

Campus Ji-Paraná
Coordenação do Curso de Tecnologia em Gestão Pública

GISLAINE AZEVEDO DA SILVA
JULIANA AZEVEDO DA SILVA
VITÓRIA AZEVEDO DA SILVA

A implementação da inteligência artificial na melhoria dos serviços públicos

**GISLAINE AZEVEDO DA SILVA
JULIANA AZEVEDO DA SILVA
VITÓRIA AZEVEDO DA SILVA**

A implementação da inteligência artificial na melhoria dos serviços públicos

Capítulo de livro entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Ji-Paraná, como requisito parcial para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública, junto ao Curso Tecnologia em Gestão Pública, sob a orientação do professor Mestre Francisco Wenderson Pereira de Souza.

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Silva, Gislaine Azevedo da.

A implementação da inteligência artificial na melhoria dos serviços públicos / Gislaine Azevedo da Silva, Juliana Azevedo da Silva, Vitória Azevedo da Silva. - Ji-Paraná, 2026.

22 f.

Orientador(a): Prof. Francisco Wenderson Pereira de Souza.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Ji-Paraná, 2026.

1. Inovação pública. 2. Governo digital. 3. Gestão estratégica. 4. Automação administrativa. 5. Transformação institucional. I. Silva, Juliana Azevedo da. II. Souza, Francisco Wenderson Pereira de (orient.). III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. IV. Título.

Bibliotecário(a) Responsável: Cleuza Diogo Antunes, CRB-11/864

GISLAINE AZEVEDO DA SILVA

JULIANA AZEVEDO DA SILVA

VITÓRIA AZEVEDO DA SILVA

A implementação da inteligência artificial na melhoria dos serviços públicos

Capítulo de livro entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), *Campus* Ji-Paraná, como requisito parcial para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública, junto ao Curso Tecnologia em Gestão Pública, sob a orientação do professor Mestre Francisco Wenderson Pereira de Souza.

Membro da Banca (examinador Externo)
João Ricardo Lima Brito

Membro da Banca (Examinador Interno)
Ilma Rodrigues de Souza Fausto

Orientador
Francisco Wenderson Pereira de Souza

Data da Aprovação: 11/03/2026

RESUMO

A implementação da inteligência artificial (IA) no setor público representa uma transformação estrutural na forma como o Estado organiza, executa e avalia políticas públicas. Este estudo analisa como a IA pode contribuir para a melhoria da eficiência, transparência e qualidade dos serviços públicos, identificando oportunidades e desafios éticos e administrativos. A pesquisa foi desenvolvida por meio de abordagem qualitativa, com revisão bibliográfica e análise documental de relatórios oficiais e produções científicas sobre governo digital e inovação pública. Foram examinadas experiências nacionais e internacionais de uso de algoritmos, automação e análise preditiva na gestão pública. Os resultados indicaram que a IA contribuiu para otimizar processos administrativos, reduzir custos operacionais e ampliar a capacidade de tomada de decisão baseada em dados. Contudo, também evidenciaram riscos relacionados à proteção de dados, vieses algorítmicos e à necessidade de capacitação técnica dos servidores públicos. Conclui-se que a adoção da inteligência artificial nos serviços públicos deve ocorrer de forma planejada, ética e regulada, garantindo transparência, controle social e alinhamento aos princípios da administração pública.

PALAVRAS-CHAVE: inovação pública; governo digital; gestão estratégica; automação administrativa; transformação institucional.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital tem redefinido profundamente a atuação do Estado contemporâneo. No contexto da Quarta Revolução Industrial, o avanço das tecnologias digitais passou a influenciar a organização administrativa governamental, o planejamento de políticas públicas e a forma de prestação de serviços à sociedade (SCHWAB, 2016). A adoção de ferramentas tecnológicas no setor público indica uma mudança significativa na administração pública, incentivando a integração de informações, a modernização dos processos administrativos e a ampliação do acesso do cidadão aos serviços governamentais.

