

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO GESTÃO PÚBLICA**

JOSÉ MARIA PEREIRA GARCIA JÚNIOR

**Impacto da pandemia na adoção de novas tecnologias para aprimorar a gestão
pública: um estudo de caso na Suplan/PB**

JOÃO PESSOA

2024

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO GESTÃO PÚBLICA**

JOSÉ MARIA PEREIRA GARCIA JÚNIOR

**Impacto da pandemia na adoção de novas tecnologias para aprimorar a gestão
pública: um estudo de caso na Suplan/PB**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito para à
obtenção do título Bacharel em
Gestão Pública.

Orientador: Profº Drº Hermann A. Hrdlicka

Banca examinadora: Msc.Geraldo Magela de Andrade

JOÃO PESSOA

2024

SUMÁRIO

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

G216i Garcia Júnior, José Maria Pereira.

Impacto da pandemia na adoção de novas tecnologias para aprimorar a gestão pública: um estudo de caso na Suplan/PB / José Maria Pereira Garcia Júnior. - João Pessoa, 2024.

22 f. : il.

Orientação: Hermann A. Hrdlicka.

TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Trabalho híbrido. 2. Trabalho remoto. 3. Pandemia - COVID-19. 4. Processos de trabalho - SUPLAN. 5. Novas tecnologias aplicadas ao trabalho. I. Hrdlicka, Hermann A. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 METODOLOGIA.....	8
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	9
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
6 REFERÊNCIAS	20

Impacto da pandemia na adoção de novas tecnologias para aprimorar a gestão pública: um estudo de caso na Suplan/PB

JOSÉ MARIA PEREIRA GARCIA JÚNIOR, AUTOR

HERMANN A.HRDLIČKA, ORIENTADOR

Declaro que sou autor deste Trabalho de Conclusão de Curso. Declaro também que o mesmo foi por mim elaborado e integralmente redigido, não tendo sido copiado ou extraído, seja parcial ou integralmente, de forma ilícita de nenhuma fonte além daquelas públicas consultadas e corretamente referenciadas ao longo do trabalho ou daqueles cujos dados resultaram de investigações empíricas por mim realizadas para fins de produção deste trabalho.

Assim, declaro, demonstrando minha plena consciência dos seus efeitos civis, penais e administrativos, e assumindo total responsabilidade caso se configure o crime de plágio ou violação aos direitos autorais. (Consulte a 3ª Cláusula, § 4º, do Contrato de Prestação de Serviços).

RESUMO - Este artigo apresenta os resultados de um estudo buscando identificar e observar como a Pandemia do Covid-19 impactou os serviços públicos e influenciou a implementação de novas tecnologias aplicadas numa nova realidade de trabalho híbrido, ou exclusivamente à distância. Ao se observar os resultados deste estudo de caso que procurou compreender o grau de satisfação de gestores e usuários na implementação de processos e no acerto (ou não) das ações de contingenciamento à Pandemia e ao novo ambiente de isolamento social, em especial no trabalho, a pesquisa buscou saber, por meio de entrevistas e questionários: i) se houve uma melhora significativa no ambiente de trabalho, presencial e remoto; ii) se houve uma real adequação e treinamento dos gestores, e se essa modernização, com resultado da Pandemia, teve um real impacto positivo para a melhoria da eficiência operacional. Como resultado geral, a partir das respostas obtidas junto aos participantes do estudo houve uma melhoria nos processos terminais dos serviços executados pela SUPLAN – Superintendência de Planejamento do Governo de Estado da Paraíba, objeto do estudo, durante e após o período da pandemia, provocados por modificações em processos de suporte decorrentes da implementação de novas tecnologias aplicadas. Limitações do estudo e recomendações para futuras pesquisas são apresentadas ao final.

PALAVRAS-CHAVE: SUPLAN. Pandemia. Tecnologias. Remoto. Gestores.

ABSTRACT - This article presents the results of a study that identifies and observes how the Covid-19 pandemic impacts the public services and influences the implementation of new technologies applied in a new way in which hybrid work is carried out, or exclusively remotely. The observation of the results of this case study that aim to understand the degree of satisfaction on actions and uses at the implementation processes levels that do not require any action (or no) in response to pandemic and new environment of social isolation, especially on work places, the research objectives, based on interviews and on-line questions: i) it is a significant time in the work environment, present and remote; ii) it is a real adequacy and training of managers, and if this modernization effort, as a result of the pandemic times, it had a real positive impact on improving operational efficiency. As a general result, obtained from those participating in the study, the end processes executed by SUPLAN - Planning Superintendence of the State Government of Paraíba (object of the design) during and after the pandemic became more efficient caused by the implementation of new technologies applied to respective support processes. Limitations of the design and recommendations for future projects are presented at the end.

KEYWORDS: SUPLAN. Pandemic. Technologies. Remote. Managers

1 INTRODUÇÃO

As medidas preventivas preconizadas pela Organização Mundial da Saúde, e largamente adotada em diferentes países (entre eles o Brasil) para deter a propagação do COVID-19 fez surgir uma nova relação de trabalho não mais centrada no ambiente, principalmente em escritórios onde eram exercidas funções como supervisão de vendas, contabilidade, judicial e secretarias de um modo geral.

Esse distanciamento quase que obrigatório entre pessoas de uma organização possibilitou as interações de processos finalísticos e de suporte a partir de suas respectivas residências utilizando recursos digitais online, sem o contato profissional presencial e usual. À primeira vista, um meio eficiente e eficaz de continuidade dos negócios, mas por outro lado se tornou, em grande parte, um tormento, pois os colaboradores precisaram aprender a usar e a se adaptar em muitas atividades laborais para atender às necessidades de mercado.

Em contraponto, em larga escala essa estratégia afetou as rotinas domésticas a essa nova forma de trabalhar à distância do escritório, alterando comportamentos, controles, meios de entrega de encomendas, e outras disfunções administrativas publicadas em pesquisas em Administração, tanto em (i) implicações práticas como a necessidade de diretrizes claras que regulem o uso da tecnologia digital em casa para o trabalho; e (ii) implicações sociais onde a tecnologia para trabalhar em casa corre o risco de produzir consequências indesejadas na organização (Chadee, et al., 2021)

De outra forma, outros aspectos importantes sobre as decisões das organizações relacionados com contingências externas como o COVID-19 implicaram na adoção de novas tecnologias no ambiente de trabalho, mas que podem criar impactos significativos se a organização e seus colaboradores não estiverem prontos para o desafio contingencial, e, também, se deve considerar a importância do envolvimento da alta direção e o treinamento proporcionado aos subordinados como forças críticas (Tiwari, et al., 2023). De fato, as incertezas desencadeadas pela pandemia impulsionaram, de forma vital e global, a implementação de inovações transformadoras baseadas em TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) e geraram a oportunidade de aprendizagem para reagir a futuros surtos. Porém, os estudos não relacionam, ainda, os impactos de sua adoção pelos usuários no serviço público.

