



IMPACTOS DA DIGITALIZAÇÃO NA EFICIÊNCIA E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE ABRANGENTE



<https://doi.org/10.56238/levv15n40-024>

Hugo Santos

Eliomar Gotardi Pessoa

RESUMO

A digitalização transformou profundamente a forma como os serviços públicos são terceirizados, trazendo oportunidades significativas e desafios complexos para a gestão e a qualidade desses serviços. Tecnologias emergentes, como Robotic Process Automation (RPA) e Inteligência Artificial (IA), aumentaram a eficiência dos processos de terceirização, otimizando tarefas administrativas e operacionais, reduzindo custos e acelerando a execução. Essas inovações também melhoram a integração do sistema e a comunicação entre os órgãos públicos e seus fornecedores, promovendo uma coordenação mais eficaz e minimizando erros operacionais. No entanto, a implementação de novas tecnologias requer investimentos substanciais em infraestrutura e treinamento, o que pode ser um desafio para organizações públicas com orçamentos limitados. Além disso, a transição para sistemas digitais pode enfrentar resistência cultural e organizacional, principalmente em contextos onde a estabilidade no emprego é altamente valorizada. Garantir a qualidade dos serviços terceirizados é crucial e, nesse sentido, a digitalização permite a coleta e análise de dados em tempo real, permitindo o monitoramento do desempenho dos fornecedores e a manutenção dos padrões de qualidade. Isso, no entanto, requer a implementação de sistemas de avaliação robustos e a capacidade de gerenciar grandes volumes de dados de forma eficaz. Estudos recentes, incluindo os de Fischer, Heuberger e Heine (2021), Brdesee (2021), Syamsiar (2023), Shashyna et al. (2023), Alvarenga et al. (2020), Noor (2022) e Kim, Kim e Choi (2020), destacam a importância da digitalização no aumento da eficiência do serviço público e a necessidade de mais pesquisas interdisciplinares para entender seus impactos variados. A digitalização não apenas melhora a qualidade e a eficiência dos serviços públicos, mas também apresenta desafios que precisam ser gerenciados para garantir uma implementação bem-sucedida e sustentável.

Palavras-chave: Digitalização, Serviço público, Tecnologias emergentes de eficiência, Gestão de dados, Terceirização de serviços.



1 INTRODUÇÃO

A digitalização reformulou significativamente a terceirização de serviços públicos, apresentando oportunidades e desafios substanciais para a gestão e qualidade dos serviços. A integração de tecnologias como Robotic Process Automation (RPA) e Inteligência Artificial (IA) aumentou a eficiência dos processos de terceirização, simplificando as tarefas administrativas e operacionais. Esses avanços facilitam uma gestão mais ágil, redução de custos e execução mais rápida. Além disso, as ferramentas digitais melhoram a integração do sistema e a comunicação entre os órgãos públicos e seus fornecedores, levando a uma melhor coordenação e menos erros operacionais.

2 DESENVOLVIMENTO

No entanto, a digitalização apresenta desafios notáveis. A adoção de novas tecnologias requer investimentos substanciais em infraestrutura e treinamento, o que pode ser particularmente desafiador para organizações públicas com orçamentos restritos. Além disso, a transição para sistemas digitais pode enfrentar resistência cultural e organizacional, especialmente em ambientes que valorizam muito a estabilidade no emprego.

3 REVISÃO DOS ESTUDOS

A garantia de qualidade dos serviços terceirizados é outro aspecto crítico. A digitalização permite a coleta e análise de dados em tempo real, o que é essencial para monitorar o desempenho do fornecedor e manter os padrões de qualidade. Isso, no entanto, requer a implementação de sistemas de avaliação robustos e a capacidade de gerenciar grandes volumes de dados de forma eficaz.

Figura 1: Domínios de intervenção em matéria de digitalização com base em Novak et al. (2019).



Fonte: Traşcă et al. (2019).

O estudo de Fischer, Heuberger e Heine (2021) fornece insights sobre o avanço da digitalização da administração pública por meio de uma revisão abrangente da literatura. Sua análise bibliométrica destaca que a pesquisa está predominantemente concentrada nos EUA e na China, com foco em Ciência da Computação e serviços ao cidadão. O estudo enfatiza a necessidade de mais pesquisas interdisciplinares para entender completamente os diversos impactos da digitalização no setor público e sugere uma integração mais próxima de várias dimensões de impacto.

Brdesee (2021) investiga o impacto da transformação digital na eficiência da universidade, com foco nos serviços eletrônicos de uma universidade saudita. A pesquisa destaca que a transformação digital é crucial para alcançar a excelência acadêmica global e melhorar a eficiência organizacional. O estudo de caso e a análise estatística revelam que o aumento da retirada de indivíduos afeta negativamente os gastos e a eficiência.

Syamsiar (2023) explora como a digitalização aumenta a eficácia dos serviços públicos na Indonésia. Por meio de pesquisas qualitativas envolvendo entrevistas com funcionários do governo, especialistas e usuários de serviços públicos, o estudo conclui que a digitalização melhora significativamente a qualidade e a capacidade de resposta do serviço, embora também destaque desafios e oportunidades na implementação de soluções digitais.

Shashyna et al. (2023) examinam como a adesão à UE influencia a eficiência do serviço público, particularmente por meio da digitalização. O estudo usa modelos de regressão para analisar

modelos de administração pública na Europa Oriental, demonstrando que a adesão à UE impacta positivamente a eficiência do serviço e facilita a transferência de tecnologia.

