



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO - CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

GRAZIELLY XAVIER BELARMINO

**ADOÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA: um estudo no PROCON-PB**

**Mamanguape/PB
2024**

GRAZIELLY XAVIER BELARMINO

**ADOÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: um
estudo no PROCON-PB**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração
do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba, como
requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração, defendido
e aprovado pela banca examinadora constituída pelos docentes:**

Prof^a Dr^a Márcia M^a de Medeiros Travassos Saeger – UFPB
Orientadora/Presidente

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Prof^a Ms. Tabira de Souza Andrade – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Mamanguape/PB
2024



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**



**ADOÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: um
estudo no PROCON-PB**

Grazielly Xavier Belarmino – UFPB – grazielly2e@gmail.com

Profª Drª Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB – marcia@ccae.ufpb.br

Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – UFPB – sadepinhojulio@gmail.com

Profª Ms. Tabira de Souza Andrade – UFPB – tabirandrade@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo tem como objetivo geral identificar os impactos da adoção das tecnologias digitais nas ações desenvolvidas pelo PROCON-PB. A pesquisa, de caráter exploratório e descritivo, foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com 17 servidores de diferentes setores da instituição. Os dados coletados foram analisados a partir de uma abordagem qualitativa. Os resultados indicam que a adoção da tecnologia trouxe benefícios como maior agilidade, eficiência e segurança para lidar com as informações, além de uma redução de gastos com o uso de papel. Sistemas como o Proconsumidor e o PBD OC otimizaram o atendimento ao público e a organização interna dos processos. No entanto, desafios como a necessidade de capacitação dos servidores e a falta de integração entre os sistemas ainda causam retrabalho e limitam a eficiência completa das operações. Conclui-se que, apesar dos desafios, a adoção de tecnologias digitais tem proporcionado avanços no PROCON-PB, contribuindo para uma administração pública mais eficiente, acessível e transparente.

Palavras-chave: Tecnologias digitais. Administração pública. Transformação digital. PROCON-PB.

ABSTRACT

This article aims to identify the impacts of adopting digital technologies on the actions developed by PROCON-PB. The research, exploratory and descriptive in nature, was conducted through semi-structured interviews with 17 employees from different sectors of the institution. The collected data was analyzed using a qualitative approach. The results indicate that the adoption of technology has brought benefits such as increased agility, efficiency, and security in managing information, as well as a reduction in paper usage costs. Systems such as Proconsumidor and PBD OC have optimized customer service and internal process organization. However, challenges such as the need for employee training and lack of integration between systems still lead to rework and limit the full efficiency of operations. It is concluded that, despite the challenges, the adoption of digital technologies has brought advancements to PROCON-PB, contributing to a more efficient, accessible, and transparent public administration.

Keywords: Digital technologies. Public administration. Digital transformation. PROCON-PB.

1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) têm desempenhado um papel transformador na sociedade contemporânea, alterando de maneira significativa o dia a dia das pessoas. Esse impacto pode ser percebido também nas organizações, com novas formas e processos de trabalho surgidos em razão dos avanços tecnológicos.

Em se tratando da administração pública, a adoção das tecnologias digitais representa uma revolução na maneira como os serviços são prestados e como as instituições governamentais operam. De acordo com Ferreira (2019, p. 5), “as tecnologias digitais vêm ocasionando a chamada Transformação Digital (TD), que vem sendo amplamente discutida tanto no meio acadêmico quanto no profissional, englobando administração pública e privada”.

Essas transformações digitais são essenciais para que os governos possam, cada vez mais, implementar tecnologias que contribuam na otimização do tempo e melhorem a eficiência, transparência e qualidade dos serviços prestados à sociedade cada vez mais conectada e exigente.

Com a pandemia de COVID-19, o uso das TDIC no trabalho se tornou ainda mais necessário, sobretudo diante da necessidade de oferta dos serviços em um momento de impossibilidade de exercício do trabalho presencial. Segundo Soares (2022, p. 1), “a pandemia demonstrou a importância dos serviços públicos digitais, da modernização administrativa e da necessidade de aceleração do processo de transição digital”.

Entretanto, a adoção das tecnologias digitais na administração pública se depara ainda com várias barreiras. Segundo Coelho (2001, p.113), “as organizações públicas brasileiras ainda não possuem uma estratégia integrada e organizada de forma a preparar servidores e gerentes para a plena utilização das ferramentas e para o aproveitamento das oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias”, portanto, a implementação das TDIC na administração pública enfrenta resistência por parte desses servidores. Conforme Thomé e Carvalho,

Com todas as novas oportunidades que se apresentam pela ciência, é necessário ponderar sobre como utilizar cada uma delas de forma que seja mais seguro e eficiente a todos. É necessário, portanto, refletir sobre o seu uso, a fim de garantir que elas estejam, de fato, oferecendo mais praticidade e transparência, minimizando os riscos (Thomé; Carvalho, 2023, p. 272).

Nesse contexto, a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/-PB tem por objetivo a proteção e defesa dos direitos do consumidor, lidando, diariamente, com atendimento ao público. Com base nesta finalidade, a organização necessita de um fluxo de informação célere e bem administrado, razão pela qual a adoção das tecnologias

digitais em uma instituição como o PROCON deve ser direcionada à melhoria dos processos organizacionais, otimizando os fluxos de informação, tornando o atendimento mais rápido e garantindo a segurança das informações dos consumidores.

Sendo assim, a pesquisa investiga a seguinte problemática: Como a adoção das tecnologias digitais impactou as ações desenvolvidas no PROCON-PB? Para tanto, o objetivo geral da pesquisa é: Identificar os impactos da adoção das tecnologias digitais nas ações desenvolvidas no PROCON-PB. Como objetivos específicos, propõe-se: a) descrever os sistemas e ferramentas tecnológicas digitais implementados no PROCON-PB; b) identificar as mudanças nos processos de trabalho promovidas pela adoção destas tecnologias; c) identificar possíveis benefícios e desafios apontados pelos servidores do PROCON-PB a partir da adoção das tecnologias digitais.

