XXXI Seminário de INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFERSA

**Núcleo de Avaliação:** Núcleo III
**Área temática:** Grande Área: Ciências Sociais Aplicadas
**Área do Conhecimento**: Administração Pública

# Investigação das tecnologias de informação e comunicação utilizadas para a gestão de processos nas prefeituras do Alto Oeste Potiguar

José Kayque Lima Lopes, Débora Bruna Alves Almeida

As transformações tecnológicas experimentadas pela sociedade, impulsionadas pela globalização, têm influenciado tanto a vida cotidiana das pessoas quanto o modo como as organizações do setor público se adaptam às mudanças estruturais. Tais atualizações exigem novos modelos de trabalho para atender às demandas sociais e impõem à administração pública o desafio de acompanhar o ritmo acelerado global e de se modernizar, promovendo sua profissionalização. Este novo cenário, por sua vez, demanda um aprimoramento da gestão, voltada a reconfigurar a interação com o cidadão e a propiciar eficiência na execução das funções estatais por meio da consolidação de inovações, como o processo eletrônico, que traz maior celeridade e eficácia aos serviços. Contudo, a implementação dessas tecnologias no Brasil ocorre de forma desigual, acentuando disparidades, especialmente em municípios de pequeno porte. Diante disso, o objetivo deste trabalho é analisar o uso ou desuso das tecnologias da informação e da comunicação na gestão dos processos administrativos em prefeituras da região do Alto Oeste Potiguar/RN, buscando mapear os impactos, desafios e benefícios. A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva, com abordagem mista. Os dados qualitativos foram analisados por análise de conteúdo e os quantitativos pela técnica de estatística descritiva. O estudo investigou dezessete prefeituras da região por meio da aplicação de um formulário eletrônico a servidores selecionados, agentes centrais na execução dos processos, o que possibilitou a avaliação de diferentes contextos municipais. Os resultados indicam que a implementação tecnológica ocorre de forma lenta e evidenciam a exclusão digital na região. Das dezessete prefeituras analisadas, nove mantêm processos exclusivamente manuais, enquanto oito utilizam sistemas eletrônicos. Um achado relevante é que todos os municípios, incluindo os digitalizados, ainda dependem de arquivos físicos para armazenamento documental, reforçando a predominância de procedimentos manuais. Essa dualidade revela desafios distintos. Nos municípios com processos manuais, os problemas centrais são a lentidão, os custos elevados de recursos físicos e a dificuldade no monitoramento dos trâmites, enquanto nas prefeituras que possuem sistemas eletrônicos, identificou-se um conjunto de barreiras, como custos operacionais, burocracia na contratação, resistência à mudança, complexidade dos sistemas, infraestrutura limitada, instabilidade da internet e falta de capacitação técnica. Ambos os cenários comprometem de forma direta a transparência dos serviços públicos. Essa realidade reflete-se na percepção dos servidores, um fator crítico para a gestão da mudança. Os dados obtidos denotam uma insatisfação geral dos usuários, tanto com os modelos analógicos quanto com

os digitais, o que demonstra a necessidade de aprimorar os sistemas para qualificar a usabilidade dos profissionais que os operam. Conclui-se, portanto, que para superar esse cenário de exclusão digital, são necessárias políticas públicas focadas nestes municípios. Recomenda-se a elaboração de planos de implementação gradual, investimento em capacitação contínua dos servidores e a formação de consórcios intermunicipais para otimizar recursos, viabilizando a transição digital. Assim, a análise oferece subsídios para qualificar a usabilidade das tecnologias, orientando a atuação dos agentes públicos para um atendimento à população mais eficiente e transparente.

**Palavras-chave:** Gestão pública. Sistema eletrônico. Informatização. Inclusão digital.

**Agência financiadora:** PICI-UFERSA

**Campus:** Pau dos Ferros