



INSTITUTO FEDERAL
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

GERCILANIA BARBOSA SANTOS

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO:
PERCEPÇÕES E DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA NO
CEPT USINA DE ARTE – IEPTEC EM RIO BRANCO/ACRE**

PORTO VELHO/RO

2024

GERCILANIA BARBOSA SANTOS

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO:
PERCEPÇÕES E DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA NO
CEPT USINA DE ARTE – IEPTEC EM RIO BRANCO/ACRE**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública na modalidade EAD, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Maria Ivanilse Calderon Ribeiro

PORTO VELHO/RO

2024

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Santos, Gercilania Barbosa.

Transformação digital no serviço público: percepções e desafios da integração tecnológica no CEPT Usina de Arte – IEPTEC em Rio Branco/ACRE / Gercilania Barbosa Santos, Porto Velho-RO, 2024. 25 f.

Orientador(a): Profª Maria Ivanilse Calderon Ribeiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2024.

1. Integração tecnológica. 2. Educação profissional. 3. Produtividade. 4. Cultura organizacional. 5. Adaptação tecnológica. I. Ribeiro, Maria Ivanilse Calderon (orient.). II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.

Bibliotecário(a) Responsável: Celia Reis Sales, CRB-CRB11/955 (Campus Porto Velho Zona Norte)



Transformação digital no serviço público: percepções e desafios da integração tecnológica no CEPT Usina de Arte – IEPTEC em Rio Branco/ACRE

Digital transformation in public service: perceptions and challenges of technological integration at CEPT Usina de Arte - IEPTEC In Rio Branco/ACRE

Transformación digital en el servicio público: percepciones y desafíos de la integración tecnológica en el CEPT Usina de Arte - IEPTEC En Rio Branco/ACRE

DOI: 10.54019/sesv5n4-003

Originals received: 10/04/2024
Acceptance for publication: 10/25/2024

Gercilania Barbosa Santos

Graduanda em Gestão Pública

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

Endereço: Rio Branco, Acre, Brasil

E-mail: gercilanciasantos@gmail.com

Maria Ivanilse Calderon Ribeiro

Mestre em Geografia

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

Endereço: Porto Velho, Rondônia, Brasil

E-mail: ivanilse.calderon@ifro.edu.br

RESUMO

O presente artigo examina a incorporação da tecnologia no ambiente laboral do Centro de Educação Profissional (CEPT) Usina de Artes (IEPTEC) em Rio Branco - Acre. O objetivo é analisar a percepção dos colaboradores sobre a eficiência das tecnologias implementadas, bem como investigar como essas tecnologias afetam a produtividade e a qualidade dos serviços entregues. O estudo busca compreender de que maneira a adoção tecnológica contribui para a eficiência institucional, abrangendo também aspectos como a comunicação interna e a promoção educacional. Adicionalmente, pretende-se identificar os benefícios percebidos e os desafios enfrentados pelos colaboradores nessa nova configuração. Os dados foram coletados por meio de métodos qualitativos e quantitativos, com a aplicação de um questionário de participação voluntária anônima, distribuído aos servidores no período de 19 de junho a 15 de julho de 2024. Aos resultados indicam que determinadas áreas foram positivamente impactadas pela tecnologia: a realização de tarefas foi simplificada, a comunicação foi aprimorada e a acessibilidade da informação melhorou o funcionamento dos departamentos. No entanto, algumas lacunas ainda precisam ser abordadas, como a organização de programas de formação contínua e a



disponibilização imediata de suporte técnico quando necessário. Uma implementação tecnológica bem-sucedida depende de vários fatores, incluindo a aceitação do usuário, a utilidade percebida das ferramentas e a adequação do suporte. Essas descobertas agregam conhecimento sobre o impacto da tecnologia no ambiente educacional, fornecendo lições que podem aprimorar futuras estratégias de integração tecnológica no CEPT. A pesquisa é produtiva ao apontar um caminho para o reconhecimento dos efeitos da tecnologia no ambiente acadêmico.

Palavras-chave: Integração tecnológica. Educação profissional. Produtividade. Cultura organizacional. Adaptação tecnológica.

ABSTRACT

This article examines the incorporation of technology in the work environment of the Professional Education Center Arts Factory in Rio Branco - Acre. The objective is to analyze employees' perceptions of the efficiency of the implemented technologies and to investigate how these technologies affect productivity, and the quality of services delivered. The study seeks to understand how technological adoption contributes to institutional efficiency, including aspects such as internal communication and educational promotion. Additionally, it aims to identify the perceived benefits and challenges faced by employees in this new configuration. Data were collected through qualitative and quantitative methods, using a voluntary and anonymous questionnaire distributed to employees during the period June 19 to July 15, 2024. The results indicate that certain areas were positively impacted by technology: task completion was simplified, communication was enhanced, and information accessibility improved departmental functioning. However, some gaps still need to be addressed, such as organizing continuous training programs and providing immediate technical support when necessary. Successful technological implementation depends on several factors, including user acceptance, the perceived usefulness of the tools, and the adequacy of support. These findings contribute to the understanding of the impact of technology in the educational environment, providing lessons that can enhance future technological integration strategies at center. The research is productive in pointing out a path for recognizing the effects of technology in the academic environment.

Keywords: Technological integration. Professional education. Productivity. Organizational culture. Technological adaptation.

RESUMEN

Este artículo examina la incorporación de la tecnología en el entorno laboral del Centro de Educación Profesional Usina de Artes en Rio Branco - Acre. El objetivo es analizar las percepciones de los empleados sobre la eficiencia de las tecnologías implementadas e investigar cómo estas tecnologías afectan la productividad y la calidad de los servicios prestados. El estudio busca comprender cómo la adopción tecnológica contribuye a la eficiencia institucional, incluyendo aspectos como la comunicación interna y la promoción educativa. Además, se pretende identificar los beneficios y desafíos percibidos por los empleados en esta nueva configuración. Los datos fueron recolectados mediante métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando un cuestionario voluntario y anónimo



distribuido a los empleados durante el período de 19 de junio al 15 de julio de 2024. Los resultados indican que ciertas áreas fueron impactadas positivamente por la tecnología: la realización de tareas se simplificó, la comunicación mejoró y la accesibilidad a la información mejoró el funcionamiento departamental. Sin embargo, aún es necesario abordar algunas brechas, como la organización de programas de formación continua y la provisión de soporte técnico inmediato cuando sea necesario. La implementación exitosa de la tecnología depende de varios factores, incluidos la aceptación por parte de los usuarios, la percepción de la utilidad de las herramientas y la adecuación del soporte. Estos hallazgos contribuyen a la comprensión del impacto de la tecnología en el entorno educativo, proporcionando lecciones que pueden mejorar futuras estrategias de integración tecnológica en el centro. La investigación es productiva al señalar un camino para reconocer los efectos de la tecnología en el entorno académico.

