

# O IMPACTO DA GESTÃO DE PROCESSOS NA DEFINIÇÃO DE SERVIÇO VISANDO A IMPLEMENTAÇÃO BEM-SUCEDIDA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO EXECUTIVO DE RONDÔNIA

[Administração, Ciências da Computação, Volume 27 - Edição 127/OUT 2023 / 03/11/2023](#)

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.10069443

Jônatas Justiniano Lima<sup>1</sup>

Vinícius de Souza Santos<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo adentra a questão do impacto da gestão de processos que concerne na definição de serviços a serem implementados da transformação digital no Executivo de Rondônia, com que através de uma revisão bibliográfica visa mostrar a importância da transformação digital no meio público levando o acesso de serviços para o bem da população. Considerando a sociedade atual e seu entrelaçamento com a tecnologia, a pesquisa demonstra que a sociedade já não consegue estar longe do acesso digital, facilitando seu exercício pleno da cidadania, demonstrando que apesar do processo de digitalização estar bem difundido, ainda existe entraves na sua plena implantação, que vai desde barreiras geográficas a resistência de algumas pessoas em sua utilização no seu dia a dia,

fazendo com que este cidadão não esteja acessado pelo Estado para que o mesmo possa exercer seus direitos.

**Palavras-chave:** Gestão de processos. Transformação digital. Gestão Pública.

## INTRODUÇÃO

A Transformação Digital é uma iniciativa cada vez mais presente nas organizações que buscam se adaptar às mudanças do mercado e às expectativas dos clientes. Esse processo consiste em incorporar tecnologias digitais em todos os aspectos da empresa, desde a otimização dos processos internos até a criação de novos modelos de negócios. Além disso, a Transformação Digital também envolve uma mudança cultural, na qual a empresa deve estar aberta a experimentar novas tecnologias e processos para se manter competitiva. Com isso, as empresas conseguem melhorar sua eficiência operacional, aumentar a satisfação do cliente e criar novas oportunidades de negócios.

No Poder Executivo do Estado de Rondônia não é diferente. Segundo um estudo feito pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no ano de 2022<sup>1</sup>, o estado de foi apontado cuja sua liderança da agenda de transformação digital está posicionada no 4º nível hierárquico (Governadoria > Superintendência de Tecnologia da Informação Comunicação > Coordenadoria de Gestão Estratégica > Gerência de Transformação Digital), o que sugere falta de patrocínio da alta gestão, apesar de adotar um modelo de agenda posicionada no Centro de Governo (Governadoria). Outros estados que também adotaram esse modelo, como por exemplo, Rio Grande do Sul, São Paulo e Rio de Janeiro, alcançaram, no geral, boa performance no Índice ABEP-TIC 2023, no que se refere ao nível de maturidade de oferta de serviços digitais; mas o Estado de Rondônia não encontra nos mesmos índices.

O índice tornou-se uma referência e a principal ferramenta que mensura e acompanha a oferta de serviços digitais nas 27 UFs brasileiras, sendo

composto por três dimensões: D1 – Capacidades para a oferta digital de serviços, D2 – Oferta de Serviços Digitais e D3 – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais; sendo que nesta última, Rondônia teve uma das piores performances.

Deste modo, normatizar leis federais no âmbito estadual confere legalidade às mudanças de negócio, remodelagem de processos e atos burocráticos, mudança cultural e organizacional, incorporação de novas tecnologias e outras iniciativas sem as quais não há, essencialmente, transformação digital.

Para Fachin (2021, pag. 10), “a transformação digital visa então, realizar na empresa as mudanças e preparações necessárias para criar ou melhorar produtos, serviços e processos, a partir da utilização das diversas tecnologias digitais”. O que fica evidenciado a crescente evolução no método para o meio digital dos processos.

Nesse contexto, surge o problema de pesquisa a ser trabalhado neste estudo, que nos indica a dúvida em entender *como a gestão de processos impacta na definição de serviços digitais e, conseqüentemente, na transformação digital bem sucedida no âmbito do executivo de Rondônia?*

Assim, ficar bem posicionado no ranking da ABEP não apenas mensura o grau de sucesso da política de transformação digital como também aumenta a competitividade do Estado em relação aos demais estados brasileiros. (Ávila, Silva, & Lanza, 2022).

Diante desta instalação do processo de transformação digital é visto que é necessário que o setor governamental venha a evoluir de forma conjunta pois a sua falta vem a afetar a forma de como interagem o público e o governo (Gao et al., 2021).

