



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

Tairone Gomes Lima

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO QUANTO AS CONTRIBUIÇÕES DA  
AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PARA  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: UM ESTUDO DE CASO DO MUNICÍPIO DE  
QUEIMADAS-PB**

**CAMPINA GRANDE-PB**

**2023**

**TAIRONE GOMES LIMA**

**ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS  
ADMINISTRATIVOS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: UM ESTUDO DE  
CASO DO MUNICÍPIO DE QUEIMADAS-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC  
apresentado ao curso de Administração  
Pública da Universidade Estadual da  
Paraíba – UEPB- Campus I, como requisito à  
obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

**Orientador:** Hannah de Oliveira Santos Bezerra

**CAMPINA GRANDE-PB**

**2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L732a Lima, Tairone Gomes.

Análise da percepção quanto às contribuições da automação de processos administrativos para transformação digital [manuscrito] : um estudo de caso do município de Queimadas - PB / Tairone Gomes Lima. - 2023.

29 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande, 2023.

"Orientação : Prof. Me. Hannah de Oliveira Santos Bezerra, Coordenação do Curso de Letras Português - CEDUC. "

1. Administração pública. 2. Tecnologias digitais. 3. Queimadas - PB. I. Título

21. ed. CDD 351

**TAIRONE GOMES LIMA**

**ANÁLISE DA PERCEÇÃO QUANTO AS CONTRIBUIÇÕES DA  
AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PARA  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: UM ESTUDO DE CASO DO MUNICÍPIO  
DE QUEIMADAS-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a Coordenação do Curso de Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

**Área de concentração:** Administração Pública

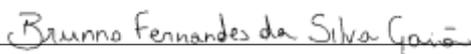
Aprovada em: \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Profª Hannah de Oliveira Santos  
Bezerra Universidade Estadual da Paraíba  
(UEPB)



---

Prof. Bruno Fernandes da Silva Gaião  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Alexandre Cordeiro Soares  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico essa pesquisa em especial a Deus, senhor do meu destino, luz do meu caminho e companheiro de jornada, e aos meus familiares, por serem meu pilar para o alcance de todos os meus objetivos.

Todos os nossos sonhos podem se tornar realidade se tivermos a coragem de persegui-los.

( Walt Disney )

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 01:</b> Funcionários participantes da pesquisa, por setor.....	18
<b>Quadro 02:</b> Principais dificuldades em promover a automação e a digitização de serviços públicos.....	20
<b>Quadro 03:</b> Serviços digitais oferecidos em alguns setores.....	22

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> Distribuição dos funcionários participantes da pesquisa, por gênero.....	17
<b>Figura 02:</b> Nível de escolaridade dos participantes da pesquisa.....	19
<b>Figura 03:</b> A automação e o uso de tecnologias digitais provocam alterações positivas no seu setor de trabalho?.....	21
<b>Figura 04:</b> Uma tecnologia digital diferenciada de acordo com o nível de conhecimento do cidadão teria uma melhor aceitação por parte da população?.....	23
<b>Figura 05:</b> Principais benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público.....	24

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Administração Pública.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Transformação digital nno setor público .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Automação de processos administrativos.....</b>	<b>14</b>
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Caracterização da pesquisa.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Local da pesquisa.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 Instrumento de pesquisa.....</b>	<b>16</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1 Dados dos participantes da pesquisa .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2 Dados sobre a temática da pesquisa.....</b>	<b>19</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>28</b>

Análise da percepção quanto as contribuições da automação de processos administrativos para transformação digital: um estudo de caso do município de Queimadas-PB

Analysis of perception as to the contributions of automation of administrative processes for digital transformation: a case study in the municipality of Queimadas-PB

LIMA, Tairone Gomes

## RESUMO

A automação de processos é um meio de empregar a tecnologia e a automação para realização de tarefas complexas sem a intervenção e esforço humano, promovendo transparência e agilidade dos serviços. Neste sentido, o objetivo deste estudo foi analisar como a automação e as transformações digitais podem contribuir para o desenvolvimento de serviços no setor público do município de Queimadas-PB. Para efetivação deste estudo foi aplicado no período de 15 a 20 de janeiro de 2023, um questionário contendo 08 questões semiestruturadas, com 38 servidores do município que atuam em diferentes setores da administração pública. Observou-se que o município dispõe de alguns serviços digitais, no entanto, ainda há uma certa dificuldade quanto a automação de processos em outros setores da administração pública, contudo, os sujeitos entrevistados consideraram que a automação de processos administrativos contribui significativamente para melhoria dos serviços e ainda oferece benefícios como agilidade, segurança, privacidade e qualidade.

**Palavras-chave:** administração Pública; tecnologias digitais ; Queimadas-PB.

## ABSTRACT

Process automation is a means of using technology and automation to perform complex tasks without human intervention and effort, promoting transparency and service agility. In this sense, the objective of this study was to analyze how automation and digital transformations can contribute to the development of services in the public sector of the municipality of Queimadas-PB. In order to carry out this study, a questionnaire containing 08 semi-structured questions was applied from January 15 to 20, 2023, with 10 civil servants from the municipality who work in different sectors of public administration. It was observed that the municipality has some digital services, however there is still some difficulty regarding the implementation of other services in different sectors, however, the interviewed subjects considered that the automation of administrative processes contributes significantly to the improvement of services and even offers benefits such as agility, security, privacy and quality.

**Keywords:** public Administration; digital technologies; Queimadas-PB

---

\* Aluno do curso EAD de Graduação em Administração Pública da UEPB. E-mail: [tairone.lima.gomes@gmail.com](mailto:tairone.lima.gomes@gmail.com)

## 1. INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação tem sido um instrumento amplamente utilizado no cotidiano das organizações, objetivando o aprimoramento e a eficácia da qualidade das informações, o auxílio na tomada de decisões e ainda possibilitando incorporar ferramentas que podem substituir pessoas na realização de atividades rotineiras, através da automação dos processos (COSTA,2019).

