

(x) Graduação () Pós-Graduação

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS: MAPEAMENTO E ANÁLISE DA PLATAFORMA AJUINTELIGENTE

Thais de Almeida Gomes Tavares Santos
Universidade Federal de Sergipe
thais.jpags@gmail.com

Francielle Santos Ferreira
Universidade Federal de Sergipe
fransf.ferreira@gmail.com

Marcio Roque dos Santos da Silva
Universidade Federal de Sergipe
santosmarcioadm@gmail.com

Maria Conceição Melo Silva Luft
Universidade Federal de Sergipe
ceicamelo.ufs@gmail.com

Maria Elena Leon Olave
Universidade Federal de Sergipe
mleonolave@gmail.com

RESUMO

O presente estudo, fruto de um projeto de pesquisa de Iniciação Científica intitulado “Interfaces da Transformação Digital em Organizações Públicas: análise da plataforma AjuInteligente na cidade de Aracaju-SE”, teve como objetivo investigar a implantação da plataforma digital AjuInteligente pela Prefeitura de Aracaju/SE e seus respectivos serviços para a população. Para tanto, o estudo é caracterizado como descritivo, exploratório e qualitativo e empregou pesquisa documental como fonte de evidências, a partir da análise de matérias veiculadas em *websites* de notícias, sites oficiais das organizações públicas e a própria plataforma AjuInteligente. Desse modo, foi possível identificar 21 organizações públicas que utilizam a plataforma, entre secretarias, fundações, empresas públicas e autarquias municipais, atuantes em diferentes setores, como Educação, Saúde, Meio Ambiente, Trânsito e Transporte e Urbanismo. Ademais, através de cerca de 60 notícias analisadas sobre a plataforma, aliado ao estudo na própria AjuInteligente, identificou-se mais de 900 atividades presentes que colaboram para uma gestão menos burocrática, mais transparente e eficiente para o setor público municipal da cidade de Aracaju/SE. Portanto, evidencia-se, com os resultados da pesquisa, a importância da implantação e constante aprimoramento que os órgãos públicos devem exercer em suas atividades atrelando a tecnologia em seus processos de forma estratégica.

Palavras-chave: Transformação digital; organizações públicas; Prefeitura de Aracaju; AjuInteligente.

1 INTRODUÇÃO

A Transformação Digital é uma realidade cada vez mais presente nas organizações, graças aos avanços tecnológicos. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), utilizadas em grande escala por organizações orientadas ao mercado como fonte de competitividade, tem-se popularizado nas organizações públicas (RONCARATTI *et al.*, 2019; BROGNOLI; FERENHOF, 2020), permitindo que as pessoas tenham mais acesso à informação e, assim, demandem “melhoria do setor público quanto à eficiência e à qualidade na prestação de serviços” (RONCARATTI *et al.*, 2019, p. 115).

Segundo Brasil (2018), a base para o processo de transformação na Administração Pública Federal (APF) iniciou nos anos 2000 com o Governo Eletrônico (e-Gov), no qual possuía o objetivo de fazer o uso prioritário das TICs com o intuito de tornar democrático o acesso à informação, tendo em vista a ampliação do debate da participação da população na construção das políticas públicas, assim como a melhoria da prestação dos serviços.

A partir dos anos 2000, diversas ações passaram a ser desenvolvidas fazendo com que o Governo Eletrônico passasse ao patamar de Governo Digital, “destacando-se a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD) em 2016” (BRASIL, 2018, p. 13). A partir desse mesmo ano, o então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão¹ passou a oferecer ajuda a várias entidades públicas federais para transformar digitalmente seus serviços (CUNHA, 2019; RONCARATTI *et al.*, 2019).

O plano de Transformação Digital adotado pelo Ministério do Planejamento possuía certos componentes significativos de inovação, que no setor público se pode compreender como “a introdução de novos elementos a um serviço público – na forma de novo conhecimento, nova organização e (ou) novas habilidades de gestão ou de procedimentos, que representam a descontinuidade com o passado” (OSBORNE; BROWN, 2005, p. 4). Um desses elementos é em relação à abordagem utilizada, a qual não foca exclusivamente no corte de gastos, mas que se preocupa com a experiência de quem faz o uso final do serviço e busca, por meio dessa experiência, melhorar os serviços prestados (RONCARATTI *et al.*, 2019).

Assim, essa atuação, comumente designada por um governo digital, é composta por: (a) a e-Administração Pública, que pressupõe a melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização de dispositivos inteligentes; (b) os e-Serviços

¹ Extinto e tendo seu sistema transferido para Ministério da Economia por meio do Decreto nº 9.679, de 2 de janeiro de 2019.

Públicos, que têm como objetivo a melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e (c) a e-Democracia, que visa maior e mais ativa participação do cidadão, por meio do uso das TICs no processo democrático (DIAS; SANO; MEDEIROS, 2019).

A utilização de ferramentas para a otimização de recursos é de grande valia para a melhoria dos serviços prestados, a exemplo do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal (Sicaf) que auxilia o cadastramento de fornecedores de materiais e serviços para órgãos e entidades, facilitando os processos de licitação. O Passe livre é outro exemplo de serviço público, promovido pelo Ministério da Infraestrutura, que viabiliza a gratuidade no transporte coletivo interestadual para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes (RONCARATTI, 2019). Além disso, e atenta ao cenário e aos avanços tecnológicos, as prefeituras têm adotado medidas para inserção nesse cenário, como a prefeitura de Aracaju, em Sergipe, que adotou a plataforma AjuInteligente, com o objetivo de promover uma gestão inovadora, inteligente e que preze pela celeridade e transparência das demandas da população (SEGS, 2019).

Nessa rota, a prefeitura de Aracaju, inserida no contexto da Transformação Digital, iniciou, em 2019, um processo de implantação da plataforma AjuInteligente, objetivando adotar uma comunicação 100% digital, transparente e eficiente entre o cidadão e o serviço público. Diante desse contexto, este artigo, fruto do projeto de pesquisa de iniciação científica, buscou investigar a implantação da plataforma digital AjuInteligente pela Prefeitura de Aracaju/SE e seus respectivos serviços para a população.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O conceito de Transformação Digital não é bem definido, enquanto para alguns autores ele é apresentado como um contexto, para outros é abordado como um processo (POLEZA; VARVAKIS, 2019). Apesar da falta de consenso para essa definição, há diferentes conceitos de Transformação Digital que compartilham pontos em comum. O Quadro 1 apresenta sete definições seguidas de dimensões associadas, segundo Moreira *et al.* (2017).