Sendo a tecnologia popularmente difundida e acessível ao cidadão, o impacto dela é fortemente sentida em meio ao setor governamental, que

para estar seguindo esta evolução precisa estar devidamente estruturada para melhorar os serviços prestados.

Este trabalho tem por objetivo expor os principais impactos da gestão de processos visando uma definição bem sucedida na implementação da transformação digital no setor executivo do Governo de Rondônia.

Assim, este trabalho se justifica, visando que as tecnologias digitais são uma realidade de nosso tempo que não podem ser desassociadas em meio governamental, pois aplicadas corretamente representam um papel fundamental no desenvolvimento e aplicação de ser cidadão, uma vez que as ferramentas digitais são agentes facilitadoras da comunicação e transparência aos cidadãos.

Este trabalho se trata de uma pesquisa de revisão bibliográfica com aproximações das abordagens etnográficas da pesquisa, utilizando como procedimento a pesquisa bibliográfica e documental das bases de dados do setor executivo do Estado de Rondônia, que tem como objetivo analisar a instalação da transformação digital aplicada.

## **1. REVISÃO DA LITERATURA**

### **1.1. GESTÃO DE PROCESSOS**

Os processos são um conjunto de atividades que tem como objetivo agregar demandas, serviços ou produtos (GONÇALVES, 2013), ou seja, é um método que visa resultados diante de suas tarefas. Sendo o processo uma agregação de atividades a organização busca práticas que sejam eficazes, e ágeis para a otimização das unidades organizacionais.

A gestão de processos é uma organização de trabalhos que garante resultados concisos e consistentes que conduz uma operação, e sua base depende da viabilidade da transformação digital (Gomes, 2020), ou seja, sendo aplicada de forma correta, a gestão de processos ordena o fluxo do trabalho a ser feito.

Para Rezende (2015), a gestão de processos permite um maior esclarecimento perante as operações a serem empreendidas sendo detectado com maior facilidade as possíveis falhas, o que ocasiona uma redução de retrabalhos, diminuindo ações prejudiciais na produtividade.

Gomes (2020) diz que “a identificação e compreensão dos processos como um todo permite um entendimento geral da interdependência entre as atividades e a visualização de todo o processo”, o que demonstra que a gestão de processos é um sistema que reconhece uma continuidade. Para Hammer (2013), a gestão de processos vem a ser um ciclo que tem seu início a partir da formalização de um processo sendo implementado deve ser continuamente gerenciado para que não apresente falhas em sua execução, medindo-se o seu desempenho de acordo com as metas estabelecidas; se os objetivos não forem atendidos, o processo deve ser analisado e o problema identificado; segue-se a implementação da intervenção escolhida; os resultados são avaliados e o ciclo reinicia.

Portanto os passos a serem realizados nos processos compreende uma organização que com a transformação digital o melhoramento do fluxo de informações aumenta-se uma produtividade e reduz o tempo despendido em todo o processo.

## **1.2. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

A transformação digital é proveniente de um processo que começou na terceira revolução industrial, a partir do surgimento da internet e sua implementação o que ocasionou uma revolução a nível mundial, que com ela possibilitou o avanço da economia digital, sendo a mesma um grande motor de inovação e crescimento dos países, possibilitando que todas as tecnologias subsequentes na quarta revolução viessem a existir (Rodrigues; Ferreira, 2021).

A transformação digital pode ser definida como “um processo que visa melhorar uma entidade [...] por meio de combinações de tecnologias de

informação, computação, comunicação e conectividade” (VIAL, 2019, p. 121). O que faz com que a sociedade se torne global, complexa e interconectada, assim todas as situações que decorrem pelo mundo também o são. E como tais, exigem uma análise mais profunda que levem em consideração a interdependência dos vários campos do saber, uma vez que não há uma só área do conhecimento que seja autossuficiente.

Embora o conceito de transformação digital não possua uma definição definitiva e uniformizada na literatura, para Rogers (2016), a transformação digital trata de uma estratégia de novas formas de se pensar, indo além da estrutura de tecnologia da informação. A transformação digital é, pois, o uso da tecnologia para melhorar o desempenho ou o alcance das organizações e está se tornando um tema importante em todo o mundo.