Segundo Forrester (2021), em virtude do aumento da competitividade no cenário atual, a automação de processos vem sendo um ponto essencial a ser considerado e aplicado dentro das organizações, neste sentido, os diversos setores da sociedade estão se adaptando aos desafios da transformação digital com objetivo de utilizar as facilidades oferecidas pelas tecnologias digitais para a inovação em serviços e processos (HININGS, GEGENHUBER, & GREENWOOD, 2018; SINGH & HESS, 2017).

Para Pacheco et al. (2021), a automação de processos é um meio de empregar a tecnologia e a automação para realização de tarefas complexas sem a intervenção e esforço humano. Neste sentido, se faz necessário abordar outro termo popular, “transformação digital”, que descreve a otimização dos processos desenvolvidos com o auxílio de novas tecnologias. É importante destacar que os processos automatizados promovem a eficiência, estabelecem padrões úteis, além de auxiliar nas organizações e na minimização de custos como: tempo, dinheiro e recursos.

Este estudo teve como local de investigação o município de Queimadas, situado na microregião no agreste paraibano, buscando entender como a automação de processos administrativos para transformação digital pode contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços e processos executados no setor público e neste sentido, questiona-se: Como a automação e as transformações digitais podem contribuir no desenvolvimento de serviços no setor público do município de Queimadas/PB?

Assim sendo, este estudo teve como principal objetivo analisar as contribuições da automação de processos administrativos para transformação digital no setor público do município de Queimadas-PB. A realização da presente pesquisa justifica-se por configura-se como um tema de fundamental importância por influenciar

pontualmente na qualidade da gestão, destinando-se ao aperfeiçoamento de serviços no setor público, e, portanto, fazendo-se necessário uma investigação com vistas a compreender as contribuições que a automação e o uso de tecnologias digitais oferecem as atividades administrativas.

Este artigo encontra-se estruturado em cinco partes. A primeira expõe a introdução, objetivo geral e justificativa sobre a escolha do tema, a segunda se reporta aos subsídios que sustentam a fundamentação teórica do trabalho, enquanto que na terceira parte faz-se a descrição da metodologia utilizada e, em seguida, procede-se a análise e interpretação dos dados coletados. O encerramento se dá com as considerações finais, onde são tecidos comentários sobre os resultados da pesquisa.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Administração Pública**

A Administração Pública é a ferramenta que organiza e ajusta o Estado, isto é, norteia e prepara a realização de seus serviços, visando a satisfação das necessidades coletivas, deste modo, necessita estar em constante evolução para satisfazer as necessidades dos cidadãos.

De acordo com Meirelles (2016), administração pública pode ser definida como o agrupamento de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; ou seja, é o conjunto das funções essenciais aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Em uma observação global, a Administração Pública é o aparelhamento do Estado, sistematizado para a realização de seus serviços, objetivando à satisfação das necessidades coletivas (SILVA, 2017). Assim, a atualização e modernização dos serviços públicos, os incentivos à produção e à inovação, bem como as políticas de inclusão social são dependentes não apenas da compreensão dos papéis do Estado e do governo, mas também do domínio técnico quanto as implicações dessas com a execução das decisões e dos dispêndios governamentais (BUCCI, 2013).

Neste contexto, é possível inferir que no setor público não é fundamental apenas a inserção de tecnologias para o aperfeiçoamento de processos e serviços, faz-se necessário também a estruturação de um sistema digital que facilite as relações

entre Estado e os demais atores sociais, promovendo a qualidade dos serviços prestados a população e a simplificação dos processos por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação.

Conforme expressa Hoffmann (2022), a automação de processos administrativos é uma conquista muito valiosa para a população de uma região, estado ou município, e visa fomentar a colaboração interdisciplinar garantindo a evolução da humanidade e especialmente o avanço e desenvolvimento local. O uso da tecnologia possibilita a construção de uma sociedade livre, justa e unida, garantindo o desenvolvimento social, reduzindo as desigualdades sociais e regionais e, promovendo o bem-estar de todos.

## **2.2 Transformação digital no setor público**

O governo brasileiro está implementando constantemente ferramentas tecnológicas para serem usadas visando a facilitação da vida da população das cidades, assim o Governo Digital estabelece o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs como meio de comunicação entre o Estado e a população (HOFFMANN, 2022),.

No Brasil, foi desenvolvida a Estratégia de Governança Digital (EGD) em 2016 e em 2020 ocorreu a sua atualização objetivando orientar o setor público quanto a utilização de recursos tecnológicos para aprimorar a disponibilização de informações, estimular o acompanhamento da população na tomada de decisões e ampliar o nível de transparência e eficácia do governo federal. Essas medidas visaram instituir um novo paradigma da gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a sociedade.

Segundo Hoffmann (2022), é importante considerar que diversos são os avanços ocasionados pela política de governança eletrônica e digital, dentre eles pode-se citar a Desburocratização, modernização do Estado, simplificação de processos, melhoria no acesso à informação pública, transparência, melhoria nos atendimentos e racionalização de gastos públicos” (GOV.BR, S/P, 2020).

Em 2018, foi lançado no Brasil a Estratégia de Transformação Digital (EDigital), uma iniciativa do governo federal, coordenada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, que constitui uma proposta de estratégia de longo prazo para a economia digital, ou seja, a política pública a ser implementada,

a qual é regulamentada pelo Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018, e estabelece o sistema nacional de transformação digital e determina a estrutura de governança para a implementação da estratégia de transformação digital do Brasil (BRASIL, 2018).