Nesse cenário, a digitalização dos serviços públicos surge como resposta à crescente demanda social por eficiência, transparência e agilidade na gestão pública. O modelo burocrático tradicional vem sendo gradualmente substituído por uma abordagem orientada pela governança digital. As soluções tecnológicas simplificam tarefas administrativas cotidianas e proporcionam meios mais rápidos e eficientes de comunicação entre o cidadão e o governo. O uso estratégico dessas tecnologias possibilita aos governos melhorar a qualidade da prestação de serviços públicos e promover avanços na gestão estatal.

Em âmbito internacional, diversos países têm implementado políticas de governo digital com o objetivo de otimizar a aplicação de recursos públicos e aumentar a eficiência das ações governamentais. Organizações internacionais apontam que a transformação digital contribui para decisões mais informadas, aprimora a gestão pública e fortalece a relação entre Estado e sociedade. Dessa forma, a inovação tecnológica se consolida como um elemento essencial para o fortalecimento das instituições públicas e para o aumento da confiança dos cidadãos nas estruturas governamentais.

No Brasil, o processo de modernização administrativa também tem sido impulsionado pela adoção de serviços digitais, visando reduzir custos operacionais e ampliar o acesso da população aos serviços públicos. Por meio de plataformas digitais e da integração entre diferentes órgãos governamentais, busca-se simplificar procedimentos administrativos e promover maior transparência na atuação estatal. Essas iniciativas encontram fundamento nos princípios da administração pública, especialmente no princípio da eficiência, previsto no artigo 37 da Constituição Federal.

A incorporação de soluções tecnológicas no setor público também se apresenta como uma estratégia para enfrentar desafios históricos da administração pública brasileira, tais como a lentidão administrativa, o excesso de burocracia e a limitação de recursos humanos e financeiros. A implementação de sistemas digitais permite melhor organização das informações institucionais, maior controle social sobre as políticas públicas e maior precisão nos processos administrativos. Além disso, a automação de atividades administrativas contribui para a redução de erros operacionais e para o aumento da produtividade nas instituições públicas.

Entretanto, a transformação digital no setor público também apresenta desafios relevantes. Questões relacionadas à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à inclusão digital tornam-se cada vez mais importantes no processo de modernização do Estado. A expansão dos serviços digitais exige que o poder público desenvolva mecanismos que garantam acesso igualitário à população, evitando a exclusão de grupos sociais vulneráveis que possuem menor acesso às tecnologias digitais. Nesse contexto, a modernização tecnológica deve estar associada à responsabilidade social e ao fortalecimento da cidadania.

Outro aspecto fundamental refere-se à capacitação dos servidores públicos e à adaptação das estruturas organizacionais às novas demandas tecnológicas. A inovação administrativa não se limita à implementação de ferramentas digitais, mas envolve a construção de uma cultura institucional orientada para a eficiência, a aprendizagem contínua e a melhoria permanente dos serviços públicos. A qualificação dos profissionais e a adequada gestão dos processos são fatores essenciais para o sucesso da transformação digital na administração pública.

Diante desse contexto, torna-se relevante compreender de que forma a transformação digital pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, analisando seus impactos administrativos, sociais e institucionais. Assim, o presente trabalho busca investigar como o uso das tecnologias digitais pode contribuir para a modernização da administração pública e para o aprimoramento da prestação de serviços à sociedade, considerando seus benefícios, limitações e desafios.

Os objetivos desta pesquisa consistem em analisar os efeitos da transformação digital na renovação do Estado, examinando seus fundamentos e suas implicações para a administração pública. Busca-se identificar práticas inovadoras de gestão pública relacionadas à governança digital, bem como analisar

os impactos das tecnologias na produtividade e na estrutura dos serviços públicos. Além disso, pretende-se refletir sobre os desafios institucionais e sociais decorrentes da incorporação de tecnologias digitais no setor público.

A relevância deste estudo se evidencia diante da necessidade de modernização das instituições públicas para atender às demandas da sociedade contemporânea, caracterizada por rápidas transformações tecnológicas e por uma crescente exigência por serviços públicos mais eficientes, acessíveis e transparentes. Nesse sentido, a pesquisa pretende contribuir para o debate acadêmico e institucional sobre inovação na administração pública, ampliando a compreensão acerca do papel das tecnologias digitais no aprimoramento das políticas públicas e na melhoria do atendimento ao cidadão.