Palabras clave: Integración tecnológica. Educación profesional. Productividad. Cultura organizacional. Adaptación tecnológica.

1 INTRODUÇÃO

O impacto da tecnologia em setores e organizações representa uma transformação significativa, especialmente nas instituições de ensino, onde sua adoção é fundamental para modernizar os processos de trabalho e garantir um ensino de qualidade. Segundo Selwyn (2011), a integração de tecnologias reconfigura as práticas pedagógicas e redefine as estruturas organizacionais, promovendo eficiência e inovação nos processos educacionais. A aceitação das tecnologias depende da percepção de sua utilidade e facilidade de uso (Davis, 1989). Assim, a cultura organizacional, que reflete os valores e crenças de um grupo, pode facilitar ou dificultar essa integração; uma cultura que valoriza inovação e aprendizado contínuo tende a favorecer a adoção de novas ferramentas.

Este artigo apresenta um estudo de caso no Instituto Estadual de Educação Profissional e Tecnológica (IEPTEC) no CEPT Usina de Artes, em Rio Branco/AC, com o objetivo de verificar o papel da cultura organizacional na otimização dos serviços públicos com tecnologias. O CEPT oferece diversos cursos técnicos e de qualificação na área da Cultura, conforme estabelecido pela legislação estadual. A estrutura do artigo inclui uma introdução que contextualiza o CEPT, um referencial teórico sobre a tecnologia na educação, uma seção metodológica detalhando a pesquisa de opinião e a análise dos resultados, que discute as



percepções dos servidores sobre a integração tecnológica. As considerações finais destacam a percepção positiva em relação à tecnologia e a necessidade de capacitação contínua e melhorias na infraestrutura para uma integração ainda mais eficaz.

1.1 O CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA USINA DE ARTES

No dia 13 de junho de 1983, o Governador do Acre, Nabor Júnior, inaugurou oficialmente a Usina de Beneficiamento de Castanha no Distrito Industrial de Rio Branco, acompanhando-se de autoridades como o prefeito Flaviano Melo e a diretora da COLONACRE, Rosa Feltrin. Idealizada por Joaquim Macedo e elaborada pelo CEAG/Acre, a usina tinha como objetivo apoiar pequenos produtores de castanha-do-brasil, ampliar o mercado interno e fomentar a exportação. Para sua construção, foram aplicados recursos do Proterra, do Polamazônia, do governo do estado e do Ministério da Agricultura. O Centro de Educação Profissional e Tecnológica Usina de Arte, unidade do IEPTEC, é responsável pela Política Estadual de Educação Profissional na Cultura, oferecendo formação profissional gratuita à população acreana. O CEPT busca preparar jovens e trabalhadores da cultura como artistas, produtores e consumidores, promovendo a difusão de bens artístico-culturais e alinhando suas ações às políticas setoriais de cultura do estado e do governo federal, além de formar cidadãos críticos e solidários.



Figura 1 –Localização do Centro de Educação Profissional e Tecnológica Usina de Arte



Fonte: Internet - Google Maps, 2022.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A tecnologia é uma ferramenta transformadora para o ensino e a aprendizagem no sistema educacional. Segundo Selwyn (2011), a tecnologia tem o potencial de aprimorar a aprendizagem, facilitando o acesso à informação e adaptando o ensino para enriquecer e diversificar as experiências educacionais. Bates (2015) enfatiza a importância de um treinamento contínuo para educadores, de modo a utilizar e aprimorar as tecnologias disponíveis tanto dentro quanto fora da sala de aula. A integração dessas tecnologias nas instituições educativas também depende fortemente da liderança. Conforme Fullan (2013), líderes eficazes são responsáveis por criar uma cultura de inovação e adaptação, promovendo a implementação eficaz de novas ferramentas tecnológicas. A integração tecnológica é desafiadora, devido à resistência à mudança, mesmo quando a formação é adequada. Ertmer e Ottenbreit-Leftwich (2010) argumentam que o apoio técnico e a formação profissional são essenciais para superar os obstáculos à implementação tecnológica.

Além disso, a segurança e a privacidade dos dados educacionais estão se tornando cada vez mais importantes, exigindo políticas rigorosas para proteger informações sensíveis. Segundo Kingston *et al.* (2010), a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem gerado benefícios tanto na eficiência administrativa quanto na qualidade do ensino. No entanto, eles destacam a importância de uma abordagem estratégica que respeite as particularidades de cada contexto. Os autores acreditam que a integração



tecnológica ocorre em etapas, atingindo progressivamente níveis mais avançados. Portanto a integração tecnológica é uma prática complexa, abrangendo diversos determinantes, como a aceitação dos usuários, a formação continuada e o suporte técnico. Estudos anteriores fornecem elementos relevantes sobre as boas práticas e os desafios comuns enfrentados pelas instituições de ensino na adoção de novas tecnologias.

3 METODOLOGIA

O objetivo deste estudo foi para verificar o papel da cultura organizacional na otimização dos serviços públicos com tecnologias, na perspectiva dos colaboradores em relação da eficácia das ferramentas implementadas, da produtividade e da qualidade dos serviços prestados à comunidade. Para alcançar este objetivo, foi adotado o método Pesquisa de Opinião (survey), empregando um questionário online como abordagem para coleta das percepções dos servidores. Segundo Kitchenham e Pfleeger (2008), um survey é um método de pesquisa utilizado para sumarizar e compreender as características investigadas a partir de ampla população de indivíduos. O público-alvo deste survey são os servidores do CEPT Usina de Arte - IEPTEC, composto por homens e mulheres com idades entre 20 e 55 anos. Eles ocupam funções relacionadas à gestão da instituição, atuando diretamente em áreas como administração de sistemas, elaboração de documentos, setor financeiro e suporte pedagógico-técnico. Para coletar as respostas, foi utilizado o método de amostragem por conveniência, envolvendo a participação de servidores pessoas dispostos e disponíveis para colaborar com a pesquisa.

Para a construção do questionário, foram seguidas as diretrizes sugeridas por Coelho *et al.* (2019), assegurando que as fossem elaboradas seguindo uma ordem lógica e encadeada. As perguntas são apresentadas na Tabela 1. As questões do questionário foram organizadas para investigar a percepção dos servidores em relação a adoção tecnológica e sua contribuição para a eficiência institucional, abrangendo também aspectos como a comunicação interna e a promoção educacional. Para coletar as respostas dos servidores, utilizou-se o Google Forms para disponibilizar o questionário on-line. O questionário foi enviado por meio dos e-mails institucionais, grupos de WhatsApp, abrangendo o



quantitativo de 13 servidores. O período de coleta foi de 19 de junho a 15 de julho de 2024.