### **2.3 Automação de processos administrativos**

A utilização da automação em grande parte das atividades humanas tem ocasionado o aparecimento de inúmeros produtos e serviços. O uso de smartphones, de sensores conectados em rede, de drones, as tecnologias de inteligência artificial e a ciência de dados são exemplos de fronteiras da tecnologia que foram ampliadas rapidamente (CUNHA, 2019).

As tecnologias digitais têm promovido notória disrupção não apenas no contexto empresarial, mas também no setor público (LEAL & RODRIGUES, 2018), e surge a partir da mudança de mentalidade dos líderes, em busca de melhoria para os processos, procedimento e serviços, onde o modelo antigo, lento e burocrático de gestão são substituídos por ferramentas tecnológicas, assumindo uma forma mais dinâmica e fluida (CUNHA, 2019).

A tecnologia é a principal fonte de recursos para a gestão e, no setor público deve ser utilizada como um meio de transição de um modelo operacional convencional, excepcionalmente manual e ineficiente para ambientes integrados e interconectados que conferem qualidade e aplicabilidade ao trabalho. Segundo Leal e Rodrigues (2018), os principais elementos de valor agregado da transformação digital no setor público envolvem a efetividade e eficiência, a transparência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Neste contexto, pode-se considerar que muitas soluções tecnológicas podem ser empregadas nas diversas áreas do setor público, incluindo saúde, educação, transportes, dentre outros, as quais contribuem para um forte impacto e avanço nos serviços prestados, oferecendo um trabalho integrado, transparente e eficiente.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Caracterização da pesquisa**

Para alcançar o objetivo da pesquisa de analisar as contribuições da automação de processos administrativos para transformação digital: um estudo de caso do município de Queimadas-PB, utilizou-se para desenvolvimento deste estudo a pesquisa participante, segundo a proposta de Thiollent (2007), estabelecendo relações de comunicação do pesquisador com a população, com o objetivo de compreender essas relações que dinamizam a natureza de um fenômeno social.

Na investigação qualitativa, trabalha-se geralmente com questionários ou entrevistas estruturadas, tendo maior precisão nos dados e apresentando mais especificidade nos indicadores da pesquisa. Isto ocorre porque existe uma relação muito próxima entre o pesquisador e o informante, possibilitando ter um enriquecimento muito grande de detalhes (PHILIPPI Jr. & PELICIONE, 2005).

É necessário nesse tipo de pesquisa condições metodológicas, como: a familiarização com o fenômeno de pesquisa e ter relações de confiança com os participantes, deixando bem claro o objetivo da pesquisa. Não se deve de modo algum influenciar os respondentes evitando distorcer suas declarações. Nesse tipo de pesquisa as informações são coletadas em círculos de cultura, como: grupo sociais sindicatos, escolas e cooperativas (PHILIPPI JR & PELICIONE, 2005).

A análise dos dados buscou melhor compreensão da mensagem empregada nas respostas, possibilitando assim a visão geral e do comportamento educacional, possibilitando a obtenção de dados referente aos mais diversos aspectos pedagógicos.

Um estudo de caso é uma investigação empírica que examina um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, sobretudo quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes, podendo ser positivista ou interpretativo, conforme as suposições filosóficas subjacentes do pesquisador.

#### **3.2 Local e sujeitos da pesquisa**

Essa pesquisa foi realizada no município de Queimadas, localizado a 137,4 Km da capital do Estado da Paraíba, com uma população de 44.388 (estimativas IBGE, 2021). É um dos principais municípios do Agreste Paraibano em virtude do seu comércio ativo e sua localização privilegiada, sendo uma das mais importantes rotas de ligação entre diversas cidades da Paraíba com o Cariri Oriental e com o estado de Pernambuco.

A Prefeitura Municipal de Queimadas possui atualmente 1.687 funcionários distribuídos em nove setores (Secretaria de Administração; Finanças; Educação; Saúde; Desenvolvimento Social; Agricultura e Meio Ambiente; Infra-estrutura; Cultura Turismo, Esporte e Secretaria de Planejamento) que compõem a administração pública do município.

Com relação aos sujeitos participantes desta pesquisa, foram utilizados como fonte de observação e estudo 38 funcionários que compõem o quadro de servidores do município. Para escolha dos participantes utilizou-se como critério a função desempenhada e ainda a atuação nos diferentes setores da administração pública municipal, objetivando obter informações mais específicas a cerca das contribuições da automação e uso de tecnologias digitais em cada setor.

### **3.3 Instrumento de pesquisa**

Neste estudo, foi utilizado como instrumento de pesquisa e investigação, um questionário que foi aplicado no período de 15 a 20 de janeiro de 2023, contendo 08 perguntas semiestruturadas, as quais utilizaram como critério o seguinte aspecto: Como a automação de processos administrativos para transformação digital contribui para melhoria dos serviços prestados no setor público do município de Queimadas?

A escolha pelo questionário semiestruturado está baseado em Gil (2010), que justifica a necessidade de obtenção de uma visão aprofundada do entrevistado, por meio de um roteiro semiestruturado, que possibilita ao pesquisador a inclusão de novas questões caso se verifique a necessidade, ampliando assim a liberdade de expressão do entrevistado e a manutenção do foco do entrevistador. A elaboração das questões foi baseada em inspirações próprias, conforme as necessidades da pesquisa.

Segundo Gil (2002), a utilização do questionário, visa traduzir os objetivos

específicos da pesquisa em itens bem elaborados. Assim, a utilização deste instrumento de pesquisa possibilitou uma maior aproximação com os sujeitos envolvidos, promovendo uma melhor identificação dos aspectos representativos dos dados coletados.