A realização deste trabalho se justifica pela possibilidade de trazer contribuições para o campo acadêmico e para a prática das organizações públicas, com vistas a compreender como as inovações tecnológicas podem ser aproveitadas para melhorar a eficiência e a qualidade não só do serviço de proteção ao consumidor, mas do setor público em geral. Os *insights* gerados não beneficiarão apenas o PROCON-PB, mas também podem servir como guia para outras instituições e formuladores de políticas em todo o país.

Quanto à estrutura, o artigo está dividido em cinco seções. A primeira apresenta a contextualização do tema, problemática, objetivos e justificativa da pesquisa. A segunda seção traz o referencial teórico, com discussão sobre o uso das tecnologias digitais na administração pública, seus benefícios e desafios. A terceira seção traz o percurso metodológico adotado na pesquisa e uma breve descrição do campo de estudo, o PROCON-PB. A análise e discussão dos dados obtidos durante a pesquisa são apresentados na quarta seção, seguindo-se as considerações finais.

2 AS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: IMPLANTAÇÃO, BENEFÍCIOS E DESAFIOS

A discussão teórica proposta neste artigo está dividida em dois eixos: inicialmente, será discutida a implantação das tecnologias digitais na administração pública, considerando um breve histórico deste processo. Em seguida, serão elencados benefícios e desafios da adoção destas tecnologias na administração pública.

2.1 IMPLANTAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As tecnologias digitais se tornaram, nos últimos anos, indispensáveis à sociedade, que vive cada vez mais conectada. A exemplo disto, uma pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros (TIC Domicílios), feita pelo CGI.br. (2023), aponta que 84% da população é usuária de internet. Nesse contexto, assim como os demais segmentos da sociedade, as organizações públicas também vivenciam uma dependência crescente de tecnologias digitais, notadamente porque o seu uso contribui para o aumento da eficiência nos processos, na prestação e qualidade dos serviços e oferece maior transparência às suas ações (Duarte; Lima, 2018).

Ferreira (2019) entende que o crescente acesso às TDIC desenvolveu novas necessidades na sociedade, cada vez mais conectada. Sendo assim, também trouxe a exigência de desenvolvimento de soluções mais práticas e eficientes por parte da administração pública.

É importante ressaltar que a necessidade de adoção das tecnologias digitais pela administração pública não é recente. Nesse aspecto, Coelho (2001) destaca que a administração pública deve desenvolver, por meio de políticas públicas e criação de programas, meios para a implementação da tecnologia de uma forma escalonada. O referido autor cita também a necessidade de um “governo adaptado às características e às necessidades de uma nova Era do Conhecimento, em que a adoção destas novas TIC proporcione melhorias nos processos de gestão interna e de prestação de serviços à sociedade” (Coelho, 2001, p.111).

Diniz (2005) escreve sobre a história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira, ressaltando que a sua inserção teve início nos anos 1970, orientada para a gestão interna e maior eficiência na gestão financeira. A implementação da declaração de imposto de renda por meios eletrônicos, no início dos anos 1990, se configura como uma importante vantagem para o cidadão, mas confere maior eficiência ao órgão público, pois, "a declaração eletrônica do imposto de renda substituiu todo o processo de digitação de cerca de 15 milhões de declarações feitas manualmente, atividade consumidora de tempo e de potencial acréscimo de erros no processo como um todo" (Diniz, 2005, p. 3).

Entre os anos 1993 e 1998, as aplicações tecnológicas na administração pública eram voltadas à prestação de serviços ao cidadão, seja pessoalmente ou por telefone. Este período, marcado pela Reforma da Administração Pública, teve como base “princípios gerenciais voltados a resultados, eficiência, governança e orientação da gestão pública para práticas de mercado” (Diniz *et al.*, 2009, p. 26). Assim, uma de suas características foi a busca pela

melhoria na prestação dos serviços ao cidadão, contando com tecnologias digitais para atingir melhor desempenho.

A partir dos anos 1999, a oferta de serviços ao cidadão passou a ser via internet, evoluindo para o que hoje é compreendido como governo eletrônico (Diniz, 2005; Diniz *et al.*, 2009). Assim, serviços como pregão eletrônico, acompanhamento e regularização de veículos, plantão eletrônico de órgãos de segurança pública e o surgimento dos portais de órgãos públicos são exemplos da expansão dos serviços de órgãos públicos pela internet (Diniz, 2005).

O governo eletrônico compreende uma estratégia de modernização do Estado, “fortemente apoiado numa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos” (Diniz *et al.*, 2009, p. 27). Segundo Araújo e Maia (2014, p. 77), “o objetivo do governo eletrônico é o uso dessas tecnologias para ampliar o acesso e entrega de serviços públicos[...] sendo uma das mais significativas ações na Administração Pública brasileira”.

No contexto internacional, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, organização da qual o Brasil é membro, produziu documentos com informações para ajudar na implementação de um governo digital. Na Recomendação do Conselho sobre Estratégias do Governo Digital, publicada em 2014, a OCDE busca a integração dos governos com mais tecnologias digitais. Nesse aspecto, “a implementação da recomendação por países membros e países parceiros da OCDE destaca o apoio e o empenho de setores públicos para a transição do governo eletrônico (*e-government*) em direção a um governo digital” (OCDE, 2014, p. 3).

Usando as TDIC, o governo eletrônico pode ser compreendido como um subdomínio dentro da Governança Eletrônica, buscando reforçar a participação, abertura e transparência na comunicação do sistema, transformar as interações entre o governo e seus “clientes” internos e externos, assim como a sociedade baseada em uma rede de relacionamentos eletrônicos.