2. REFERENCIAL TEÓRICO OU BIBLIOGRÁFICO

2.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO

Janowski (2015) afirma que a evolução do governo digital ocorre por etapas, iniciando-se com a digitalização das informações, avançando para a integração de serviços e culminando em uma transformação estrutural no modelo de gestão pública. Esse processo exige não apenas investimentos em tecnologia, mas também mudanças institucionais, normativas e administrativas que possibilitem maior eficiência na gestão pública.

A transformação digital no setor público está diretamente relacionada às mudanças tecnológicas contemporâneas e à necessidade de modernização das estruturas governamentais. Diferentemente da simples substituição de documentos físicos por sistemas informatizados, a transformação digital envolve a revisão de processos administrativos, a reorganização institucional e a utilização estratégica das tecnologias para aprimorar a gestão pública. Trata-se de uma mudança que redefine a relação entre o Estado e a sociedade, ampliando a transparência, o acesso à informação e a eficiência dos serviços públicos.

A digitalização governamental também deve ser compreendida dentro do contexto das transformações sociais provocadas pelas tecnologias da informação. Castells (2019) argumenta que a sociedade em rede tem provocado mudanças profundas nas instituições, exigindo que os governos se adaptem a fluxos de informação cada vez mais rápidos e interconectados. No cenário atual, o Estado atua em um ambiente digital altamente dinâmico, caracterizado por elevada conectividade e intensa produção de dados, o que demanda novas formas de gestão e coordenação da administração pública.

Segundo Schwab (2016), a Quarta Revolução Industrial é marcada pela convergência entre tecnologias digitais, físicas e biológicas, promovendo transformações significativas nas estruturas econômicas e institucionais. No contexto governamental, esse processo tem incentivado a adoção de sistemas digitais capazes de automatizar atividades administrativas, organizar grandes volumes de dados e auxiliar na tomada de decisões estratégicas. Dessa forma, o Estado passa a atuar de maneira mais orientada por dados e evidências, superando

modelos tradicionais caracterizados por estruturas excessivamente hierarquizadas e burocráticas.

A literatura contemporânea em administração pública também evidencia que a transformação digital está relacionada à evolução dos modelos de gestão do Estado. Bresser-Pereira (1998) já apontava que a reforma gerencial buscava promover maior eficiência administrativa, controle de resultados e orientação das políticas públicas para o cidadão. Nesse contexto, a digitalização dos serviços públicos pode ser compreendida como uma continuidade desse processo, utilizando ferramentas tecnológicas para aprimorar o desempenho institucional e a qualidade do atendimento à população.

Além disso, a transformação digital implica mudanças na lógica de formulação e implementação de políticas públicas. A incorporação de tecnologias digitais possibilita maior capacidade de monitoramento, avaliação e ajuste das ações governamentais em tempo real. Conforme destacado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2020), governos digitais bem estruturados adotam abordagens centradas no usuário, priorizando a experiência do cidadão e promovendo serviços públicos mais acessíveis, integrados e eficientes.

Outro aspecto relevante refere-se à interoperabilidade entre sistemas governamentais. A integração de bases de dados e plataformas digitais permite maior coordenação entre diferentes órgãos públicos e reduz a fragmentação administrativa. Essa integração contribui para decisões mais consistentes, diminui redundâncias institucionais e aumenta a eficiência na utilização dos recursos públicos.

Entretanto, a transformação digital também apresenta desafios institucionais significativos. A adequação das estruturas organizacionais e a capacitação dos servidores públicos são elementos fundamentais para que a digitalização produza resultados efetivos. Sem planejamento estratégico adequado e mecanismos de governança bem definidos, a adoção de tecnologias pode gerar sobreposição de sistemas, desperdício de recursos e limitações operacionais.