Quadro 1 – Definições para Transformação Digital e dimensões associadas

Definições para transformação digital	Dimensões
Integração da tecnologia digital em todas as áreas de negócio, levando a mudanças significativas na forma como uma organização opera e como cria valor.	- Tecnologia - Digital - Mudança - Negócio - Valor

É o refazer do trabalho, de produtos, processos e estratégias dentro de uma organização pelo equilíbrio entre as tecnologias existentes.	- Tecnologia - Mudança - Organização
É a aplicação de capacidades digitais a processos, produtos e ativos, para melhorar a eficiência, aumentar o valor para o cliente, gerir o risco e descobrir novas formas de monetizar oportunidades.	- Digital - Mudança - Valor
São as mudanças associadas com a aplicação da tecnologia digital em todos os aspetos da atividade humana.	- Tecnologia - Digital - Mudança - Atividade humana
Terceira fase da adoção de tecnologia digital, sendo a primeira, as competências digitais; a segunda, o uso do digital e a terceira, a transformação digital.	- Digital - Mudança - Atividade humana
É a aplicação de tecnologia digital, com impacto significativo em todos os aspetos da atividade humana.	- Tecnologia - Digital - Mudança - Atividade humana
É a mudança do físico (análogo) para o digital.	- Digital - Mudança

Fonte: Elaborado com base em Moreira *et al.* (2017, p. 17).

A última definição pode ser considerada, simplesmente, um processo de digitalização, não representando para alguns autores uma Transformação Digital, pois não possui uma orientação estratégica. Uma definição que é contrária a ela, por exemplo, é a apresentada por Leal e Rodrigues (2018, p. 3), que afirmam que a Transformação Digital é algo mais que a simples digitalização, devendo envolver “uma redefinição do negócio e revisão da proposta de valor organizacional”. Levando em consideração essa apreensão, pode-se afirmar que o entendimento da Transformação Digital está mais ligado ao termo digitização, que se compreende como:

Um processo mais amplo que a digitalização. Enquanto a digitalização compreende a criação de uma versão digital de algo que existe no mundo real, de forma analógica, ou seja, um objeto físico, a digitização é uma mudança mais profunda, objetivando a transformação da empresa para digital, mudando seu modelo de negócio e fluxo de valor. Nesse caso, a organização se aproveita de novos processos, sistemas, ferramentas e meios de colaboração para mudar sua forma de atuar frente ao mercado, considerando o usuário essencial no processo de transformação (ROCARATTI *et al.*, 2010, p. 116).

Assim como Leal e Rodrigues (2018), Mendonça e Zaidan (2019) acreditam que a Transformação Digital vai além da digitalização por meio da mudança estratégica do negócio e comportamento do usuário e não apenas a digitalização dos seus serviços propriamente ditos.

A partir de uma pesquisa sobre a Transformação Digital em organizações públicas, que consistia no levantamento de artigos que abordassem o tema, Leal e Rodrigues (2018) selecionaram 16 artigos e a partir deles criaram uma tabela de frequência na qual aponta pontos

importantes a serem levados em consideração pelas organizações públicas que pretendem se transformar digitalmente. Um desses pontos é em relação à tecnologia. Nesse aspecto, os elementos que tiveram maior destaque foram a Internet, o *Big Data* e *Analytics*, as mídias sociais e o *mobile*.

Além disso, outros aspectos que merecem destaque nesse processo de Transformação Digital são o valor agregado, práticas de negócio e desafios, conforme sinaliza Leal e Rodrigues (2018) na Tabela 1.

Tabela 1: Valor agregado, práticas de negócio, tecnologias aplicadas e desafios da transformação digital no setor público

Aspecto	Descrição	Frequência (16 estudos)
Valor Agregado	Efetividade e eficiência	15 (93.8%)
	Transparência e <i>accountability</i>	11 (68.8%)
	Qualidade nos serviços públicos	10 (62.5%)
	Apoio à tomada de decisão	7 (43.8%)
	Inclusão digital e social	6 (37.5%)
	Provimento de serviços a comunidades pobres e distantes	6 (37.5%)
	Confiança e satisfação dos cidadãos com o governo	5 (31.3%)
	Viabilização de serviços mais personalizados	3 (18.8%)
	Combate à corrupção	3 (18.8%)
Práticas de Negócio	Redesenho de processos e serviços	10 (62.5%)
	Colaboração e comunicação interorganizacional	9 (56.3%)
	Engajamento da comunidade em decisão, criação e produção	9 (56.3%)
	Foco nas necessidades individuais do cidadão	7 (43.8%)
	Gestão de conhecimento e compartilhamento de ideias	7 (43.8%)
	Regulação de políticas sociais e digitais	7 (43.8%)
	Abertura de dados	6 (37.5%)
	Participação estratégica de lideranças políticas e de negócios	6 (37.5%)
	Promoção do acesso de cidadãos a tecnologias e serviços	6 (37.5%)
	Colaboração e comunicação intraorganizacional	5 (31.3%)
	Desenvolvimento de capacidades por contratação ou treinamento	3 (18.8%)
Tecnologias Aplicadas	Internet	10 (62.5%)
	<i>Big Data</i> e <i>Analytics</i>	8 (50.0%)
	Mídias Sociais	7 (43.8%)
	Mobile	7 (43.8%)
	Computação em nuvem	3 (18.8%)
	Inteligência artificial e <i>Machine learning</i>	3 (18.8%)
	Internet das coisas (IoT)	3 (18.8%)
	Tecnologias geoespaciais	2 (12.5%)
Desafios	Privacidade e segurança da informação	8 (50.0%)
	Infraestrutura de telecomunicações	7 (43.8%)
	Conhecimentos e perícias em TIC	6 (37.5%)
	Isolamento entre agências governamentais	5 (31.3%)
	Restrições legais e políticas	5 (31.3%)
	Conflitos entre departamentos da organização	4 (25.0%)
	Crise econômica	3 (18.8%)
	Carência de dados	2 (12.5%)
	Estrutura fortemente centralizada	2 (12.5%)

Fonte: Leal e Rodrigues (2018, p. 5).