Assim, este artigo aborda a seguinte questão de pesquisa: como as tecnologias digitais foram utilizadas para lidar com questões emergenciais durante a pandemia de Covid-19 em um órgão do serviço público, especificamente sob a visão de seus servidores e usuários?

Seu objetivo principal é apresentar os impactos positivos, negativos e seus imprevistos ocorridos na implementação dessas tecnologias adotadas que permitiram o trabalho no ambiente doméstico. Como objetivo secundário busca conhecer, junto aos usuários, o grau de sua percepção de resposta à contingência imposta pelo COVID-19 nas responsabilidades laborais.

Assim, este estudo tem como objetivo compreender os efeitos positivos, negativos e imprevistos das iniciativas de transformação digital. Na Suplan para obtenção de dados e por pesquisas para fundamentos e teorias que complementam esse trabalho.

A questão apresentada está intrinsecamente ligada à Gestão de risco e a necessidade de adaptações e modernização, através da análise e reformulação dos processos, capacitações dos servidores e a implementação de soluções modernizadas para superar o desafio da Pandemia do COVID 19.

O ano de 2020 se iniciou com uma crise que vai entrar para a História: a pandemia do novo Corona vírus (COVID-19). Impondo o isolamento social como a principal estratégia de prevenção, a pandemia impacta a vida humana em todos os seus aspectos, dentre eles a forma do trabalho, tendo grande destaque a difusão do teletrabalho ou home office. Diante da implantação urgente desse regime de trabalho, trabalhadores e gestores se veem desafiados a encontrar a medida adequada da distribuição e execução de metas e prazos (Losekkan et al., 2020).

O trabalho remoto no setor público pode ser conceituado como aquele em que o servidor pode desenvolver parte ou todo o seu trabalho fora das dependências da instituição, apoiado na utilização das novas ferramentas tecnológicas, em especial, o computador, acesso à internet, hardwares e softwares necessários para a realização de suas atribuições (Sobratt, 2016).

Mas o que seria a Gestão Pública ou administração pública é o poder de gestão do Estado de criar leis, cobrar impostos, fiscalizar ou regulamentar, por meio dos órgãos públicos e instituições. É a área responsável por trabalhar pautas de interesse coletivo que geram um impacto na sociedade, como saúde, educação, gestão de segurança pública e outras. (Seja Relevante, 2023).

A área de pesquisa para esse estudo foi delimitada apenas ao órgão Suplan, Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado, uma vez que pesquisar sobre a pandemia como ponto de partida para a modernização e implementação de novas tecnologias para auxílio da Gestão Pública, e não delimitar a um órgão ou estado seria inviável pela quantidade massiva de conteúdo ou pela falta deles, assim optando pela Suplan pela proximidade que tivemos, quando estagiário no setor de assessoria de planejamento quando surgiu a ideia para o desenvolvimento do TCC.

Este trabalho foi dividido em quatro itens: i) introdução; ii) metodologia; iii) resultados e discussões; iv) considerações finais.

2 METODOLOGIA

O estudo de caso realizado teve como base a pesquisa exploratória mista (qualitativa e quantitativa), com estudo de campo observando a SUPLAN como base de estudos e a base do estudo bibliográfico como forma de complementar a pesquisa, fazendo uma pesquisa com uso de questionário e entrevista para coleta de dados e posteriormente realizado a análise para determinar os pontos e analisar os resultados. A aplicação do questionário foi realizada na própria SUPLAN, os respondentes não foram identificados, mas sim seu setor e formação, o questionário foi aplicado em 6 setores diferentes da Suplan, contando com 12 perguntas, a participação foi voluntária, esperando-se respostas imparciais, sem a indução de respostas pelo pesquisador.

A aplicação da entrevista por outro lado foi em apenas 2 setores, os quais se mantiveram mais ativos durante o período da pandemia e onde se observou mais impactos nos gestores, realizando perguntas e sobre como a SUPLAN se posicionou diante da pandemia e como seus gestores tomaram suas ações para contingenciar os danos causados, e como se deu os processos de implementação e se houve uma adaptação e treinamento adequado para os gestores, e por fim como a visão deles sobre após a pandemia essa nova realidade trouxe alguma melhora para os gestores e para os serviços referentes a Gestão Pública como um todo nessa superintendência. Após a coleta de dados, foi realizada a análise dos dados para desenvolver e entender os resultados obtidos e correlacionar com o estudo proposto por esse artigo.

O questionário foi aplicado em 6 setores distintos e contando com 12 respostas, os setores e os respondentes foram os seguintes, Assessoria de planejamento, respondente foi apenas o

chefe do setor. Comissão Permanente de Licitação, como respondentes tiveram três gestores e o chefe do setor. Diretoria Técnica, respondente sendo a secretaria do diretor. técnico. Divisão de recurso administrativo, contando com dois administradores para as respostas. A divisão de recurso financeiro contando com uma resposta de um contador e secretaria. Procuradoria Jurídica, contando com dois respondentes, sendo dois advogados. E por fim a Gerência Setorial de Computação, contando com dois respondentes na área de tecnologia da informação.

De acordo com André (2013), a origem do Estudo de caso se dá na sociologia e antropologia remonta ao final do século XIX e início do século XX, com os seus principais idealizadores sendo Frédéric Le Play da França, e Bronislaw Malinowski juntamente com membros da escola de Chicago. Aos quais tinha como principal objetivo desses estudos o evidenciar as características e atributos da vida social.

O Estudo de caso é visto recorrentemente como um recurso pedagógico, ou como uma maneira de esclarecimentos exploratórios, e menos visto como um método propriamente dito de pesquisa e isto vem ajudando a conversar nesta condição. (Bressan, 2000.)