Dessa forma, a transformação digital no setor público configura-se como um processo complexo e multifacetado, que envolve dimensões tecnológicas, administrativas e culturais interdependentes. Sua efetiva implementação depende da articulação entre inovação tecnológica, gestão estratégica e compromisso com os princípios constitucionais que orientam a administração pública.

2.2 GOVERNO DIGITAL E GOVERNANÇA DE DADOS

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, OCDE (2019), destacou a utilização estratégica das tecnologias pelos governos digitais, com o objetivo de aprimorar as políticas públicas e aprimorar o atendimento ao público. Esta transformação digital não se limita a oferecer serviços online, mas também constrói um sólido ecossistema institucional baseado na interoperabilidade governamental, priorizando a integridade das informações e fomentando uma cultura corporativa voltada para inovações e eficácia.

A estratégia da OCDE destaca que o governo digital deve priorizar o cidadão, com dados e resultados como o foco principal. Essa perspectiva requer uma revisão dos padrões tradicionais de administração pública, compreendendo a implementação de práticas de colaboração, transparência e resposta. Este processo é crucial para a interoperabilidade entre plataformas governamentais, pois permite a troca coordenada de informações, prevenindo a duplicação e promovendo a unidade administrativa.

A gestão orientada por dados está no foco dos debates. Utilizando dados de forma estratégica, é possível realizar diagnósticos precisos, monitoramento constante das políticas públicas e uma avaliação mais eficaz do desempenho institucional. A administração pública, ao utilizar dados, favorece decisões mais fundamentadas, atenua a subjetividade nos processos administrativos e contribui para a elaboração de políticas públicas mais eficientes, além de estarem alinhadas às demandas sociais (OCDE, 2019). Além disso, a estruturação das informações institucionais potencializa as ferramentas de planejamento e controle, fortalecendo a habilidade do Estado em antecipar necessidades e corrigir falhas operacionais.

No Brasil, as medidas de modernização administrativa buscaram expandir a oferta de serviços digitais, integrar plataformas governamentais e reduzir as barreiras burocráticas comumente associadas à gestão pública. A transformação dos serviços em digitais, a implementação de sistemas de protocolo eletrônico e o crescimento dos portais de atendimento ao público evidenciam o esforço institucional para a simplificação administrativa e a otimização de recursos.

As medidas refletem o princípio constitucional da efetividade, consagrado no artigo 37 da Constituição Federal. Isto exige que a administração pública alcance excelentes resultados na gestão adequada dos recursos disponíveis. Já a transformação digital surge como uma possível ferramenta para implementar este princípio, proporcionando melhor fiscalização, celeridade e transparência das atividades governamentais.

Porém, para que essas iniciativas produzam resultados consistentes, é fundamental ter um bom planejamento estratégico com capacitação técnica dos servidores e investir sempre em infraestrutura tecnológica. A consolidação do governo digital requer cooperação entre tecnologia, governança e um compromisso sério das instituições para melhorar sempre os serviços públicos.

2.3 DESAFIOS DA DIGITALIZAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Apesar dos avanços observados na digitalização da administração pública, a transformação digital no setor público ainda enfrenta desafios estruturais que demandam análise cuidadosa. A adoção de sistemas tecnológicos não resolve de forma imediata os problemas burocráticos historicamente presentes na gestão estatal e, em alguns casos, pode gerar novas complexidades institucionais. Pasquale (2015) alerta que sistemas automatizados baseados em dados podem produzir decisões pouco transparentes, dificultando a compreensão dos critérios utilizados na gestão pública. Essa opacidade nos processos decisórios pode comprometer a transparência, a justificativa das ações governamentais e o controle social, exigindo mecanismos rigorosos de supervisão institucional.

Nesse contexto, embora a digitalização contribua para o aumento da eficiência e da agilidade administrativa, a implementação de ferramentas de gestão, auditoria e prestação de contas torna-se indispensável. A utilização de tecnologias deve ser acompanhada por protocolos claros de monitoramento, avaliação de desempenho e revisões periódicas dos sistemas utilizados. A ausência de mecanismos adequados de controle pode gerar dependência excessiva de plataformas tecnológicas, reduzir a capacidade crítica da administração pública e limitar a transparência dos processos administrativos.