Oliveira (1997, p. 165) afirma que o questionário apresenta as seguintes características: (1) deve ser a espinha dorsal de qualquer levantamento, (2) deve reunir todas as informações necessárias (nem mais nem menos), (3) deve possuir linguagem adequada. Os questionários geralmente são utilizados para a obtenção de grandes quantidades de dados, geralmente para análises qualitativas. Nesse caso, o informante escreve ou responde por escrito a um elenco de questões que devem ser cuidadosamente elaboradas (RUIZ, 1996, p.51).

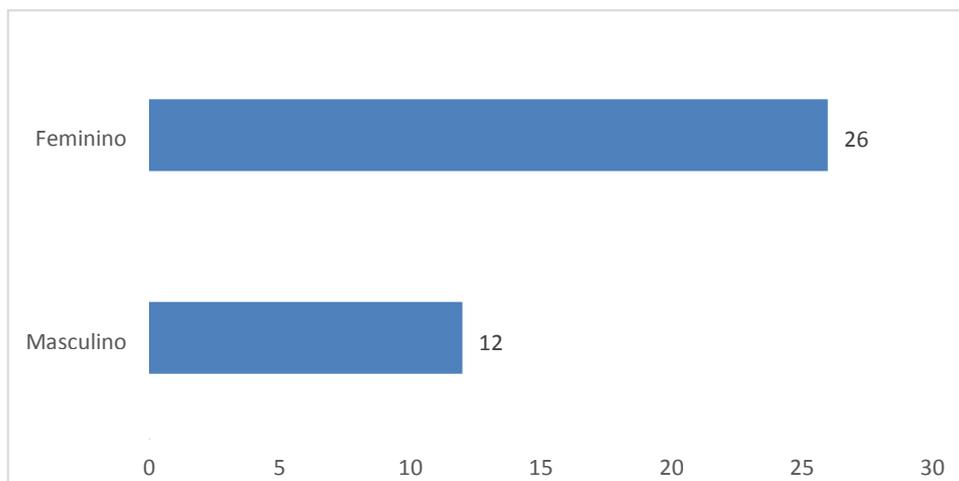
## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.2 Dados dos participantes da pesquisa

Os resultados obtidos nesta análise concorrem para uma série de discussões a respeito do objetivo proposto. Neste sentido, a apresentação dos resultados foi realizada através de um discurso crítico e reflexivo.

Neste contexto, uma temática inicialmente discutida foi a distribuição dos funcionários participantes da pesquisa, por gênero, conforme apresentado na Figura 01.

**Figura 01:** Distribuição dos funcionários participantes da pesquisa, por gênero



Elaborada pelo autor, 2022.

Os resultados obtidos indicam que 60% dos funcionários participantes da

pesquisa são do sexo feminino, outros estudos (BRITO 2022; SANTOS, 2022; SOUZA et al.,2019) também apontam um aumento gradual de mulheres atuando em diversos setores do poder público. É importante realizar uma análise de forma crítica, como as relações de gêneros e sexo estão sendo edificadas pela sociedade, embasadas por valores e costumes predominantes ao longo do tempo.

Estudos realizados por Souza et al. (2019) indicam que nos dias atuais as mulheres constituem a maior força de trabalho na área de saúde, totalizando 65% dos mais de seis milhões de profissionais atuantes no setor público e privado, seja em funções diretas de assistência em hospitais, ou mesmo na Atenção Básica. É importante destacar também que nos setores de transporte, comércio e na indústria, a participação feminina tem ganhado destaque nas últimas décadas.

Fazendo um estudo a cerca da distribuição dos funcionários considerando as questões relacionadas ao setor de atuação no município, obteve-se o resultados apresentados no Quadro 01.

**Quadro 01:** Funcionários participantes da pesquisa, por setor

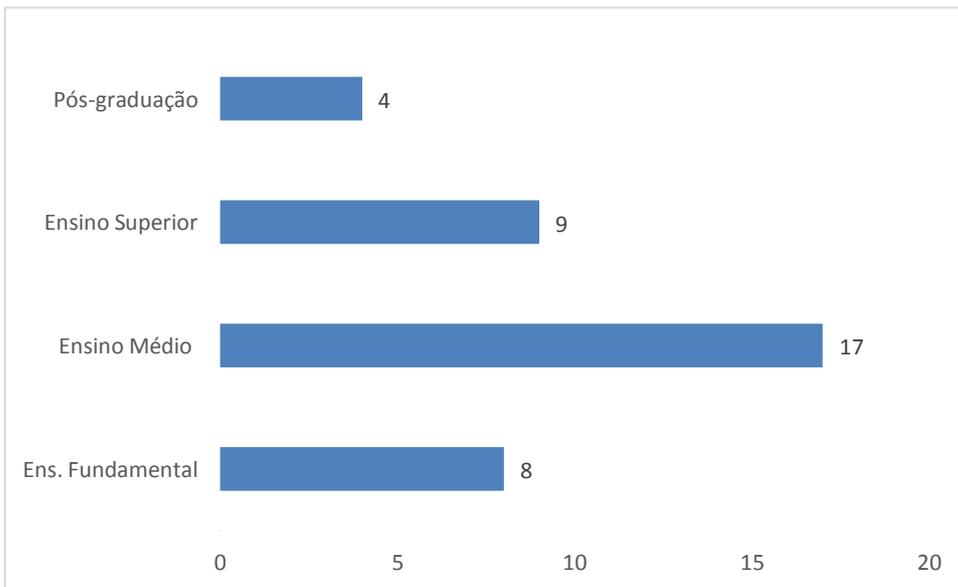
Setor	Nº de participantes
Administração	08
Agricultura e Meio Ambiente	05
Educação	10
Cultura, turismo e esporte	02
Desenvolvimento Social	02
Finanças	02
Infra-estrutura	02
Planejamento	03
Saúde	04

Elaborada pelo autor, 2022.