É importante ressaltar que a implementação de tecnologias digitais na administração pública é um processo lento, que exige recursos, pesquisa e análise para compreender as necessidades e capacidades de cada órgão e, dessa forma, implementar tecnologias que sejam, de fato, eficientes e compatíveis com as suas necessidades.

Isto reforça a importância de identificar o propósito da organização e como a tecnologia poderá auxiliar na busca pela melhoria de resultados. Nesse aspecto, o planejamento para a escolha, implementação e uso das TDIC será fundamental para garantir o sucesso dos investimentos em tecnologia (Schaefer; Macadar; Luciano, 2015). Na área pública, pesquisas

apontam altos índices de insucesso de projetos de tecnologia, conforme demonstrado por Schaefer, Macadar e Luciano (2015, p. 3):

Conforme Heeks (2003), apenas 15% dos projetos de TI no setor público de países em desenvolvimento são considerados bem-sucedidos, enquanto 50% entregues com limitações no escopo, orçamento ou fora do cronograma planejado e ainda 35% identificados como totalmente fracassados. Goldfinch (2007) também apresenta estatísticas preocupantes sobre as altas taxas de insucessos no setor público, indicando que de 20 a 30% dos projetos são um fracasso total e de 30% a 60% tem falhas parciais, o que acaba afetando claramente as finanças públicas. Flyvbjerg (2011) sugere que as principais causas do aumento nos custos dos projetos de TI resultam de uma falta de realismo nas estimativas financeiras iniciais, baixo nível de contingências, avaliação insuficiente das alterações nas especificações do projeto, enquanto outra corrente defende que existe uma complexidade inerente aos projetos em organizações públicas não encontradas em outros setores, como o privado.

Pelo exposto, evidencia-se que a simples motivação para implantar a tecnologia na administração pública não é garantia de alcance dos benefícios citados, como maior agilidade nos processos, transparência e melhoria da eficiência. A necessidade de planejar esse processo é um desafio considerável para a administração pública.

A seguir, serão discutidos os benefícios e desafios advindos da adoção de tecnologias digitais na administração pública.

2.2 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA ADOÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS NA GESTÃO PÚBLICA

A implantação de tecnologias digitais na administração pública é uma estratégia essencial para modernizar e melhorar a eficiência dos serviços governamentais, tornando-se uma prioridade para governos que buscam inovar e atender melhor às necessidades da população.

Ao considerar os benefícios potenciais advindos da adoção da tecnologia na administração pública, Schaefer, Macadar e Luciano (2015), Procópio, Melo e Silva (2020) e Thomé e Carvalho (2023) destacam aspectos como maior transparência, melhoria nos processos organizacionais e maior qualidade nos serviços prestados e no atendimento ao cidadão.

Com base nas pesquisas desses autores, o Quadro 1 ilustra os benefícios da adoção de tecnologias digitais na administração pública.

Quadro 1 – Benefícios da adoção de tecnologias digitais na administração pública

Benefícios	Autores
- Transparência nas ações/ acesso à informação	Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020).
- Melhoria/ agilidade de processos	Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).
- Combate à corrupção	Procópio, Melo e Silva (2020).
- Melhoria dos resultados organizacionais	Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).
- Melhoria da comunicação (interna e externa)	Procópio, Melo e Silva (2020).
- Qualidade na oferta dos serviços/ atendimento ao cidadão	Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).

Fonte: Elaborado com base em Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).

A adoção de tecnologias digitais pela administração pública permite que o cidadão tenha o acesso facilitado a informações e serviços, sem a necessidade de ir presencialmente às organizações públicas. Além de configurar maior facilidade para o cidadão, requer da gestão pública esforços para publicizar suas ações, serviços disponíveis à população e informações que incentivem práticas de controle social (Procópio; Melo; Silva, 2020). Estas estratégias para publicizar as informações, por meio de portais oficiais, contribuem também para “banir a corrupção e incentivar práticas de controle social, aprimorando as ferramentas de transparência e acesso à informação, permitindo assim a participação popular na gestão dos serviços públicos” (Procópio; Melo; Silva, 2020, p. 197).

Os dispositivos tecnológicos e sistemas de informação contribuem também para a agilidade nos processos, o que contribui não apenas para a melhoria dos resultados organizacionais, mas também para atender ao cidadão em menor tempo, o que possibilita maior satisfação da população. A esse respeito, Thomé e Carvalho (2023, p. 273) destacam:

A digitalização dos processos permite o armazenamento de dados e acesso remoto, o que diminui o tempo de busca em arquivos físicos, colocando tudo ao alcance das mãos. Ainda, traz a automatização de tarefas, como preenchimento de documentos recorrentes e padronização de condutas. Com isto, se confere também maior precisão aos processos, já que as informações estariam sempre atualizadas. Além disto, com a coleta de dados da forma correta, pode-se aprimorar as políticas públicas, identificando fraquezas e pontos de melhoria.

Como desafios a serem superados, os citados autores apontam ainda questões relacionadas à baixa capacitação das equipes, pouco envolvimento dos servidores/usuários, ausência de planejamento e de um sistema de Governança de TI. O Quadro 2 elenca os desafios da adoção de tecnologias digitais na administração pública.

Quadro 2 – Desafios da adoção de tecnologias digitais na administração pública

Desafios	Autores
- Baixa capacitação das equipes (ausência de formação na área específica)	Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Thomé e Carvalho (2023).
- Ausência de planejamento	Schaefer, Macadar e Luciano (2015).
- Baixo envolvimento dos servidores/ usuários	Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020).
- Falta de comunicação interna	Schaefer, Macadar e Luciano (2015).
- Ausência de um sistema de Governança de TI	Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020).
- Cidadãos sem acesso à tecnologia/ informação (exclusão digital)	Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).
- Segurança da informação	Thomé e Carvalho (2023).