Sobre as tecnologias aplicadas, apresentadas na Tabela 1, Leal e Rodrigues (2018, p. 5-6) as contextualizam para o setor público, com base em outros autores:

Enquanto a Internet intensifica o processo de transformação digital dado que ela possibilita o acesso às informações, novas formas de interação e colaboração, e compartilhamento do conhecimento (Gasova & Stofkova, 2017; Misra et al., 2018), a tecnologia de Big Data e Analytics permite o atendimento das demandas por informações para a tomada de decisão de gestores e criadores de leis (Sarker, Wu, & Hossin, 2018). O mobile e as mídias sociais complementam essas tecnologias na medida em que são grandes provedores de dados e facilitam o acesso e a interação das pessoas com o governo (Betchoo, 2016; Klopp, Williams, Waiganjo, Orwa, & White, 2015; Misuraca et al., 2018; Sarker et al., 2018).

Diante disso, o Estado tem um papel fundamental na criação de uma governança digital, buscando prestar serviços aos cidadãos e criar condições objetivas para o funcionamento da economia digital que seja eficaz para todos (CUNHA, 2019).

Um caso representativo da Transformação Digital no setor público foi o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal (Sicaf), projetado e oferecido pelo Ministério do Planejamento, conforme apresentado por Roncaratti *et al.* (2018). O Sicaf é um sistema gratuito no qual qualquer pessoa que deseja fornecer produtos ou serviços aos órgãos da Administração Pública do Brasil deve estar cadastrada e habilitada. Segundo Rocaratti *et al.* (2018), a principal meta do projeto de Transformação Digital do Sicaf era criar uma versão mais simples e digital do serviço a partir das experiências dos usuários. Nesse projeto, diversos problemas foram identificados como assimetria de informações, burocracia desnecessária e gastos indiretos para os possíveis fornecedores com despachantes. Desse modo, o Sicaf se tornou 100% digital, facilitando o processo para os possíveis fornecedores, resultando na extinção das unidades cadastradoras e numa economia de 65 milhões para os cofres públicos, mas também na demissão de aproximadamente 4 mil pessoas, o que revela uma outra via de análise com relação aos impactos da Transformação Digital, a que se deve uma crítica.

Resta evidente, consoante Loureiro (2020), que a digitização dos serviços públicos garante a integração dos serviços, tanto internamente quanto com outros órgãos, buscando a eficiência e a reformulação dos serviços públicos, na tentativa de promover uma melhoria na sua prestação. Nessa rota, com a Transformação Digital,

[...] o setor público ganha no sentido de reforçar sua estrutura estatal no oferecimento de serviços sociais nas áreas de segurança, saúde e educação, com foco na elevação das taxas de emprego nas áreas-chave da tecnologia e da informação, da robótica, da mobilidade urbana, dentre outras (LAUREIRO,

2020, p. 12).

Isso impulsiona uma cultura aberta, colaborativa e engajada, já que com a abertura de novos canais de comunicação, ocorre a colaboração e desenvolvimento dos serviços.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é caracterizada como descritiva e exploratória sob uma abordagem qualitativa. Descritiva, pois buscou-se evidenciar indutivamente a implementação e utilização de TICs em uma organização pública da cidade de Aracaju/SE (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007) e exploratória, pois considera-se que “[...] há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2009, p. 42), tendo em vista uma perspectiva de Transformação Digital, através da catalogação, descrição e análise do fenômeno.

Por ser um sistema novo, implementado em 2019, e em função do contexto da pandemia do COVID-19 ainda no período da coleta de dados, no primeiro semestre de 2021, a principal fonte de evidência foi a pesquisa documental, tendo como base matérias veiculadas em *websites* oficiais das organizações públicas, portais de notícias da cidade de Aracaju e outros de abrangência nacional, no período de agosto de 2020 a agosto de 2021. Além disso, realizou-se o mapeamento das instituições na própria plataforma AjuInteligente (www.ajuinteligente.aracaju.se.gov.br).

De posse disso, os dados foram sistematizados e analisados, a partir da técnica de Análise de Conteúdo: primeiro, realizou-se a pré-análise, onde as matérias foram selecionadas, organizadas por ordem de publicação e os títulos foram lidos; segundo, realizou-se a exploração do material, consistindo na leitura cuidadosa do conteúdo das matérias, tendo os objetivos como norteadores; e, por fim, empreendeu-se o tratamento dos resultados, por meio da inferência e interpretação das informações na busca de estabelecer relações de significado (BARDIN, 2016).

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção apresenta os resultados encontrados na pesquisa de acordo com o objetivo geral, considerando a: Implantação da plataforma digital AjuInteligente pela Prefeitura de Aracaju/SE; e Identificação das organizações públicas de Aracaju/SE que utilizam a plataforma AjuInteligente e seus respectivos serviços.

4.1 Implantação da plataforma digital AjuInteligente pela Prefeitura de Aracaju/SE

Desenvolvida pela Softplan e Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplog), sendo aplicada em parceria com a 1Doc (uma das principais GovTechs do Brasil), a plataforma AjuInteligente atende a inúmeras instituições e para a identificação dessas, foi analisado portais de notícias, assim como a própria plataforma.

Para facilitar a identificação das fontes e análises das informações, o Quadro 2 apresenta as datas de publicações, títulos, nome do portal e *link* de acesso, compondo o *corpus* da pesquisa documental realizada em portais de notícias de Aracaju/SE e nacionais, que tratam sobre a plataforma AjuInteligente. Destaca-se que foram encontradas 1 (uma) publicação em 2018; 23 (vinte e três) em 2019; 19 (dezenove) em 2020; e 16 (dezesesseis) matérias em 2021 (visto até 19/08/2021), totalizando 59 matérias.