A proteção de dados pessoais também ocupa posição central nesse debate. A Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD),

estabelece princípios fundamentais como finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança no tratamento de dados pessoais. No setor público, o cumprimento dessas diretrizes assume relevância ainda maior, considerando o grande volume e a sensibilidade das informações gerenciadas pela administração governamental. A consolidação de um governo digital exige, portanto, a adoção de políticas robustas de segurança da informação, gestão de riscos e a formação de equipes técnicas capacitadas para garantir a conformidade com a legislação e a proteção da privacidade dos cidadãos.

Além das questões jurídicas, a inclusão digital constitui um importante desafio social no processo de modernização do Estado. A expansão de serviços públicos digitais pode ampliar desigualdades sociais caso não sejam adotadas medidas que garantam acesso equitativo às tecnologias. A exclusão digital afeta especialmente pessoas de baixa renda, moradores de regiões com infraestrutura limitada de internet e indivíduos com menor familiaridade com ferramentas tecnológicas.

Outro desafio relevante refere-se à capacitação dos servidores públicos e à adaptação das estruturas organizacionais. A transformação digital demanda novas competências técnicas, habilidades analíticas e modelos de gestão baseados em dados. A simples implementação de ferramentas tecnológicas, sem investimentos adequados em capacitação profissional, tende a produzir resultados limitados. Dessa forma, a inovação administrativa deve ser compreendida como um processo abrangente, que envolve mudanças culturais, aprimoramento da gestão estratégica e desenvolvimento institucional contínuo.

A transformação digital também exige a revisão de procedimentos de trabalho, a redefinição de responsabilidades institucionais e a superação de resistências internas às mudanças organizacionais. As instituições públicas, muitas vezes estruturadas de forma hierárquica e tradicional, podem enfrentar dificuldades para se adaptar a ambientes administrativos mais dinâmicos, colaborativos e interconectados. Assim, o sucesso das iniciativas de digitalização depende não apenas da infraestrutura tecnológica disponível, mas também do comprometimento das lideranças institucionais e da construção de uma cultura organizacional orientada para a inovação e a melhoria contínua.

Dessa forma, os obstáculos à transformação digital podem ser compreendidos como multidimensionais, envolvendo fatores técnicos, jurídicos, sociais e administrativos. A superação desses desafios requer planejamento estratégico,

governança eficaz e alinhamento com os princípios constitucionais que orientam a administração pública brasileira.

3. MATERIAL E MÉTODOS OU METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória e descritiva. A abordagem qualitativa foi escolhida por possibilitar a análise e interpretação de fenômenos complexos relacionados à transformação digital no setor público, considerando seus aspectos institucionais, administrativos e sociais. Conforme apontam os estudos metodológicos, a pesquisa qualitativa busca compreender processos, significados e contextos, permitindo uma análise mais aprofundada das transformações que ocorrem nas organizações públicas.

Quanto aos objetivos, o estudo possui caráter exploratório, pois busca ampliar o conhecimento acerca da transformação digital na administração pública, investigando seus fundamentos, implicações e desafios. Ao mesmo tempo, apresenta caráter descritivo, uma vez que procura identificar e detalhar características, aplicações e obstáculos relacionados à implementação de tecnologias digitais no setor governamental. A abordagem exploratória contribui para o aprofundamento teórico do tema, enquanto a dimensão descritiva possibilita a organização e sistematização das informações analisadas.

No que se refere aos procedimentos técnicos, foi realizada uma revisão bibliográfica baseada na análise de livros, artigos científicos e relatórios institucionais publicados em bases de dados nacionais e internacionais. Foram consultadas produções acadêmicas relacionadas ao governo digital, à inovação na gestão pública, à governança de dados e à modernização administrativa. A seleção das obras considerou critérios como relevância temática, atualidade das publicações e contribuição teórica para o desenvolvimento da pesquisa.

