

Transformação e Governo Digital: uma análise do cenário Alagoano

Transformation and Digital Government: an analysis of the Alagoas scenario

Renilson Carlos da Silva
<https://orcid.org/0009-0000-1615-3843>

Pós-graduado em Docência para Educação Profissional e Tecnológica. Universidade Federal de Alagoas (UFAL) – Brasil. renilson.silva@feac.ufal.br

Nicholas Joseph Tavares da Cruz
<https://orcid.org/0000-0003-0765-5424>

Doutorado em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Alagoas (UFAL) – Brasil. nicholas.cruz@feac.ufal.br

RESUMO

A transformação digital no setor público tem promovido mudanças significativas na forma como os serviços são ofertados à sociedade, ampliando a transparência, a eficiência e a acessibilidade. Nesse contexto, o uso de tecnologias da informação e comunicação possibilita a modernização da gestão pública e o fortalecimento da relação entre Estado e cidadão. O presente estudo tem como objetivo apresentar as principais medidas adotadas para a concretização da transformação digital no serviço público do Estado de Alagoas, oferecendo uma análise atualizada do cenário estadual. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa e de caráter bibliográfico, com uso de análise documental em fontes oficiais, complementada por coleta empírica por meio de reunião técnica com gestores públicos. Os resultados evidenciam a ampliação da oferta de serviços públicos digitais no Estado, com destaque para iniciativas como o programa Alagoas Digital, a adesão à plataforma GOV.BR e investimentos em modernização administrativa, contribuindo para maior eficiência, transparência e acessibilidade. Contudo, foram identificados desafios relacionados à integração de sistemas, à usabilidade e ao tratamento de dados. Conclui-se que o Estado de Alagoas apresenta avanços na transformação digital, embora ainda enfrente limitações estruturais e institucionais. Ressalta-se a necessidade de continuidade das ações e do aprimoramento das estratégias, com foco na integração tecnológica e na centralidade do cidadão, visando à consolidação de um governo digital mais eficiente e inclusivo.

Palavras-chave: Transformação Digital; Tecnologias da Informação e Comunicação; Governo Digital.

ABSTRACT

Digital transformation in the public sector has promoted significant changes in the way services are delivered to society, enhancing transparency, efficiency, and accessibility. In this context, the use of information and communication technologies enables the modernization of public management and strengthens the relationship between the State and its citizens. This study aims to present the main measures adopted to achieve digital transformation in public services in the State of Alagoas, providing an updated analysis of the current scenario. Methodologically, it is characterized as a descriptive study with a qualitative and bibliographic approach, based on documentary analysis of official sources,

complemented by empirical data collected through a technical meeting with public managers. The results indicate an expansion in the provision of digital public services in the state, highlighting initiatives such as the Alagoas Digital program, the adoption of the GOV.BR platform, and investments in administrative modernization, contributing to greater efficiency, transparency, and accessibility. However, challenges related to system integration, usability, and data management were also identified. It is concluded that the State of Alagoas has made progress in digital transformation, although it still faces structural and institutional limitations. The study emphasizes the need for the continuity of actions and the improvement of strategies, focusing on technological integration and a citizen-centered approach, aiming to consolidate a more efficient and inclusive digital government.

Keywords: Digital Transformation; Information and communication technology; Digital Government

Recebido em 29/07/2024. Aprovado em 24/03/2026. Avaliado pelo sistema *double blind peer review*. Publicado conforme normas da ABNT.

<https://doi.org/10.22279/navus.v18.1965>

1 INTRODUÇÃO

A Transformação Digital dos serviços públicos, acompanhada pela disseminação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), tem mudado significativamente a forma como a Administração Pública deve ser concebida para atender às demandas sociais. Essa mudança visa melhorar o desempenho na oferta de serviços públicos, proporcionando novos meios para o exercício da democracia através do envolvimento ativo dos cidadãos.

Nesse cenário, o Governo Digital surge como uma estratégia baseada na coordenação institucional, visando estabelecer novos modelos de Estado e de políticas públicas, integrando as TICs para promover a transformação do setor público.

No caso de Alagoas, algumas das estratégias adotadas para implementar serviços públicos digitais incluíram: a descentralização das iniciativas de transformação digital, considerada a abordagem mais adequada para evitar gargalos na tomada de decisões; a adesão à plataforma GOV.BR para a simplificação dos serviços públicos; e a criação do programa Alagoas Digital, que busca aprimorar o relacionamento entre cidadãos e governo, promovendo uma prestação de serviços públicos mais eficientes, otimizando o gasto público.

Embora estudos como os de Reck e Hübner (2021), Gomes et al. (2022) e Santos e Fonseca (2022) tenham desenvolvido conhecimentos sobre a transformação digital nos serviços públicos e governo digital, ao focar nos elementos do cenário alagoano, a presente pesquisa busca oferecer uma visão atualizada desse contexto. Dessa forma este estudo pode ampliar as formulações teóricas sobre o papel das TICs na transformação tecnológica no setor público e destacar as particularidades de Alagoas em relação aos demais entes da Federação na implementação de serviços públicos digitais.

Diante desse cenário, o problema de pesquisa definido é: quais são as principais medidas adotadas na busca pela concretização da transformação digital no serviço público do Estado de Alagoas? Assim, considera-se a importância do tema para tornar o serviço público mais eficiente, tanto para facilitar a vida do cidadão quanto para otimizar a gestão governamental, reduzindo gastos desnecessários e proporcionando um serviço de qualidade.

Nesse sentido, o presente trabalho tem por objetivo apresentar quais foram as principais medidas adotadas na busca pela concretização da transformação digital do serviço público no Estado de Alagoas e fornecer uma visão atualizada do cenário alagoano.

2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E GESTÃO PÚBLICA

A revolução digital impacta diretamente a Administração Pública e as formas de exercício da democracia, transformando gradualmente as atividades prestadas pelo Estado. À medida que as tecnologias evoluem, surgem novas oportunidades e desafios de aprimoramento para alcançar uma gestão pública mais eficiente e democrática.

Por meio da tecnologia, a democracia pode se tornar mais igualitária, uma vez que o acesso à informação de forma transparente permite aos cidadãos maior acompanhamento e participação no processo democrático (Kreuz; Viana, 2018; De Paiva; Nunes; Maciel, 2021). Bobbio (1986) enfatiza, na definição de democracia, a necessidade de apresentar alternativas reais e de possibilitar a escolha entre elas por tomadores de decisão e eleitores. Além disso, assegura aos tomadores de decisão a liberdade, fundamentada em um Estado liberal, o qual deve exercer seu poder dentro de limites legais e reconhecer, constitucionalmente, direitos individuais invioláveis.

Dalla Corte (2018) acrescenta que o conceito de democracia é dinâmico, moldando-se às especificidades do espaço e do tempo, e que a carta magna de cada Estado tem a responsabilidade de definir a democracia no seu ordenamento jurídico. Após a constitucionalização da democracia no século XX, essa forma de governo passou a ser amplamente adotada pelos países, constituindo-se como base para a legitimação do Estado. Além disso, estabelece limites ao exercício do poder político, define normas jurídicas e orienta os fins públicos que norteiam as ações estatais.

A partir do século XX, a introdução da tecnologia na vida cotidiana, em particular a Internet, permitiu a difusão em massa de informação e flexibilidade, bem como o surgimento de novos meios de exercício da democracia, a exemplo do *accountability* que envolve a responsabilidade e a obrigação dos agentes públicos de prestar contas, incluindo a possibilidade de sanções em caso de irregularidades (Pinho; Sarmiento, 2009; Kreuz; Viana, 2018).