Fonte: Elaborado com base em Schaefer, Macadar e Luciano (2015); Procópio, Melo e Silva (2020); Thomé e Carvalho (2023).

A baixa capacitação das equipes, seja pela ausência de formação específica ou por não atuarem como servidores efetivos nos órgãos públicos representa um dos principais desafios à adoção de tecnologias digitais na administração pública. Segundo Thomé e Carvalho (2023, p. 274), parte do problema reside na “necessidade de mão de obra especializada a fim de implantar estes serviços, uma vez que, muitas vezes os profissionais necessários para determinado projeto não fazem parte da lista fixa de funcionários do governo”.

A infraestrutura deficiente, especialmente em áreas remotas ou economicamente desfavorecidas, pode ampliar a desigualdade digital. A ausência de acesso à internet, a falta de dispositivos eletrônicos e a ausência de uma agenda com ações de tecnologia voltadas para o cidadão podem excluir aqueles sem acesso a esses recursos (Procópio; Melo; Silva, 2020). Estes obstáculos influenciam no acesso à informação e nas possibilidades de controle social, uma vez que as informações e os serviços digitais são disponibilizados em meios eletrônicos, sem que o cidadão tenha condições de acessar.

Conclui-se que a inovação contínua e a adaptação às novas demandas tecnológicas são essenciais para que a administração pública esteja sempre apta a responder às necessidades da sociedade. A adoção de tecnologias digitais na gestão pública tem se tornado cada vez mais indispensável e vantajosa, pois é capaz de proporcionar melhorias nos serviços públicos, maior transparência e controle, eficiência operacional e melhoria nas decisões tomadas.

Entretanto, diante dos desafios apontados, fica evidente que este deve ser um processo devidamente planejado, de modo que haja alinhamento entre as necessidades organizacionais e a aplicabilidade da tecnologia.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia desempenha um papel crucial na realização dos objetivos da pesquisa, pois estabelece o plano de ação essencial para conduzir o estudo de maneira organizada e eficaz. Nesse sentido, Severino (2000, p. 18) define metodologia como “um instrumental extremamente útil e seguro para a gestação de uma postura amadurecida frente aos problemas científicos, políticos e filosóficos”. Ela delinea as etapas, técnicas, instrumentos e procedimentos empregados na coleta, análise e interpretação dos dados, assegurando a confiabilidade e validade dos resultados alcançados.

Creswell e Creswell (2021, p. 3) citam que “as abordagens de pesquisa são o planejamento e os procedimentos de pesquisa que abrangem as decisões, desde pressupostos gerais até métodos detalhados de coleta, análise e interpretação de dados”. Assim, esta pesquisa possui caráter exploratório e descritivo, classificada ainda como de natureza básica.

A abordagem exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, de modo a torná-lo mais explícito ou permitir a construção de hipóteses. Já a pesquisa descritiva busca descrever as características de determinado fenômeno ou a relação entre variáveis (Oliveira, 2011). As pesquisas básicas geram conhecimentos úteis à discussão científica, sem que haja uma aplicação direcionada a um problema específico (Oliveira, 2011).

Em termos de procedimentos técnicos, este estudo configura-se como um estudo de caso, realizado na Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON-PB. Esta escolha se justifica, pois, este tipo de procedimento permite investigar profundamente um fenômeno dentro de seu contexto real. Quanto à abordagem, foi empregado o método qualitativo. Creswell e Creswell (2021) afirmam que os estudos qualitativos permitem a investigação do tema com maior profundidade, a partir das interpretações do pesquisador.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista semiestruturada. Este tipo de entrevista oferece a flexibilidade necessária para explorar temas específicos, permitindo ao entrevistador aprofundar-se em aspectos relevantes que possam surgir ao longo da conversa (Oliveira, 2011). As entrevistas foram realizadas com servidores do PROCON-PB, contemplando-se os seguintes setores: Administrativo, Atendimento, Cartório, Tecnologia da Informação, CONJUR, Contabilidade, Financeiro, Fiscalização, Mediação, Gabinete, Recursos Humanos e Pesquisa.

A Tabela 1 ilustra o quantitativo de servidores por setor, compreendendo o universo da pesquisa, bem como a quantidade de servidores entrevistados por setor.

Tabela 1 – Composição da amostra da pesquisa

Sector	Total de servidores	Entrevistados
Administrativo	03	01
Atendimento	05	02
Cartório	06	02
TI	03	01
CONJUR	12	02
Contabilidade	01	01
Financeiro	02	01
Fiscalização	10	02
Mediação	05	02
Gabinete	03	01
RH	01	01
Pesquisa/Sindec	01	01
Total	52	17

Fonte: Elaboração própria (2024).

As entrevistas foram gravadas e transcritas, por meio de editor de textos. Os resultados foram analisados a partir de uma análise de conteúdo, com a elaboração de categorias, conforme proposto por Bardin (2011).

As categorias da pesquisa foram elencadas com base na discussão teórica proposta neste artigo, em que a verificação dos impactos das tecnologias digitais deve considerar os seguintes aspectos: a) contexto de implantação; b) mudanças nos processos de trabalho; e, c) benefícios e desafios trazidos com a sua adoção. A seguir serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Inicialmente, foi elaborado o perfil dos entrevistados, considerando gênero, faixa etária, nível de escolaridade e tempo de atuação no PROCON-PB. Dos 17 entrevistados, sete são do sexo feminino e dez do sexo masculino, com faixa etária entre 25 e 68 anos. A maior parte do público entrevistado possui ensino superior completo, sendo 12 com graduação e dois com pós-graduação. Dois entrevistados possuem ensino superior incompleto e um possui ensino médio completo. Quanto ao tempo de atuação no PROCON-PB, identificou-se um tempo médio de sete anos, sendo o maior tempo de 23 anos e o menor de um ano e seis meses.