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 Introdução à pandemia do Covid-19 e suas implicações:

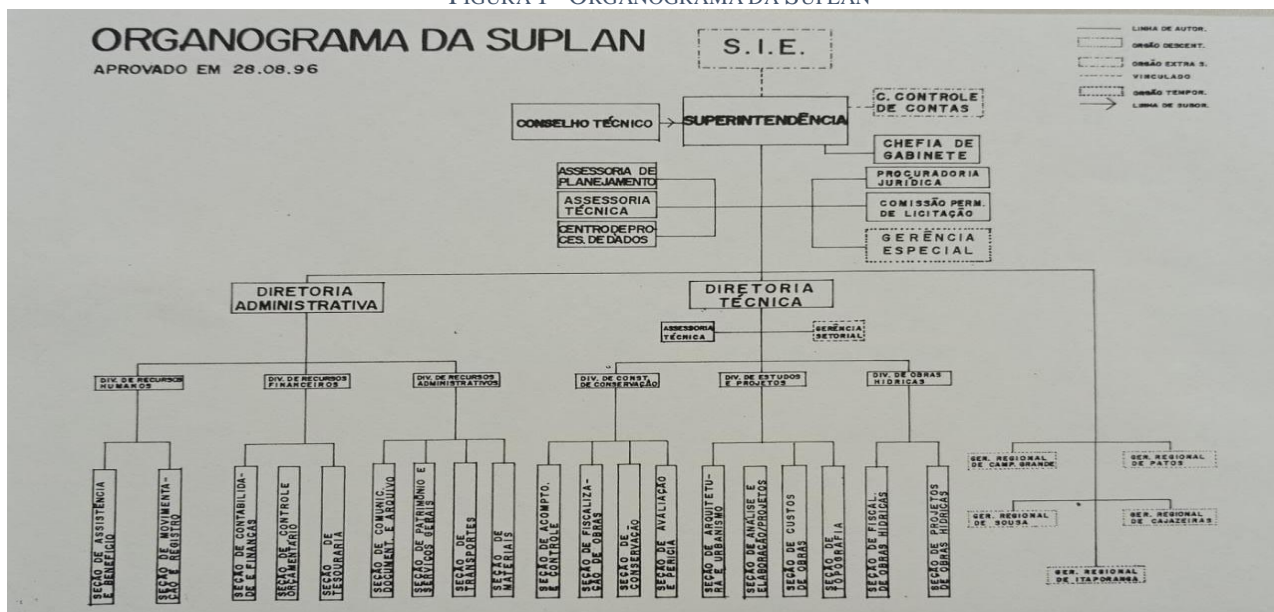
Durante a pandemia do Covid-19, como mencionado, uma nova realidade foi imposta sobre toda a sociedade. Como medida contingencial, o governo criou e aprovou a Lei 13.979 em 2020 (Brasil, 2020.), prevendo medidas de prevenção ao vírus; isso deu início ao isolamento social, forçando a adaptação do ambiente doméstico ao trabalho. Surgiram desafios como a utilização de tecnologia por pessoas não habituadas, a necessidade de conciliar a dupla rotina de trabalho e cuidados domésticos, além da segurança pessoal e familiar diante do contato direto com outras pessoas (Brasil, 2020.)

3.2 A SUPLAN

A Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado (Suplan) foi estabelecida em 1966 pelo ex-governador João Agripino com o propósito de centralizar a execução e fiscalização das obras do Governo da Paraíba. Antes de sua criação, as obras estaduais eram conduzidas pelos Departamentos de Obras Públicas e de Águas Rurais. A Suplan foi responsável por uma variedade de projetos, incluindo construção de escolas, hospitais e sistemas de abastecimento d'água. Ao longo dos anos, sua estrutura de direção evoluiu, mantendo três diretorias desde 1986, já existindo a mais de 55 anos. (Suplan, 2020.)

A estrutura da SUPLAN contava na época da pesquisa com 246 funcionários, distribuídos por diversas áreas, gestores, advogados, engenheiros, técnicos em informática, contadores entre outros. o organograma de hierarquia de cargos apresenta a Superintendência e as duas diretorias: Técnica e Administrativa. Os demais setores contam com chefes que prestam conta a os superiores ¹. O organograma disponível na Suplan se apresenta na Figura:

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA SUPLAN



Fonte: (Suplan, 2021.)

O desenvolvimento de pessoal se dá pela por meio de cursos e treinamentos visando a aprendizagem constante e a melhoria das equipes; cursos específicos de gestão são oferecidos aos líderes por serem cursos voltados a aspectos que apenas eles têm acesso, mas na maioria

¹ Segundo relato do diretor de RH, Paulo Cezar de Oliveira Coelho em entrevista realizada no dia 11 de abril de 2024.

dos casos os cursos disponibilizados e incentivados a serem feitos são para determinados setores, e nestes casos não apenas o chefe, mas toda a equipe é convidada a fazer para um aprimoramento geral do setor ou setores. (Segundo relato do diretor de RH, Paulo Cezar de Oliveira Coelho em entrevista realizada no dia 11 de abril de 2024.)

Essa cultura facilitou o notável avanço na adoção de tecnologias e adaptações em processos existentes focados no trabalho remoto, e muitas delas foram incorporadas ao ambiente presencial de trabalho e entendidas como forma de modernização. Essas mudanças dos processos e o suporte ofertado pelas tecnologias impactaram positivamente a forma como o trabalho é realizado.

3.3 RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS/ENTREVISTAS:

Durante a aplicação das entrevistas foi possível notar que apesar de haver uma concordância geral sobre como a implementação de novas tecnologias e a modernização dos processos de gestão auxiliaram os gestores, uma grande parcela dos idosos não soube responder os questionamentos propostos, alguns por terem se afastado durante o período da pandemia e não ter presenciado os acontecimentos e outros por maior resistência a tecnologia, realizando os mesmos processos após a pandemia, porém também pude levantar que alguns dos gestores mais idosos conseguiram se adaptar parcialmente ou totalmente as novas ferramentas, de certa forma colaborando muito para a integração dessa parcela mais idosa ao contingente de trabalho mais novo e mais adaptado a tecnologia.

Partindo agora para os resultados das entrevistas, ficou claro que houve um bom contingenciamento da SUPLAN como uma forma de enfrentar a realidade imposta pelo Corona Virus, com uma boa gestão de risco e adaptação do ambiente de trabalho, alguns pontos negativos que consegui obter foram dos próprios gestores, que por muitas vezes não tomavam os cuidados devidos no ambiente de trabalho, resultando em até surtos do Covid durante a pandemia.

E sobre a modernização e a integração de novas tecnologias, obtive respostas satisfatórias juntamente ao pessoal do setor de informática da SUPLAN, foi ressaltado que a lacuna da modernização e a implementação de novas tecnologias para o auxílio dos gestores, era um problema desde antes da pandemia, porém apenas com a chegada da mesma que houve uma real necessidade e um real engajamento para haver essa mudança e essa implementação, tanto física com a compra de novos computadores, um servidor melhor e uma melhor internet para

auxílio nos trabalhos online como também online, com a implementação de novas ferramentas, algumas já existiam mas não eram utilizadas e outras surgiram para suprir a necessidade provinda do distanciamento e isolamento social.

Como um todo notou-se que os processos referentes a gestão pública não foram afetados negativamente com a pandemia, pelo contrário com a implementação e a modernização de novas formas e procedimentos houve uma melhora significativa no ambiente de trabalho, para os gestores, para quem necessitava de alguma informação, ou até mesmo da própria transparência interna.