Além da revisão bibliográfica, foi realizada análise documental de normas e políticas públicas brasileiras relacionadas à transformação digital no setor público. Entre os documentos analisados destacam-se a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como diretrizes e estratégias nacionais voltadas à implementação do governo digital no Brasil. A análise

documental permitiu compreender o arcabouço jurídico e institucional que orienta a digitalização dos serviços públicos no país.

A interpretação dos dados foi realizada por meio de análise qualitativa de conteúdo, buscando identificar convergências, divergências e padrões recorrentes na literatura especializada. Essa etapa envolveu a leitura crítica do material selecionado, a organização das informações em categorias temáticas e a articulação entre os referenciais teóricos e os objetivos propostos pela pesquisa. A metodologia adotada permitiu uma análise abrangente e fundamentada sobre os impactos da transformação digital na melhoria dos serviços públicos, assegurando coerência entre os objetivos da pesquisa e os procedimentos científicos utilizados.

4. RESULTADOS

A revisão da literatura e dos documentos oficiais demonstra que a transformação digital exige mudanças significativas na organização e na forma de prestação dos serviços públicos. Observou-se que a digitalização dos procedimentos administrativos gera benefícios relevantes, como a otimização dos processos internos, o aumento da produtividade e a redução de custos institucionais. A substituição de processos em papel por sistemas eletrônicos contribuiu para a simplificação de etapas burocráticas, além de reduzir a necessidade de documentos impressos e agilizar o andamento das solicitações administrativas.

No cenário internacional, países que implementaram políticas consistentes de governo digital registraram avanços expressivos na prestação de serviços públicos. De acordo com a OCDE (2019), a implementação de plataformas digitais integradas favoreceu uma maior cooperação entre os órgãos governamentais, reduzindo redundâncias informacionais e aprimorando o fluxo seguro de dados. Essa integração possibilitou respostas mais rápidas às demandas da sociedade e ampliou a capacidade de monitoramento das políticas públicas.

Outro resultado relevante identificado refere-se à ampliação do acesso da população aos serviços públicos. A disponibilização de plataformas digitais facilitou o atendimento remoto, ampliando o alcance dos serviços e reduzindo barreiras geográficas. Em situações nas quais o atendimento presencial representava um obstáculo ao acesso aos direitos, a digitalização contribuiu para uma maior inclusão administrativa, facilitando o acesso da população às políticas públicas.

No contexto brasileiro, iniciativas voltadas à modernização administrativa também apresentaram resultados positivos em termos de produtividade e agilidade. A adoção de sistemas eletrônicos para protocolos, requerimentos e acompanhamento processual possibilitou maior transparência e controle nas etapas administrativas. Além disso, a integração de bases de dados institucionais contribuiu para a redução de inconsistências informacionais e para o aprimoramento da gestão interna.

Observou-se, ainda, impacto positivo no planejamento governamental. A organização sistematizada de dados institucionais ampliou a capacidade de análise e monitoramento das políticas públicas, favorecendo decisões mais fundamentadas. A governança orientada por dados demonstrou potencial para melhorar a alocação de recursos públicos, reduzir desperdícios e aumentar a efetividade das ações governamentais.

A transformação digital também contribuiu para o fortalecimento da transparência administrativa. Portais eletrônicos, sistemas de consulta pública e plataformas de acompanhamento processual ampliaram o acesso da sociedade às informações governamentais, fortalecendo mecanismos de controle social. Esse fator revelou-se relevante para a consolidação da confiança institucional e para o fortalecimento da legitimidade das instituições públicas.

No âmbito organizacional, verificou-se que a digitalização impulsionou mudanças na cultura administrativa. A incorporação de tecnologias exigiu a revisão de rotinas de trabalho, a redefinição de competências e a ampliação da qualificação dos servidores públicos. Em instituições que investiram na capacitação profissional e na adaptação estrutural, os resultados demonstraram maior consistência e sustentabilidade.

Entretanto, os resultados analisados também evidenciaram limitações e desafios. A ausência de infraestrutura tecnológica adequada, especialmente em regiões com menor conectividade, compromete a efetividade das políticas de digitalização. Além disso, a exclusão digital ainda representa um obstáculo relevante para determinados grupos sociais, limitando o acesso universal aos serviços eletrônicos.