Tabela 1: Questões da análise

Id	Descrição da questão
Q01	Como você percebe a integração da tecnologia no ambiente de trabalho?
Q02	Quais são os principais benefícios que a tecnologia trouxe para a cultura organizacional do instituto?
Q03	Em sua opinião, de que forma a tecnologia contribui para a eficiência e produtividade dos servidores?
Q04	Você acredita que a integração da tecnologia tem influenciado a comunicação interna entre os colaboradores do instituto? Se sim, de que maneira?
Q05	Na sua experiência, como a tecnologia tem facilitado o acesso às informações e recursos necessários para o desempenho das atividades?
Q06	De que forma a tecnologia tem impactado a qualidade dos serviços oferecidos pelo instituto aos seus públicos?
Q07	Você acha que a adaptação às novas tecnologias é importante para a efetividade do trabalho no CEPT? Por quê?
Q08	Como a integração da tecnologia tem contribuído para a inovação e modernização das práticas organizacionais do CEPT?
Q09	Em sua opinião, quais seriam os próximos passos necessários para uma integração ainda mais eficaz da tecnologia na cultura organizacional do CEPT?
Q10	Como você descreveria o papel da tecnologia na cultura organizacional do CEPT em relação à promoção da educação?
Q11	Quais são as principais maneiras pelas quais a tecnologia tem impactado o ensino e a aprendizagem dentro da instituição?
Q12	Você percebe alguma resistência por parte dos servidores em adotar novas tecnologias educacionais? Se sim, quais são os principais motivos?
Q13	De que maneira a tecnologia tem sido utilizada para apoiar e aprimorar os processos de avaliação e acompanhamento do desempenho dos alunos no CEPT?
Q14	Na sua visão, quais são os principais desafios enfrentados pelo CEPT na integração efetiva da tecnologia na cultura organizacional em prol da educação?

Fonte: https://docs.google.com/forms/d/1cP4_C9Df_2yFkmXu7xnMxroPKTIVbOtrzJN0yi11QA/pr efill

As questões na Tabela 1 orientaram a pesquisa sobre como os servidores do CEPT Usina de Arte percebem a adoção tecnológica e sua contribuição para a eficiência institucional, abordando a comunicação interna e a promoção educacional. A pergunta sobre a percepção da tecnologia no ambiente de trabalho revelou as atitudes dos servidores, identificando a tecnologia como ferramenta de apoio e possíveis resistências. Os benefícios relatados para a cultura organizacional também permitiram avaliar o impacto das soluções tecnológicas na eficiência dos processos e no desempenho dos servidores.



Outro aspecto relevante examinado foi o impacto da tecnologia na comunicação interna, que oferece uma perspectiva sobre a criação de fluxos mais ágeis e transparentes entre os colaboradores. No contexto educacional, as perguntas sobre o uso da tecnologia para ensino, aprendizagem e avaliação indicaram se as inovações tecnológicas estão promovendo uma educação de qualidade e alinhada às práticas pedagógicas. Essas análises fornecem uma visão da eficácia da tecnologia no CEPT, destacando sua importância para a modernização da instituição e apontando possíveis áreas para melhorias na cultura organizacional. A análise completa é apresentada na próxima seção.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os participantes deste estudo são os 13 servidores do CEPT Usina de Arte - IEPTEC, uma equipe enxuta que abrange funções administrativas, pedagógicas, técnicas, financeiras, e operacionais, como serviços gerais, merenda e coordenação pedagógica. Todos utilizam intensivamente tecnologias no desempenho de suas atividades diárias, fornecendo uma visão representativa e detalhada sobre o impacto da tecnologia na gestão e nas operações da instituição. A escolha desse público-alvo reflete a diversidade de papéis e a relevância desses profissionais no contexto da pesquisa, permitindo investigar como a integração tecnológica influencia diretamente suas funções.

A seleção desses servidores está alinhada ao objetivo central do estudo: entender como a tecnologia impacta a eficiência institucional. Como principais usuários de sistemas e ferramentas tecnológicas, eles estão em uma posição única para oferecer insights sobre os benefícios e desafios da integração tecnológica, incluindo sua influência na comunicação interna e na promoção educacional. Dessa forma, a pesquisa captura o efeito da tecnologia na produtividade e na qualidade dos serviços prestados pelo CEPT, oferecendo dados essenciais para estratégias de melhoria contínua.



4.1 PERCEPÇÃO SOBRE A INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Dada a importância crescente das ferramentas tecnológicas para a gestão e operação da instituição, esta análise oferece uma visão detalhada de como os funcionários têm reagido à integração dessas inovações e como elas impactam suas atividades diárias. A partir dos dados coletados, é possível avaliar se a tecnologia tem sido vista como uma facilitadora de processos ou se há resistências significativas por parte dos servidores. Nesta Seção são apresentados os resultados desta pesquisa, que foram obtidos por meio de um questionário aplicado aos servidores, abrangendo questões que investigam desde a percepção inicial sobre a integração tecnológica até os impactos específicos na eficiência, produtividade e comunicação interna da instituição. Além disso, as questões exploram os benefícios percebidos na cultura organizacional, promovendo uma compreensão mais ampla de como as tecnologias influenciam o ambiente de trabalho e os processos educacionais no CEPT. Com base nesses dados, a análise se concentra tanto nas experiências positivas quanto nos desafios encontrados pelos servidores durante essa transição tecnológica.

Sendo assim, a apresentação dos gráficos a seguir visa ilustrar visualmente as principais respostas dos participantes, facilitando a interpretação dos dados e destacando padrões que surgiram ao longo da pesquisa. Cada gráfico será acompanhado de uma análise detalhada, discutindo as tendências mais relevantes e como elas se relacionam com o objetivo geral de compreender o impacto da tecnologia na cultura organizacional do CEPT. Essas análises fornecerão subsídios valiosos para a tomada de decisões estratégicas sobre futuras melhorias na integração tecnológica da instituição.

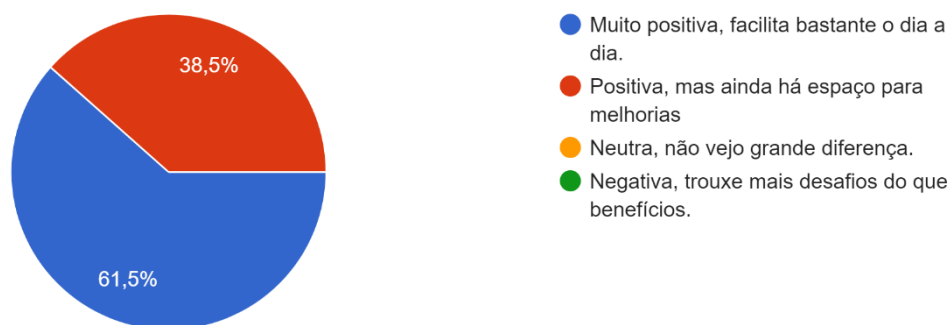
a) Percepção dos Servidores sobre a Integração Tecnológica no Ambiente de Trabalho

A Figura 2 apresenta a análise dos dados sobre a percepção dos servidores do CEPT Usina de Arte em relação à integração da tecnologia no ambiente de trabalho revela uma opinião amplamente favorável. Com 61,5% dos participantes classificando a integração tecnológica como "muito positiva", fica evidente que as ferramentas e sistemas implementados estão facilitando significativamente as rotinas diárias dos servidores. Esse resultado indica que a tecnologia está



desempenhando um papel essencial na otimização dos processos administrativos, pedagógicos e operacionais, contribuindo para uma maior eficiência no desempenho das atividades.