Quadro 2: Fontes de evidências da pesquisa documental

DATA PUBLICAÇÃO	TÍTULO DA MATÉRIA	NOME DO PORTAL	LINK DE ACESSO
27/08/2018	Programa Aracaju Inteligente É Apresentado A Empreendedores No 49º Caju Valley	FAXAJU	https://www.faxaju.com.br/index.php/2018/08/24/programa-aracaju-inteligente-e-apresentado-a-empresendedores-no-49o-caju-valley/
13/05/2019	COLETIVA: Prefeitura de Aracaju apresenta o “AjuInteligente” nesta terça-feira.	Imprensa 1	https://imprensa1.com/coletiva-prefeitura-de-aracaju-apresenta-o-ajuinteligente-nesta-terca-feira-i1.html
14/05/2019	AjuInteligente: prefeito lança plataforma digital de prestação de serviços	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/81296
14/05/2019	Plataforma digital reúne serviços da Prefeitura de Aracaju	Portal F5 NEWS	https://www.f5news.com.br/politica/plataforma-digital-reune-servicos-da-prefeitura-de-aracaju-55590/
16/05/2019	Aracaju torna seus processos públicos 100% digitais.	Mundo Digital	http://www.mundodigital.net.br/index.php/noticias/ti/11580-aracaju-torna-seus-processos-publicos-100-digitais
17/05/2019	Aracaju é a primeira capital do País a tornar seus processos públicos 100% digitais	Segs	https://www.segs.com.br/info-ti/171632-aracaju-e-a-primeira-capital-do-pais-a-tornar-seus-processos-publicos-100-digitais
20/05/2019	Prefeitura avança nos preparativos para implantar o AjuInteligente	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/81406
20/05/2019	AjuInteligente: prefeito lança plataforma digital de prestação de serviços.	Brasil País Digital	https://brasilpaisdigital.com.br/ajuinteligente-prefeito-lanca-plataforma-digital-de-prestacao-de-servicos/
20/05/2019	Com a plataforma AjuInteligente, Prefeitura possibilita acesso mais prático a serviços	Site do Baretta	http://sitedobaretta.com.br/destaque/destaque2/com-a-plataforma-ajuinteligente-prefeitura-possibilita-acesso-mais-pratico-a-servicos-20-05-2019/

21/05/2019	AjuInteligente é destaque em sites nacionais	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/81400
23/05/2019	Aracaju é primeira capital brasileira a tornar processos públicos 100% digitais.	Rede Cidade Digital	https://redecidadedigital.com.br/noticias/aracaju-e-primeira-capital-brasileira-a-tornar-processos-publicos-100-digitais/8368
04/06/2019	Softplan implementa Projeto AjuInteligente para informatizar todos os processos da gestão de Aracaju	ABES	https://abessoftware.com.br/softplan-implementa-projeto-ajuinteligente-para-informatizar-todos-os-processos-da-gestao-de-aracaju/
23/06/2019	Setor público usa tecnologia para reduzir papelada e melhorar serviço.	Estadão	https://politica.estadao.com.br/noticias/geral,setor-publico-usa-tecnologia-para-reduzir-papelada-e-melhorar-servico,70002883727
23/06/2019	Setor público usa tecnologia para reduzir papelada e melhorar serviço	Exame	https://exame.com/brasil/setor-publico-usa-tecnologia-para-reduzir-papelada-e-melhorar-servico/
26/06/2019	Aracaju é destaque nacional em transformação digital dos serviços públicos.	Jornal do Dia	https://www.jornaldodiase.com.br/noticias_ler.php?id=40484
29/06/2019	AjuInteligente: Prefeitura discute impacto da plataforma um mês após implantação do sistema	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/82000
23/07/2019	Edvaldo apresenta iniciativas exitosas de Aracaju no congresso Smart City Business Brazil	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/82361
24/07/2019	Aracaju quer eliminar uso de papel na prefeitura até 2020	Mobile Time	https://www.mobiletime.com.br/noticias/24/07/2019/aracaju-quer-eliminar-uso-de-papel-na-prefeitura-ate-2020/
25/07/2019	Mais produtividade e mais facilidade	Revista Varejosa	http://revistavarejosa.com.br/mais-produtividade-e-mais-facilidade/
29/07/2019	Mais produtividade e mais facilidade	CNDL	https://cndl.org.br/varejosa/mais-produtividade-e-mais-facilidade/
03/10/2019	Técnicos da Prefeitura de Salvador conhecem projetos inovadores de Aracaju.	JL Notícias	https://jlpolitica.com.br/colunas/aparte/posts/iggor-oliveira-toinho-de-dorinha-quer-vender-a-agiotas-poder-da-prefeitura-de-2021/notas/tecnicos-da-prefeitura-de-salvador-conhecem-projetos-inovadores-de-aracaju
11/10/2019	Uso de dados na gestão pública é o tema do evento na Softplan.	Gestão Pública	https://www.gestaopublica.softplan.com.br/conteudo/uso-de-dados-na-gestao-publica-e-tema-de-evento-na-softplan/
23/10/2019	Tendências na transformação digital usadas por gestões públicas no Brasil	Paradigma	https://www.paradigmabs.com.br/tendencias-na-transformacao-digital-usadas-por-gestoes-publicas-no-brasil/
05/12/2019	Servidores são capacitados para nova função da plataforma de comunicação digital da Prefeitura	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/84332
26/03/2020	Serviços da Secretaria do Meio Ambiente também podem ser realizados pela internet	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/85744
30/03/2020	Prefeitura disponibiliza plataforma digital para	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/85670

	acesso remoto aos serviços municipais		
30/03/2020	AjuInteligente: plataforma digital dá acesso remoto a diversos serviços	F5 News	https://www.f5news.com.br/cotidiano/ajuinteligente-plataforma-digital-da-acesso-remoto-a-diversos-servicos.html
31/03/2020	Como Aracaju se organizou remotamente para atender o cidadão	Terra	https://www.terra.com.br/noticias/dino/como-aracaju-se-organizou-remotamente-para-atender-o-cidadao.9078a4adfec8e8809cd754b22a371de28chhkaj2.html
31/03/2020	Como Aracaju se organizou remotamente para atender o cidadão	Mundo do Marketing	https://www.mundodomarketing.com.br/noticias-corporativas/conteudo/225687/como-aracaju-se-organizou-remotamente-para-atender-o-cidadao
04/05/2020	Digital, plataforma AjuInteligente facilita acesso a serviços da Prefeitura	Sergipe Notícias	http://sergipenoticias.com/cotidiano/2020/05/15832/digital-plataforma-ajuinteligente-facilita-acesso-a-servico.html
29/05/2020	Em meio à pandemia, prefeitura de Aracaju amplia serviços virtuais para a população.	Channel 360	https://www.channel360.com.br/prefeitura-aracaju-servicos-virtuais/
09/06/2020	Case de Sucesso – Como a cidade de Aracaju está usando serviços digitais para modernizar seus processos.	AWS	https://aws.amazon.com/pt/blogs/aws-brasil/case-de-sucesso-como-a-cidade-de-aracaju-esta-usando-servicos-digitais-para-modernizar-seus-processos/
19/06/2020	SC INFORME 32: Arquitetos urbanistas já podem digitalmente licenciar projetos na Prefeitura de Aracaju	Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Sergipe	https://www.cause.gov.br/?p=17570
30/06/2020	Serviços da SMTT de Aracaju podem ser realizados pela internet	G1 SE	https://g1.globo.com/se/sergipe/noticia/2020/06/30/servicos-da-smtt-de-aracaju-podem-ser-realizados-pela-internet.ghtml
30/06/2020	Serviços da SMTT podem ser realizados remotamente via plataforma AjuInteligente.	Expressão Sergipana	https://expressaosergipana.com.br/servicos-da-smtt-podem-ser-realizados-remotamente-via-plataforma-ajuinteligente/
02/07/2020	Praticidade da plataforma AjuInteligente favorece busca por serviços da SMTT	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/86989
10/07/2020	SMTT simplifica processos e disponibiliza serviços na plataforma AjuInteligente	Espaço Livre Notícias	http://espacolivrenoticias.com.br/smtt-simplifica-processos-e-disponibiliza-servicos-na-plataforma-ajuinteligente/
10/07/2020	População tem documentos na mão via AjuInteligente.	Assembleia Legislativa do Estado de Sergipe	https://al.se.leg.br/populacao-tem-documentos-na-mao-via-ajuinteligente/
31/07/2020	Crea-SE propõe convênio com a Emurb para ampliar benefícios de Licenciamento Digital de Obras.	Crea	http://www.crea-se.org.br/crea-se-propoe-convenio-com-a-emurb-para-ampliar-beneficios-de-licenciamento-digital-de-obras/
01/08/2020	Prefeitura de Aracaju moderniza administração com licenciamento de obras online	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/87413