Conforme explica Meneguello (2013), a democracia, partindo da delegação de poder que os cidadãos fazem aos seus representantes eleitos, exige altos níveis de confiança pública nos mecanismos institucionais de formação de governos. Assim, essas novas ferramentas inovam os meios de apresentação das alternativas reais que Bobbio (1986) destaca, colaborando na construção da confiança pública.

Nesse contexto, ao alinhar transformação digital e Administração Pública, na busca de uma definição do primeiro termo, Santos e Fonseca (2022) explicam que ele foi incorporado pelos governos a partir da

iniciativa privada, destacando-se seu papel transformador da prestação de serviços, da cultura organizacional e do relacionamento com os cidadãos. Albertin e Albertin (2021) atrelam o conceito à agilidade e geração de valor, compreendendo o termo como o uso da inovação digital na realização de algo novo, diferente e melhor, agregando valor para a sociedade e para as empresas.

As novas tecnologias e a participação dos cidadãos são fundamentais para a transformação digital, conforme Sagarik, Chansukree, Cho e Berman (2018). Esse processo consiste na digitalização dos serviços públicos por meio de tecnologias e processos digitais, inclusive daqueles já informatizados, mas ainda derivados da automatização de processos analógicos (Andrade; Souza, 2020). No entanto, essa transformação não se limita à digitalização, pois implica a necessidade de uma reestruturação completa da administração pública. Nesse sentido, abrange não apenas as tecnologias utilizadas, mas também a forma de relacionamento entre governo e cidadãos (Viana, 2021).

Essa mudança pode ser considerada um processo de aculturação, por meio do qual organizações, times e indivíduos são levados a mudar gradativamente de comportamentos e estruturas analógicas para plataformas digitais (Oliveira; Souza, 2020). Contudo, vai muito além de uma mera mudança de estruturas analógicas para digitais, uma vez que a transformação digital trouxe premissas de transparência, controle e eficiência, enfatizando no cidadão uma mudança de valores e incentivando a participação social, deixando de ser apenas consumidor para assumir um papel mais ativo na vida cívica (Viana, 2021).

Vale destacar que o contexto da Administração Pública se diferencia do setor privado, por este último reagir mais rapidamente e de forma inusitada às pressões de mercado e revoluções tecnológicas, além de não possuir os mesmos obstáculos, como a burocracia e os controles em sua estrutura base (Motta, 2013). É o que Albertin e Albertin (2021) denominam de *gap tecnológico*, isto é, a diferença entre a tecnologia disponível e a tecnologia assimilada pelo setor público ao incorporar inovações digitais.

Todavia, Santos e Fonseca (2022) alertam que apenas usar tecnologia não significa promover a transformação digital. O fenômeno está ligado à melhoria dos fluxos processuais através do uso do aparato tecnológico, revelando-se um conceito complexo.

No contexto brasileiro, a prestação de serviços públicos por meios digitais possui curto lapso temporal, tendo o marco normativo inicial o Decreto nº 8.638, de 2016, que instituiu a chamada "Política de Governança Digital". Posteriormente, esse decreto foi revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020, que estabelece a "Estratégia de Governo Digital para os anos de

2020 a 2023". Essa estratégia está atrelada ao plano plurianual vigente, definindo princípios, objetivos e iniciativas que orientam a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com vistas à promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos, tendo como objetivo central a reconquista da confiança da população brasileira (Brasil, 2020).

Segundo Heckert e Aguiar (2016) e Brognoli e Ferenhof (2020), a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-digital) e a Estratégia de Governança Digital (EGD) são documentos que norteiam as políticas de transformação digital do governo federal brasileiro. Essas estratégias baseiam-se no uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), conceito que será detalhado a seguir, as quais possibilitam a automação, a comunicação e otimização de diversos processos de trabalho, visando à ampliação de ofertas de serviços e a inclusão social dos cidadãos.

Ao tratar da transformação digital nos serviços públicos brasileiros, Canedo, Tives e Cerqueira (2020) destacam que, apesar do esforço da Administração Pública em digitalizar seus serviços, ainda é necessário desenvolver uma ferramenta de apoio que auxilie na precificação desses serviços e na avaliação por parte dos usuários. Isso permitiria ao governo compreender a percepção dos cidadãos e realizar as melhorias necessárias.

As autoras Tuttman e Macadar (2020) observam que é agregado valor público a partir da transformação digital, por meio da melhoria dos processos, promovendo maior confiança e transparência para os cidadãos brasileiros, indo muito além do simples redesenho de procedimentos organizacionais.

Ainda sob a perspectiva do cidadão, Siqueira e Bermejo (2022) analisaram o tema por meio de manifestações em mídias sociais. Os autores observaram que os espaços on-line são frequentemente utilizados para a expressão de opiniões relacionadas ao cotidiano dos cidadãos com os serviços públicos, consolidando-se como espaços de comunicação da opinião pública. Nesse contexto, sugerem que gestores públicos participem e monitorem essas discussões sobre a transformação digital do governo, a fim de alinhar as estratégias governamentais às percepções da sociedade.

Vale destacar que, apesar das vantagens apresentadas, a transformação digital no setor público é acompanhada de desafios, como a desigualdade social, a infraestrutura tecnológica, a adequação da estrutura burocrática às tecnologias, a unificação de sistemas, a capacitação de pessoal da Administração Pública e a garantia de confiabilidade e segurança nos serviços prestados. Além disso, segundo Barros Junior, Rita e Silva (2022), esse processo está associado à administração por resultados, ao relacionar

a noção de desempenho ao aumento do volume de informações disponibilizadas ao cidadão.

Nessa senda, evidencia-se que o crescente dinamismo da sociedade contemporânea, sob diversos aspectos (sociais, culturais e econômicos), tem sido influenciado pela transformação digital. O impacto disruptivo dessas tecnologias sobre indivíduos, organizações e a própria sociedade possibilita o aprofundamento da democracia, ao promover a aproximação entre cidadãos e governos, em nível local e nacional, por meio da tecnologia.

Além disso, na Administração Pública, a transformação digital tem ampliado a transparência e a acessibilidade dos serviços públicos, ao possibilitar novas formas de os cidadãos exigirem serviços mais eficientes e alinhados às demandas sociais contemporâneas. Esse processo também impulsiona o surgimento de uma nova forma de prestação de serviços públicos por meio das TICs e do Governo digital, centrada na busca pelo acesso universal aos serviços públicos, de forma mais ágil e econômica.

3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E GOVERNO DIGITAL

São notórias e inquestionáveis as mudanças tecnológicas pelas quais o mundo vem passando, evidenciando um avanço acelerado da tecnologia. De modo geral, as relações entre indivíduos, bem como entre indivíduos e o Estado, foram profundamente transformadas com a emergência de tecnologias antes inimagináveis. Para Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), a explosão de tecnologias que, até pouco tempo atrás, era quase impensável mudou radicalmente os métodos de relacionamento entre indivíduos e Estados.

Desse modo, torna-se evidente que as tecnologias da informação transformaram a forma das relações humanas, refletindo no meio social, político e econômico. Com efeito, a ampliação tecnológica não proporcionou somente avanços pontuais, mas também criou condições para romper paradigmas. A tecnologia rompe barreiras e transforma relações sociais. Assim, contribui para a formação de uma sociedade em rede, amplamente conectada (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020).

As novas tendências tecnológicas, por intermédio das TICs, apresentam potencial para promover transformações no serviço público e no modo como os cidadãos se conectam com o governo (Heckert; Aguiar, 2016). Nessa perspectiva, Viana (2021) destaca que o governo digital se estrutura em dois eixos principais: as novas tecnologias e a mudança de mentalidade que elas implicam.