Partindo do surgimento das tecnologias e de seu aperfeiçoamento a transformação digital é vista como uma oportunidade de verificação dos tramites de processos que possibilita uma construção de uma nova estrutura para o funcionamento dos mesmos, visando assim a eficiência operacional que venha a ser resultante da utilização de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação). Para que ocorra toda esta transformação é necessária uma educação tecnológica que venha a traduzir toda esta mudança tornando acessível a sua linguagem, uma capacitação é um critério para que seja fortalecida a inclusão desta transformação digital nos mais variados setores e ambientes (Daltro, 2020).

A transformação digital segundo Rabelo (2017, p. 1) é “um processo de usar a tecnologia para melhorar o desempenho, aumentar o alcance e garantir resultados melhores. Trata-se de uma mudança estrutural nas organizações, que prioriza a tecnologia”. Sendo a tecnologia um instrumento essencial na vida do ser humano moderno, participa de modo intrínseco com a transformação do meio digital que facilita o acesso informacional de modo a interligar de modo global a humanidade.

Sendo a transformação digital uma realidade de nosso dia a dia (Legner et al., 2017) mostra que este é um fenômeno de transformação da sociedade que com o advento da Internet este processo de transformação tecnológica adentra todas as camadas sociais propiciando a abertura de novos caminhos.

### **1.3. SISTEMAS DE ACESSO DIGITAL (DIGITAÇÃO X DIGITALIZAÇÃO)**

As novas tecnologias provocam a necessidade de integrar cada vez mais o meio físico com o digital e com esta demanda faz com que a implementação de novos processos integrados internamente seja implantados para garantir está operação. Os setores que se veem necessitados desta evolução necessitam de uma maturidade digital para a sua implementação, o que acarreta em uma transformação digital (Rogers 2017).

Mudanças digitais são inevitáveis e devem ocorrer para a melhoria da sociedade, em que tais mudanças atuem de forma positiva. A digitalização age abrindo portas ao acesso de informação, em que barreiras geográficas não são mais um empecilho, atendendo áreas remotas permitindo a digitalização de comunicações (Reis, 2021).

A digitalização é um processo que já é bem mais abrangente no mundo e que abrange as mudanças realizadas nas organizações em geral por meio da utilização da tecnologia. Isso inclui alguns conceitos bem avançados do meio digital como big data, internet, blockchain, inteligência artificial e entre outros.

A sua implementação não significa que será usada mais recursos tecnológicos, mas vai muito além disso, é preciso que seja levada em consideração que o processo de digitalização, assim como o da globalização não acontece de maneira uniforme, pois há muitas desigualdades (Couldry e Hepp 2017).

A digitalização é um processo de conversão para a digitalização, é o analógico para a transformação digital, que não consiste em uma tarefa particular, mas sim um processo de transformação, o que envolve criar e desenvolver capacidades e habilidades (Ahmad, Papert e Pflaum 2018).

#### **1.4. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL *ICEBERG***

O uso do termo iceberg é utilizado como uma expressão metafórica seguindo uma alusão de que o mundo digital é muito mais profundo do que temos acesso, Colusso (2014), diz que os processos digitais estão dispostos em forma de iceberg ou em 3 camadas que são a apresentação, interação e relação:

- A apresentação é a “superfície”, que se materializa com recursos semióticos: layouts, cores, quadros, textos, imagens, gráficos, animações;
- Na camada da interação estão as ações emergentes ativadas via teclado, mouse, consoles de games e telas sensíveis ao toque;
- Na base do iceberg, – estão as relações entre objetos e suas propriedades.

É nesta ultima etapa que são planejadas e construídas as convenções de interface, padrões de relação entre seus elementos, repletos de significação, que nos ajudam a entender melhor as experiências digitais.

Colusso (2012, p.15) enfatiza que “os designers determinam as metáforas apropriadas para casar o modelo mental que o usuário tem do sistema e as tarefas que ele precisa realizar. Esta parte do iceberg está submersa e não é facilmente visível”.

#### **1.5. CAMPOS DO EXECUTIVO EM CULTURA ORGANIZACIONAL**

Com o passar do tempo, a Cultura organizacional veio a proporcionar o desenvolvimento do indivíduo, enquanto este sendo parte de toda uma estrutura corporativa, para um melhor entendimento do comportamento

humano e suas características. O que leva a uma compreensão da sociedade como um todo em que uma cultura que se estabelece sendo possível a assimilação de valores e costumes que são construídos.

Para Luz (2003, p. 14), “a cultura organizacional é constituída de aspectos que dão às organizações um modo particular de ser”.