Outro aspecto identificado refere-se à necessidade de aprimoramento contínuo dos sistemas digitais. A modernização administrativa não constitui um processo estático, exigindo atualização tecnológica permanente, manutenção de sistemas e investimentos constantes em segurança da informação. Sem essas medidas, os ganhos iniciais de eficiência podem ser reduzidos ao longo do tempo.

De modo geral, os resultados indicam que a transformação digital constitui um instrumento fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos. Entre seus principais benefícios destacam-se o aumento da eficiência administrativa, o fortalecimento da transparência e a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão. Entretanto, a concretização desses benefícios depende da existência de

planejamento estratégico adequado, investimentos em infraestrutura tecnológica e do compromisso institucional com a inovação e a inclusão social.

5. DISCUSSÃO

Os resultados obtidos reforçam a compreensão de que a transformação digital constitui um elemento fundamental para a modernização do Estado e para o aumento da eficiência da administração pública. A incorporação de tecnologias digitais contribui para a simplificação de processos administrativos, a melhoria da gestão institucional e a ampliação do acesso da população aos serviços públicos. Tais avanços estão alinhados ao princípio da eficiência previsto no artigo 37 da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de a administração pública alcançar melhores resultados com a utilização adequada dos recursos disponíveis.

A análise da literatura demonstra que a digitalização do governo não se limita à introdução de inovações tecnológicas, mas representa uma transformação estrutural na forma de gestão pública (JANOWSKI, 2015). Nesse sentido, os resultados indicam que a modernização dos serviços públicos exige não apenas a implementação de sistemas digitais, mas também a reorganização institucional e a adoção de modelos de governança orientados por dados.

Além disso, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2019) destaca que governos digitais bem estruturados integram tecnologia, gestão estratégica e uma cultura organizacional voltada à inovação. A pesquisa evidencia ainda que instituições que investem simultaneamente em infraestrutura tecnológica e na capacitação de seus servidores apresentam resultados mais consistentes na prestação de serviços públicos. Esse cenário reforça que a transformação digital deve ser compreendida como um processo abrangente, que envolve dimensões técnicas, administrativas e humanas.

Entretanto, a análise também demonstra que os benefícios da digitalização não ocorrem de forma automática. A implementação de sistemas digitais depende de uma gestão adequada das informações, da adoção de políticas eficazes de segurança da informação e da atualização contínua das plataformas tecnológicas utilizadas. Na ausência de planejamento estratégico e de diretrizes institucionais

consistentes, a digitalização pode resultar em fragmentação de sistemas, duplicidade de dados e ineficiências operacionais.

Outro aspecto relevante refere-se à transparência e ao controle social. A expansão dos serviços digitais pode ampliar a publicidade das ações administrativas e facilitar o acompanhamento das políticas públicas pela sociedade. No entanto, é essencial que os sistemas adotados sejam transparentes, acessíveis e auditáveis. Conforme ressalta Pasquale (2015), as tecnologias aplicadas à administração pública devem ser acompanhadas por mecanismos institucionais de controle capazes de evitar processos decisórios pouco transparentes e reduzir riscos institucionais.

A inclusão digital também se apresenta como um ponto central nesse debate. Embora a digitalização amplie o alcance dos serviços públicos, sua efetividade depende da capacidade da população de acessar e utilizar as plataformas digitais disponibilizadas pelo Estado. Nesse contexto, políticas públicas voltadas à ampliação da conectividade e à promoção da educação digital tornam-se fundamentais para garantir que a modernização administrativa ocorra de forma inclusiva.