Vale destacar também, conforme Reck e Hübner (2021), que a sociedade contemporânea vivencia um período de intensas transformações sociais e tecnológicas, associado ao fenômeno da transformação digital. Esse processo

tem provocado mudanças profundas na dinâmica social, especialmente com o avanço da cultura digital, que amplia as formas de participação nos âmbitos social, econômico e profissional. Os autores ressaltam ainda a importância do Estado brasileiro na transformação digital da economia e da sociedade, que transcorre pela digitalização do serviço público e do governo, visando aumentar a eficiência da máquina governamental, tanto em termos de redução de custos quanto na satisfação do cidadão.

A evolução tecnológica no setor público remonta ao governo eletrônico, introduzido nos anos 2000, que representa uma fase anterior ao governo digital (Thorstensen; Zuchieri, 2020). Para Baptista e Antoun (2022), o governo eletrônico expressa a adesão de novos equipamentos e softwares para aprimoramento das atividades internas, além da apresentação de informações em portais eletrônicos, sem, contudo, proporcionar mudanças nas relações entre Estado e cidadão. Já o governo digital abrange o sistema normativo, novos arranjos institucionais de Estado e políticas públicas, adotando o ingresso das TICs como parte chave para a transformação do setor público, tendo como princípio a coordenação institucional com estratégias de longo prazo para uma verdadeira política pública de Estado (Thorstensen; Zuchieri, 2020).

Destarte, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) salienta alguns pilares do governo digital que aprofundam seu antecessor, a saber: (i) aumento do acesso da população às tecnologias digitais, garantindo a conectividade e a disponibilidade de serviços online; (ii) estímulo ao uso efetivo das tecnologias digitais pela população, promovendo a adoção e a familiarização com os serviços digitais; (iii) promoção da inovação no setor digital, incentivando o desenvolvimento de novas tecnologias e soluções para os desafios enfrentados pela sociedade; (iv) garantia de que a transformação digital não cause exclusão social, promovendo a criação de empregos de qualidade e o desenvolvimento de habilidades digitais; (v) utilização da transformação digital como meio de promover o crescimento econômico e melhorar a qualidade de vida da população; (vi) estabelecimento de mecanismos de segurança e proteção de dados, a fim de garantir a confiança dos cidadãos no uso das tecnologias digitais; (vii) estímulo à concorrência e à entrada de novos *players* no mercado digital, promovendo a inovação e o desenvolvimento econômico.

Ainda nesse contexto, a transformação digital que leva ao governo digital perpassa pelos sistemas de TICs. Segundo Reis e Gomes (2020) e Thorstensen e Zuchieri (2020), o governo digital é uma nova fase que precisa trazer como fundamento a utilização das TICs, somando esforços para incluir novas estratégias, buscando atender as constantes demandas e proporcionar valor ao público de forma efetiva.

De acordo com Reck e Hübner (2021), as TICs representam uma oportunidade para países em desenvolvimento realizarem uma rápida transição para um novo padrão. Por meio de investimentos em TICs, essas tecnologias colaboram para o crescimento econômico e a diminuição das desigualdades, pois possibilitam a participação diligente das pessoas na sociedade, desde que esteja presente um arcabouço legal capaz de proteger a privacidade, a liberdade de informação e o direito à liberdade de expressão.

Para Figueiras, Cicero e Palotti (2019), a utilização das TICs pelo governo muda a relação com a sociedade e a forma como a sociedade se relaciona com o governo. Por meio das políticas de transformação digital dos serviços públicos, torna-se possível reduzir a burocracia, ampliar a inclusão e aumentar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços públicos centrados no usuário e direcionados a resultados. Entretanto, acreditar que a mera disponibilidade tecnológica levará à adoção por parte do governo é um equívoco, pois, mesmo que as TICs estejam disponíveis, os governos não necessariamente as adotarão, uma vez que a adesão dependerá de fatores institucionais, como as preferências dos agentes.

Luciano, Wiedenhöft e Santos (2018), em conjunto com Pinho e Gouveia (2019), evidenciam que o uso das TICs proporciona diversas vantagens no contexto da administração pública, destacando-se a ampliação do acesso à informação e o acompanhamento de projetos governamentais. Ademais, essas tecnologias contribuem para o aprimoramento dos serviços públicos, promovendo maior transparência e *accountability* na gestão. Outro aspecto relevante refere-se à possibilidade de coleta de *feedback* dos cidadãos, o que favorece sua participação na cocriação de serviços e amplia os mecanismos de participação social e de tomada de decisão colaborativa.

Em suma, os serviços oferecidos pelo governo foram modernizados por meio do uso de TICs. A transformação digital do governo permitiu serviços mais transparentes, eficientes e focados no cidadão. Ao utilizar o governo digital, promove-se a participação da sociedade nas decisões públicas. Além disso, as TICs possibilitam a análise de dados em larga escala, contribuindo para respaldar políticas públicas mais embasadas, e promover o crescimento econômico.

No entanto, a adoção plena do governo digital enfrenta desafios institucionais e burocráticos que precisam ser superados. É necessário promover uma mudança de mentalidade e capacitar os servidores públicos para lidar com as novas tecnologias e aproveitar seu potencial. Além disso, é fundamental garantir a segurança da informação e a proteção dos dados dos cidadãos, estabelecendo mecanismos robustos de privacidade. Ao superar

esses desafios, os governos podem impulsionar a transformação digital, proporcionando serviços públicos mais eficientes, participativos e voltados para as necessidades da sociedade.

4 METODOLOGIA

O estudo adota uma abordagem qualitativa, tendo em vista a necessidade de compreender, em profundidade, os fenômenos sociais relacionados à transformação digital no setor público. Essa abordagem valoriza o contexto e a interpretação das ações governamentais, possibilitando uma análise mais detalhada das políticas públicas no estado de Alagoas, considerando diferentes perspectivas e a realidade dos atores envolvidos (Fonseca, 2002; Gil, 2008, 2019).

Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como aplicada, pois busca a geração de conhecimentos voltados à solução de problemas práticos, especialmente no que se refere à modernização e à transformação digital dos serviços públicos no contexto estadual (Gerhardt; Silveira, 2009).

Em relação aos objetivos, o estudo caracteriza-se como descritivo-exploratório, ao apresentar e analisar as principais ações e iniciativas adotadas pelo Governo de Alagoas no âmbito do governo digital, evidenciando suas características e contextos, bem como ao abordar um tema ainda pouco investigado no cenário regional, buscando levantar informações, identificar aspectos relevantes e subsidiar futuras pesquisas (Fonseca, 2002; Gil, 2019).

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa foi estruturada em duas etapas principais: análise documental e coleta empírica, as quais serão detalhadas a seguir.

4.1 Análise documental

Na primeira etapa, foi conduzida uma pesquisa documental, com a finalidade de mapear e analisar as iniciativas específicas de transformação digital implementadas no Estado de Alagoas. Para tanto, foram consultadas fontes oficiais, como o portal de dados abertos do Estado (dados.al.gov.br) e o Arquivo Público de Alagoas (arquivopublico.al.gov.br), além de documentos institucionais disponíveis nos sites da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio (SEPLAG) e do governo estadual (alagoas.al.gov.br).

A coleta de dados secundários priorizou informações publicadas nos últimos cinco anos, com ênfase em projetos estratégicos voltados à digitalização de serviços, à estruturação da governança digital, à

implantação de plataformas e sistemas de atendimento digital ao cidadão, bem como em iniciativas de interoperabilidade entre órgãos públicos. Também foram utilizadas fontes secundárias provenientes de organizações como a Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), visando enriquecer a análise com informações sobre os parâmetros técnicos e as diretrizes nacionais para a transformação digital na esfera pública e apresentar, por meio de dados, o atual cenário alagoano.

A triangulação entre os dados obtidos nas fontes documentais e o referencial teórico permitiu a construção de um panorama crítico e interpretativo sobre o estágio de maturidade digital da Administração Pública alagoana.

