

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTRUTURA CONCEITUAL PARA UMA GOVERNANÇA EFICIENTE E INCLUSIVA

III Conferência Online de Atualização em Gerenciamento de Projetos, 3ª edição, de 23/04/2024 a 25/04/2024  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-087-8  
DOI: 10.54265/LZKL3269

**MADEIRA; Juliano Silva**<sup>1</sup>

### RESUMO

A Transformação Digital (TD) na administração pública é um movimento fundamental que exige uma reformulação abrangente e integrada das operações e estruturas governamentais, permitindo que os serviços e as interações com os cidadãos sejam mais acessíveis, eficientes e econômicos. Este processo envolve a introdução de tecnologias digitais, além de uma revisão detalhada das políticas, dos processos e da organização estrutural para que as administrações públicas possam responder de forma mais eficaz às demandas de uma sociedade em constante evolução. O conceito de Transformação Digital, embora originado na década de 1990 sob diferentes denominações, evoluiu para incorporar não apenas a digitalização de serviços governamentais, mas uma verdadeira reformulação do papel do governo. Inicialmente, o termo e-gov representava o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) para disponibilizar informações e serviços governamentais. Com o tempo, o foco ampliou-se para o Governo Digital, que busca oferecer uma experiência integrada e simplificada aos cidadãos, incorporando tecnologias emergentes, como big data, inteligência artificial e blockchain. No entanto, a Transformação Digital no setor público vai além do simples uso de tecnologias avançadas. Envolve mudanças estruturais e culturais dentro das organizações, demandando uma adaptação completa dos métodos de trabalho e das interações com o público. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e outras entidades internacionais incentivam uma abordagem de governo digital proativa e centrada no cidadão, sugerindo uma gestão orientada por dados e processos digitais como padrão. A pesquisa sobre Transformação Digital no setor público visa preencher lacunas na literatura e oferecer um entendimento profundo das dinâmicas envolvidas na digitalização governamental. Embora o tema tenha sido amplamente estudado em contextos corporativos, suas implicações no setor público ainda são relativamente novas e pouco compreendidas. A revisão da literatura aborda o desenvolvimento do governo digital e o e-gov, explorando como esses conceitos moldaram as bases para a atual onda de transformação digital. Este estudo propõe um modelo conceitual que busca organizar e sistematizar os elementos chave do processo de transformação digital na

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pelotas, julianomad@gmail.com

administração pública. O modelo sugere que a Transformação Digital envolva quatro eixos principais – tecnologia, pessoas, processos e estrutura – que interagem entre si e com o contexto organizacional mais amplo. Cada um desses eixos representa aspectos interdependentes, cuja implementação. Os resultados esperados da Transformação Digital no setor público são variados, incluindo uma economia significativa de recursos, como tempo e custos, e a promoção de uma interação mais eficaz e transparente entre governo e sociedade. Ao reduzir as etapas burocráticas e integrar os serviços em plataformas digitais, a administração pública pode oferecer uma experiência mais satisfatória ao cidadão, reduzindo o tempo de espera e simplificando processos complexos. Além disso, a TD tem o potencial de reduzir a corrupção, uma vez que o contato direto entre o cidadão e o servidor é minimizado, diminuindo as oportunidades para práticas antiéticas. Esse benefício adicional contribui para o fortalecimento da transparência e da responsabilidade governamental, aspectos fundamentais para a confiança do público nas instituições

**PALAVRAS-CHAVE:** Administração Pública, Governança, Transformação Digital