulta o desenvolvimento de soluções centralizadas (ACCENTURE, 2016).

Por possuir uma ampla gama de participantes independentes essas plataformas necessitam de uma gestão que alinhe os objetivos dos usuários e proprietários. A literatura mostra que a governança em plataformas digitais ocorre através da construção de mecanismos de controle e monitoramento. Os dados gerados pelos usuários são transformados em classificações, utilizadas para construir indicadores de desempenho individual, sendo a arquitetura da plataforma utilizada para definir as regras, delimitar as interações e punir os usuários (LEONI; PARKER, 2019).

Diante dessa constatação se questiona: quais as inovações de governança introduzidas para solucionar esses problemas? Como o TaxiGov e o GovCar conseguem centralizar serviços e, ao mesmo tempo, os adaptar às necessidades de cada ente? Quais aprendizados que podem ser extraídos e aplicados em outras iniciativas de compartilhamento adotadas pelo setor público?

**Objetivos:** o estudo possui como objetivo analisar a estrutura de governança e as inovações introduzidas pelo TáxiGov e pelo GovCar, a partir dos princípios de design propostos por Ostrom (1990). Os objetivos específicos são: 1. entender as inovações derivadas da introdução das plataformas privadas de transporte sob demanda no setor público; 2. avaliar as vantagens e os desafios de coordenação enfrentados por essas iniciativas; 3. identificar se os princípios de design propostos por Ostrom explicam as inovações organizacionais e de governança introduzidas por essas plataformas e 4. realizar uma análise comparativa entre essas iniciativas para identificar falhas e sugerir melhorias nas suas estruturas de gestão.

**Metodologia:** Para se obter uma compreensão mais detalhada dessas iniciativas se realiza uma análise comparativa, mediante a aplicação dos princípios de design de Ostrom (1990). A análise documental e a realização de entrevistas com os gestores das plataformas é utilizada para verificar se esses princípios ajudam a explicar a estrutura de governança dessas plataformas e para detectar as inovações introduzidas por elas.

**Resultados/discussões:** A introdução de inovações de gestão ajuda a explicar o sucesso dessas plataformas. A principal delas se refere ao formato de gestão e operação do serviço contratado, **Quadro 1**. Seis dos oito princípios de design propostos por Ostrom (1990) são apenas parcialmente aplicáveis a essas plataformas. Os princípios com menor aplicabilidade são os mecanismos de punição e sanção, já que o único mecanismo utilizado é o de avaliação por pares. A principal inovação introduzida, em termos de governança, refere-se à importância dos gestores

locais. No Uber o usuário utiliza um serviço pronto, já no TáxiGov e no GovCar existe espaço para a definição de regras complementares pelos gestores locais, o que reduz os problemas de coordenação derivados das diferenças entre os entes públicos que utilizam essas plataformas.

#### **Quadro 1 – Perfis da estrutura de governança dos modelos TáxiGov e GovCar.**

Gestor Geral	Gestores Setoriais	Gestores Locais
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar Operação</li> <li>• Assinar e gerir contrato</li> <li>• Gerir qualidade</li> <li>• Conduzir atendimentos</li> <li>• Administrar pagamentos</li> <li>• Realizar cadastramento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar o uso</li> <li>• Atestar prestação de serviço</li> <li>• Atuar no intermédio entre órgão e Central</li> <li>• Gerenciar limites entre as unidades</li> <li>• Descentralizar orçamentos e financeiro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar utilização</li> <li>• Atestar corridas de seus usuários</li> <li>• Atuar no intermédio entre setorial e usuários</li> <li>• Autorizar corridas</li> <li>• Manter cadastro de usuários</li> </ul>

Fonte: elaboração própria

Semelhante aos ecossistemas de plataformas digitais, os serviços prestados pelo TáxiGov e pelo GovCar são padronizados e adotam **Recursos Infraestruturais Mínimos**. Isto é, possuem um conjunto de procedimento modularizados mínimos para garantir o seu funcionamento. Esses recursos conferem maior liberdade aos gestores locais, que definem regras próprias, utilizadas pela plataforma e adaptadas às necessidades do ente público local. Assim, o serviço pode ser adaptado a realidade de cada ente público, sendo essa uma das principais inovações dessas plataformas.

A combinação da subdivisão do recurso em estruturas aninhadas com a definição de instrumentos eficazes de monitoramento e com a elevada transparência possibilitada pelas novas tecnologias de comunicação permitem que essas plataformas avancem para se transformarem em ecossistemas nas quais os agentes desfrutam de elevada liberdade de atuação (LEONI; PARKER, 2019). Esse é o caminho que o TáxiGov começa a trilhar, mediante a abertura da plataforma para diferentes fornecedores de serviços (ZHU; FURR; 2016).

Apesar de utilizar algoritmos de controle, o TáxiGov e o GovCar recorrem intensamente ao oitavo princípio sugerido por Ostrom. A subdivisão, somada ao amplo conjunto de dados gerados pelas novas tecnologias digitais implica em maior transparência e monitoramento das viagens realizadas pelos servidores públicos. Isto é, em plena era das tecnologias digitais, a solução ótima encontrada pelas plataformas públicas de transporte de servidores sob demanda foi a mais simples possível: a divisão em pequenos grupos. Esses resultados comprovam a eficiência dos princípios de design, além de trazer inovações a partir de soluções simples.

#### **Referências bibliográficas**

ACCENTURE. Sharing Results: Government Innovation in the “We Economy”. Accenture Public Service Pulse Survey, 2016.

LEONI, Giulia; PARKER, Lee D. Governance and control of sharing economy platforms: Hosting on Airbnb. **The British Accounting Review**, v. 51, n. 6, p. 100814, 2019.

OSTROM, Elinor. **Governing the commons: The evolution of institutions for collective action**. Cambridge university press, 1990.

ZHU, Feng; FURR, Nathan. Products to platforms: Making the leap. **Harvard business review**, v. 94, n. 4, p. 72-78, 2016.