01/10/2020	Portal AjuInteligente permite acesso remoto a diversos serviços da Prefeitura.	Jornal da Cidade	http://www.jornaldacidade.net/cidades/2020/10/319534/portal-ajuinteligente-permite-acesso-remoto-a-diversos-servi.html
01/10/2020	Portal AjuInteligente permite ao cidadão acesso remoto a diversos serviços da Prefeitura	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/88281
10/12/2020	Resultado de exame para detecção da covid-19 pode ser recebido via AjuInteligente	A8 Se	https://a8se.com/noticias/sergipe/resultado-de-exame-para-deteccao-da-covid-19-pode-ser-recebido-ajuinteligente/
02/02/2021	Prefeitura moderniza plataforma AjuInteligente	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/89111
02/02/2021	Plataforma AjuInteligente recebe atualizações e ganha novas funções	Infonet	https://infonet.com.br/noticias/cidade/plataforma-ajuinteligente-recebe-atualizacoes-e-ganha-novas-funcoes/
03/02/2021	Plataforma AjuInteligente recebe atualizações e ganha novas funções	Records News	http://www.recordsnews.com.br/2021/02/plataforma-ajuinteligente-recebe.html
22/02/2021	Plataforma AjuInteligente reduz em cerca de 50% prazo de expedição da Licença Ambiental	Imprensa 24h	https://imprensa24h.com.br/plataforma-ajuinteligente-reduz-em-cerca-de-50-prazo-de-expedicao-da-licenca-ambiental/#.YJXiRmdKg2w
22/02/2021	Plataforma AjuInteligente reduz em cerca de 50% prazo de expedição da Licença Ambiental	Só Sergipe	https://www.sosergipe.com.br/plataforma-ajuinteligente-reduz-em-cerca-de-50-prazo-de-expedicao-da-licenca-ambiental/
12/03/2021	Moradores do bairro Soledade são testados para a Covid-19	Agência Jornal de Notícias	https://ajn1.com.br/urbano/moradores-do-bairro-soledade-sao-testados-para-a-covid-19/
19/03/2021	Modernização da Prefeitura gera economia de recursos e comodidade ao cidadão	Agência Aracaju de Notícias	https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/89303
05/04/2021	Horário de atendimento ao público na SMTT será alterado a partir de quarta-feira, 7	SMTT Aracaju	http://www.smttaju.com.br/smtt/noticias/transito/3496-horario-de-atendimento-ao-publico-na-smtt-sera-alterado-a-partir-de-quarta-feira-7
11/04/2021	Candidatos classificados para entrega de documentos do PSS da Educação são convocados pela prefeitura de Aracaju	G1 SE	https://g1.globo.com/se/sergipe/noticia/2021/04/11/candidatos-classificados-para-entrega-de-documentos-do-pss-da-educacao-sao-convocados-pela-prefeitura-de-aracaju.ghtml
12/04/2021	PMA convoca classificados no PSS da Educação para entregar documentos	Infonet	https://infonet.com.br/noticias/educacao/pma-convoca-classificados-no-pss-da-educacao-para-entregar-documentos/
23/04/2021	Saúde de Aracaju reforça canais de divulgação para resultado do teste RT-PCR	Click Sergipe	https://www.clicksergipe.com.br/cotidiano/6/65869/saude-de-aracaju-reforca-canais-de-divulgacao-para-resultado-do-teste-rt-pcr.html
07/04/2021	Horário de atendimento ao público na SMTT é alterado	Garagem Sergipe	https://garagemse.com.br/2021/04/horario-de-atendimento-ao-publico-na-smtt-e-alterado/
18/05/2021	Prefeitura de Aracaju publica nova convocação para o PSS Semed 2021	F5 News	https://www.f5news.com.br/cotidiano/prefeitura-publica-nova-convocacao-para-o-pss-semed-2021.html
23/07/2021	Atualização na plataforma AjuInteligente garante mais transparência para usuários	Aqui Acontece	https://www.aquiacontece.com.br/noticia/sergipe/23/07/2021/atualizacao-na-plataforma-ajuinteligente-garante-mais-transparencia-para-usuarios/166343

12/08/2021	Edvaldo fala sobre iniciativas para transformar Aracaju em cidade sustentável	Jornal da Cidade	http://www.jornaldacidade.net/cidades/2021/08/323686/edvaldo-fala-sobre-iniciativas-para-transformar-aracaju-em-c.html
12/08/2021	TestAju já realizou cerca de 17 mil exames para detecção da covid-19 este ano	Viva Bem	https://canalvivabem.com.br/noticias/testaju-ja-realizou-cerca-de-17-mil-exames-para-deteccao-da-covid-19-este-ano/
Sem data de publicação	Emurb apresenta Plataforma Digital de Licenciamento para a Aseopp	Associação Sergipana dos Empresários de Obras Públicas e Privadas	https://aseopp.org.br/emurb-apresenta-plataforma-digital-de-licenciamento-para-a-aseopp/

Fonte: Elaboração própria (2021).