Schein, (2009, p. 3) já diz que “O conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna”.

A cultura organizacional então é responsável pela construção de uma identidade única, com suas características bem definidas a fim de proporcionar o reconhecimento e a legitimidade do ser único no seu espaço atuante. A cultura sendo um alicerce da sociedade, influencia as pessoas no modo de viver e em como se comportarem perante cada situação do cotidiano. É algo passado a partir do nascimento do ser humano naquele ambiente, por meio da vivencia em sociedade, ou seja, os valores e ideais são repassados de geração em geração às pessoas pelos seus antecedentes, por um processo conhecido como educação, onde os ensinamentos são transmitidos e refletem ao longo do tempo. (CHIAVENATO, 2010).

No interior de uma organização existe um conjunto de valores e normas pré-estabelecidos para serem seguidos, que moldam o comportamento de seus membros no decorrer do processo de atuação destes. As decisões que são tomadas devem seguir de acordo com esta cultura para que possam representar melhor a organização.

A cultura organizacional estando alinhada condiciona a administração do pessoal, bem como o conjunto de valores, crenças e costumes que são incorporadas ao ambiente da organização, podendo ser configurada em uma cultura forte ou fraca (Peynaud, 2020).

Assim, a criação da cultura organizacional está intrinsecamente ligada às atividades desempenhadas pelos colaboradores que, iniciam o relacionamento, a partir do qual cada um pode criar os laços de confiança entre a equipe.

## **2. METODOLOGIA**

Baseada em uma metodologia de revisão bibliográfica esta pesquisa abrange o tema de estudo e objetiva colocar o pesquisador em contato direto com o assunto, Gil (2007, p. 44), enfatiza que a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Em suma, sua principal vantagem reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla.

A abordagem de aproximação etnográfica desta pesquisa utiliza de uma interpretação (Oliveira 2020) acerca da reflexão sobre os impactos que a gestão de processos vem a transformar o meio digital do Executivo governamental do Estado de Rondônia. Dialogando de forma teórica. Pereira (2017, p. 157), “A etnografia é um procedimento intelectual de produção de um conhecimento específico, intersubjetivo, orientado por referências teóricas específicas e densas”.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A “Síndrome de Gabriela” é um termo popular na cultura brasileira que é usado para se referir às pessoas que acreditam que não poderão modificar seu comportamento e nem suas atitudes diante das transformações cotidianas (Brito, 2015).

Diante da transformação digital que está já enraizada em nosso dia a dia, as novas tecnologias são colocadas a serviço da população, facilitando seu acesso e busca, auxiliando em variados segmentos da sociedade.

Mesmo diante de tantas oportunidades advindas das transformações digitais e tecnológicas, existe um número considerável de pessoas que mantêm um comportamento de aversão a essas inovações. Mesmo que estas pessoas tenham capacidades cognitivas e informacionais acabam por desenvolver uma resistência à mudança, não se adequando a esta facilitação que a tecnologia traz. O que acaba por distanciá-los em seu exercício como cidadão digital, não obtendo o acesso da informação e não participando de uma inclusão social digital.

As organizações estão em níveis variados no que diz respeito à implantação de novas tecnologias digitais e os graus de impacto da transformação são variados nestas camadas organizacionais. Em alguns setores ocorre num nível mais baixo com uma certa resistência, sendo principalmente as áreas físicas como agricultura, produtos indústrias, mineração; em outros em um nível moderado, um misto de físico e digital como o automotivo, bancário, educação, varejo; e em outros é primariamente digital como o mercado financeiro, jogos (Pramanik, Kirtania, & Pani, 2019).

Assim a implementação de novas tecnologias não depende inteiramente das tecnologias da informação, mas do nível de interesse das organizações de estarem sendo integrativas as transformações digitais vigentes. Depende do grau de comprometimento desta organização em levar estratégias para se adequarem à nova realidade digital (Hess et al., 2016).

Para estar de forma concatenada com a transformação digital existente no país, o Estado de Rondônia adentra nesta perspectiva de estar se informatizando para melhorar o acesso de informação e de prestação de serviços à população.