4.2 Coleta empírica

Como etapa complementar da pesquisa, foi realizada uma reunião técnica com dois membros da equipe gestora da SEPLAG. O encontro ocorreu de forma presencial, com o objetivo de discutir aspectos relacionados à experiência prática da transformação digital em curso, especialmente quanto às ferramentas digitais disponibilizadas ao cidadão e aos desafios para a melhoria da eficiência e da usabilidade dos serviços públicos digitais. Tendo em vista a preservação da privacidade, não foi realizada a gravação da reunião, nem foram divulgados os cargos dos envolvidos.

O encontro ocorreu no dia 10 de fevereiro de 2025, das 15h30 às 16h00, de forma presencial, contando com a participação de dois membros da equipe gestora responsáveis pela condução das ações de transformação digital no âmbito estadual. Essa etapa caracteriza-se como uma observação direta assistemática, com caráter exploratório, uma vez que não seguiu um roteiro formal de entrevista, mas permitiu a obtenção de percepções e informações contextuais diretamente com os gestores públicos envolvidos na execução das políticas digitais do Estado.

Essa triangulação de dados possibilitou um olhar mais aprofundado e crítico sobre a efetividade das políticas públicas de transformação digital no contexto estadual alagoano.

Durante o encontro, foram abordados tópicos estratégicos relacionados ao avanço da transformação digital no Estado, com ênfase na usabilidade das ferramentas disponibilizadas ao cidadão, na integração de sistemas, na experiência do usuário e nas estratégias para ampliar a eficiência e o alcance dos serviços públicos digitais.

5 RESULTADOS

A seguir, são destacados os principais pontos discutidos e os achados da reunião.

5.1 Usabilidade das ferramentas e limitações atuais

Os gestores ressaltaram que a plataforma Alagoas Digital, atualmente o principal ambiente de acesso aos serviços públicos digitais no Estado, apresenta limitações no que se refere à estratificação e ao tratamento dos dados coletados. Foi relatado que as informações provenientes do portal não são devidamente segmentadas, o que dificulta análises mais detalhadas e impede a utilização eficaz dos dados como subsídio para o aprimoramento das políticas digitais. Essa limitação impacta diretamente a capacidade da gestão de desenvolver serviços mais personalizados e responsivos às reais necessidades da população.

5.2 Integração de sistemas e unificação de login

Outro ponto central da reunião foi o debate sobre a integração de sistemas governamentais e a proposta de unificação de *login* para os cidadãos. Os gestores destacaram que, atualmente, o usuário necessita criar diferentes acessos para utilizar os variados serviços digitais oferecidos pelo governo estadual, o que compromete a experiência do usuário e dificulta a ampliação do uso dessas ferramentas. Como solução, considerou-se a possibilidade de desenvolver um único ambiente digital, seja por meio de um site unificado ou de um aplicativo, no qual o cidadão possa acessar todos os serviços públicos estaduais com um único *login*, simplificando sua interação com o governo e promovendo maior eficiência e inclusão.

Os representantes da SEPLAG, contudo, destacaram que, mesmo com a criação dessa solução unificada, seria fundamental manter as opções já existentes de acesso, como forma de garantir a pluralidade de canais e respeitar as diferentes condições de acesso da população, evitando a exclusão digital.

5.3 Ampliação da oferta de serviços públicos digitais

A ampliação da oferta de serviços públicos digitais foi apontada como prioridade na agenda da SEPLAG. Os gestores evidenciaram o esforço contínuo em disponibilizar cada vez mais serviços de forma integralmente on-line,

possibilitando que o cidadão resolva suas demandas sem a necessidade de deslocamento físico até os órgãos públicos.

No que se refere à área da saúde, foi mencionada a possibilidade de implantação de funcionalidades como a marcação de consultas médicas via aplicativo. Contudo, os participantes da reunião ponderaram que o setor da saúde possui especificidades que exigem maior cautela na digitalização de processos, devido à sensibilidade dos dados e à complexidade dos fluxos de trabalho dessa área. Assim, eventuais avanços nesse sentido deverão ser objeto de planejamento cuidadoso, com foco na segurança e na efetividade.

5.4 Percepções finais e contribuições da reunião

A reunião técnica possibilitou um olhar mais aprofundado sobre o estágio atual da transformação digital no Estado de Alagoas, trazendo subsídios importantes para a análise crítica das iniciativas em curso. Ficou evidente que a gestão estadual possui planos estruturados e estratégicos para a consolidação de um governo digital mais integrado, eficiente e centrado no cidadão. No entanto, verificou-se também que muitos desses planos ainda se encontram em fase de concepção ou de implementação inicial, sendo necessária a efetiva materialização das ações planejadas para que a sociedade possa usufruir plenamente dos benefícios esperados com a transformação digital do setor público.

A triangulação dos dados obtidos na reunião técnica com os dados documentais e bibliográficos previamente analisados permitiu ampliar a compreensão sobre os desafios práticos e as perspectivas futuras da transformação digital no contexto estadual, evidenciando a importância do diálogo constante entre academia, gestão pública e sociedade civil para a construção de políticas digitais mais robustas e inclusivas.

Os achados empíricos oriundos da reunião técnica dialogam com os dados documentais e secundários analisados, permitindo uma compreensão mais abrangente do estágio de transformação digital no Estado de Alagoas. Nesse sentido, a seção a seguir apresenta uma análise do cenário alagoano com base em indicadores, políticas públicas e iniciativas institucionais.

6. ANÁLISE DO CENÁRIO ALAGOANO

Em função do quadro pandêmico vivenciado há poucos anos, configurou-se um cenário em que a gestão pública foi compelida a se adaptar, levando a

significativos avanços tecnológicos. Conforme Silva (2022), o cenário pandêmico levou os Estados a uma reestruturação para lidar com as adversidades advindas do novo contexto, cuja estratégia central se dá por meio das tecnologias e da transformação digital.

Os processos de digitalização que não promovem a descentralização da tomada de decisão resultam na transferência do gargalo para diferentes etapas do processo ou até mesmo na criação de novos gargalos. Da mesma forma, as escolhas relacionadas à alocação de recursos financeiros, que idealmente deveriam ser mais equitativas para aumentar a agilidade do processo e desencorajar a manutenção de estruturas de governança centralizadas, devem ser consideradas pelos gestores públicos. Segundo Luciano, Wiedenhöft e Moura (2021), Alagoas está entre os Estados que não adotaram arranjos colaborativos centralizados por decisão colegiada. Ao contrário, o Estado apresenta estruturas de decisão descentralizadas, consideradas mais adequadas para a transformação digital, pois contribuem para evitar gargalos na tomada de decisões.

Para Lafuente et al. (2021), um governo verdadeiramente digital é aquele que utiliza recursos digitais para aprimorar e simplificar a vida das pessoas. Nesse sentido, é essencial que seja centrado nas necessidades dos cidadãos. Assim, compreender as expectativas da população torna-se fundamental para orientar a formulação de políticas públicas voltadas à transformação digital.

Com o objetivo de aprimorar os serviços públicos e fortalecer os sistemas digitais para sua prestação, o Governo de Alagoas tomou uma importante medida. Através da publicação da Lei nº 8.691 no Diário Oficial do Estado (DOE), em 22 de setembro, foi autorizada a contratação de uma operação de crédito externo junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), no valor de US\$ 15 milhões. Esse financiamento será direcionado à implementação do Programa Alagoas Mais Digital, uma iniciativa liderada pela SEPLAG. Com essa medida, o governo almeja impulsionar a modernização e a eficiência dos serviços públicos por meio da digitalização, proporcionando benefícios significativos à população alagoana (Alagoas, 2022).