Nota-se pelos títulos das matérias uma elevação na quantidade de publicações na mídia, em 2019, sobre a implantação da Plataforma e, em 2020, sobre a praticidade dos serviços na conjuntura do isolamento social. Além disso, é possível inferir que há um maior interesse pelo processo de comunicação e divulgação da plataforma AjuInteligente, de modo a ampliar para a sociedade o seu conhecimento e a consolidação da utilização.

Ao analisar o conteúdo das notícias, observa-se alguns aspectos centrais como: Lançamento; Processos 100% digitais; Praticidade; Plataforma digital; Tecnologia para redução de custos; Transformação digital; Mais produtividade; Capacitação; Serviço remoto; e Modernização de processos.

De acordo com a publicação do dia 23/07/2021 intitulada: “Atualização na plataforma AjuInteligente garante mais transparência para usuários”, no portal da Prefeitura de Aracaju, desde o projeto de sua implementação, em 2019, até os dias atuais foram registradas mais de 83 mil solicitações, contando com cerca de mais de mil serviços internos e externos. Já no ano de sua implantação, havia grande expectativa para proporcionar, além de grande economia de recursos financeiros, a transparência e otimização de processos por meio desta forma de digitalizar 100% os serviços ofertados pela Prefeitura de Aracaju/SE, como destaca o Prefeito em sua fala no lançamento da Plataforma:

É mais um componente da materialização da cidade inteligente, desta vez disponibilizando ao cidadão o acesso aos serviços da prefeitura de maneira digital. O cidadão não precisará, a curto prazo, se deslocar a um órgão da Prefeitura para solicitar uma licença, uma segunda via de um imposto ou demandar um serviço ou externar sua reivindicação. Tudo será feito eletronicamente, com o acompanhamento em tempo real, de maneira rápida. É uma grande vitória, motivo de muita alegria, pois é a tecnologia facilitando a vida das pessoas (publicado em 14/05/2019 pela Agência Aracaju de Notícias).

Precedendo a implantação, de acordo com o Secretário Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplog), para assegurar a efetividade do projeto, ele passou por uma análise tanto na Administração Municipal, como em outras instituições como a Universidade Federal de Sergipe (UFS) e a Universidade Tiradentes (UNIT), que fizeram um trabalho de levantamento e modelagem de processos para que não ocorresse o retrabalho nas secretarias como vinha acontecendo, como destaca a fala do secretário para o Portal da Prefeitura de Aracaju, em 30 de março de 2019:

Antes de serem migrados no AjuInteligente, todos os processos foram mapeados e modelados, e só depois foram adaptados e implantados na plataforma. Mas, para que isso acontecesse, pela primeira vez a Prefeitura contratou engenheiros de produção para elaborar e executar o projeto. Nele há centenas de serviços disponibilizados, direcionados ao cidadão e ao servidor que necessita de alguma demanda dos órgãos que compõem o Executivo, além dos aposentados e pensionistas assistidos pelo Aracaju Previdência.

As primeiras organizações públicas a aderirem: a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplog), Secretaria da Fazenda (Semfaz), Secretaria do Meio Ambiente e Assistência Social, Empresa Municipal de Obras e Urbanização (Emurb), Empresa Municipal de Serviços Urbanos (Emsurb), Superintendência de Transporte e Trânsito (SMTT) e Controladoria-Geral. Hoje todas as secretarias, empresas, fundações e Autarquias municipais já estão utilizando e proporcionando para a população essa praticidade.

Sendo destaque em diferentes canais de tecnologia, como Olhar Digital, em 15 de maio de 2019, enfatiza-se que:

A aplicação da tecnologia digital na gestão pública visa à economia de recursos financeiros, materiais e humanos e à transparência e acesso à informação para todos os cidadãos. De acordo com estimativas preliminares, a informatização de todos os processos da gestão pública municipal deve gerar uma economia de mais de R\$ 190 mil por mês. Isso acontece por eliminar os gastos diretos e indiretos com o uso do papel.

Em consonância, como veiculado na AWS, portal de notícias da Amazon, em 09 de junho de 2020, destaca-se Aracaju como um *case* de sucesso na digitalização de serviços:

Além de contemplar a população, o projeto auxilia os servidores públicos a organizar o trabalho, se comunicar melhor e atender as demandas com maior eficiência, transparência e engajamento. E ainda monitora o andamento das rotinas diárias em cada setor e substitui o uso do papel a partir do registro das demandas internas e externas dos órgãos.

Os dados dessas duas matérias ressaltam como a implantação da tecnologia nos processos dos serviços públicos otimizam recursos financeiros e materiais, além de proporcionar mais transparência e melhoraria na organização do trabalho dos servidores.

Ademais, com o distanciamento social, advindo da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), a plataforma evidenciou a sua importância, fazendo com que as atividades não fossem interrompidas, intensificando o processo de digitalização, tendo em vista a necessidade de continuidade na prestação dos serviços públicos. Com relação a esse cenário, o Secretário Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplog) ressaltou:

Neste período difícil no país, vemos a importância de termos processos de trabalho modernos. Desde o início da crise, a Prefeitura de Aracaju não sofreu nenhuma pausa de suas atividades. A digitalização é mais um avanço implementado na atual administração municipal no âmbito da inovação tecnológica e, com certeza, é um modelo que deve crescer em todas as prefeituras após a crise (publicado em 29/05/2019 pela Channel 360).

4.2 Identificação das organizações públicas de Aracaju/SE que utilizam a Plataforma AjuInteligente e dos serviços prestados pelo sistema

A partir do mapeamento realizado na plataforma AjuInteligente, foi possível identificar as seguintes instituições divididas em secretarias, fundações, empresas públicas e autarquias municipais que já fazem uso do aplicativo, conforme apresentado na Figura 1.

Uma vez mapeadas as organizações públicas, foi possível identificar os setores que a plataforma contempla, quais sejam: Arte e cultura; Assistência Social; Documentos Oficiais; Educação; Esporte; Finanças; Meio ambiente; Previdência Municipal; Qualificação e Trabalho; Saúde; Serviços Urbanos; Servidor Municipal; Transporte e Trânsito; e Urbanismo.

Com uma proposta de funcionamento prático, evidencia-se, na matéria publicada na Agência Aracaju de Notícias em 01 de outubro de 2020, que:

O usuário, ao solicitar o serviço ou requerer alguma informação, é direcionado para a pasta de interesse. A exemplo de licença de obra, onde o tempo de resolutividade ultrapassa cerca de 65 a 90 dias. Hoje, o tempo de retorno está em 25 dias, mais de 60% de redução. Com o passar do tempo, nós iremos reduzir gradativamente o tempo de serviço e melhorar significativamente o tempo de resolutividade. Também vale registrar as licenças ambientais que passaram por reformulação.