É importante destacar que, visando a não identificação dos entrevistados, foram utilizados códigos para cada entrevistado, considerando a ordem de realização das entrevistas.

Assim, ao primeiro entrevistado foi atribuído o código E1, ao segundo E3 e assim sucessivamente, até E17.

4.1 CATEGORIA CONTEXTO DE IMPLANTAÇÃO

Foi questionado, inicialmente, sobre como se deu o processo de digitalização e implantação das tecnologias digitais no PROCON-PB. Os participantes responderam tempos variados, considerando que a adoção destas tecnologias ocorreu entre 2016 e 2023.

Entretanto, identificou-se que a implementação das tecnologias digitais vem ocorrendo de forma escalonada, ou seja, está sendo implementada de gradualmente pelos setores. Alguns setores já possuem processos 100% digitais, a exemplo do atendimento, mediação, fiscalização, recursos humanos, educação para o consumo, pesquisa, gabinete e setor administrativo.

Já outros setores trabalham de forma paralela com processos físicos e online, a exemplo do cartório, financeiro e CONJUR. Isto justifica porque alguns entrevistados consideraram que a implantação de tecnologias digitais é mais recente, tendo em vista que levaram em consideração apenas a realidade de seus setores.

Com relação ao contexto de implantação, sete entrevistados apontaram a necessidade de adoção de tecnologias e digitalização, pois os processos eram todos físicos (em papel). Assim, problemas como demora nos processos, no atendimento e os gastos para a realização das atividades, incluindo impressão e armazenamento dos processos físicos, foram citados como motivos para a adoção de tecnologias no PROCON-PB.

Três entrevistados ressaltaram a necessidade de atualização de tecnologias digitais, sobretudo diante da modernização de sistemas externos, ligados ao governo federal. Outros três entrevistados identificaram que a implantação de tecnologias e sistemas no PROCON se deu em um contexto de necessidade de maior agilidade nos processos. Por fim, quatro entrevistados afirmaram ter entrado no PROCON quando seus setores já faziam uso de tecnologias.

Foi questionado também quais os sistemas ou tecnologias utilizadas no PROCON-PB, sendo citados 14 sistemas: Proconsumidor, Sindec, PBDOC, Fiscweb, SGA, Zimbra, Vipp, SIAF, TCC, Sistema de chamada TI, PJE, JUSFY, e-CAC e WhatsApp Web. O Quadro 3 apresenta uma breve descrição de cada sistema ou recurso tecnológico apontado pelos entrevistados.

Quadro 3 – Sistemas e recursos tecnológicos utilizados no PROCON-PB

Sistemas e recursos tecnológicos	Descrição
Proconsumidor	É utilizado atualmente para abrir e registrar as reclamações dos consumidores, é por onde se dá início a todo o processo no PROCON-PB.
Sindec	Sistema utilizado para a abertura e registro de reclamações anteriormente ao Proconsumidor. Com o novo sistema e seus <i>upgrades</i> , o Sindec se tornou defasado e obsoleto, sendo usado para consulta de processos antigos feitos através dele.
PBDOC	É utilizado em todo o estado da Paraíba, onde ocorrem as tramitações dos processos e documentos de forma interna e externa ao PROCON. O PBDOC também funciona como um acervo para os documentos, ou seja, todos os documentos físicos gerados anteriormente à sua implementação estão sendo digitalizados e armazenados nele. Após sua implementação, toda a documentação gerada atualmente no atendimento passou a ser feita direto no PBDOC.
Fiscweb	Sistema desenvolvido pelo próprio setor de TI do PROCON-PB, no intuito de complementar o Proconsumidor nos processos que ele ainda não consegue atender, tais como geração de guias dos trâmites de processos para os servidores, atos de infrações, relatório de visitas, ato de constatação, ato de apreensão. O Fiscweb também gerencia as fichas curriculares, utilizadas no setor de RH.
SGA	Sistema de distribuição de fichas de atendimento utilizado para todos os setores que prestam esse serviço.
Zimbra	É o sistema de gerenciamento de e-mail da Codata, ele funciona como um servidor onde fica o e-mail do PROCON-PB e o e-mail institucional dos funcionários.
Vipp	Sistema dos Correios utilizado para envio do aviso de recebimento (AR) para as empresas.
SIAF	Sistema por meio do qual é realizado o pagamento do Estado.
TCC	É utilizado para remeter os processos à Procuradoria Geral do Estado da Paraíba.
Sistema de chamada TI	Foi desenvolvido pelo setor de TI e funciona internamente, para a abertura de solicitação de algum reparo ao setor de TI.
JUSFY	É um sistema externo, utilizado para ações revisionais de cartão de crédito consignado, empréstimos pessoais, financiamento de imóvel e de automóvel, sendo possível constatar se existe ou não abusividade.
e-CAC	Permite visualizar a relação das últimas declarações do DIPJ (Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica) entregues e realizar algumas consultas específicas.
PJE	É um sistema externo, utilizado no âmbito do poder judiciário. O Processo Judicial Eletrônico é utilizado quando as empresas entram com ação contra o PROCON-PB para anulação de multas.
WhatsApp Web	Foi adotado no período da pandemia da Covid-19, para que o PROCON-PB conseguisse atender aos consumidores de forma online, já que o atendimento presencial estava suspenso.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

É importante ressaltar que nenhum dos entrevistados descreveu todos os sistemas apresentados no Quadro 3, sobretudo porque existem sistemas que funcionam em setores específicos, sendo de conhecimento e de acesso apenas de servidores que atuam nesses setores.