Através da implantação da SETIC- Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação, este vem com o intuito de apoiar e monitorar tecnicamente as atividades de Tecnologia da

Informação e Comunicação – TIC e transformação digital dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta. Com seu regimento interno (DECRETO N° 27.577/2022), este órgão tem a autonomia para a implementação digital. Em seu art. 4º diz que:

*Art. 4º A Superintendência exercerá suas competências no âmbito estratégico e tático, com o propósito de prover soluções digitais para conectar pessoas ao Estado, transformando a realidade do Poder Executivo estadual e da sociedade mediante:*

*I – A promoção do desenvolvimento tecnológico do Governo do Estado de Rondônia, por intermédio da disponibilização de serviços, desenvolvimento de software, automação, melhoria de processos por meio de tecnologia, inovação e gestão dos recursos tecnológicos;*

*II – A aceleração da transformação digital da gestão pública, com acessibilidade, segurança, disponibilidade, transparência e economicidade;*

*III – A realização de estudos, propostas e padronizações de arquiteturas, produtos, serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação;*

*IV – O emprego de mecanismos de governança de TIC envolvendo as Gerências de informática e setores congêneres dos órgãos e entidades do Poder*

*Executivo, visando a orientação técnica, melhoria de desempenho e padronização;*

*V – O apoio, quando solicitada, na análise técnica e sistêmica quanto à viabilidade e às especificações, nos processos de aquisição ou contratação de bens e serviços relacionados à TIC; e*

*VI – O assessoramento e a prestação de serviços técnicos na área da tecnologia da informação e comunicação.*

Com um ambiente desorganizado dos setores de dados e informações de servidores públicos, do cidadão e das empresas no Governo do Estado de Rondônia deu-se o estopim motivacional devido ao grande desafio e os impactos negativos na prestação dos serviços públicos, tendo em vista que, praticamente toda organização estadual detém seu próprio banco de dados e de forma isolada um do outro, o que dificulta o consumo e cruzamento desses dados para elaboração eficiente de políticas públicas, bem como o acesso a processos e de serviços públicos.

Devido à falta de transparência e visibilidade dos serviços que o servidor público, o cidadão e as empresas podem estar usufruindo do Estado, assim como, a falta de uma orientação adequada de como e onde se pode ter acesso a esses serviços é notável que traz impactos negativos sociais e fiscais.

Uma vez que há um desconhecimento da população sobre o serviço público prestado pela organização pública, existe um cidadão que não está inserido na atuação de sua cidadania digital pelo Estado, ao mesmo tempo que este financia o fornecimento daquele serviço por meio de seus impostos pagos, caba por não estar atuante em seus direitos. Além desse

impacto social, ainda se tem a possibilidade de questionamento sobre a manutenção deste fornecimento de serviço devido ao baixo número de usuários com acesso e com o alto custo para manutenção desta tecnologia, optando, assim, pela suspensão deste serviço.

De acordo com Ferreira (2023), em julho de 2022, o Poder Executivo do Estado de Rondônia lançou o Portal do Cidadão que possibilitava o agendamento online para atendimentos presenciais nas unidades do Tudo Aqui, assim como emissão de certidões de Nada Consta e demais serviços públicos a população, diminuindo assim o tempo disposto para conseguir certos atendimentos.

Por isso falara sobre transformação digital, em meio aos séculos das transformações digitais e tecnológicas, é uma proposição delicada, uma vez que os meios e requisitos dos recursos utilizados se atualizam de forma rápida e exigem das formulações de sistemas e segurança uma flexibilidade maior, de forma que sejam abertas possibilidades novas de trânsito.

Conforme observa-se no contexto social do Brasil (RIBEIRO, 1995) a construção do Brasil é composta por muitos rostos e contextos, sendo assim a construção das margens e centros da discussão estão atravessadas por contextos que possibilitam a compreensão ou não do que se trata. O dilema da não compreensão dos sistemas pelas populações mais pobres e distantes dos centros públicos é um dos atravessamentos produzidos pela não compreensão tecnológica dos recursos disponíveis.

As organizações públicas, e principalmente o Poder Executivo, bem como os outros dois, devem estar horizontalmente em diálogos com as produções científicas e tecnológicas produzidas por pessoas e conjuntos que sejam efetivamente ligados a realidade de acesso e visualização de todas as pessoas, de forma que a aproximação das massas sejam um dos

requisitos para compreender-se o que pode e deve melhorar ou se consertar.