Figura 2 – Percepção dos Servidores sobre a Integração Tecnológica no Ambiente de Trabalho.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

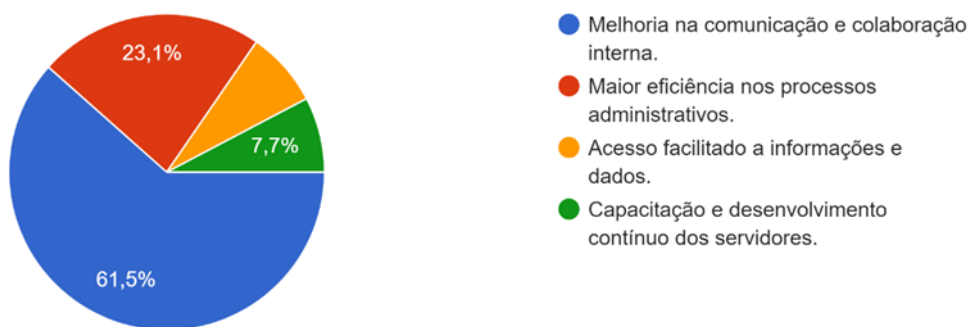
Ainda que 38,5% dos servidores tenham classificado a percepção como "positiva, mas com espaço para melhorias", isso aponta para a necessidade de ajustes contínuos na implementação e adaptação das tecnologias. Embora o impacto geral seja visto de forma positiva, essa porcentagem sugere que ainda há desafios a serem superados, seja no aprimoramento da infraestrutura tecnológica ou na capacitação dos profissionais para utilizá-la de maneira mais eficaz. Essas melhorias podem potencializar ainda mais o desempenho institucional e a satisfação dos servidores com as inovações tecnológicas. Além disso, observa-se que Nenhum dos participantes indicou uma percepção "neutra" ou "negativa" em relação à tecnologia, o que reforça a ideia de que a adoção dessas ferramentas foi bem-sucedida. De acordo com Moran (2015), a introdução eficaz da tecnologia nas instituições de ensino não apenas melhora a eficiência organizacional, mas também promove a inovação e a modernização dos processos de trabalho. Esses dados confirmam que o CEPT Usina de Arte está no caminho certo ao integrar tecnologias que apoiam sua cultura organizacional e os serviços oferecidos.



a) Benefícios Percebidos da Integração Tecnológica na Cultura Organizacional

A análise dos dados sobre os principais benefícios percebidos pelos servidores do CEPT Usina de Arte em relação à integração da tecnologia revela que 61,5% dos participantes apontam a "melhoria na comunicação e colaboração interna" como o aspecto mais significativo (**Figura 3**). Este dado sugere que a implementação de ferramentas tecnológicas tem facilitado a troca de informações e a interação entre os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e ágil. A comunicação eficiente é um elemento chave para o sucesso organizacional, especialmente em instituições públicas, onde a troca de dados entre setores é essencial para a tomada de decisões e o cumprimento das metas institucionais.

Figura 3 – Benefícios Percebidos da Integração Tecnológica na Cultura Organizacional



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

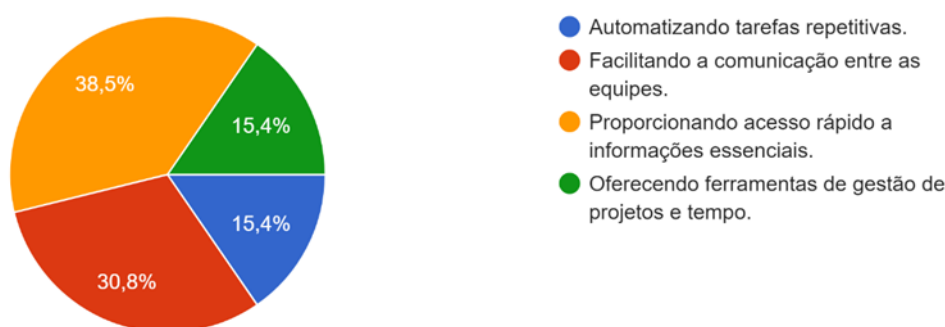
A "maior eficiência nos processos administrativos," destacada por 23,1% dos servidores, mostra que a automação e digitalização vêm otimizando tarefas, reduzindo burocracias e acelerando fluxos de trabalho, como observado por Gomes e Castro (2019), que associam a adoção tecnológica à modernização e transparência nas operações institucionais. Por outro lado, aspectos como "acesso facilitado a informações e dados" e "capacitação e desenvolvimento contínuo dos servidores," mencionados por 7,7% dos participantes, sugerem que, apesar dos avanços no acesso à informação, ainda há necessidade de ampliar os programas de capacitação para que os profissionais aproveitem todo o potencial das ferramentas tecnológicas.

c) Contribuições da Tecnologia para a Eficiência e Produtividade dos Servidores



A Figura 4 apresenta os dados relacionados à contribuição da tecnologia para a eficiência e produtividade dos servidores do CEPT Usina de Arte indicam que 38,5% dos participantes destacam o "acesso rápido a informações essenciais" como o principal benefício. Esse resultado evidencia que a tecnologia está cumprindo um papel central na disponibilização de dados de maneira ágil e organizada, o que permite aos servidores tomarem decisões informadas e desempenharem suas funções com maior eficácia. O acesso facilitado à informação é crucial para o funcionamento eficiente de qualquer organização, especialmente em ambientes públicos, onde a precisão e a agilidade são fundamentais.

Figura 4 – Contribuições da Tecnologia para a Eficiência e Produtividade dos Servidores.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

Com base nos dados, 30,8% dos servidores destacaram que a "facilitação da comunicação entre as equipes" é uma contribuição significativa da tecnologia para a produtividade. Isso indica que as ferramentas tecnológicas aprimoram a troca de informações entre setores, fortalecendo a colaboração e gerando uma sinergia que favorece a execução de tarefas e a resolução de problemas, reforçando a relação entre comunicação interna e desempenho eficiente (Silva & Pereira, 2020). Além disso, 15,4% dos participantes mencionaram a "automação de tarefas repetitivas" e o uso de "ferramentas de gestão de projetos e tempo" como fatores que aumentam a produtividade ao liberar tempo para atividades estratégicas e otimizar a organização e priorização de tarefas.