Neste estudo optou-se por selecionar participantes de diferentes setores da administração pública do município de Queimadas, visando identificar como a automação e o uso das tecnologias digitais auxiliam no desenvolvimento dos serviços nos diferentes setores do município.

Um aspecto de fundamental importância na administração pública e que foi investigado neste estudo foi o nível de escolaridade dos funcionários participantes da pesquisa. A Figura 02 apresenta os resultados obtidos.

**Figura 02:** Nível de escolaridade dos participantes da pesquisa



Elaborada pelo autor, 2022.

Conforme resultados obtidos, pôde-se observar que 10,5% dos participantes da pesquisa possuem nível superior com pós graduação, 23,7% possuem nível superior; 44,8% possuem nível médio completo e 21% possuem apenas nível fundamental. É de fundamental importância investigar o nível de escolaridade dos funcionários participantes, visto que, o desenvolvimento de atividades que envolvam utilização de recursos tecnológicos exige um maior grau de conhecimento, maior habilidade na utilização de sites, programas dentre outros.

#### **4.2. Dados sobre a temática da pesquisa**

Com relação aos dados obtidos sobre a temática da pesquisa, os conceitos e demais questionamentos sobre os aspectos relacionados a contribuição da automação e das transformações digitais no desenvolvimento de serviços no setor público, foram tomados como amostra 10 funcionários que compõem sete setores do serviço público do município de Queimadas. Inicialmente analisou-se quais as principais dificuldades em promover a automação e a digitização de serviços públicos. Os resultados obtidos estão apresentados no Quadro 02.

**Quadro 02:** Principais dificuldades em promover a automação e a digitização de serviços públicos.

Setores	Respostas apresentadas
Administração	- Oferecer serviços confiáveis, inovadores e de fácil acesso para todos.
Agricultura e Meio Ambiente	- O desenvolvimento de ideias e escolha das prioridades de forma democrática
Educação	- A escolha dos canais de disponibilização dos serviços
Cultura, turismo e esporte	- Oferecer serviços de fácil acesso para a população.
Desenvolvimento Social	- O volume de informações e o nível de detalhes a ser fornecido
Finanças	- Obter uma mudança cultural na mentalidade da administração pública.
Saúde	- Conscientizar os gestores da necessidade de evoluir na prestação dos serviços.

Elaborada pelo autor, 2022.

Conforme resultados obtidos, verifica-se que há algumas dificuldades a serem vencidas para promover a automação e uso de tecnologias digitais nos serviços públicos. Dentre as dificuldades apresentadas pode-se destacar a necessidade de oferecer serviços confiáveis e de fácil acesso, pois a complexidade de acesso configura-se como um dos principais entraves no uso de processos automatizados.

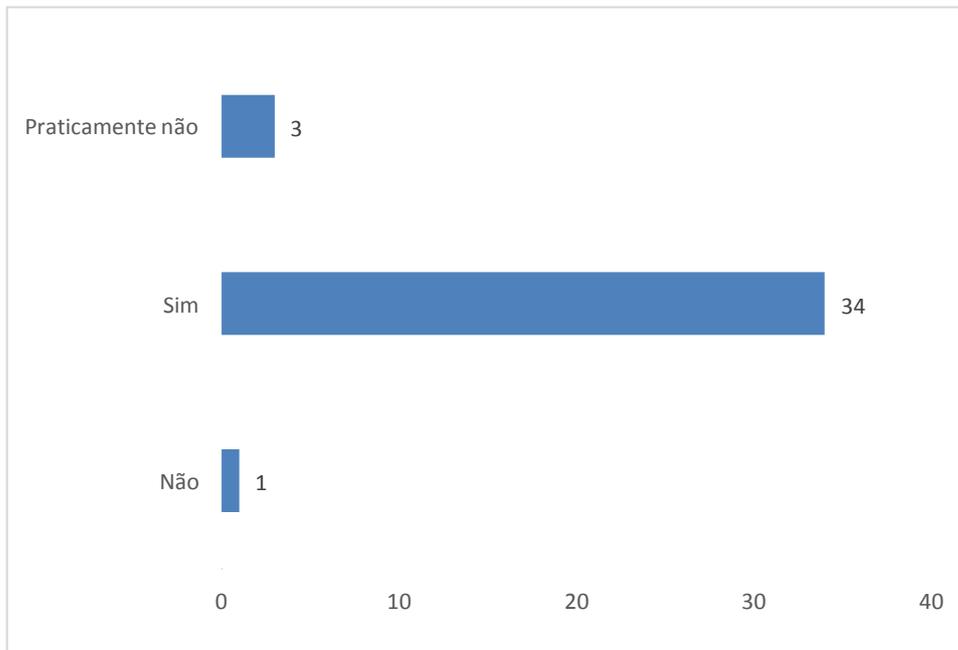
A automação de processos administrativos precisa ser uma iniciativa de todos os entes envolvidos na administração pública, em especial do gestor público e deve-se ter uma conscientização quanto as contribuições que podem ser ofertadas a população, neste sentido, deve haver uma mudança na mentalidade dos dirigentes, secretários, diretores e dos demais indivíduos envolvidos no processo para que se possa oferecer serviços de qualidade, promovendo a facilitação dos processos, a otimização dos resultados e a agilidade na realização dos serviços.

De acordo com Pieteron et al. (2017), as tecnologias de comunicação evoluíram muito nos últimos anos, partindo de comunicações tradicionais e pessoais, incluindo opções como telefone e correio, chegando ao uso de internet, mídias sociais e celulares com uma grande variedade de aplicativos.