Por isso, a modernização digital do Poder Executivo tem grande impacto na maneira como os documentos de acesso aos cidadãos são produzidos. Conforme Gava e Flores (2021) a produção de documentos digitais demanda de estruturas complexas e específicas advindas de uma precisa aplicação tecnológica, de modo a mitigar e minimizar as eventuais vulnerabilidades como “rápida degradação física, obsolescência tecnológica, complexidade e alto custo para sua preservação a longo prazo”. Ainda nas palavras de Gava e Flores (2021, pág.425):

*“A autenticidade e confiabilidade dos documentos digitais, pois para que eles sirvam de fonte de prova, evidência, testemunho, memória, patrimônio, garantia de direitos e exercício pleno da cidadania, eles devem ser mantidos autênticos e confiáveis pelo tempo que for necessário”.*

Assim a geração de documentos bem como sua digitalização precisam de uma garantia de autenticidade, sendo reconhecidos em outros órgãos públicos, com a garantia do seu armazenamento e manutenção, assim como assegurar também a segurança de tais documentos para que não sejam acessados por terceiros e usados de forma leviana.

Segundo Upward et al. (2013), se faz necessário que o uso de tecnologias digitais vem a permitir aos governos um crescimento da participação cidadã em aspectos de governança, de modo que venha promover o acesso aos dados governamentais, informações e documentos públicos e, assim, dar as ferramentas necessárias a este cidadão para enfrentar os

desafios impostos às nações democráticas que advêm de um massivo uso de redes sociais para comunicação.

Porém para Cunningham (2021), para toda esta transformação no meio digital é essencial que os responsáveis por estar aplicando esta ferramenta tenha experiências para sua execução. Amparados legalmente de maneira científica, técnica e normativa, é possível que os governos venham a minimizar problemas que afetam a confiabilidade, fidedignidade e autenticidade de documentos públicos digitais e ainda possibilitar uma ativa participação cidadã, sendo esse um dos eixos centrais da transformação digital.

Assim, é importante aprofundar os esforços já em curso para o uso intensivo das TICs no meio do Poder Executivo, a fim de redesenhar as estruturas governamentais, seus processos e procedimentos, e incrementar a relação com os demais atores sociais, de modo a tornar as instituições públicas mais ágeis e seguras alinhando em sintonia com as necessidades e os anseios da população, garantindo seus direitos e deveres de cidadão. Deve-se garantir a transparência e a oferta de dados, formando os melhores canais digitais de interação e estabelecendo a colaboração entre Estado e sociedade, implementando modelos mais modernos e rápidos para a prestação de serviços públicos, aproximando-se do cidadão e propiciando mais conforto, comodidade e conveniência.

#### **4. CONCLUSÃO**

A digitalização da sociedade bem como a transformação digital que dela vem apresenta-se como uma realidade irreversível. Não se tratando mais de uma ficção científica, configura-se como algo em plena vigência que com a adequada implementação e disseminação adentra todas as camadas da sociedade, fazendo com que o cidadão possa ser um ser digital pertencente a uma sociedade digitalizada, que tem seus direitos e deveres e como tal se torna um direito fundamental seu.

Diante do exposto no decorrer do trabalho é perceptível que a importância da evolução digital e tecnológica frente a gestão de processos é essencial na transformação digital para o Poder Executivo do Estado de Rondônia, pois primeiramente leva o acesso aos serviços públicos a população que dela necessita, fazendo com que o processo seja menos burocrático em atender a sociedade.

É evidente que mesmo com o processo digital em decorrência no Estado de Rondônia, se faz necessário uma maior colaboração para sua execução e manutenção, pois mesmo com uma aplicação tecnológica digital ainda a comunicação entre os órgãos precisam ser alinhadas, com os canais comunicativos em pleno funcionamento, pois ainda o cidadão não consegue acessar a todos os meios governamentais, necessitando ir ao encontro de determinados documentos, assim como validar aqueles que são fornecidos pelo meio digital.

Sendo assim, não basta apenas que seja introduzida a transformação digital para os governos, mas aprimorar estas novas tecnologias na administração pública para o bem da população, integrando assim essas tecnologias aos esforços de modernização da gestão pública.

As capacidades tecnológicas, fluxos de trabalho e serviços, processos de implantação de negócios, operações, metodologias e estruturas da administração pública precisam ser adaptados ao novo mundo digital, fazendo com que se tenha acesso não somente em nosso Território, mas estar conectado ao sistema do país inteiro onde os interessados já estão utilizando tecnologias digitais e até mesmo sendo empoderados por elas.