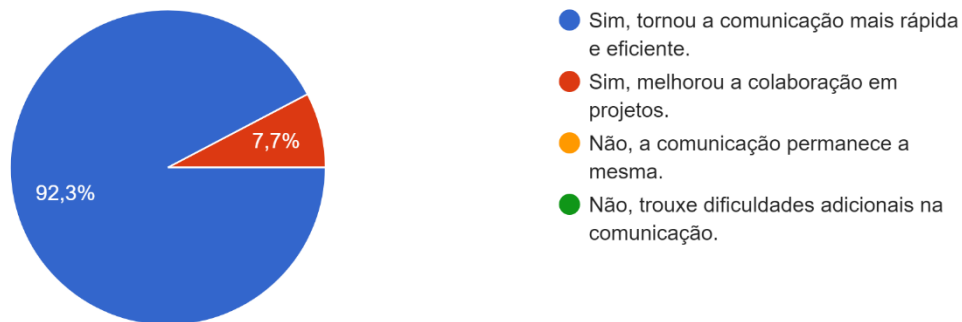
b) Impacto da Tecnologia na Comunicação Interna entre os Colaboradores

A análise das respostas sobre a influência da integração tecnológica na comunicação interna revela um consenso marcante entre os servidores do CEPT



Usina de Arte (**Figura 5**). Com 92,3% dos participantes afirmando que a tecnologia tornou a comunicação mais rápida e eficiente, fica evidente que as ferramentas digitais têm desempenhado um papel crucial na melhoria dos fluxos de informação dentro da instituição. Esse resultado destaca como a implementação de tecnologias avançadas tem facilitado a troca de mensagens e a coordenação entre os colaboradores, permitindo uma comunicação mais fluida e ágil.

Figura 5 – Impacto da Tecnologia na Comunicação Interna entre os Colaboradores.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

Cerca de 7,7% dos servidores destacaram que a tecnologia aprimorou a colaboração em projetos, indicando que as ferramentas digitais não só aceleram a comunicação, mas também ampliam a capacidade de trabalho colaborativo em equipe. O uso de plataformas de gerenciamento de projetos e comunicação em tempo real tem promovido maior integração e alinhamento entre os membros, resultando em um ambiente mais coeso e produtivo. Conforme Moran (2015), ferramentas digitais transformam a colaboração e comunicação interna, o que é corroborado pela ausência de respostas indicando que a tecnologia trouxe dificuldades, reforçando seu papel positivo na eficiência organizacional.

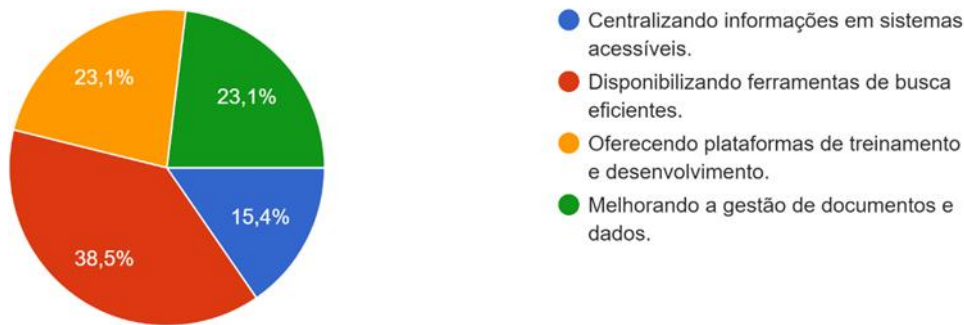
c) Facilitação do Acesso a Informações e Recursos Através da Tecnologia

A Figura 6 destaca como a tecnologia facilita o acesso a informações e recursos no CEPT Usina de Arte, com 38,5% dos servidores indicando que "ferramentas de busca eficientes" são o maior benefício, agilizando a localização de informações e otimizando tarefas diárias. Além disso, 23,1% citaram as "plataformas de treinamento e desenvolvimento" e a "melhoria na gestão de documentos e dados" como recursos essenciais, promovendo o desenvolvimento



contínuo e uma organização eficaz das informações. Por fim, 15,4% ressaltaram a "centralização de informações em sistemas acessíveis", apontando a importância de um repositório central que melhora a coordenação entre setores e apoia decisões com dados consistentes.

Figura 6 – Facilitação do Acesso a Informações e Recursos Através da Tecnologia



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

d) Impacto da Tecnologia na Qualidade dos Serviços Oferecidos pelo Instituto

A análise sobre o impacto da tecnologia na qualidade dos serviços oferecidos pelo CEPT Usina de Arte mostra uma percepção majoritariamente positiva entre os servidores: 92,3% afirmam que a tecnologia tem "melhorado a precisão e rapidez dos serviços", evidenciando ganhos significativos na eficiência operacional da instituição. Esse avanço se traduz em maior agilidade e exatidão no atendimento ao público, aspectos essenciais para a satisfação dos usuários e o aprimoramento dos processos internos. Além disso, 7,7% dos participantes destacaram que a tecnologia facilita a personalização do atendimento, sugerindo um potencial adicional para abordagens mais centradas no usuário. A ausência de respostas indicando falta de impacto positivo reforça que a adoção tecnológica tem elevado a qualidade dos serviços, contribuindo para a modernização e melhoria contínua das práticas institucionais, conforme discutido por Silva e Pereira (2020).



Figura 7 – Impacto da Tecnologia na Qualidade dos Serviços Oferecidos pelo Instituto.



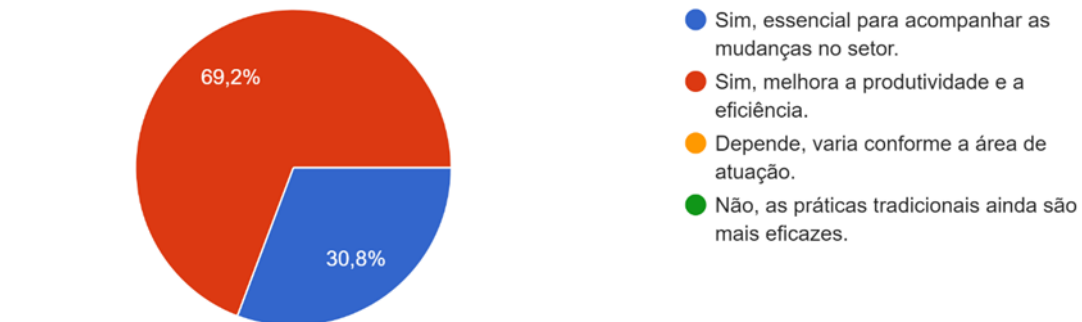
Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

g) Importância da Adaptação às Novas Tecnologias para a Efetividade do Trabalho no CEPT

A análise das respostas sobre a adaptação às novas tecnologias (Figura 8) revela um consenso entre os servidores do CEPT Usina de Arte. Com 69,2% dos participantes destacando que a adaptação tecnológica "melhora a produtividade e a eficiência", fica claro que a maioria considera a tecnologia essencial para otimizar processos e recursos, tornando o ambiente de trabalho mais ágil e produtivo. Além disso, 30,8% afirmam que essa adaptação é "essencial para acompanhar as mudanças no setor", reforçando a necessidade de a instituição estar atualizada com inovações para se manter competitiva e relevante. A ausência de opiniões divergentes sobre a eficácia das práticas tradicionais destaca a visão compartilhada de que a adaptação tecnológica é fundamental para o avanço contínuo e a excelência no CEPT.