No período compreendido entre 2016 e 2018, Alagoas empreendeu um trabalho minucioso de categorização dos serviços prestados pelo setor público estadual. Esse esforço resultou na implementação do Diretório de Serviços do Governo de Alagoas, que se baseou em práticas tanto nacionais quanto internacionais, com o intuito de aprimorar a disponibilidade de dados, informações e serviços eletrônicos e digitais. Essa iniciativa concedeu ao Estado um amplo conhecimento acerca das peculiaridades

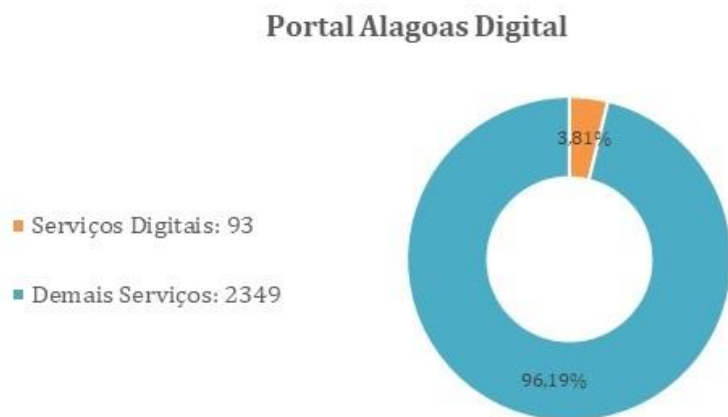
indispensáveis para a provisão e a partilha de dados e informações em âmbito subnacional (Governo de Alagoas, 2018).

Uma das grandes apostas tecnológicas do governo do Estado de Alagoas é o programa Alagoas Digital, que, por meio de ações de transformação digital, busca aprimorar o relacionamento entre os cidadãos e o governo, resultando em uma prestação de serviços públicos mais eficiente e na otimização do gasto público. Além disso, o programa fortalece o protagonismo de Alagoas na agenda digital do país, acelera a inclusão sociodigital dos alagoanos, fortalece os princípios éticos e de transparência na Administração Pública e estimula o crescimento do setor de tecnologia, impulsionando a economia e criando oportunidades de emprego e negócios no estado. Assim, o Alagoas Mais Digital traz benefícios abrangentes, promovendo o desenvolvimento socioeconômico e a qualidade de vida da população.

Uma das grandes apostas desse programa é o portal Alagoas Digital, desenvolvido pela SEPLAG, pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas (FAPEAL), pela Secretaria de Estado da Ciência, da Tecnologia e da Inovação (SECTI) e pelo Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas (ITEC). Por meio do site, o cidadão pode emitir diversos tipos de certidões, gerar guias de arrecadação de tributos estaduais, como o ICMS e o IPVA, realizar requerimentos, acessar serviços do Detran, como a solicitação de segunda via da CNH, bem como serviços do Sine, da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego em Alagoas (SRTB), como o seguro-desemprego, e da Casal (Alagoas, 2021).

O portal Alagoas Digital conta com um total de 2.156 serviços, sendo 183 serviços digitais (ALAGOAS DIGITAL, 2020). Dentre esses 183 serviços digitais, destacam-se alguns, como: (i) Ligação nova de água: solicitação para realizar uma nova ligação de água residencial; (ii) Atualização cadastral - mudança de titularidade: trata-se da atualização de dados pessoais, incluindo a alteração da titularidade do consumo de água, entre outros; (iii) Cadastro na tarifa social: trata-se do enquadramento na tarifa reduzida de água e/ou esgoto, que visa atender pessoas de baixa renda; (iv) Consultar histórico de consumo: disponível para usuários do serviço da CASAL, permite visualizar o histórico do volume de água faturado nos últimos meses. Vale ressaltar que, além de trazer uma breve descrição sobre a utilidade do serviço e mostrar como solicitá-lo, a plataforma também informa quem pode solicitá-lo, o tempo estimado, as etapas para a realização, os custos envolvidos, o prazo de execução e o público-alvo ao qual se destina, dentre outras informações pertinentes. A Figura 1 apresenta a quantidade total de serviços ofertados pelo portal Alagoas Digital.

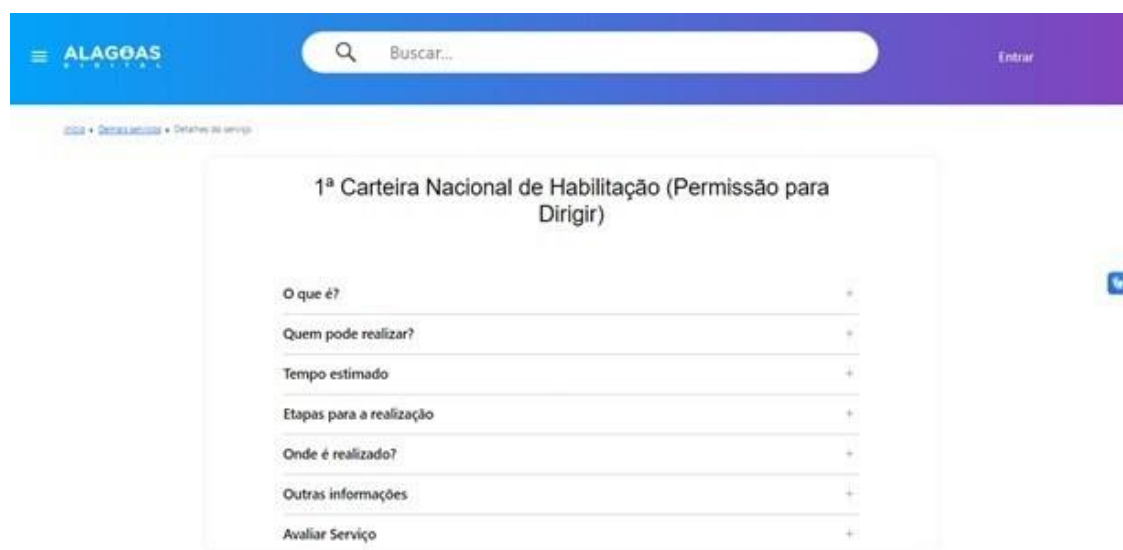
Figura 1 - Quantidade de serviços do portal Alagoas digital



Fonte: Adaptado de Alagoas Digital, 2024.

Mesmo não possuindo, em sua maioria, serviços digitais, a plataforma é muito útil para a consulta dos demais serviços, uma vez que traz informações relevantes ao usuário, como onde encontrar o serviço, quais são as documentações necessárias, etapas, custos, prazos, dentre outras informações úteis (Figura 2). Dessa forma, mesmo não sendo digital, a plataforma facilita a vida do cidadão, pois, ao dispor de todas as informações pertinentes, ele pode se dirigir ao local já munido da documentação necessária para a solicitação do serviço desejado. Dentre esses serviços não digitais, destacam-se: (i) 1ª Carteira Nacional de Habilitação (Permissão para Dirigir): documento provisório de habilitação com validade de um ano; (ii) 1º Emplacamento: emissão da primeira documentação e inclusão do veículo zero quilômetro na base de dados do Estado de Alagoas; (iii) 2ª via do Certificado de Registro do Veículo (Compra e Venda): emissão de segunda via do Certificado de Registro de Veículo (CRV), em decorrência de extravio, dano, rasura, roubo ou furto.

Figura 2 - Informações dos serviços não digitais do portal Alagoas Digital



Fonte: Alagoas Digital, 2024.

Ainda nesse contexto, o programa Alagoas Digital tem como propósito principal atuar como um mecanismo de integração governamental, focado na disponibilização ágil e de qualidade das informações necessárias para a sociedade. Sua abordagem consiste em reunir e coordenar a participação dos órgãos e entidades do Governo do Estado em um modelo colaborativo de produção e divulgação de informações sobre os serviços oferecidos. Dessa forma, o Alagoas Digital busca estabelecer uma sinergia entre os diversos setores do governo, garantindo a entrega eficiente e oportuna das informações relevantes para a população (Alagoas Digital, 2020).