Outros meios utilizados são as Técnicas de Inteligência Artificial que estão sendo utilizadas nesse processo, dos quais podemos citar, o uso de robôs sociais e conversacionais que interagem cada vez mais com os cidadãos. Visando compreender como os participantes da pesquisa observam a importância da

automação e do uso da tecnologia para realização de processos e serviços, investigou-se qual o ponto de vista deles quanto ao uso no setor público e se consideram que haja alterações positivas no seu setor de trabalho, os resultados obtidos estão ilustrados na Figura 03.

**Figura 03:** A automação e o uso de tecnologias digitais provocam alterações positivas no seu setor de trabalho?



Elaborada pelo autor, 2022.

Conforme resultados apresentados na Figura 03, observa-se que 89,4% dos funcionários participantes deste estudo consideram que o uso da automação e das tecnologias digitais contribuem para facilitação dos serviços no setor público, facilitando na resolução de problemas de forma fácil e rápida.

De acordo com Choi et al. (2013), nos dias atuais o meio mais utilizado para entrega de serviços digitizados por governos e empresas é o uso de portais web, que entregam serviços online 24 horas por dia em quaisquer parte do mundo, desde que haja conexão com a internet

Brito (2022) estudou as principais contribuições do uso da tecnologia digitais nas atividades administrativas da Prefeitura Municipal de Caturité e evidenciou em sua pesquisa que contribuições significativas foram obtidas, além da eficiência em diversos processos que antes eram realizados de forma manual.

Neste sentido, buscou-se identificar quais os serviços que já estão sendo

oferecidos de forma digital em alguns setores da Prefeitura Municipal de Queimadas. O Quadro 03 apresenta os resultados obtidos.

**Quadro 03:** serviços digitais oferecidos em alguns setores

Setor	Serviços
Administração	- Emissão de documentos, portarias, dentre outros
Agricultura	- Solicitação de serviços; - Requerimentos - Processos e emissão de documentos
Educação	- Certificados e históricos escolares; - Requerimentos; - Serviços
Saúde	- Solicitação de consulta; - Agendamentos de visitas

Elaborada pelo autor, 2022.

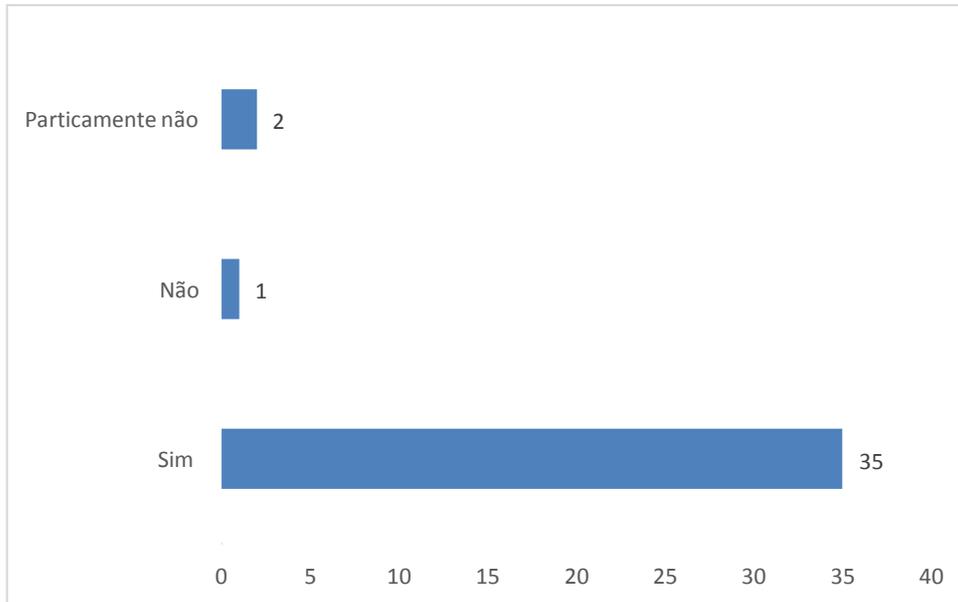
Conforme resultados obtidos, verificou-se que diversos serviços digitais vem sendo oferecidos pelos setores públicos do município. Conforme dados coletados neste estudo, verificou-se que no ano de 2021 o município de Queimadas avançou na modernização e eficiência de seus serviços com a implantação do programa Queimadas Digital – Gestão Online, a qual trata-se de uma plataforma digital de gestão documental que oferece agilidade na comunicação interna (entre os funcionários e setores da administração municipal) e externa (entre a gestão e a população).

A plataforma oferece a solicitação de serviços, requerimentos, processos e emissão de documentos de forma online, ágil e sustentável, sem a necessidade de utilização de papel ou deslocamento físico e assim, proporcionar a segurança e transparência.

Dentre os pontos analisados, investigou-se se uma tecnologia digital diferenciada de acordo com o nível de conhecimento do cidadão teria uma melhor aceitação por parte da população, os resultados obtidos estão ilustrados na Figura 04.

**Figura 04:** Uma tecnologia digital diferenciada de acordo com o nível de conhecimento do

cidadão teria uma melhor aceitação por parte da população?



Elaborada pelo autor, 2022.

Conforme resultados obtidos, verificou-se que 92% dos funcionários participantes da pesquisa consideram que a utilização de uma tecnologia digital diferenciada considerando o nível de conhecimento do cidadão promove uma maior aceitação e possibilita um uso mais amplo desses recursos.

De acordo com Leão (2018), a definição de novos serviços a serem implantados, identificação de quais serviços precisam de melhorias e a análise dos motivos de alguns serviços não apresentarem o mesmo volume de acessos, são tarefas que são potencializadas se oferecerem a participação conjunta dos cidadãos, da sociedade em geral, dos funcionários públicos e dos tomadores de decisão do provedor deste serviço.