Figura 1: Relação das organizações públicas de Aracaju/SE que utilizam a AjuInteligente

**RELAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS
 QUE UTILIZAM A AJUINTELIGENTE**



Fonte: Elaboração própria com base na Plataforma AjuInteligente (2021).

Destes setores, a plataforma direciona serviços específicos para cada um deles. Neste estudo, enfatizou-se os setores de Educação, Meio Ambiente, Saúde, Transporte e Trânsito e Urbanismo, tendo em vista que foram as áreas que possuíam notícias disponíveis nas matérias analisadas. No tocante à Educação, por exemplo, merece destacar que, além das requisições de matrículas *online*, o usuário pode acessar todo o conteúdo de apoio pedagógico, documentação escolar, assim como acompanhar o boletim do aluno por meio da Plataforma. Ademais, a plataforma foi o canal de envio da documentação dos candidatos do Processo Seletivo Público Simplificado da Secretaria Municipal da Educação (PSS Semed 2021), que contratou, por tempo determinado, 389 novos professores substitutos e formação de cadastro reserva, conforme matéria publicada no Portal Infonet em 12 de abril de 2021.

No campo do Meio Ambiente a plataforma disponibiliza diferentes serviços para

auxiliar a população, contemplando desde denúncias e fiscalizações até solicitações de licenças, autorizações e plantis de mudas. Na análise de algumas notícias vinculadas a esse setor, identificou-se os benefícios do uso do aplicativo, a exemplo da publicação da Imprensa 24h (22/02/2021), que informou que a plataforma já reduz cerca de 50% do prazo de expedição de Licença Ambiental. Nessa via, a diretora do Departamento de Licenciamento Ambiental da Sema, afirmou que:

O processo hoje é totalmente digital, feito através da plataforma AjuInteligente, onde o empreendedor cadastra os documentos necessários para regularizar sua atividade. A equipe da Sema avalia o projeto e a documentação, se tiver algum impacto ambiental, é necessário apresentar uma proposta para mitigá-los ou compensá-los, para que cause o menor dano possível.

Além disso, em 2020, foram deferidas 22 Autorizações Ambientais, 140 Certificados de Licença de Dispensa, 239 Licenças Simplificadas, 19 Licenças Prévias, 70 Licenças de Instalação e 180 Licenças de Operação, conforme a mesma publicação (Imprensa 24h, 22/02/2021). Não obstante, o secretário do Meio Ambiente afirmou que “Os serviços *online* têm como objetivo reduzir a circulação de pessoas nas ruas. Assim, estamos evitando a proliferação da pandemia na cidade” (PREFEITURA DE ARACAJU, 2020).

Com relação ao setor de Saúde, a população encontra serviços relacionados à marcação de consultas e exames, assim como os seus resultados, serviços voltados à vigilância sanitária e aos profissionais atuantes no setor, como o acesso ao contracheque, informe de rendimentos e solicitação de desconto de INSS.

O setor ganhou ainda mais destaque devido ao contexto da pandemia, pela iniciativa da Prefeitura de Aracaju em realizar a conferência do resultado do teste de COVID-19 por meio da plataforma. De acordo com o portal Viva Bem, em 12 de agosto de 2021, o “TestAju amplia a testagem da população, sobretudo de pessoas assintomáticas, o que possibilita ter informações mais precisas acerca da transmissão do vírus. Somente este ano, já foram realizados cerca de 17 mil testes, entre exames RT-PCR e testes rápidos”.

Já no setor Transporte e Trânsito, os serviços contemplam autorização para eventos e obras em vias públicas, Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI), e os diferentes serviços associados à atuação dos ônibus, táxis e transportes escolares. Em 29 de junho de 2020, para o portal de notícias da SMTT Aracaju, o superintendente da SMTT, compartilhou que:

Com a necessidade do distanciamento e isolamento social, estamos nos adequando e agilizando a implementação de serviços, através do

AjuInteligente, para atender o cidadão de maneira moderna, rápida e segura. Após a pandemia, esse serviço online continuará disponível, o que facilitará a vida de quem precisa realizar algum serviço que antes só podia ser resolvido presencialmente. Para se ter uma ideia, antes da pandemia, por dia, o Atendimento da SMTT estava recebendo em média 160 pessoas e mais de 90% da demanda presencial era para os serviços que, agora, estarão disponíveis na plataforma digital.

Ele relatou também que cerca de 160 pessoas eram atendidas presencialmente na SMTT e, desses casos, 90% podem ser solucionados, atualmente, pelos serviços disponibilizados virtualmente.

Por fim, no setor de Urbanismo, a população possui acesso às solicitações de alvarás, anuências, autorizações, certidões, declarações, termos e defesas. Notou-se que os efeitos de economia de tempo e recursos podem ser destacados pelos Serviços Urbanos também, conforme publicação do portal Sergipe Mais, em 01 de agosto de 2020. De acordo com o Presidente da EMURB:

No processo físico, o cidadão se dirigia até a Emurb e os funcionários tinham que analisar um por um. Caso precisasse de documentos de outro órgão, era preciso ir até lá. O tempo de deslocamento de papelada era algo muito demorado, quando passa para o virtual, todas essas etapas são eliminadas. Ainda não conseguimos quantificar o valor dessa economia em dinheiro, mas é uma grande redução. Temos hoje uma economia de, pelo menos, um terço do tempo de trâmite que se fazia o licenciamento normal.

Já para o diretor de Urbanismo da EMURB, também para o portal Sergipe Mais, em 01 de agosto de 2020, “O mais rápido que conseguíamos fazer, seguindo todos os passos, era em um mês. Agora, com o novo sistema, já tivemos processos finalizados com cerca de três dias, já incluindo o tempo de pagamento das taxas. Foi um grande benefício para a população”. Dessa forma, toda essa transformação surte efeito para a população, como expresso na mesma matéria:

Consigo protocolar qualquer dia e hora, acompanho passo a passo o andamento do processo. Se, por algum motivo, for solicitado algum documento ou complemento de informação, imediatamente o sistema informa e recebo e-mail e SMS. Tenho o controle de todos os processos na palma da mão, com tempo sobrando para dedicar a novos trabalhos ou estudos, sem falar na economia de combustível.