Buscando impulsionar a transformação digital de serviços públicos, o Estado de Alagoas aderiu à plataforma GOV.BR. A adesão tem o objetivo de reduzir a burocracia, acelerar a digitalização de serviços públicos e facilitar a vida dos cidadãos. Além disso, diversos outros estados também aderiram ao GOV.BR, o que gera uma atuação em rede, permitindo que conversem entre si, troquem experiências bem-sucedidas na digitalização de serviços públicos no país e tornem mais simples o atendimento do Estado ao cidadão (Alagoas, 2021).

Com o objetivo de mensurar a capacidade de prover e ofertar serviços públicos digitais por parte dos governos estaduais e distrital, bem como sua regulamentação, foi criado, em 2019, e começou a ser medido em 2020 o Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital, por meio de uma parceria entre a ABEP-TIC e o CLP - Centro de Liderança Pública (ABEP-TIC, 2020).

O índice aplica a metodologia de questionário com 23 questões fechadas, divididas em três dimensões: (i) Capacidades para a Oferta

Digital de Serviços; (ii) Oferta de Serviços Digitais; e (iii) Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos (Quadro 1). A primeira dimensão é composta por dez questões sobre a implementação de portal de serviços ou portal único e outros fatores habilitadores para a oferta de serviços digitais; a segunda dimensão é composta por dez questões sobre a oferta digital dos principais serviços públicos; por fim, a terceira e última dimensão é composta por três questões sobre a regulamentação da prestação dos serviços digitais por meio de dispositivos legais ou infralegais referentes ao tema governo digital (lei, decreto, resolução, instrução normativa, portaria etc.) (ABEP-TIC, 2021).

Quadro 1 - Perguntas da edição 2020/2021

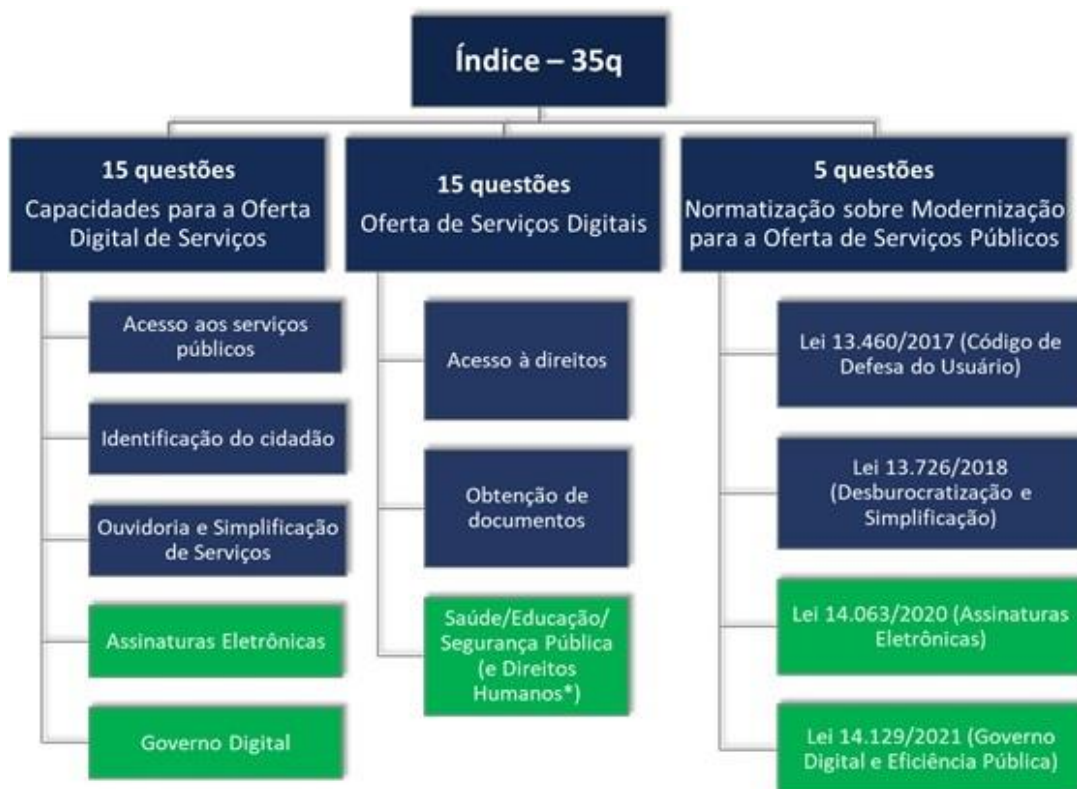
Dimensão 1	Capacidades para a Oferta Digital de Serviços	Pontuação
1.1	O Governo Estadual/Distrital possui um Portal Único - sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e para prestação de todos os serviços públicos?	4,5
1.2	Disponibiliza no Portal Único ou no Portal de Serviços, o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especifica os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?	4,5
1.3	Possui sistema de agendamento digital de serviços?	4,5
1.4	Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	4,5
1.5	Possui acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos serviços públicos?	4,5
1.6	Possui gestão de cadastro digital e perfil do cidadão?	4,5
1.7	A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único ou pelo Portal de Serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)?	4,5
1.8	Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?	4,5
1.9	Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo?	4,5
1.10	Possui ferramenta online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique - Governo Federal)?	4,5

Dimensão 2	Oferta de Serviços Digitais	Pontuação
2.1	Possui matrícula online nas escolas estaduais?	4,5
2.2	Possui consulta online das NOTAS e FREQUÊNCIAS dos alunos?	4,5
2.3	Possui teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?	4,5
2.4	Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas?	4,5
2.5	Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	4,5
2.6	Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	4,5
2.7	Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	4,5
2.8	Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)?	4,5
2.9	Possui Boletim de Ocorrência online de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA?	4,5
2.10	Possui Boletim de Ocorrência online de FURTO?	4,5
Dimensão 3	Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos	Pontuação
3.1	O Governo Estadual/Distrital regulamentou os principais pilares da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)? Marque todas as alternativas que se aplicam.	5
3.2	O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital?	2,5
3.3	O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?	2,5

Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024.

Com o intuito de aprimoramento, na terceira edição do índice, foi feita uma mudança na metodologia da pesquisa. A partir de 2022, foram estabelecidos 35 critérios de avaliação (12 novos critérios), distribuídos nas três dimensões tradicionais do índice: cinco novos critérios para a 1ª dimensão, cinco novos critérios para a 2ª dimensão e dois novos critérios para a 3ª dimensão, conforme apresentado na Figura 3 (ABEP-TIC, 2022).

Figura 3 - Estrutura da Terceira Edição do Índice



Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024.

Conforme a ABEP-TIC (2022), o Estado de Alagoas logrou um aumento de 6,75 pontos entre os anos de 2020 (1ª edição do índice) e 2021, no que tange à transformação digital de serviços públicos (Quadro 2).

Quadro 2 - Ranking serviços públicos digitais

Ano	Pontuação	Posição	Maturidade
2020	43,00	17°	Regular
2021	49,75	17°	Regular
2022	49,75	23°	Regular
2023	71,50	23°	Regular

Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024.