4.2 CATEGORIA MUDANÇAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO

Quando questionados sobre como funcionavam os processos anteriormente à adoção dos sistemas, os participantes majoritariamente responderam que o atendimento ocorria todo de forma presencial, assim como os documentos eram gerados de maneira física.

Dentre as mudanças nos processos de trabalho, todos os entrevistados citam a agilidade no trabalho e maior economia de recursos. Nesse aspecto, E1 afirma que “tinha muitos papéis de processo, quando criaram os processos online. Primeiro, teve a questão de economia, de material de expediente, maior agilidade, porque a gente não precisa mais de uma pessoa para estar indo e vindo”.

E4 também enfatiza a questão da segurança, pois, “além de você ter essa facilidade, também não corre o risco de perdê-los. Porque quando você está com um documento físico, se você não tiver cuidado, ele pode acabar sendo perdido, quando você for incluir ele no sistema ou alguma coisa desse tipo. Já o processo digital, não”. Já E8 apontou que o trabalho se tornou menos burocrático:

Está menos burocrático até para a gente mesmo, porque antes, num processo que era físico, a gente tinha toda aquela questão do manuseio, de olhar folha por folha. No processo digital não, a gente simplesmente olha na tela do computador e já verifica toda a documentação juntada, a reclamação, então, realmente facilitou, porque desburocratizou a questão do manuseio e até do processo (E8).

Em resposta a este questionamento, E13 aponta a melhoria no atendimento ao consumidor, pois, com a adoção do sistema SGA, a ficha que indica a ordem de atendimento já aparece no telão, não sendo necessário chamar os usuários do serviço. Outra mudança apontada nos processos foi a possibilidade de atendimento online, reduzindo, inclusive, a movimentação presencial no PROCON-PB.

A facilidade de comunicação foi apontada por E17 como uma das mudanças, ao afirmar: “mudanças como a facilidade de você conseguir comunicar com outros setores, além de diminuir o gasto de materiais de papel”.

Os relatos dos entrevistados apontam para um conjunto de mudanças nos processos de trabalho desenvolvidos no PROCON-PB que resultaram em um atendimento mais ágil, em novas oportunidades de acesso aos serviços pelo cidadão e pela otimização de recursos. Estas mudanças corroboram com o que Diniz *et al.* (2009) e Araújo e Maia (2014) enfatizam sobre o que se espera a partir da adoção de tecnologias na administração pública e adoção de governo eletrônico.

4.3 CATEGORIA BENEFÍCIOS E DESAFIOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS

Nesta categoria, buscou-se identificar possíveis benefícios e desafios apontados pelos servidores do PROCON-PB a partir da adoção de tecnologias digitais. Assim, foi questionado, inicialmente, que benefícios eles poderiam apontar.

Identificou-se que os entrevistados apontaram respostas semelhantes, destacando agilidade nos processos, segurança e eficiência. A partir desta análise, foi elaborada uma nuvem de palavras com os benefícios identificados nos relatos, conforme ilustrado na Figura 1.

A nuvem de palavras utiliza a frequência dos termos para a apresentação visual, sendo as palavras de maior tamanho as mais citadas. Assim, nove entrevistados apontaram agilidade nos processos de trabalho como o principal benefício trazido após a implantação das tecnologias digitais no PROCON-PB. A eficiência foi apontada por seis entrevistados e a segurança por cinco. É importante ressaltar que a maioria dos respondentes apontou mais de um benefício.

Figura 1 – Benefícios da adoção de tecnologias digitais no PROCON-PB



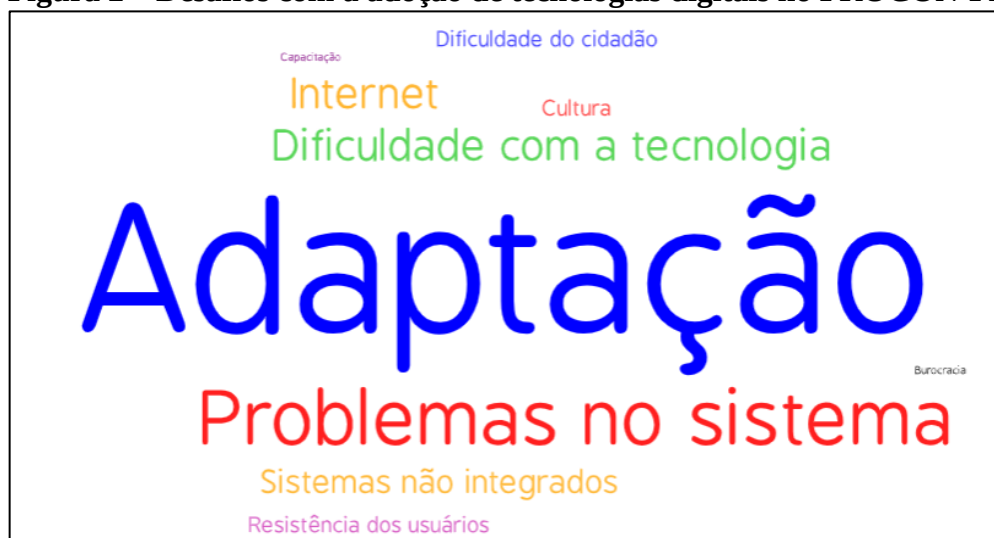
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Schaefer, Macadar e Luciano (2015), Procópio, Melo e Silva (2020) e Thomé e Carvalho (2023) apontam diversos benefícios relacionados à adoção de tecnologias digitais na administração pública, como melhoria do atendimento ao cidadão, agilidade de processos, melhoria na comunicação, nos resultados organizacionais e maior acesso à informação, observando-se a ocorrência deles no PROCON-PB. Chama atenção que a melhoria no atendimento ao cidadão foi citado apenas por dois servidores, sugerindo que ainda não há na

organização a relação direta entre o uso da tecnologia e os resultados gerados para o usuários dos serviços do PROCON-PB.