De acordo com as informações disponíveis na própria plataforma AjuInteligente, de todos os serviços, aqueles mais acessados são: Atestado médico e Termos de Afastamento; Gratificação por Titulação; Indenização de Direitos – Demitido; Indicação de Real Condutor;

Licença Prêmio; Nota Fiscal – SMS (Saúde); Resultado de Exame de COVID; Revisão de Insalubridade; Solicitação de Alvará Sanitário; e Solicitação de Estágio.

Com a busca de uma cidade mais inteligente e sustentável, de acordo com o Secretário Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão:

Uma economia de mais de R\$160 mil mensais e mais de R\$1,8 milhão por ano só de papel, sem contar a redução de combustível de veículos, confecção de documentos oficiais e outros gastos frequentes. A quantidade de papel que deixará de ser utilizada representa poupar mais de 150 árvores e 11,5 milhões de litros de água por mês. Então, é um conjunto de fatores que faz com que essa plataforma se integre às ações para uma cidade inteligente (Agência Aracaju de Notícias, publicado em 19/05/2019).

Contudo, pondera-se que, mesmo com esses consideráveis benefícios proporcionados pela AjuInteligente, é possível inferir que a cidade de Aracaju ainda possui um longo caminho a percorrer em se tratando de cidades inteligentes. De acordo com um mapeamento feito pela *Connected Smart Cities*, edição 2020, embora esteja descartada como *case* de cidade inteligente, por pontuar em apenas 4 indicadores dentre os inúmeros exigidos, nos setores de Tecnologia e Inovação, por exemplo, a cidade de Aracaju ocupa o 82º lugar a nível nacional, o que é algo positivo no tocante à assertividade nos projetos futuros quanto aos processos de Transformação Digital.

Nessa rota, tratando-se apenas da solução da AjuInteligente, de acordo com o Secretário Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão: “A ferramenta tem se mostrado extremamente eficiente, agilizando o processo de solicitação dos resultados. Isso é consequência de um trabalho baseado no planejamento, como tudo que é desenvolvido pela gestão”, dito em entrevista concedida ao site de notícias Infonet, em 10 de dezembro de 2020.

5 CONCLUSÕES

Lançada em 2019, a plataforma AjuInteligente trazia a proposta de proporcionar uma comunicação 100% digital, transparente e eficiente. Em 2021, ela já registrou mais de 83 mil solicitações e consta com mais de 900 serviços, sendo uma grande facilitadora em tempos em que o distanciamento social se faz presente, tal como consta na publicação extraída do Portal de Notícias da Prefeitura de Aracaju.

A partir do que foi investigado, a plataforma digitaliza os processos que antes eram feitos de forma analógica, ineficiente e burocrática, contudo há uma orientação estratégica,

como visto na literatura de Transformação Digital. De certa forma, a plataforma otimiza tempo e investimento, abrindo espaço para processos iniciais acerca de uma cidade com processos digitais mais inteligentes.

Esse, por sua vez, não ocorre de forma individual, mas a partir do alinhamento entre Governo, Tecnologia e Sociedade, em um esforço conjunto para a disponibilização e acesso a serviços públicos com qualidade. Após dois anos de implantação, a plataforma ainda possui interface a ser aprimorada, processos, por vezes, confusos e pouca divulgação, fazendo com que, inclusive, muitos não tenham conhecimento e acabem indo, de toda forma, procurar atendimento pelos meios convencionais.

Outro ponto que se deve destacar é o avanço do acesso à internet e infraestrutura de telecomunicação para toda população, junto à Transformação Digital para que não ocorra a falta de assistência. Para tanto, é necessário que haja uma mudança cultural, e, para além disso, uma iniciativa das organizações públicas no tocante à disponibilidade de recursos financeiros e tecnológicos além da atualização da infraestrutura, processos e sistemas, que promova o acesso democrático para toda a população.

Dada a necessidade de avanços e aprimoramentos, assim como a baixa quantidade de conteúdos científicos acerca da temática e do objeto estudado, como perspectivas de trabalhos futuros, sugere-se que os estudos enfoquem em aprofundar o impacto que a implementação desta plataforma está gerando no setor público e na sociedade aracajuana, além de ações comparativas com outras cidades.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo**. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. Brasília: MP, 2018.

BROGNOLI, T. S.; FERENHOF, H. A. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 10, p. 01-11, 1 jan. 2020.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

CUNHA, C. R. L. **A transformação digital do governo federal brasileiro: analisando as recomendações dos organismos internacionais**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Informática) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2019.

DIAS, T. F.; SANO, H.; MEDEIROS, M. F. M. Inovação, TIC e redes: um olhar a partir da interação Estado e sociedade. *In*: DIAS, T. F.; SANO, H.; MEDEIROS, M. F. M. **Inovação e Tecnologia da Comunicação e Informação na Administração Pública**. Brasília: Enap, 2019.

LOUREIRO, Geraldo. **Reconstrução do Brasil pela Transformação Digital no Setor Público**. Brasília, DF: IBGP, 2020.

LEAL, S. C.; RODRIGUES, R. M. Transformação Digital no setor público: como e por que fazer. *In*: Congresso Transformação digital, 1, 2018, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: CTD, 2018.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENDONÇA, F. M.; ZAIDAN, F. H. Ontologias para organização da informação em processos de transformação digital. **Em Questão**, v. 25, n. 1, p. 295-320, jan-abr. 2019.

MOREIRA, F. *et al.* **Transformação Digital** – oportunidades e ameaças para uma competitividade mais inteligente. Portugal: Silabas & Desafios, 2017.

OSBORNE, S. P.; BROWN, K. **Managing change and innovation in public service organizations**. London: Psychology Press, 2005.

POLEZA, M.; VARVAKIS, G. Processo de transformação digital nas organizações: razões e resultados. **Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação – ciki**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2019.

RANKING CONNECTED SMART CITIES. **Aracaju**. Edição 2020. Disponível em: <https://ranking.connectedsmartcities.com.br/resultados-cidade.php?sel=33>. Acesso em: 29 jul. 2021.

RONCARATTI, L. *et al.* Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis com foco no cidadão. *In*: CAVALCANTE, P. (org.). **INOVAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS**: superando o mito da ideia. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2019. Cap. 6. p. 115-135.

SEGS. **Aracaju é a primeira capital do País a tornar seus processos públicos 100% digitais**. Disponível em: <https://www.segs.com.br/info-ti/171632-aracaju-e-a-primeira-capital-do-pais-a-tornar-seus-processos-publicos-100-digitais>. Acesso em: 29 jul. 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.