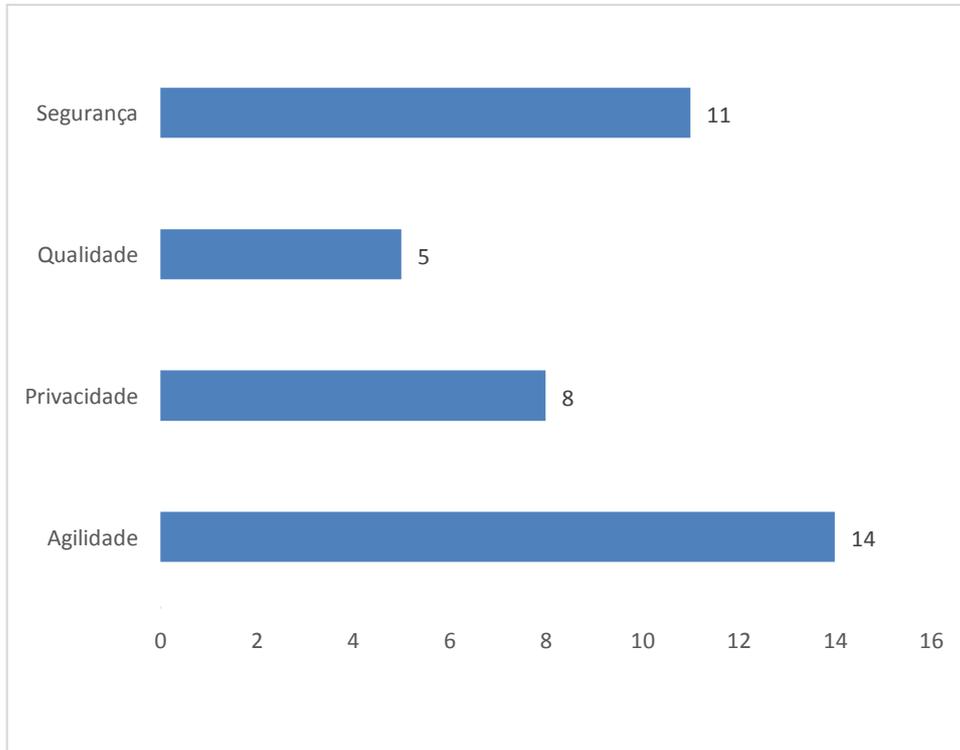
Segundo Linders (2011), tratar o cidadão como parceiro das atividades de governo oferece grandes vantagens, dentre elas podemos citar: economia de tempo, participação ativa, interesse para alcance de resultados positivos

Neste contexto, é importante destacar que a participação dos cidadãos amplia a transparência, confiança, aceitabilidade e legitimidade das decisões tomadas pelos agentes políticos (BOUDJELIDA & SEHL, 2016).

Por fim, buscou-se investigar os principais benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público. Os resultados

obtidos estão apresentados na Figura 05.

**Figura 05:** Principais benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público



Elaborada pelo autor, 2022.

Conforme resultados obtidos, verificou-se que 36,8% dos participantes da pesquisa consideram que um dos maiores benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público é a agilidade com que são solucionados os problemas. Com a automação dos serviços o cidadão terá acesso a uma forma de interação mais conveniente, preferível e econômica com órgãos públicos. Por outro lado, para os governos, essa abordagem é fundamental, permitindo a sincronização entre departamentos, reduzindo filas, eliminando o tempo de resposta e as despesas financeiras (ALEKSANDROV & DOBROLYUBOVA, 2015).

A utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação é essencial no processo de aceleração da digitalização de serviços, oferecendo serviços cada vez mais adequados às necessidades individuais dos cidadãos, proporcionando maior satisfação e uso desses serviços.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando-se os resultados obtidos para investigação quanto as contribuições da automação e das transformações digitais no desenvolvimento de serviços no setor público do município de Queimadas-PB, pode-se concluir que:

Ainda há algumas dificuldades em promover a automação e a digitização de alguns serviços, e dentre essas dificuldades pode-se citar, o oferecimento de serviços confiáveis e de fácil acesso, a escolha dos canais de disponibilização dos serviços, dentre outros.

Dos servidores participantes da pesquisa, 90% consideram que o uso da automação e das tecnologias digitais contribuem para facilitação dos serviços no setor público, contribuindo para resolução de problemas de forma fácil e rápida;

Quanto ao uso de tecnologias digital diferenciada, 80% dos participantes da pesquisa, que uso da tecnologia diferenciada considerando o nível de conhecimento do cidadão promove uma maior aceitação e possibilita um uso mais amplo desse recursos;

Quanto aos benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público, 40% dos participantes da pesquisa consideram que a agilidade nos serviços é um dos maiores benefícios oferecidos.

## REFERÊNCIAS

ALEKSANDROV, OLEG E ELENA DOBROLYUBOVA. **Public service delivery through automated self-service kiosks: International experience and prospects for implementation in russia**. Em Proceedings of the 2015 2Nd International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia, EGOSE '15, p. 205–210, New York, NY, USA, 2015. ACM, ISBN 978-1-4503-4070-0.

BOUDJELIDA, ABDELHAMID E SEHL MELLOULI: **A multidimensional analysis approach for electronic citizens participation**. Em Proceedings of the 17th International Digital Government Research Conference on Digital Government Research, dg.o '16, páginas 49–57, New York, NY, USA, 2016.