3.4 RESULTADO DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES:

Os gráficos a seguir foram obtidos através de aplicação de questionário diretamente com os funcionários da SUPLAN, pelo qual obtive dados importantes para essa pesquisa, para podermos analisar os processos antes, durante e depois pandemia e como a implementação de novas tecnologias impactaram nos processos de gestão pública nessa superintendência.

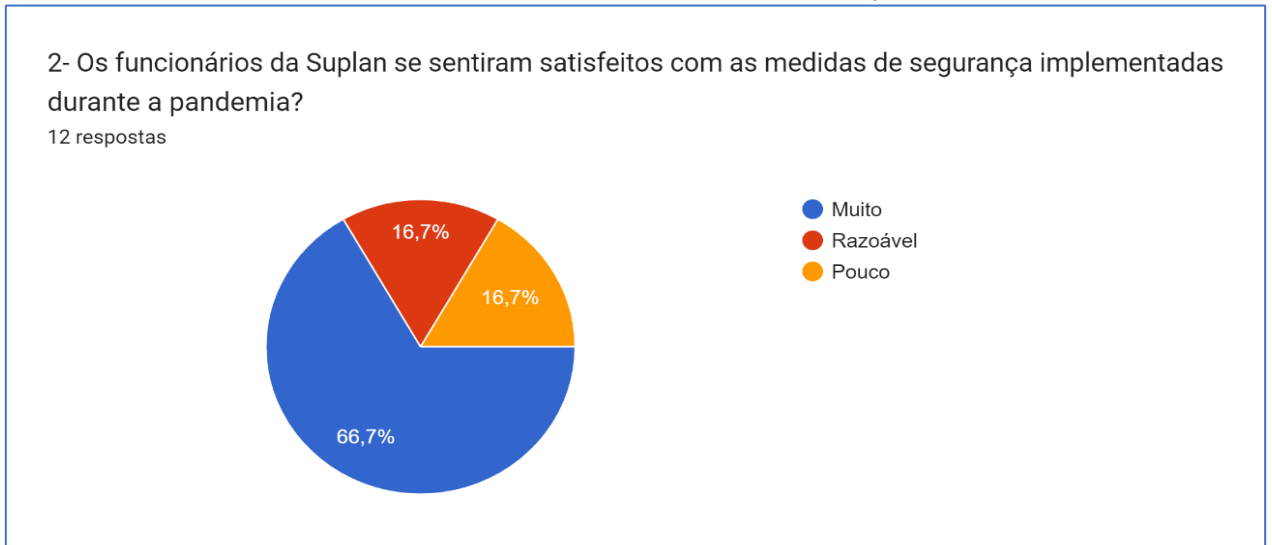
GRÁFICO 1 - SOBRE A ADEQUAÇÃO DO CONTINGENCIAMENTO



Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Com 10 votos para sim e 2 para não, podemos notar por esse gráfico que a maioria dos respondentes concorda que durante o período da pandemia na SUPLAN houve um bom contingenciamento junto a gestão de risco para combater os novos desafios.

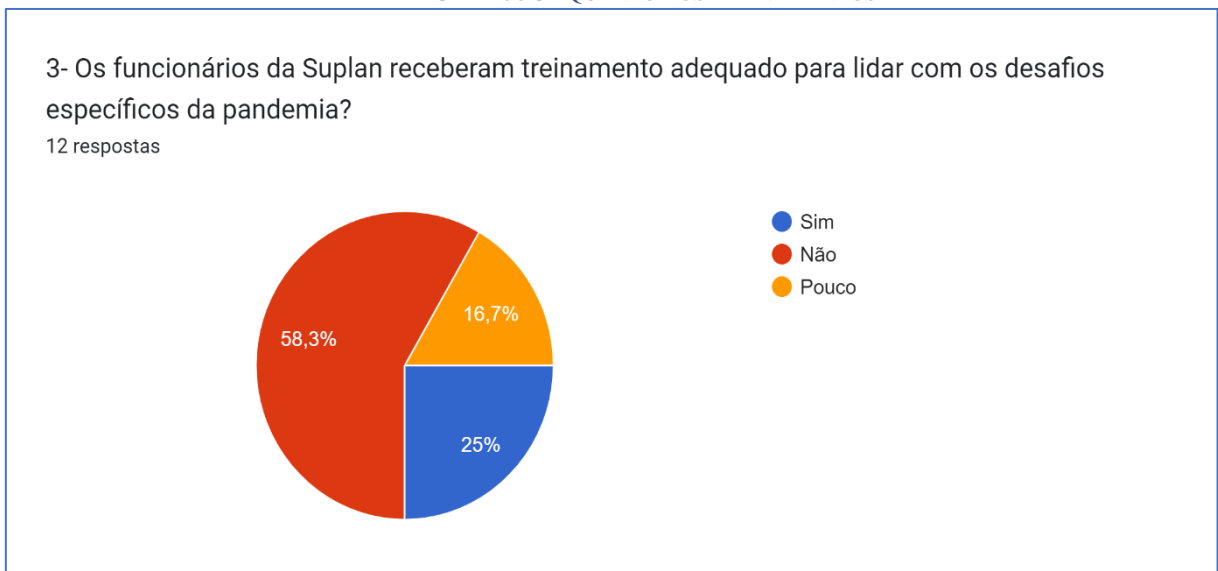
GRÁFICO 2 - NÍVEIS PERCEBIDOS DE SATISFAÇÃO



O Autor, 2024.

Contando com 8 votos para muito, 2 para razoável e 2 para pouco, podemos notar que a maioria ficou satisfeita com a gestão e as medidas de combate a pandemia, e em menor parcela podemos notar que houve um pequeno número de insatisfeitos.

GRÁFICO 3 - QUANTO AOS TREINAMENTOS

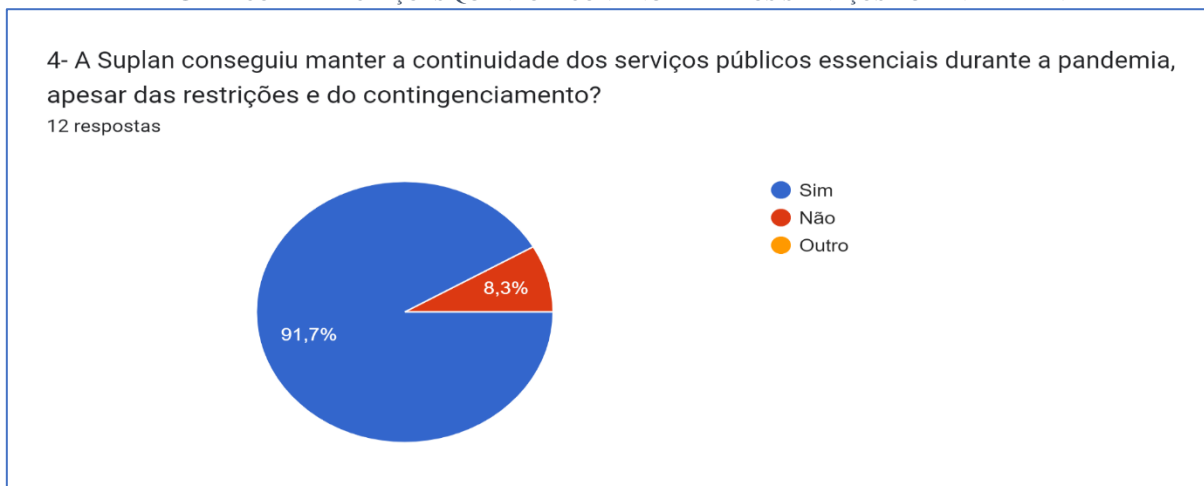


O Autor, 2024.