Observa-se que houve evolução apenas na dimensão 1 (Capacidades para a Oferta Digital de Serviços), conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 - Comparativo 2020/2021

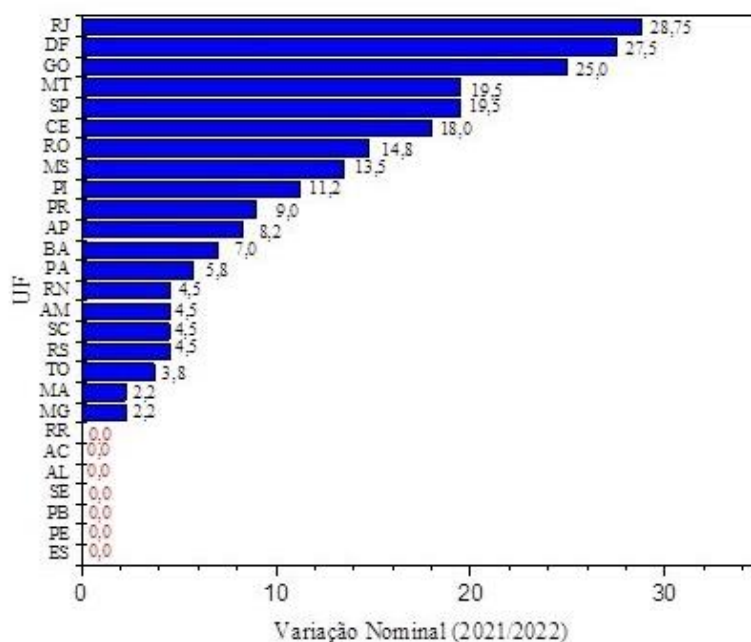
Ano	Posição	UF	Dimensão 1	Dimensão 2	Dimensão 3	Pontuação	Maturidade
2020	17°	AL	13,50	27,00	2,50	43,00	Regular
2021	17°	AL	20,25	27,00	2,50	49,75	Regular

Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024

Em comparação ao ano de 2021, o ano de 2022 apresentou uma queda em sua posição no ranking e estagnação em sua pontuação nominal. Destaca-se que, conforme já mencionado, no ano de 2022 o índice sofreu uma mudança em sua metodologia, passando a incorporar 12 novos itens de análise. De toda forma, o Estado de Alagoas não pontuou em nenhum desses novos itens e, para efeito de análise evolutiva, foi realizada uma comparação entre os anos de 2021 e 2022 com base na metodologia utilizada nos anos anteriores; ainda assim, o Estado não apresentou evolução nos temas analisados (Figura 3).

Realizando uma comparação com os demais Estados da federação, pode-se notar, no entanto, que não se trata de uma exclusividade do Estado de Alagoas, uma vez que 7 dos 26 Estados, além do Distrito Federal, não apresentaram evolução, enquanto outros 7 apresentaram desempenho inferior a cinco pontos; ou seja, mais da metade dos Estados não apresentou evolução ou apresentou evolução mínima (Figura 4).

Figura 4 - Variação nominal do ranking de serviços digitais nos Estados entre os anos de 2021 e 2022.



Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2023.

Ao se comparar a avaliação geral dos três itens ao longo dos quatro anos de pesquisa, Alagoas apresentou, nos anos de 2021 e 2022, uma estagnação; em contrapartida, no ano de 2023, mostrou uma expressiva recuperação em relação aos anos anteriores (Figura 5).

Figura 5 - Variação nominal do ranking de serviços digitais nos Estados entre os anos de 2022 e 2023.



Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024.

Destaca-se, principalmente, a dimensão 1 (Capacidades para a Oferta Digital de Serviços), que apresentou uma evolução de 10,5 pontos, e a dimensão 2 (Oferta de Serviços Digitais), que registrou um aumento de 9,0 pontos. Já na dimensão 3 (Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos), o desempenho foi mais tímido, com incremento de apenas 2,5 pontos (Quadro 4).

Quadro 4 - Comparativo 2022/2023

Ano	Posição	UF	Dimensão 1	Dimensão 2	Dimensão 3	Pontuação	Maturidade
2022	23°	AL	20,25	27,00	2,50	49,75	Regular
2023	23°	AL	30,75	36,00	5,00	71,50	Regular

Fonte: Adaptado do índice ABEP-TIC, 2024

Diante do exposto, apresenta-se a seguir a síntese das principais ações adotadas e em discussão pelo Estado de Alagoas para a transformação digital no serviço público (Quadro 5).

Quadro 5 - Principais ações de transformação digital no Estado de Alagoas

Ação	Descrição	Objetivo/Impacto
Descentralização das iniciativas digitais	Estrutura de governança com tomada de decisão descentralizada para projetos de transformação digital	Evitar gargalos, aumentar agilidade e eficiência na implementação das ações
Criação do Programa Alagoas Mais Digital	Programa estratégico financiado com recursos do BID (US\$ 15 milhões)	Modernizar serviços públicos, ampliar digitalização e melhorar eficiência administrativa
Implementação do Portal Alagoas Digital	Plataforma que centraliza informações e serviços públicos (mais de 2.000 serviços, sendo parte digital)	Facilitar o acesso do cidadão, reduzir burocracia e melhorar a transparência
Ampliação da oferta de serviços digitais	Disponibilização crescente de serviços online (certidões, tributos, serviços do DETRAN, SINE etc.)	Reduzir necessidade de atendimento presencial e aumentar eficiência do atendimento
Diretório de Serviços do Governo	Categorização e organização dos serviços públicos estaduais	Melhorar a gestão da informação e facilitar o acesso aos serviços
Adesão à plataforma GOV.BR	Integração com a plataforma federal de serviços digitais	Simplificar o acesso, promover interoperabilidade e atuação em rede com outros estados
Integração e centralização de informações	Esforço para reunir dados e serviços em ambiente digital único (ainda em evolução)	Melhorar a experiência do usuário e promover eficiência na prestação de serviços
Proposta de login único (em discussão)	Ideia de unificar o acesso aos serviços com uma única autenticação	Simplificar o uso dos serviços e melhorar a experiência do cidadão
Uso de TICs para modernização administrativa	Aplicação de tecnologias da informação na gestão pública	Aumentar eficiência, transparência e qualidade dos serviços

Alagoas iniciou com grande ênfase o processo de transformação digital, buscando estratégias, realizando investimentos e criando programas voltados à digitalização de serviços públicos. Apresentou uma evolução regular no segundo ano de medição do índice, em comparação com o primeiro; porém, logo em seguida, no ano de 2022, não obteve evolução, apresentando um cenário de estagnação.

Contudo, não se trata de uma exclusividade do Estado de Alagoas, uma vez que outros Estados também apresentam o mesmo contexto. Vale destacar que, no ano seguinte, em 2023, o Estado mostrou uma expressiva evolução em comparação ao ano anterior, pontuando em todos os itens da pesquisa, o que levou a avanços na transformação digital dos serviços públicos estaduais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um governo verdadeiramente digital deve se concentrar nas necessidades e interesses dos cidadãos. Compreender as expectativas e percepções da população em relação aos serviços públicos oferecidos por meios digitais é crucial para embasar a formulação estratégica das políticas públicas voltadas à transformação digital. O objetivo deve ser aprimorar e simplificar a vida das pessoas, direcionando os esforços para o uso efetivo dos recursos digitais.

O presente trabalho teve como objetivo apresentar as principais medidas adotadas para a concretização da transformação digital do serviço público no Estado de Alagoas, a partir de análise documental e de coleta empírica realizada por meio de reunião técnica com gestores da SEPLAG, o que permitiu uma compreensão mais profunda das iniciativas em curso. Nesse sentido, destaca-se que o Estado adotou arranjos de decisão descentralizados, aliados a iniciativas de digitalização de serviços e modernização administrativa, contribuindo para maior eficiência na gestão pública.

O Governo de Alagoas também realizou investimentos voltados à transformação digital, com destaque para o programa Alagoas Mais Digital, voltado à modernização dos serviços públicos. Além disso, o Estado avançou na organização e disponibilização de serviços por meio de plataformas digitais, facilitando o acesso às informações e aos serviços pelo cidadão.

No mesmo sentido, destaca-se a adesão à plataforma GOV.BR, que contribui para a integração de serviços e para a simplificação do acesso por parte da população.