BRASIL. **Tribunal de Contas da União**. Orientações para aquisições públicas de

medicamentos / Tribunal de Contas da União. -- Brasília: TCU, Secretaria-Geral de Controle Externo (SEGECEX), Secretaria de Controle Externo da Saúde (SECEXSAÚDE), 128 fls., Brasília/DF, 2018.

BRITO, M. S. D. **Caracterização e análise de desempenho de servidores do setor administrativo da Prefeitura Municipal de Caturité-PB**, Trabalho de Conclusão de Curso (Administração Pública EAD), Universidade Estadual da Paraíba, 28fls, 2022.

CHOI, JOHN (JONG UK), SOON AE CHUN, DONG HWA KIM E ANGELOS KEROMYTIS: **Securegov: Secure data sharing for government services**. Em Proceedings of the 14th Annual International Conference on Digital Government Research, dg.o '13, p. 127–135, New York, NY, USA, 2013. ACM, ISBN 978-1-4503-2057-3. <http://doi.acm.org/10.1145/2479724.2479745>. 32, 34, 35, 39, 40

COSTA, L. S.; **Estudo de caso: Automação De Processos Administrativos Em Uma Empresa Ferroviária Utilizando a Ferramenta Qlik Sense**, Trabalho de Conclusão de Curso.(Graduação em Administração), Universidade Estadual da Paraíba, 42 fls, 2019.

CUNHA, C. R. L.; **A transformação digital do governo federal brasileiro: analisando as recomendações dos organismos internacionais**, Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Informática), o Departamento de Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas, Universidade Federal de Minas Gerais, 34fls, 2019.

FORRESTER. **Forrester predicts a significant increase in low-code platform adoption**, in 2021. Disponível em: <https://kissflow.com/low-code/forrester-predicts-a-significant-increase-in-low-code-platformadoption-in-2021/>. Acesso em: 12 jan 2022

GIL, A. C.; **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HININGS, B., GEGENHUBER, T., & GREENWOOD, R. (2018). **Digital innovation and transformation: An institutional perspective**. *Information and Organization*, 28, 52–61. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2018.02.004>

HOFFMANN, J. A. L.; **Desafios e oportunidades da digitalização dos serviços públicos: um estudo de caso na Prefeitura de Naviraí/MS**, Trabalho de Conclusão de Curso (Administração), Fundação Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, 24 fls, Naviraí-MS, 2022.

- LEAL, C. L.; RODRIGUES, R. M. **Transformação digital no setor público – como e por que fazer**, Congresso Transformação Digital, 2018.
- LEÃO, H. A. T.; **Digitização de Serviços Públicos: Um Modelo para Administração Pública Federal**, Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em Computação Aplicada) -- Universidade de Brasília, 68 fls, 2018.
- LINDERS, D.; **We-government: An anatomy of citizen coproduction in the information age**. Em Proceedings of the 12th Annual International Digital Government 66 Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times, dg.o '11, páginas 167–176, New York, NY, USA, 2011. ACM. 32, 35
- OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo, Pioneira, 1997.
- PACHECO, J., GARBATOV, S, GOULAO, M. Improving Collaboration Efficiency Between UX/UI Designers and Developers in a Low-Code Platform. Companion Proceedings - 24th **International Conference on Model-Driven Engineering Languages and Systems**, pag. 138-147. 2021.
- PHILIPPI, A. J.; PELICIONI, M. C. F. **Educação Ambiental e Sustentabilidade**. Coleção Ambiental. Núcleo de Informações em Saúde Ambiental da USP, 2005.
- PIETERSON, WILLEM, WOLFGANG EBBERS E CHRISTIAN ØSTERGAARD MADSEN. **New channels, new possibilities: A typology and classification of social robots and their role in multi-channel public service delivery**. Em EGOV, volume 10428 de Lecture Notes in Computer Science, páginas 47–59. Springer, 2017. 32, 34, 41
- RUIZ, J. A. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas, 1996.
- SANTOS, M. D.; **Breve debate sobre a atuação de assistentes sociais na saúde à luz das experiências vivenciadas em um hospital escola**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), Curso de Serviço Social, Universidade Federal da Paraíba, 53 fls, João Pessoa-PB, 2022.
- SOUZA, L. B. ; SILVA, E. C. G.; **Análise da avaliação de desempenho do servidor técnico- administrativo em estágio probatório**, In:Congresso Internacional de Administração, Ponta Grossa, 2019.
- THIOLLENT, M. Metodologia de pesquisa-ação na área de gestão de problemas

ambientais. **Revista Eletrônica de Comunicação Informação e Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v.1, 2007.

## APÊNDICE

Com o propósito de desenvolver o estudo intitulado: *Automação de processos administrativos para transformações digital: Um estudo de caso do Município de Queimadas-PB*, estamos solicitando sua colaboração respondendo o questionário abaixo, o qual respaldará o meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Obrigado!

1. Sexo: (  ) Masculino (  ) Feminino
2. Setor de trabalho: \_\_\_\_\_
3. Nível de escolaridade: \_\_\_\_\_
4. No seu ponto de vista, quais as principais dificuldades em promover a automação e a digitalização de serviços públicos?

---

---

5. Você acha que o uso da tecnologia para realização de processos e serviços provoca alterações positivas no seu setor de trabalho?

(  ) sim (  ) não (  ) praticamente não

6. Informe os serviços que você sabe que já foram digitalizados no seu setor de trabalho.

---

7. No seu ponto de vista, uma tecnologia digital diferenciada de acordo com o nível de conhecimento do cidadão terá uma melhor aceitação por parte dos mesmos?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Praticamente não

8. Dentre os principais benefícios oferecidos pela automação e utilização de tecnologias digitais no setor público, aponte aquele que considera mais importante:

(  ) Agilidade;  
(  ) Privacidade;  
(  ) Qualidade;  
(  ) Segurança