Com 7 votos para não, 2 para pouco e 3 para sim, nesse gráfico podemos notar que uma grande parcela concorda que não houve ou que foi insuficiente o treinamento para a nova realidade da pandemia, assim como para as novas tecnologias e os novos processos da gestão

pública que passaram por uma modernização, deixando assim os funcionários sem uma adaptação adequada e sem um acompanhamento.

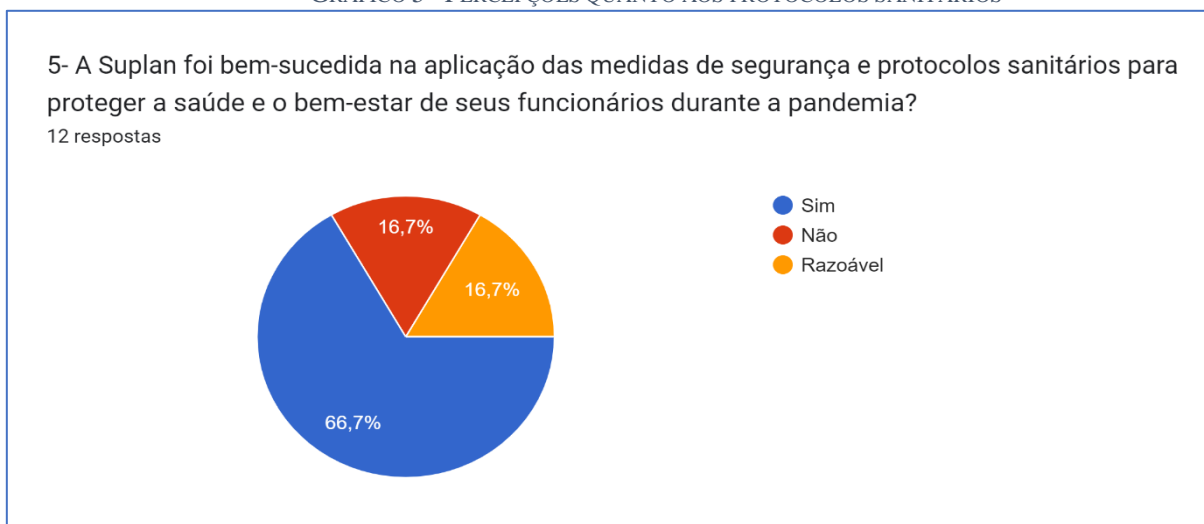
GRÁFICO 4 - PERCEPÇÕES QUANTO À CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DURANTE A PANDEMIA



O Autor, 2024.

Contando com 11 votos para sim e apenas 1 para não, podemos notar que em suma a grande maioria concorda que a SUPLAN conseguiu de forma assertiva manter os trabalhos sem grandes impactos, e ainda assim manter certas medidas para evitar a propagação da covid no ambiente de trabalho.

GRÁFICO 5 - PERCEPÇÕES QUANTO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS



O Autor, 2024.

Podemos notar que a maioria concorda que as medidas de segurança e protocolos sanitários elaborados pelo contingenciamento e a gestão de risco foram bem-visto e apenas uma

pequena parcela que não ficou satisfeita, visto que em alguns setores houve um surto de Covid durante o período da pandemia, nesse gráfico com 5 votos para sim, 2 para não e 2 para razoável.

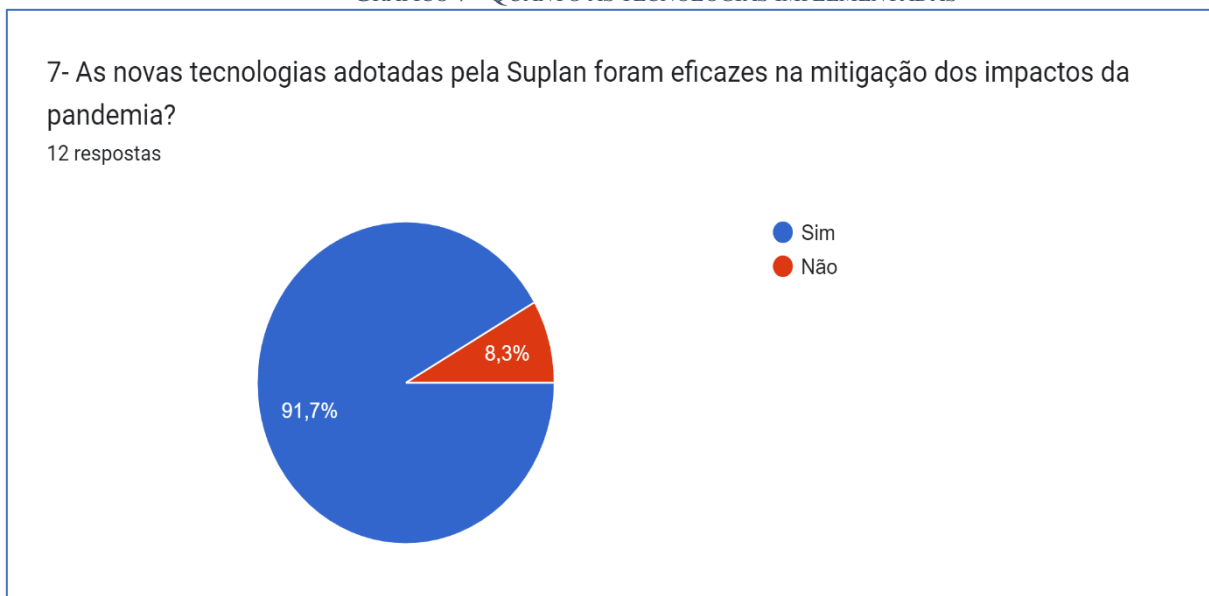
GRÁFICO 6 - QUANTO À IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS



O Autor, 2024.