## **REFERÊNCIAS**

AHMAD, M.; PAPERT, M.; PFLAUM, A. Dynamic Capabilities related Implementation Skills for Internet of Things Solutions in the Digital Economy. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 51., 2018, Honolulu. **Proceedings...** Honolulu: AIS eLibrary, 2018. p. 3996-40005.

ARRETCHE, Marta. O mito da descentralização: maior democratização e eficiência das políticas públicas? **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, no. 31, 1996. Disponível em:

[http://www.fflch.usp.br/dcp/assets/docs/Marta/RBCS\\_96.pdf](http://www.fflch.usp.br/dcp/assets/docs/Marta/RBCS_96.pdf) Acessado em 26 de abril de 2013.

\_\_\_\_\_. Federalismo e políticas sociais no Brasil: problemas de coordenação e autonomia. **São Paulo em perspectiva**, v. 18, n°. 2, 2004, p. 17-26

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

Acessado em 11 de fevereiro de 2013.

\_\_\_\_\_. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional N°. 9394**, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 08 de fevereiro de 2013.

BRITO, R.C. **“SÍNDROME DE GABRIELA”**: RESISTÊNCIA E ACEITAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM UMA COMUNIDADE RURAL DE JOÃO PESSOA. Dissertação (Mestrado) – UFPB/CCSA. João Pessoa, 2015.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de Projetos Sociais**. 10 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

Couldry, N., & Hepp, A. (2017). **The mediated construction of reality: society, culture, mediatization**. Polity Press: Cambridge

COLUSSO, Lucas Franco; PEREIRA, Alice Theresinha; GONÇALVES, Marília Matos. Metáforas de interface. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN**, 10., 2012, São Luís. Anais... São Luís: UFMA.

COLUSSO, Lucas Franco. **Metáforas conceituais para design de hipermídias**. 2014. 195f. Dissertação (Mestrado em Design) – Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014

CUNNINGHAM, A. ¿**Cómo de lleno está el vaso?** Cambios y desafíos para los profesionales de los documentos frente a la transformación digital en la era de los datos. *Tábula*, Salamanca. España, n. 24, p. 25–40, nov. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier Publishing Company, 2010.

Daltro, E.F.M. **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO SOBRE O USO DE MÍDIAS SOCIAIS NA PREFEITURA DE UMA CAPITAL BRASILEIRA**. Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2020.

Fachin, Viviane Ferreira dos Santos. **A contribuição da gestão por processos na implementação da transformação digital**. Dissertação (mestrado) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. 2021

GAVA, T. B. S.; FLORES, D. Auditoria e certificação ao longo da cadeia de custódia digital arquivística. **Informação & Informação**, Porto Alegre, v. 26, n. 4, p. 424–449, 31 dez. 2021.

Gao, T. P., Su, H., & Yu, T. (2021). The Connotation and Logical Construction of Government Digital Transformation – Based on the Analysis of Sociotechnical System Theory. *E3S Web of Conferences*, 251, 1–4.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, P. N. **Modelagem e Gestão de Processos de Negócios**. Indaial: Uniassevi, 2013

Gomes, Cristiane Wortmann. **MÉTODO INTEGRADO DE GESTÃO DE PROCESSOS E CONHECIMENTO: APLICAÇÃO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR**. Tese Mestrado profissional em Engenharia de Produção – Porto Alegre 2020

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA Casa Civil – CASA CIVIL DECRETO N° 27.577, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2022. Regimento Interno da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, altera o Decreto n° 23.379, de 23 de novembro de 2018, e revoga o Decreto n° 24.947, de 13 de abril de 2020.

HAMMER, Michael. O que é gestão de processos de negócio? **In: Manual de BPM: gestão de processos de negócio**. Vom Brocke, Jan; Rosemann, Michael (eds.), p. 3- 16. Porto Alegre: Bookman, 2013.

HORDIJK, Michaela. Participatory governance in Peru: exercising citizenship. **Environment and Urbanization**, vol. 17 no. 1. 2005, p. 219-236. Disponível em: <http://eau.sagepub.com/content/17/1/219>. Acesso em 08 de junho de 2013.

Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., & Ahlemann, F. (2017). Digitalization: opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. **Business & information systems engineering**, 59(4), 301-308.

LUZ, R. S. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

OLIVEIRA, A. Etnografia e pesquisa educacional a partir de Antropologia Interpretativa. **Rev. Eletrônica de Educação**, v. 14, p. 1-12, jan./dez., 2020.