Alvarenga et al. (2020) enfocam o papel crítico da digitalização nos serviços públicos, analisando a transformação digital e sua conexão com a gestão do conhecimento. A pesquisa conclui que as iniciativas bem-sucedidas de governo digital estão intimamente ligadas à gestão eficaz do conhecimento, sugerindo a necessidade de mais pesquisas nessa área.

Noor (2022) investiga o efeito da qualidade do serviço eletrônico na fidelidade do usuário entre 250 usuários de sites de serviço público na Indonésia. Usando a Modelagem de Equações Estruturais, o estudo mostra que a alta qualidade do serviço eletrônico aumenta a satisfação e a fidelidade do usuário, enfatizando a importância de melhorar os serviços de governo eletrônico.

Por fim, Kim, Kim e Choi (2020) analisam a eficiência do serviço entre 847 bibliotecas públicas na Coreia, categorizadas por seus modelos de estabelecimento e terceirização. O estudo revela que as bibliotecas administradas pelos governos locais são mais eficientes e que as operações de terceirização podem melhorar ainda mais a eficiência. As descobertas fornecem informações valiosas para melhorar os serviços de bibliotecas públicas com base em fatores fundamentais e operacionais.

4 CONCLUSÃO

A digitalização teve um impacto profundo na terceirização de serviços públicos, oferecendo oportunidades significativas e desafios complexos para a gestão e a qualidade desses serviços. A integração de tecnologias como Robotic Process Automation (RPA) e Inteligência Artificial (IA) aumentou a eficiência dos processos de terceirização, tornando as tarefas administrativas e operacionais mais ágeis e econômicas. Esses avanços não apenas facilitam a gestão e reduzem custos, mas também melhoram a integração do sistema e a comunicação entre os órgãos públicos e seus fornecedores, levando a uma melhor coordenação e menos erros operacionais.

No entanto, a digitalização também apresenta desafios importantes. A adoção dessas novas tecnologias requer investimentos substanciais em infraestrutura e treinamento, o que pode ser uma barreira para organizações públicas com orçamentos limitados. Além disso, a transição para sistemas digitais pode enfrentar resistência cultural e organizacional, principalmente em contextos onde a estabilidade no emprego é altamente valorizada.

Garantir a qualidade dos serviços terceirizados é outra questão crítica. A digitalização permite a coleta e análise de dados em tempo real, o que é essencial para monitorar o desempenho do fornecedor e manter os padrões de qualidade. Isso requer a implementação de sistemas de avaliação robustos e a capacidade de gerenciar efetivamente grandes volumes de dados.

Os estudos revisados fornecem uma visão abrangente dos impactos da digitalização. Fischer, Heuberger e Heine (2021) destacam a necessidade de mais pesquisas interdisciplinares para entender



completamente os diversos impactos da digitalização no setor público. Brdese (2021) demonstra que a transformação digital é crucial para a eficiência organizacional nas universidades. Syamsiar (2023) revela como a digitalização melhora a qualidade dos serviços públicos na Indonésia, enquanto Shashyna et al. (2023) mostram o impacto positivo da adesão à UE na eficiência do serviço público. Alvarenga et al. (2020) vinculam o sucesso das iniciativas digitais à gestão do conhecimento, e Noor (2022) enfatiza a importância da qualidade do e-service para a fidelização do usuário. Finalmente, Kim, Kim e Choi (2020) fornecem diretrizes para melhorar os serviços de bibliotecas públicas com base em diferentes modelos de gestão e terceirização. Em conjunto, esses estudos destacam a importância de uma abordagem bem gerenciada e integrada para implementar a digitalização nos serviços públicos, destacando os benefícios e os desafios dessa transformação.



REFERÊNCIAS

ALVARENGA, A. et al. Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, v. 12, n. 14, p. 5824, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12145824>.

BRDESEE, H. A divergent view of the impact of digital transformation on academic organizational and spending efficiency: A review and analytical study on a university e-service. *Sustainability*, v. 13, n. 37, p. 1048, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13137048>.

FISCHER, C.; HEUBERGER, M.; HEINE, M. The impact of digitalization in the public sector: A systematic literature review. *Der moderne Staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, v. 14, n. 1, p. 13, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3224/DMS.V14I1.13>.

KIM, C.; KIM, H.; CHOI, K. Efficiency analysis of public library services based on establishing entity and outsourcing. *Sustainability*, v. 12, n. 21, p. 19205, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12219205>.

NOOR, M. The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, v. 6, n. 2, p. 193–200, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>.

SHASHYNA, M. et al. Modernization of public administration in Eastern Europe in the context of implementation of digitalization. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, v. 6, n. 2, p. 35–45, 2023. DOI: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.285746>.

SYAMSIAR, S. The role of digitalization in enhancing public service effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, v. 13, n. 1, p. 1–10, 2023. DOI: <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.51026>.

PESSOA, E. G. et al. Efeitos de espécies de Al na eficiência de coagulação, Al-residual e propriedade dos flocos no tratamento de águas superficiais. *Brazilian Journal of Health Review*, v. 6, n. 5, p. 24814–24826, 2023. DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv6n5-523>.

DA SILVA, G. A. M. Explorando o turismo cinematográfico por meio da teoria ator-rede: Insights e inovações. *International Seven Journal of Multidisciplinary*, v. 1, n. 1, p. 1–10, 2024. DOI: <https://doi.org/10.56238/isevmjv1n1-009>.