Contando com 10 votos para sim e 2 para não, a análise que pude tirar é que houve sim uma implementação de novas tecnologias, e também que foram implementadas tecnologias já existentes, mas que não faziam parte do uso comum nessa superintendência, o que após a pandemia foram implementadas para o auxílio dos gestores públicos.

GRÁFICO 7 - QUANTO ÀS TECNOLOGIAS IMPLEMENTADAS



O Autor, 2024.

Continuando a pergunta anterior, nessa contando com 11 votos para sim e apenas 1 para não, podemos notar que as tecnologias que foram implementadas foram sim de grande importância para manter o funcionamento e a normalidade nessa nova realidade de trabalho, e para também auxiliar os gestores para a realização de novas demandas.

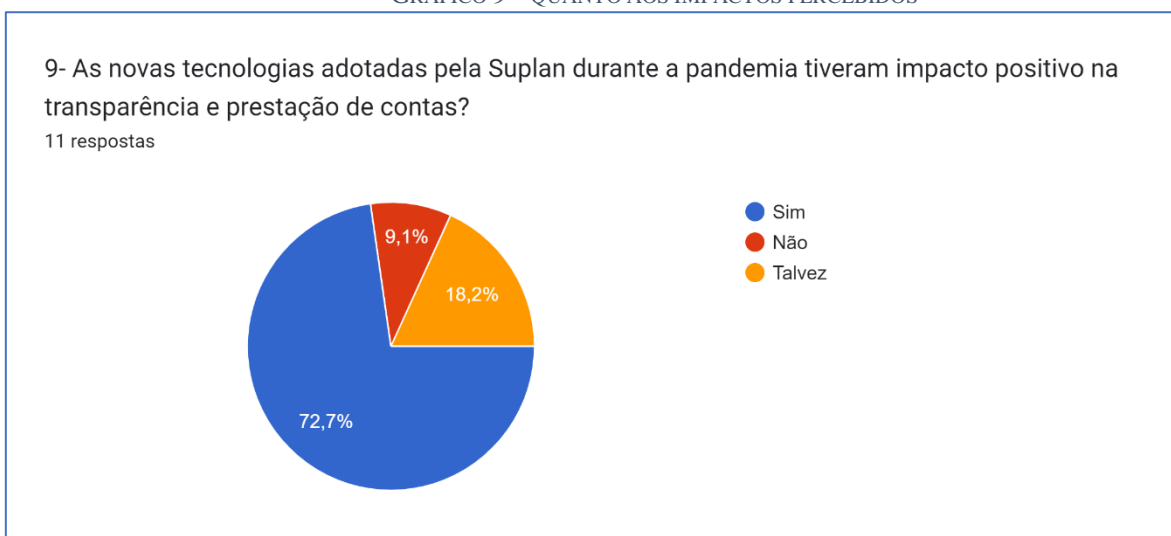
GRÁFICO 8 - QUANTO AO GRAU DE ACOLHIMENTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS



O Autor, 2024.

Podemos notar que essa implementação das novas tecnologias para a auxílio dos gestores foi bem recebida, contando com alguns contra que em maioria eram de idosos ou pessoas com pouco contato com o mundo digital, assim obtendo 10 votos para sim, 1 para não e 1 para em Adequação

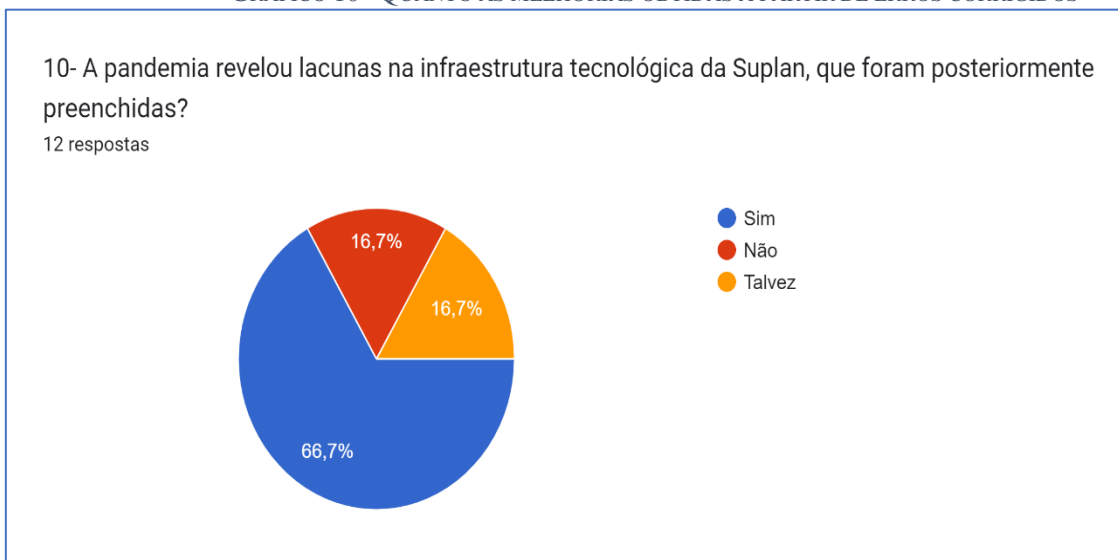
GRÁFICO 9 - QUANTO AOS IMPACTOS PERCEBIDOS



O Autor, 2024.

Contando com 8 votos para sim, 2 votos para talvez e 1 para não, a maioria concorda que com a implementação de novas ferramentas ficou mais fácil prestar conta, dar andamento dos processos e até ver onde e em qual secretaria está, uma pequena parcela não soube responder e apenas um acha que não teve um impacto relevante nas áreas citadas na pergunta.