Figura 8 – Importância da Adaptação às Novas Tecnologias para a Efetividade do Trabalho no



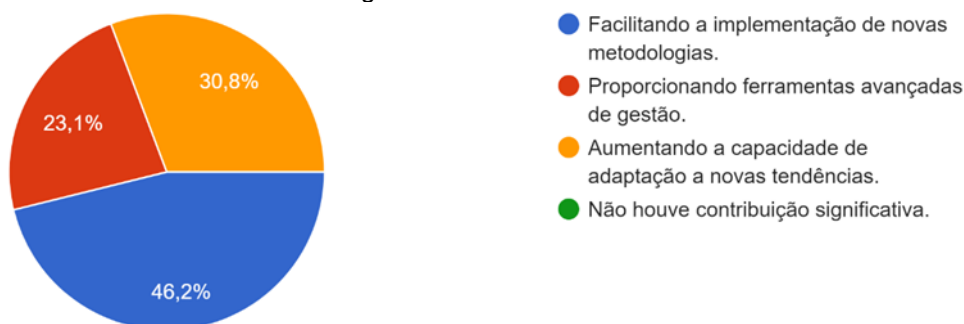
CEPT.

Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

h) Contribuições da Tecnologia para a Inovação e Modernização das Práticas Organizacionais do CEPT

A Figura 9 analisa as percepções dos servidores sobre como a tecnologia tem impulsionado a inovação e modernização no CEPT Usina de Arte. A maioria, 46,2%, acredita que a tecnologia facilita a implementação de novas metodologias, o que demonstra seu papel essencial na adoção de práticas inovadoras, permitindo maior flexibilidade e eficiência. Outros 30,8% destacaram que a tecnologia aumenta a capacidade de adaptação a novas tendências, posicionando a instituição de forma proativa em um cenário de constante evolução. Além disso, 23,1% apontaram o uso de ferramentas avançadas de gestão como crucial para uma administração mais integrada e eficiente, evidenciando a importância da tecnologia para a modernização contínua e a relevância do CEPT no setor educacional.

Figura 9 – Contribuições da Tecnologia para a Inovação e Modernização das Práticas Organizacionais do CEPT.



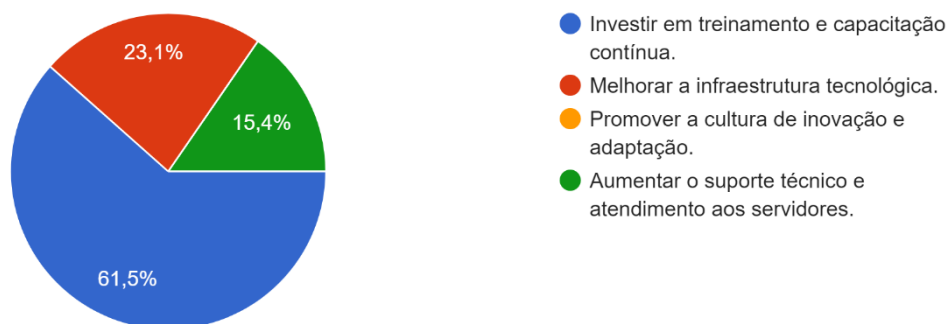
Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

i) Próximos Passos para uma Integração Eficaz da Tecnologia na Cultura Organizacional do CEPT



As respostas dos servidores sobre a integração da tecnologia na cultura organizacional do CEPT Usina de Arte indicam prioridades claras. A opção mais escolhida, com 61,5%, foi "investir em treinamento e capacitação contínua", ressaltando a necessidade de formação para o uso eficaz das tecnologias. Além disso, 23,1% destacaram a importância de "melhorar a infraestrutura tecnológica", fundamental para a implementação bem-sucedida das ferramentas. A sugestão de "aumentar o suporte técnico e atendimento aos servidores" foi mencionada por 15,4%, evidenciando a necessidade de assistência no uso da tecnologia. Notou-se que não houve sugestões para "promover a cultura de inovação e adaptação", o que pode indicar que essa área já é considerada forte ou menos urgente. Esses resultados apontam para a importância de uma abordagem abrangente, que envolva treinamento, infraestrutura e suporte, para uma transformação bem-sucedida na integração tecnológica do CEPT.

Figura 10 – Próximos Passos para uma Integração Eficaz da Tecnologia na Cultura Organizacional do CEPT.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

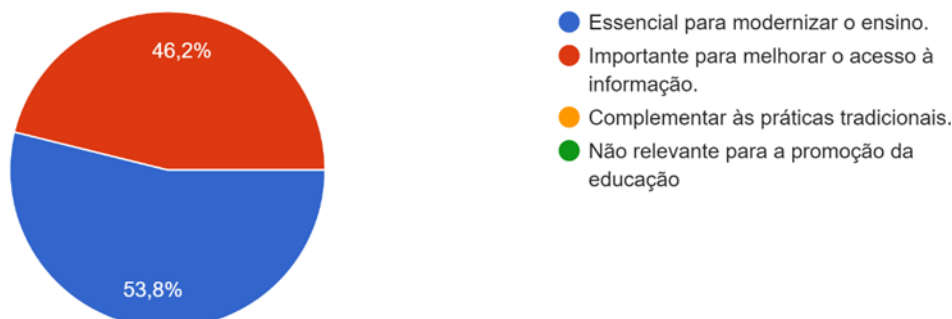
e) O Papel da Tecnologia na Promoção da Educação no CEPT

A análise das respostas sobre o papel da tecnologia na cultura organizacional do CEPT Usina de Arte revela uma percepção positiva e essencial entre os servidores em relação à promoção da educação, conforme mostrado na Figura 11. A maioria, 53,8%, considera a tecnologia "essencial para modernizar o ensino", evidenciando sua importância na atualização dos métodos educacionais. Além disso, 46,2% dos participantes afirmam que a tecnologia é "importante para melhorar o acesso à informação", ressaltando como facilita o acesso a recursos educacionais essenciais. Nenhum dos servidores a considera "complementar às práticas tradicionais" ou "não relevante". Esses resultados confirmam que a tecnologia é vista como um elemento fundamental na transformação e eficácia



das práticas pedagógicas e administrativas da instituição.