Quanto aos desafios, foram apontados pelo maior número de entrevistados a dificuldade de adaptação às tecnologias e problemas com os sistemas. A Figura 2 ilustra os termos citados.

Figura 2 – Desafios com a adoção de tecnologias digitais no PROCON-PB



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O principal desafio apontado é a necessidade de adaptação, pois, como destacado por E1, E4, E5, E10, E12 e E15, nem todos os servidores possuem familiaridade com a tecnologia, mas, por se tratar de uma realidade no PROCON, foi necessário se adaptar, mesmo que levando algum tempo para isso. E13 destacou as tentativas de auxiliar outros servidores que tinham maiores dificuldades com a tecnologia em geral, não apenas com os sistemas.

Os problemas com a falta de integração dos sistemas foram apontados por E4, E5 e E14, destacando que levar os dados de um sistema para outro exigia mais tempo, pela ausência dessa integração. Já E7, E9 e E13 apontaram a questão da cultura e de resistência dos usuários, principalmente aqueles com maior dificuldade com a tecnologia. Segundo E9, “a maior dificuldade, com certeza, é a mudança da mentalidade das pessoas”. Apenas dois entrevistados relacionaram como desafios das tecnologias as dificuldades por parte do cidadão, uma vez que nem sempre eles possuem acesso à internet.

Schaefer, Macadar e Luciano (2015) e Procópio, Melo e Silva (2020) elencam problemas com a capacitação dos servidores, necessidade de maior envolvimento no uso da tecnologia e dificuldades de acesso pelo cidadão como desafios à adoção de tecnologias digitais na administração pública, o que também foi constatado no PROCON-PB.

Por fim, os entrevistados foram questionados sobre sua avaliação dos impactos trazidos com a adoção de tecnologias/sistemas pelo PROCON-PB. Todos responderam que impactou de maneira positiva, identificando que a instituição tem apresentado melhores resultados.

Nesse sentido, E8 pontuou que “impactou de forma positiva. No início a gente poderia até questionar se o resultado seria o mesmo, e hoje a gente vê que sim, todas as necessidades que a gente tem, realmente consegue fazer as atividades de forma mais rápida, mais célere e desburocratizando o atendimento”.

Apenas dois entrevistados ressaltaram, em sua avaliação final, a necessidade de melhorias, apesar dos bons resultados já identificados. Nesse sentido, E9 destaca que a necessidade de utilizar vários sistemas deve ser repensada, já que eles não são integrados. Já E16 afirma que “está bem melhor do que estava antes, mas ainda umas peças soltas”. E16 ressalta a importância de que os sistemas estejam em constante avaliação e atualização. Este foi, inclusive, o único relato que mencionou a necessidade de avaliação dos sistemas, o que sugere que a maioria dos entrevistados não percebe a importância desta ação para a identificação de possíveis problemas ou necessidades de melhoria contínua a partir da adoção de sistemas de informação ou quaisquer tecnologias digitais.

Pelo exposto, é possível considerar que, sob a perspectiva dos servidores, a adoção de tecnologias digitais tem impactado positivamente as ações desenvolvidas no PROCON-PB, mas a sua implantação ainda é um processo em fase de adaptação e evolução, sendo necessárias melhorias nos sistemas já utilizados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou compreender como a adoção das tecnologias digitais impactou as atividades desenvolvidas no PROCON-PB, com foco na implementação de sistemas tecnológicos, nas mudanças nos processos de trabalho e nos principais desafios enfrentados.

Com base nas entrevistas realizadas com servidores de diferentes setores da instituição, foi possível identificar avanços e dificuldades que acompanham a transformação digital no órgão. Entre os principais benefícios observados, destaca-se a agilidade no atendimento ao público e nos processos administrativos. A adoção de tecnologias digitais permitiu a automatização de tarefas, o que resultou em uma execução mais rápida e eficiente das atividades diárias. Ferramentas como o Proconsumidor, utilizado para registrar reclamações, e o PBDOC, que facilita a tramitação de documentos internamente, ajudaram a melhorar a organização dos

dados e a segurança das informações. O fato de muitos processos serem digitalizados também eliminou o uso excessivo de papel, promovendo uma maior economia de recursos.

Além da eficiência, a adoção de tecnologias digitais trouxe transparência às ações do PROCON-PB, tornando mais fácil para os cidadãos acompanharem o andamento de seus processos sem a necessidade de deslocamento até o local. Esse tipo de modernização foi particularmente útil durante a pandemia de COVID-19, quando o atendimento presencial foi limitado e ferramentas como o WhatsApp Web foram utilizadas para manter o contato com o público.

No entanto, a pesquisa identificou desafios significativos. O principal é a adaptação dos servidores aos novos sistemas utilizados. Muitos relataram dificuldades para se familiarizarem com as ferramentas digitais, o que demonstra a necessidade de um maior investimento em capacitação e treinamento contínuos. Essa resistência pode ser explicada, em parte, pela falta de familiaridade com as tecnologias digitais, mas também pelo fato de que nem sempre há um apoio consistente para facilitar essa transição.

Outro problema apontado foi a falta de integração entre os sistemas, sobretudo porque nem todos os sistemas utilizados pelo PROCON foram desenvolvidos para a instituição, sendo muitos deles externos. Embora o PROCON-PB tenha adotado várias soluções tecnológicas, alguns sistemas funcionam de maneira isolada, sem comunicação entre si, gerando retrabalho, como a necessidade de inserir informações em diferentes plataformas, o que contraria a expectativa de maior eficiência.