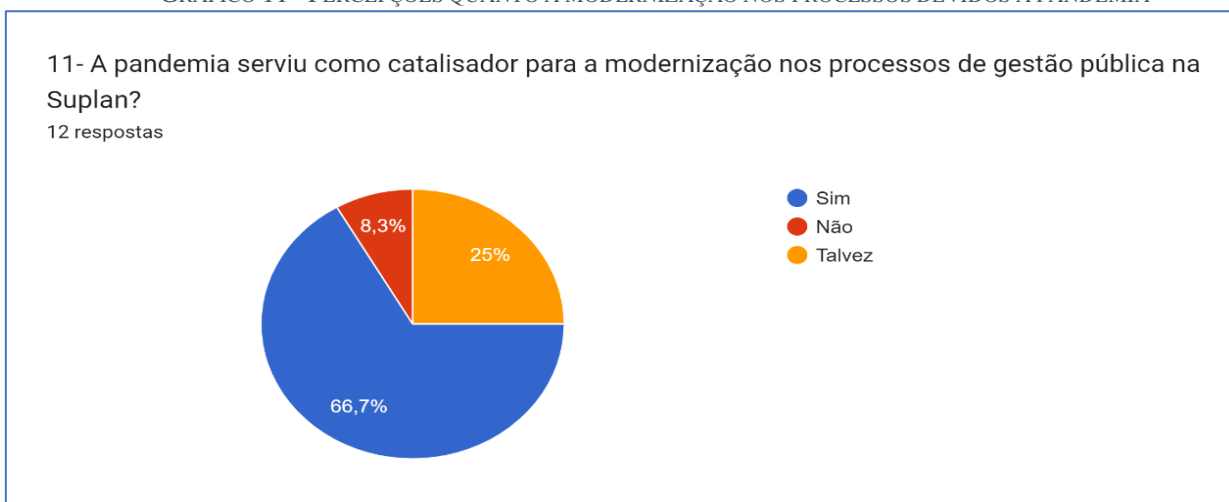
GRÁFICO 10 - QUANTO ÀS MELHORIAS OBTIDAS A PARTIR DE ERROS CORRIGIDOS



O Autor, 2024.

Nessa análise podemos notar que a maioria concorda que houve sim lacunas que a pandemia revelou, porém que durante e após foram devidamente corrigidas o que ocasionou em uma melhora nos procedimentos de gestão pública na SUPLAN contando 8 votos para sim, 2 votos para não e 2 para talvez.

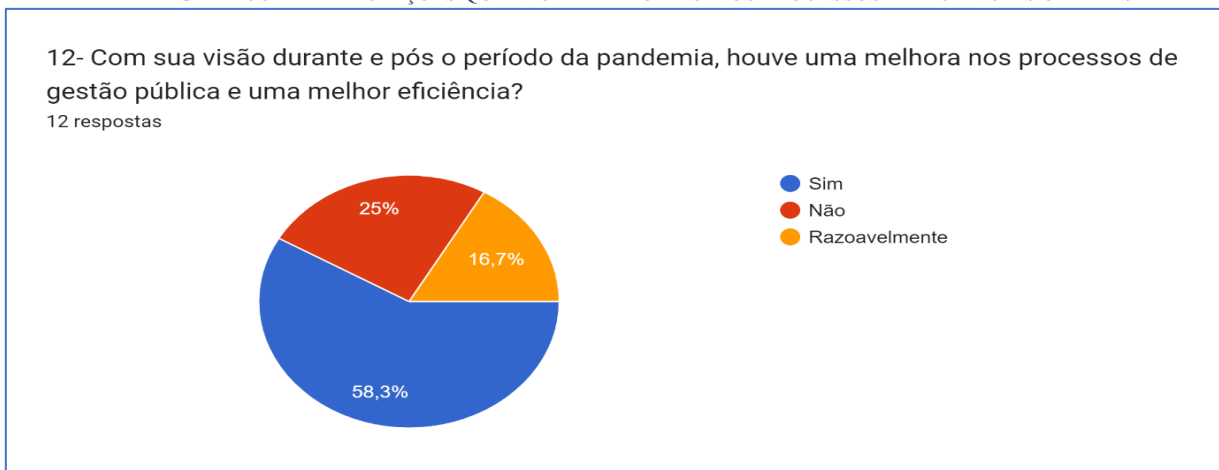
GRÁFICO 11 - PERCEPÇÕES QUANTO À MODERNIZAÇÃO NOS PROCESSOS DEVIDOS À PANDEMIA



O Autor, 2024.

Com 8 votos para sim, 3 votos para talvez e 1 voto para não, é notável que a maior parcela dos respondentes concorda que a pandemia serviu como um ponto de partida para a modernização da SUPLAN como um todo, seja em tecnologias propriamente ditas, mas também em relação a procedimentos e a forma de aplicação de técnicas para a gestão que foram sendo modernizadas.

GRÁFICO 12 - PERCEPÇÕES QUANTO A MELHORIAS NOS PROCESSOS E EFICIÊNCIAS OBTIDAS



O Autor, 2024.

E por fim, o que gerou mais diversidade nos dados contando 7 votos para sim, 3 votos para não e 2 para talvez, ainda assim a maior parte concordou que houve sim uma melhora nos procedimentos internos e uma melhora na eficiência e uma parcela razoável foi conta essa ideia dizendo que não houve ou se houve não foi de fato tão impactante.

Com a análise provinda desses gráficos desenvolvidos por meio das respostas do questionário, fica claro que grande parte da visão dos respondentes, 12 ao total distribuídos por 8 setores, que houve uma satisfação geral tanto em relação a como a SUPLAN lidou com a pandemia e seus gestores quanto para a implementação de novas tecnologias e a modernização dos processos de gestão como um todo, pecando apenas no quesito de treinamento onde a maioria concorda que não houve um treinamento e um acompanhamento adequado para a nova realidade da pandemia e para as novas formas de trabalho que foram sendo modernizados.

De forma geral essa pesquisa gerou dados positivos e consistentes, demonstrando assim que houve uma boa gestão como um todo, e que também houve uma melhora nos processos

referentes a gestão pública, uma melhora na transparência de dados, na eficiência e nos procedimentos de forma geral.

Com a aplicação do questionário e de entrevista foi possível obter alguns dados importantes para essa pesquisa, como algumas das tecnologias implementadas como forma de auxílio para os gestores que foram de suma importância para a realização dos trabalhos como O Sico-Suplan, E-Digital e o PbDoc, que são ferramentas para agilizar o processo de forma online, dar continuidade, assinar e obter informações de forma mais rápida e fácil, assim como dar andamento nos processos tanto internos quanto externos de forma mais rápida e eficaz, apresentando assim um melhor processo de trabalho para os gestores e também para as empresas que necessitam de informações para completar as licitações e medições.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do Covid-19 causou uma série de mudanças e desafios, o que afetou de forma drástica o ambiente de trabalho, exigindo adaptações rápidas e significativas. O objetivo desta pesquisa foi analisar os efeitos da pandemia na Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba (SUPLAN), com foco na implementação de novas tecnologias e na gestão durante e após o período de distanciamento social.

Ao buscar aprimorar a compreensão dos efeitos da pandemia na gestão pública, na implementação de novas tecnologias para fornecer subsídios relevantes para a tomada de decisões e o planejamento estratégico em um contexto pós-pandemia, os resultados indicam que é importante, monitorar, avaliar e aprender os efeitos das alterações ocorridas para se adequar a novos desafios futuros.