Figura 11 – O Papel da Tecnologia na Promoção da Educação no CEPT.

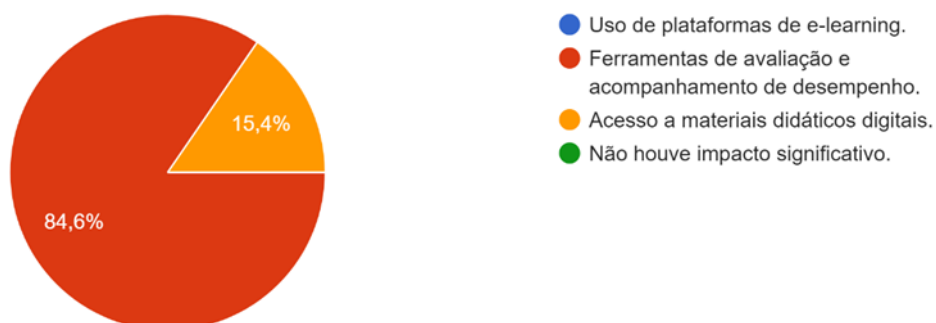


Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

k) Impacto da Tecnologia no Ensino e Aprendizagem no CEPT

A análise das respostas sobre o impacto da tecnologia no ensino e na aprendizagem no CEPT Usina de Arte destaca a importância das ferramentas digitais na melhoria das práticas educacionais. Com 84,6% dos participantes identificando as "ferramentas de avaliação e acompanhamento de desempenho" como o principal impacto, fica evidente que essas tecnologias são essenciais para monitorar o progresso dos alunos, permitindo personalização do ensino e decisões informadas por educadores. Além disso, 15,4% mencionaram o "acesso a materiais didáticos digitais" como significativo, enriquecendo o conteúdo disponível e promovendo uma experiência de aprendizagem mais diversificada. A ausência de respostas sobre impacto não significativo indica que as tecnologias de avaliação têm sido eficazes, reforçando a necessidade de integrar recursos digitais para modernizar as práticas educacionais e melhorar o processo de ensino e aprendizagem.

Figura 12 – Impacto da Tecnologia no Ensino e Aprendizagem no CEPT.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos



l) Resistência à Adoção de Novas Tecnologias Educacionais no CEPT

A resistência dos servidores à adoção de novas tecnologias educacionais no CEPT Usina de Arte é principalmente atribuída à falta de familiaridade, com 61,5% dos participantes identificando essa dificuldade como um obstáculo significativo. Isso evidencia a necessidade urgente de programas de treinamento e suporte contínuo para facilitar a adaptação e aumentar a confiança no uso das ferramentas digitais. Além disso, 7,7% expressaram preocupação com o "medo de substituição das práticas tradicionais", indicando que percebem as novas tecnologias como uma ameaça aos métodos já eficazes. Assim, é crucial promover uma comunicação clara sobre como essas inovações podem complementar as práticas pedagógicas existentes. Por outro lado, 23,1% dos servidores relataram que a maioria adota novas tecnologias facilmente, e 7,7% consideraram a resistência mínima, sugerindo que há uma parte significativa da equipe disposta a integrar essas ferramentas. Para maximizar a aceitação, é importante equilibrar o suporte para os que enfrentam dificuldades e destacar os benefícios já reconhecidos pelos mais adaptados.

Figura 13 – Resistência à Adoção de Novas Tecnologias Educacionais no CEPT.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

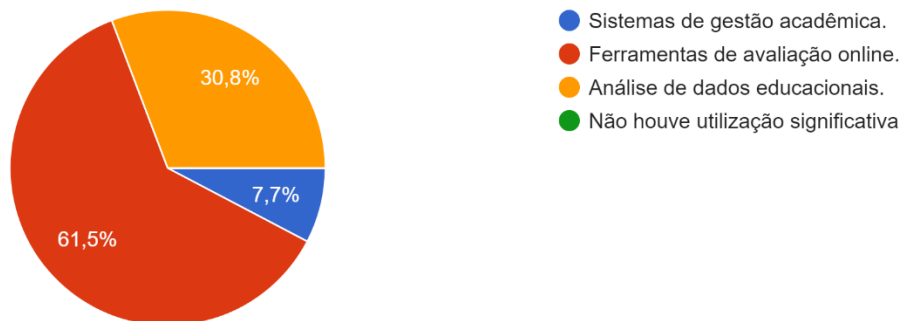
m) Uso da Tecnologia no Apoio aos Processos de Avaliação e Acompanhamento no CEPT

No CEPT Usina de Arte, a tecnologia é fundamental para avaliar e monitorar o desempenho dos estudantes. Segundo a análise das respostas, 61,5% dos participantes destacaram as "ferramentas de avaliação online" como a principal forma de apoio tecnológico, permitindo avaliações eficientes, feedback em tempo real e acompanhamento contínuo do progresso dos alunos. Além disso, 30,8% mencionaram a "análise de dados educacionais" como uma prática



importante para monitorar o desempenho e identificar áreas de melhoria, contribuindo para uma gestão educacional mais informada. Embora apenas 7,7% citaram "sistemas de gestão acadêmica", sua utilização também auxilia na organização das atividades. A ausência de respostas indicando "não houve utilização significativa" reflete a importância das tecnologias na gestão educacional, ressaltando a necessidade de continuar investindo nelas para maximizar seus benefícios.

Figura 14 – Uso da Tecnologia no Apoio aos Processos de Avaliação e Acompanhamento no CEPT.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

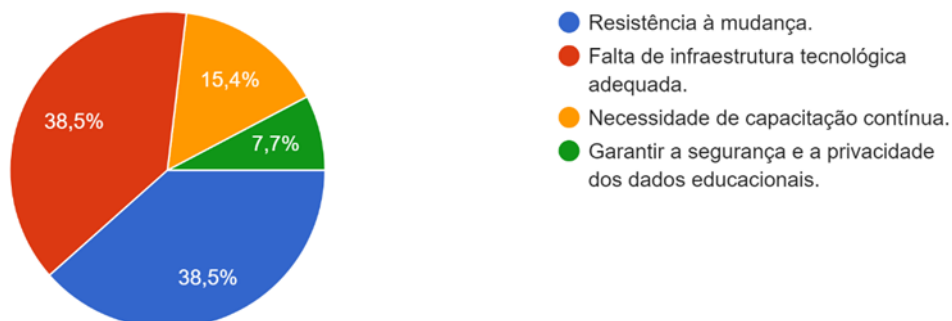
n) Desafios na Integração da Tecnologia na Cultura Organizacional do CEPT