De modo geral, a análise indica que a transformação digital oferece importantes oportunidades para o aprimoramento dos serviços públicos. Contudo, sua efetividade depende do comprometimento institucional com o planejamento estratégico, da capacitação contínua dos servidores públicos e do respeito aos princípios constitucionais que orientam a administração pública. O sucesso da modernização tecnológica está diretamente relacionado ao equilíbrio entre inovação, responsabilidade institucional e promoção da cidadania.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar de que maneira a transformação digital pode contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos, considerando seus impactos administrativos, sociais e institucionais. Por meio de revisão bibliográfica e análise documental, constatou-se que a digitalização da administração pública representa um elemento fundamental para a modernização do Estado, contribuindo para o aumento da eficiência, para a ampliação da transparência e para a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

Os resultados evidenciaram que a utilização de tecnologias digitais contribui para a organização dos processos administrativos, para a redução da burocracia e para o uso mais eficiente dos recursos públicos. A integração de sistemas de informação possibilita maior coordenação entre os órgãos governamentais, reduz inconsistências institucionais e amplia a capacidade de monitoramento e avaliação das políticas públicas. Nesse sentido, a transformação digital configura-se como um importante instrumento para o fortalecimento da gestão pública e para o aprimoramento da administração estatal.

Verificou-se também que a digitalização dos serviços públicos contribui para ampliar o acesso da população às políticas governamentais. A disponibilização de plataformas eletrônicas facilita o atendimento remoto, reduz barreiras geográficas e temporais e amplia o alcance dos serviços públicos. Esse avanço reforça o princípio constitucional da eficiência e contribui para o fortalecimento da transparência administrativa, uma vez que amplia a divulgação das ações governamentais e fortalece os mecanismos de controle social.

Entretanto, a pesquisa também demonstrou que a transformação digital não constitui uma solução automática para os desafios históricos da administração pública. A efetividade das iniciativas de modernização depende da existência de planejamento estratégico adequado, de investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica e da capacitação permanente dos servidores públicos. Da mesma forma,

o cumprimento das normas relacionadas à proteção de dados pessoais e à segurança da informação revela-se fundamental para garantir a legitimidade e a confiança nas iniciativas de governo digital.

Outro aspecto relevante refere-se à inclusão digital. A expansão dos serviços públicos digitalizados deve ser acompanhada por políticas que assegurem acesso equitativo às tecnologias, evitando que a inovação administrativa aprofunde desigualdades sociais já existentes. Nesse sentido, a modernização do Estado deve estar associada ao fortalecimento da cidadania, à promoção da igualdade de acesso aos serviços públicos e ao fortalecimento das instituições democráticas.

Conclui-se, portanto, que a transformação digital representa uma oportunidade significativa para o aprimoramento da administração pública, desde que seja conduzida de forma planejada, ética e institucionalmente responsável. A inovação tecnológica deve estar articulada com o fortalecimento da governança democrática, com a valorização dos servidores públicos e com o respeito aos princípios constitucionais que orientam a atuação do Estado.

Por fim, destaca-se que a digitalização governamental constitui um processo contínuo, que exige atualização permanente das normas jurídicas, aprimoramento constante dos sistemas tecnológicos e atenção aos impactos sociais decorrentes de sua implementação. Recomenda-se que estudos futuros aprofundem a análise de experiências concretas de transformação digital em diferentes níveis de governo, contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficientes, transparentes e alinhadas às demandas da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

BRASIL. Ministério da Economia. Estratégia de Governo Digital 2020-2022. Brasília: Ministério da Economia, 2020.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Editora 34, 1998.

BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew. The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies. New York: W. W. Norton & Company, 2014.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2019.

JANOWSKI, Tomasz. Digital government evolution: from transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, v. 32, n. 3, p. 221-236, 2015.

OCDE. Digital Government Review of Brazil: towards the digital transformation of the public sector. Paris: OECD Publishing, 2018.

OCDE. The OECD Digital Government Policy Framework: six dimensions of a digital government. Paris: OECD Publishing, 2020.

PASQUALE, Frank. The Black Box Society: the secret algorithms that control money and information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

SCHWAB, Klaus. A quarta revolução industrial. São Paulo: Edipro, 2016.

UNITED NATIONS. E-Government Survey 2022: the future of digital government. New York: United Nations, 2022.

YIN, Robert K. Pesquisa qualitativa do início ao fim. Porto Alegre: Penso, 2016.