Ao longo deste estudo, foi percebido que a pandemia não apenas acelerou o uso de tecnologias digitais e métodos de trabalho remoto, como também alterou a estrutura organizacional e operacional. A necessidade de se adaptar ao trabalho remoto trouxe questões importantes relativas às dificuldades enfrentadas como o uso de tecnologias mais avançadas por pessoas menos habilitadas, a conciliação entre o trabalho e as responsabilidades domésticas, e a segurança pessoal diante da interação com outros. Os destaques que desse enfrentamento ao longo do macroprocesso implementado recaíram sobre a adaptação dos funcionários, a segurança das informações, e a manutenção da eficiência operacional

Num dos resultados da pesquisa, a análise das respostas dos gestores da Suplan à pandemia revelou um esforço significativo para assegurar a continuidade das operações,

adotando medidas de contingência e implementando novas tecnologias de forma adequada. A pesquisa mista, que envolveu métodos quantitativos e qualitativos, permitiu uma compreensão mais aprofundada dos efeitos da pandemia e das estratégias adotadas pela Suplan.

Em síntese, este trabalho explorou a implementação de novas tecnologias partindo da nova realidade da pandemia e como isso impactou os gestores públicos na SUPLAN. Ao longo deste estudo, percebe-se que houve uma melhoria nos processos terminais dos serviços executados pela SUPLAN, durante e após o período da pandemia, provocados por modificações em processos finalísticos decorrentes da implementação de novas tecnologias aplicadas em processos de suporte como forma de auxiliar os gestores e servidores da SUPLAN.

O trabalho, de caráter exploratório e não generalista teve percalços e limitações relacionadas com a dificuldade de se obter número consistente de respostas: poucos respondentes e entrevistados participaram do estudo. Outra limitação decorreu pela incompreensão relativa da importância desse estudo junto aos responsáveis pela implementação, com o conseqüente impacto no nível esperado de respostas. Uma terceira limitação é que o estudo não permite generalizar suas respostas, como mencionado, tendo em vista que a coleta e análise dos dados feita de forma isolada e delimitada de outras secretarias, superintendências, e outros órgãos, não permite uma análise mais profunda e abrangente, o que nos faz refletir sobre a continuidade da pesquisa em diferentes unidades setoriais.

Dessa forma, recomenda-se que novos estudos sejam realizados junto a outros órgãos para se entender quais fatores foram importantes nessa mudança de endereços de prestação de serviços públicos que, de uma forma presencial no local da repartição, se tornaram virtuais no endereço do servidor.

5 REFERÊNCIAS

CHADEE, Doren; REN, Shuang; TANG, Guiyao. Is digital technology the magic bullet for performing work at home? Lessons learned for post COVID-19 recovery in hospitality management. **International Journal of Hospitality Management**, v. 92, p. 102718, 2021.

DANTAS, M. V.; MONTEIRO MARIA VINHAES DANTAS, L.; AUXILIADORA ABRANCHES MONTEIRO, D. TCC em gestão pública: Profissionalização e inovação. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 28, p. e88561, 2023. DOI: 10.12660/cgpc.v28.88561. Acesso em: 23 Fev. 2024. Disponível em:<<https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/88561>>

, Losekann, Raquel Gonçalves Caldeira Brant, and Helena Cardoso Mourão. "**Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o home vira office.**" Caderno de administração 28 (2020): 71-75. Acesso em: 09 Fev. 2024. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/41e0/4b4ebaf10ade862156eeab1f68da838d6614.pdf>>

LUCAS, André do Carmo; SANTOS, Rayane Leite. **O TRABALHO REMOTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA: desafios e perspectivas.** Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [S. l.], v. 7, n. 4, p. 260–270, 2021. DOI: 10.51891/rease.v7i4.963. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/963/448>,. Acesso em: 23 Fev. 2024.

FUNDAÇÃO DOM CABRAL. Seja Relevante. Acesso em: 16 Fev. 2024. Disponível em: <<https://sejarelevante.fdc.org.br/gestao-publica>>

CÂMARA DOS DEPUTADOS. ProCorona: panorama da pandemia no Brasil. Acesso em: 23 Fev. 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/internet/agencia/infograficos-html5/procorona/index.html> >

Santos, Laís Silveira. "**Dilemas morais da gestão pública brasileira no enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.**" Revista de Administração Pública 54 (2020): 909-922. Acesso em: 20 Fev. 2024. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/QDkMz3Q5s8bYWrvT8wM656k/>>

Silva, Lara Livia Santos da, et al. "**Medidas de distanciamento social para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil: caracterização e análise epidemiológica por estado.**" Cadernos de Saúde Pública 36 (2020): e00185020. Acesso em: 06 Mar. 2024. Disponível em: <<https://www.scielosp.org/article/ress/2020.v29n2/e2020119>>

Freitas, André Ricardo Ribas, Marcelo Napimoga, and Maria Rita Donalisio. "**Análise da gravidade da pandemia de Covid-19.**" Epidemiologia e serviços de saúde 29 (2020): e2020119. Acesso em: 06 Mar. 2024. Disponível em: <<https://www.scielosp.org/article/ress/2020.v29n2/e2020119>>

De Oliveira, Clara Martins, et al. "**Plano de contingência, como o Brasil se organizou frente à chegada da Covid-19: revisão integrativa.**" Revista Saúde e Inovação 1.1 (2020): 1-16. Acesso em: 10 Mar. 2024. Disponível em: <<https://revista.igesdf.org.br/index.php/revista/article/view/18>,>

SUPLAN - Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento Do Estado. Acesso em: 22 Fev. 2024. Disponível em: <https://suplan.pb.gov.br>,

SUPLAN - Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento Do Estado. Acesso em: 22 Fev. 2024. Disponível em: <<https://suplan.pb.gov.br/organograma>>

SUPLAN - Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento Do Estado. Acesso em: 22 Fev. 2024. Disponível em: <https://suplan.pb.gov.br/lei-de-criacao>, <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/3952> De Souza Barbosa, Daniella, et al. "**Potencialidades da atenção básica contra a covid-19 em João Pessoa (PB): abordagem**

comunitária. " Revista Baiana de Saúde Pública 47.2 (2023): 69-86. Acesso em: 06 Mar. 2024. Disponível em < <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/3952>>

Presidência da República. Acesso em: 02 Mar. 2024. Disponível em:< , Presidência da República. Acesso em: 02 Mar. 2024https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm#:~:text=Dispõe%20sobre%20as%20medidas%20para,responsável%20pelo%20surto%20de%202019>

Andre, Marli. **O que é um estudo de caso qualitativo em educação.** Revista da FAAEBA: Educação e Contemporaneidade, p. 95-103, 2013. Acesso em: 13 Fev. 2024.

Bressan, Flávio. **O método do estudo de caso.** Administração on line, v. 1, n. 1, p. 1-13, 2000. Acesso em: 14 Fev. 2024.

Tiwari, S., Sharma, P., & Jha, A. K. (10 de Out de 2023). Digitalization & Covid-19: An institutional-contingency theoretic analysis. *International Journal of Production Economixs*, 267. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.109063>