Embora pouco mencionado pelos servidores entrevistados, a falta de conhecimento dos usuários sobre algumas tecnologias representa um desafio à instituição, sobretudo porque um dos direcionamentos da adoção de tecnologias digitais é facilitar a oferta de serviços ao cidadão. Nesse sentido, apesar de a digitalização ter facilitado o acesso aos serviços por parte de muitas pessoas, uma parcela da população ainda encontra dificuldades para acessar os sistemas online, seja pela falta de internet, equipamentos adequados ou conhecimento tecnológico. Esse cenário evidencia a necessidade de políticas públicas que garantam a acessibilidade digital, para que os cidadãos possam usufruir dos benefícios dos serviços públicos, independentemente de sua condição social ou nível de familiaridade com a tecnologia.

Além disso, cabe mencionar a importância de avaliar continuamente os impactos da tecnologia no serviço público. Embora os resultados tenham demonstrado que a adoção de tecnologias digitais trouxe impactos positivos às atividades desenvolvidas no PROCON-PB, é necessário estabelecer meios para realizar o acompanhamento contínuo destes resultados, tanto sob a ótica do atendimento às necessidades dos cidadãos, quanto dos servidores. Sugere-se que

o PROCON realize pesquisas de satisfação com o público, com os servidores, além de estabelecer indicadores de desempenho.

Por fim, este trabalho sugere que pesquisas futuras explorem o impacto da adoção de tecnologias digitais sob a ótica dos usuários dos serviços do PROCON-PB, investigando suas percepções sobre a eficiência e a qualidade do atendimento no ambiente digital.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Cláudia da Luz Brant de; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. **Gestão pública e governo eletrônico**: Estudo sobre Sítios institucionais de Prefeituras no Estado de Minas Gerais. Disponível em: https://www.luizmaia.com.br/docs/ddge_gestao_publica_governo_eletronico.pdf. Acesso em: 02 ago. 2024.

CGI.br. (2023). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: TIC Domicílios 2023. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2023_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 06 ago. 2024.

COELHO, Espartaco Madureira. Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, v. 52, n. 2, abr./jun., 2001. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/25648>. Acesso em: 22 jul. 2024.

CRESWELL, John, W.; CRESWELL, J. David. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativos, quantitativos e mistos. 5. ed. Porto Alegre: Grupo A, 2021.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otávio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev., 2009.

DINIZ, Vagner. A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública. In: X CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago, Chile. **Anais** [...] Santiago: CLAD, 2005.

DUARTE, Luciano da Costa; LIMA, Eliomar A. Governança de TI no setor público: um estudo sobre o impacto na efetividade organizacional. In: VI ESCOLA REGIONAL DE INFORMÁTICA DE GOIÁS, 2018, Goiânia. **Anais** [...] Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2018. p. 239-252.

FERREIRA, Karina Rodrigues. **Análise do processo de implementação da transformação digital na Administração Pública Federal**. 2019. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2019. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/25648>. Acesso em: 10 ago. 2024.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira. **Metodologia Científica**: um manual para a realização de pesquisas em administração. UFG, Compilado de Textos de Metodologia Científica. Goiás,

2011. 73 p. Disponível em:

https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_Prof_Maxwel_l.pdf. Acesso em: 07 set. 2024.

PROCÓPIO, Daniel Barbosa; MELLO, José André Villas Boas; SILVA, Júlio Cesar Santos. O impacto da tecnologia da informação na administração pública: uma revisão sistemática. **P2P & INOVAÇÃO**, Rio de Janeiro, v. 6 n. 1, p.191-205, set. 2019/fev. 2020.

Projeto Governo Digital OCDE. **Revisão do Governo Digital do Brasil Rumo à Transformação Digital do Setor Público**. 2018. Disponível em:

[https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/3627/1/2b.%20Review%20OCDE%20Governo%20Digital%20\(Portugu%C3%AAs\).pdf](https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/3627/1/2b.%20Review%20OCDE%20Governo%20Digital%20(Portugu%C3%AAs).pdf). acesso em: 05 ago. 2024.

SCHAEFER, Eduardo Dullius; MACADAR, Marie Anne; LUCIANO, Edimara. Governança de tecnologia da informação interinstitucional em organizações públicas: reflexões iniciais. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION RESOURCES MANAGEMENT, 15, 2017, Santiago, Chile. **Anais eletrônicos** [...] Santiago: AIS, 2017. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/confirm2017/15/>. Acesso em: 17 ago. 2024.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 21. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=uBUpDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=SEVERINO,+Ant%C3%B4nio+Joaquim.+Metodologia+do+trabalho+cient%C3%ADfico.+21.+ed.+S%C3%A3o+Paulo:+Cortez,+2000.&ots=aJq0ix5SQ1&sig=8eAm_TlAOxY4OlSaPRuYCj7RqY#v=onepage&q&f=false)

[BR&lr=&id=uBUpDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=SEVERINO,+Ant%C3%B4nio+Joaquim.+Metodologia+do+trabalho+cient%C3%ADfico.+21.+ed.+S%C3%A3o+Paulo:+Cortez,+2000.&ots=aJq0ix5SQ1&sig=8eAm_TlAOxY4OlSaPRuYCj7RqY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=uBUpDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=SEVERINO,+Ant%C3%B4nio+Joaquim.+Metodologia+do+trabalho+cient%C3%ADfico.+21.+ed.+S%C3%A3o+Paulo:+Cortez,+2000.&ots=aJq0ix5SQ1&sig=8eAm_TlAOxY4OlSaPRuYCj7RqY#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 08 set. 2024.

THOMÉ, Antonella Cequinel Thá; DE CARVALHO, Cely Say. Tecnologia e inovação na Administração Pública: desafios e oportunidades. In: LOPES, Arleson Eduardo Monte Palma; CASTRO, Auristela Correa (Orgs.). **Administração pública**: teorias e fundamentos em pesquisa. Editora Científica Digital, 2023. p. 270-282. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/230412852.pdf> . Acesso em: 10 ago. 2024.