PEREIRA, A. B. Do controverso “chão da escola” às controvérsias da etnografia: aproximações entre antropologia e educação. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, RS, n. 45, p. 149-176, jul./dez., 2017.

PEYNAUD, M.E.A. **ANÁLISE DE CLIMA ORGANIZACIONAL NA DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS LOCALIZADA NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA.** Florianópolis/SC 2020.

RABELO, Agnes. Transformação Digital: o que é e quais os seus impactos na sociedade. **Rock content**, 6 jul. de 2017.

Reis, R. Reis,D. **A pandemia de covid-19 e o processo de transformação digital.** Revista Processando o Saber – v.13 – p. 239-251 – 2021

Rezende, J. Balanced Scorecard e a gestão do capital intelectual. 6. ed. São Paulo: **Elsevier Trade/profissional**, 2015. 328 p.

Rodrigues, C.M.T. Ferreira, P.P. **Transformação digital acelerada: Efeitos da pandemia COVID-19 no varejo.** Rio de Janeiro: UFRJ/ESCOLA POLITÉCNICA, 2021.

ROGERS, D. L. **The Digital Transformation Playbook:** Rethink your Business for the Digital Age. New York: Columbia University Press, 2016

ROGERS, D. L. **Transformação digital:** Repensando o seu negócio para a era digital. Autêntica Business, 2017.

SCHEIN, E. Organizational Culture and Leadership. **University of Illinois at UrbanaChampaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Rederence in Entrepreneurship**, 1985.

SENGE, Peter, *et al.* **Escolas que aprendem:** um guia da Quinta Disciplina para educadores, pais e todos que se interessam pela educação. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SIENA, Osmar. **Metodologia da pesquisa científica:** elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Porto Velho: [s.n.], 2007. Disponível em:

[http://www.mestradoadm.unir.br/site\\_antigo/doc/manualdetrabalhoacademicoatual.pdf](http://www.mestradoadm.unir.br/site_antigo/doc/manualdetrabalhoacademicoatual.pdf). Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

UPWARD, F. et al. Recordkeeping informatics: re-figuring a discipline in crisis with a single minded approach. **Records Management Journal**, Bingley, UK, v. 23, n. 1, p. 37–50, 22 mar. 2013.

VIAL, G. **Understanding digital transformation: A review and a research agenda** *Journal of Strategic Information Systems*. Elsevier B.V. 2019

1 Disponível em:

<https://gtdgov.org.br/uploads/publications/U5fbzIUAI2ZbPpphL4LvUrESoQ0Ex56k4w3C811.pdf>. Acesso: 21 agosto 2023.

---

1 Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: [aluno.ifro@provedor.com](mailto:aluno.ifro@provedor.com)

2 Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Camus* Porto Velho Zona Norte. Mestre em Administração (PPGMAD/UNIR). e-mail: [jonimar.souza@ifro.edu.br](mailto:jonimar.souza@ifro.edu.br)

[← Post anterior](#)

[Post seguinte →](#)

---

## RevistaFT

**A RevistaFT** têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2”**.

## Contato

**Queremos te ouvir.**

**WhatsApp RJ:**  
(21) 98275-4439

## Conselho Editorial

**Editores**  
**Fundadores:**  
Dr. Oston de

Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui.](#)



**WhatsApp RJ:**

(21) 98159-7352

**WhatsApp SP:**

(11) 98597-3405

**e-Mail:**

contato@revistaf  
t.com.br

**ISSN:** 1678-0817

**CNPJ:**

48.728.404/0001-  
22

**FI= 5.397 (muito  
alto)**

Fator de impacto é um método bibliométrico para avaliar a importância de periódicos científicos em suas respectivas áreas. Uma medida que reflete o número médio de citações de artigos científicos publicados em determinado periódico, criado por Eugene Garfield, em que os de maior FI

Lacerda Mendes.

Dr. João Marcelo  
Cigliotti.

**Editor**

**Científico:**

Dr. Oston de  
Lacerda Mendes

**Orientadoras:**

Dra. Hevellyn  
Andrade  
Monteiro  
Dra. Chimene  
Kuhn Nobre

**Revisores:**

Lista atualizada periodicamente em [revistaft.com.br/expresspediente](http://revistaft.com.br/expresspediente) Venha fazer parte de nosso time de revisores também!

são considerados  
mais  
importantes.

Copyright © Revista ft Ltda. 1996 -  
2024

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio  
de Janeiro-RJ | Brasil