A integração eficaz da tecnologia na cultura organizacional do CEPT Usina de Arte enfrenta desafios significativos, conforme indicado pelos participantes. Os principais obstáculos identificados são a "resistência à mudança" e a "falta de infraestrutura tecnológica adequada", ambos citados por 38,5% dos respondentes. A resistência reflete a dificuldade em adotar novas tecnologias devido à aversão a métodos estabelecidos e ao desconforto com inovações. A carência de infraestrutura limita a capacidade de implementar e manter tecnologias, prejudicando seu uso pleno. Além disso, 15,4% dos participantes destacaram a "necessidade de capacitação contínua" como um desafio, pois a falta de treinamento pode dificultar a adaptação dos servidores às novas ferramentas. Por fim, 7,7% mencionaram a "garantia da segurança e privacidade dos dados educacionais" como um desafio, sublinhando a importância da proteção de informações sensíveis. Esses obstáculos, se não forem adequadamente enfrentados, podem impactar negativamente a eficácia da tecnologia na educação no CEPT, exigindo uma abordagem estratégica para



superá-los.

Figura 16 – Desafios na Integração da Tecnologia na Cultura Organizacional do CEPT.



Fonte: Arquivo pessoal, Gercilania B. Santos

As análises destacam a integração da tecnologia no CEPT Usina de Arte como um fator positivo, com a maioria dos servidores a considerando benéfica para o ambiente de trabalho e a comunicação interna. A tecnologia modernizou processos administrativos e melhorou a eficiência e produtividade, especialmente através de ferramentas de avaliação online e análise de dados educacionais, que contribuíram para a gestão acadêmica e a personalização do ensino. No entanto, persistem desafios como a resistência à mudança e a falta de infraestrutura adequada, principalmente devido à falta de familiaridade com novas tecnologias, o que indica a necessidade de capacitação e treinamento contínuo. Embora a maioria veja a tecnologia como essencial, uma minoria ainda teme a substituição de práticas tradicionais. O CEPT deve, portanto, investir em suporte e desenvolvimento profissional, além de melhorar sua infraestrutura, para garantir uma integração tecnológica eficaz e sustentável que beneficie servidores e alunos.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa oferece uma visão abrangente sobre a integração da tecnologia no CEPT Usina de Arte, mostrando que, em geral, a tecnologia é percebida positivamente pelos servidores. A integração tem facilitado a comunicação interna, melhorado a eficiência dos processos administrativos e aprimorado a qualidade dos serviços, especialmente com ferramentas de avaliação online e análise de dados educacionais. No entanto, desafios como



resistência à mudança e falta de infraestrutura adequada precisam ser abordados para maximizar o impacto positivo das tecnologias.

Os achados sugerem que, para melhorar o atendimento no CEPT, é essencial investir na capacitação contínua dos servidores e na infraestrutura tecnológica da instituição. Além disso, é necessário desenvolver estratégias para mitigar a resistência à mudança, promovendo uma cultura de inovação que permita a plena integração das novas tecnologias. Futuras pesquisas podem explorar os fatores que contribuem para essa resistência e investigar o impacto de tecnologias emergentes na personalização do ensino e na gestão de dados educacionais, fornecendo insights para otimizar a integração tecnológica em outras instituições de ensino.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Instituto Federal de Rondônia (IFRO) pela oportunidade de cursar a graduação em Gestão Pública na modalidade EAD. Essa experiência foi fundamental para o meu crescimento acadêmico e profissional, e este trabalho é o reflexo do conhecimento adquirido ao longo dessa jornada. De forma especial, agradeço à minha orientadora, M^a Ivanilse Calderon Ribeiro, por todo o apoio e orientação inestimáveis em cada momento dessa jornada.

Sou também profundamente grata à minha família, especialmente ao meu pai e aos meus irmãos, por estarem sempre ao meu lado, incentivando-me a seguir em frente, mesmo diante dos desafios. Um agradecimento especial ao meu esposo, Ranieri Nascimento de Albuquerque, cujo suporte e encorajamento constantes foram essenciais, mesmo nos momentos mais difíceis. Sua crença no meu potencial foi crucial, compreendendo a complexidade de apoiar alguém em todas as circunstâncias.

Por fim, dedico este trabalho à minha mãe, que, embora não esteja mais entre nós, foi a minha maior incentivadora. Ela sempre acreditou no meu potencial, e hoje, ao realizar este sonho, sinto sua presença e seu apoio constantes.



REFERÊNCIAS

- BATES, A. W. (Tony). Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning. Vancouver, B.C.: Tony Bates Associates Ltd., 2015.
- AVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, v. 13, n. 3, p. 319-340, 1989.
- ERTMER, P. A.; OTTENBREIT-LEFTWICH, A. T. Teacher technology change: how knowledge, confidence, beliefs, and culture intersect. Journal of Research on Technology in Education, v. 42, n. 3, p. 255-284, 2010.
- FULLAN, M. The New Pedagogy: Students and Teachers as Learning Partners. Toronto: Pearson, 2013.
- HIGGINS, S.; MOSELEY, D. Teachers' thinking about information and communications technology and learning: beliefs and outcomes. Teacher Development, v. 5, n. 2, p. 191-210, 2001.
- KINGSTON, D.; DAVEY, S. M.; FREEMAN, R. E. ICT in education: catalyst for change. In: DAVEY, S. M.; FREEMAN, R. E. (Ed.). The Impact of Information Technology on Educational and Social Change. New York: IGI Global, 2010. p. 45-58.
- MORAN, J. M. Mudanças na organização e gestão da escola com o uso das tecnologias digitais. Revista Brasileira de Educação, v. 20, n. 61, p. 73-92, 2015.
- GOMES, A. R.; CASTRO, M. A. Inovação tecnológica e eficiência administrativa no setor público. Revista de Administração Pública, v. 53, n. 2, p. 310-329, 2019.
- SILVA, R. P.; PEREIRA, F. J. O impacto da comunicação interna na eficiência organizacional. Revista de Administração Contemporânea, v. 24, n. 4, p. 731-748, 2020.
- SILVA, J. R.; ALMEIDA, M. C. Tecnologias digitais e avaliação educacional: avanços e desafios. Revista Brasileira de Educação Digital, v. 22, n. 4, p. 112-130, 2023.
- TAKAHASHI, M. Desafios na adoção de tecnologias educacionais: uma análise das barreiras e facilitadores. Revista de Tecnologia e Educação, v. 15, n. 1, p. 45-62, 2021.
- OLIVEIRA, A. S.; SOUZA, T. M. O impacto das tecnologias digitais na educação: desafios e oportunidades. Revista Brasileira de Educação e Tecnologia, v. 17, n. 2, p. 123-139, 2022.