Embora tenham sido realizados avanços na transformação digital dos serviços públicos em Alagoas, é importante observar os dados do índice da ABEP-TIC, que indicam uma estagnação no ano de 2022. Esses dados sugerem a necessidade de um esforço contínuo para impulsionar a transformação digital no Estado e garantir que Alagoas acompanhe o ritmo de evolução de outros Estados brasileiros nessa área.

Após essa estagnação, no ano seguinte (2023), observou-se um avanço do Estado, com pontuação em todos os itens do índice, demonstrando uma retomada do processo de evolução tecnológica no serviço público.

Como limitação do estudo, destaca-se a restrição de materiais bibliográficos específicos sobre o contexto alagoano, bem como o uso predominante de dados secundários e a realização de uma coleta empírica pontual, o que pode limitar a abrangência das análises.

Em resumo, é crucial que o governo de Alagoas mantenha seu compromisso com a transformação digital e busque continuamente formas de

aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos por meio da tecnologia. A descentralização da tomada de decisão, a alocação de recursos e o foco nas necessidades dos cidadãos são elementos-chave para o sucesso desse processo. Sugere-se, para pesquisas futuras, o aprofundamento da avaliação da eficiência das iniciativas adotadas, bem como a análise da percepção dos usuários e a realização de estudos comparativos com outros Estados, visando ampliar a compreensão sobre os impactos da transformação digital na administração pública.

REFERÊNCIAS

- ALAGOAS DIGITAL, 2020. Disponível em:
<https://alagoasdigital.al.gov.br/sobre>. Acesso em: 17 de jun. 2023
- ALAGOAS. Governo do Estado, 2021. Alagoas adere ao GOV.BR para impulsionar a transformação digital de serviços públicos. Disponível em:
<https://alagoas.al.gov.br/noticia/alagoas-adere-ao-gov-br-para-impulsionar-a-transformacao-digital-de-servicos-publicos>. Acesso em: 17 jun. 2023.
- ALAGOAS. Governo do Estado, 2021. Referência nacional em serviços digitais, Alagoas transforma gestão pública. Disponível em:
<https://alagoas.al.gov.br/noticia/referencia-nacional-em-servicos-digitais-alagoas-transforma-gestao-publica-1>. Acesso em: 13 mar. 2024.
- ALAGOAS, 2022. LEI Nº 8.691, DE 21 DE JUNHO DE 2022. Disponível em:
<https://www.imprensaoficial.al.gov.br/storage/files/diary/2022/06/doeal-2022-06-22-completo-t-qbtjssp2drncn63w9iuefs6kivi0-6mvy-h8sx23cff67eiex8e.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2023.
- ALAGOAS. Governo do Estado. Capacidades para a Transformação Digital: um Diagnóstico nos Estados Brasileiros e Governo de Alagoas. Uma proposta de modelo de integração e compartilhamento de informações para a base nacional sobre serviços públicos do brasil. 2020. Disponível em:
<https://dados.al.gov.br/catalogo/dataset/portal-alagoas-digital/resource/8eb7d247-918f-4517-a2c5-3cad79ba28df>. Acesso em: 15 jun. 2023.
- ABEP-TIC. Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. 2020. Brasília. Disponível em:
<http://br906.teste.website/~abepti65/wp-content/uploads/2023/04/metodologia.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2024.
- ABEP-TIC. (2021). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/05/c63776_1a17b75121244d87a0f6b4958a703ad9-1.pdf. Acesso em: 03 mar. 2024.
- ABEP-TIC. (2022). Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação. Brasília. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/pesquisa-indice-abep-tic/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

ALBERTIN, Alberto Luiz; DE MOURA ALBERTIN, Rosa Maria. Transformação digital: gerando valor para o "novo futuro". **GV-EXECUTIVO**, v. 20, n. 1, p. 26-29, 2021.

ANDRADE, Carlos William Lourenço; DE SOUZA, Ricardo André Cavalcante. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO GOVERNO: UM LEVANTAMENTO DAS PRÁTICAS E MÉTODOS CENTRADOS NO ENVOLVIMENTO DOS CIDADÃOS. In: **Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação-ciki**. 2020.

BOBBIO, Norberto. **O Futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF. 2020. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=29/04/2020&jornal=515&pagina=6>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Hélio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: Desafios, ações e perspectivas. **Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 10, n. 1, p. 01-11, 2020.

CANEDO, E. D.; TIVES, H. A.; CERQUEIRA, A. J. Citizen's perception of public services digitization and automation. ICEIS 2020 – Proceedings of the 22nd International Conference on Enterprise Information Systems, vol. 2, p. 754-761, 2020.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência (Florianópolis)**, p. 209-242, 2020.

DALLA CORTE, Tiago; DALLA CORTE, Thaís. A democracia no século XXI: crise, conceito e qualidade. Passagens. **Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica**, v. 10, n. 2, p. 178-201, 2018. Acesso em:

<https://doi.org/10.15175/1984-2503-201810202>. Acesso: 10 de jun. 2023.

DE BARROS JÚNIOR, Jairo Menezes; SANTA RITA, Luciana Peixoto; DA SILVA, Wesley Vieira. Transformação Digital na Administração Pública Brasileira: Uma Revisão Sistemática de Literatura/Digital Transformation in Brazilian Public Administration: The Systematic Literature Review. **Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)**, v. 19, n. 5, p. 45-64, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.12819/2022.19.5.3>. Acesso em: 30 de mai. 2023.

DE PAIVA, Ana MM; NUNES, Eunice PS; MACIEL, Cristiano. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação: objetivos estratégicos orientados pela e-governança. In: **Anais do IX Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico**. SBC, 2021. p. 49-58.

SILVA, Jacilene dos Santos; ANTUNES, Veronica Nascimento Brito. Transformação digital na gestão pública alagoana: um estudo preliminar. In: **CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE**, 15., 2021, Natal. **Anais [...]**. Natal: CONGESP, 2021. Disponível em: <https://congosp.rn.gov.br/anais/v-15>. Acesso em: 18 abr. 2026.

FILGUEIRAS, F; CIRENO, F; PALOTTI, P. Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. **Latin American Policy**, vol. 10, n. 2, p. 195-219, 2019.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (org). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOMES, Maria Gabrielle Soares et al. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, GOVERNO DIGITAL E GOVERNANÇA DIGITAL APLICADOS NO ÂMBITO PÚBLICO-UMA REVISÃO SISTEMÁTICA. **Revista de Inovação e Tecnologia-RIT**, v. 12, n. 1, p. 17-34, 2022.

HECKERT, Cristiano Rocha; AGUIAR, EL de. GOVERNANÇA DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UMA ABORDAGEM ESTRATÉGICA PARA TORNAR O GOVERNO DIGITAL MAIS EFETIVO E COLABORATIVO A ÓTICA DA SOCIEDADE. In: **Congresso de Gestão Pública-Consad**. 2016. p. 18.

KREUZ, Leticia Regina Camargo; VIANA, Ana Cristina Aguilar. 4ª Revolução Industrial e Governo Digital: exame de experiências implementadas no Brasil. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 5, n. 2, 2018.

LAFUENTE, Mariano et al. Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal. **Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)**, 2021.

LUCIANO, E. M.; WIEDENHÖFT, G. C.; SANTOS, F. P. Promoting social participation through digital governance: Identifying barriers in the brazilian public administration. **ACM International Conference Proceeding Series**, p. 419-427, 2018.

MENEGUELLO, Rachel. Sistema Político, Democracia e Opinião Pública. In **AVRITZER, Leonardo. Experiência Democrática, Sistema Político e Participação Popular**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, p. 111-119, 2013. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fpabramo.org.br/xmlui/handle/123456789/215>. Acesso em: 01 jun.2023.

MOTTA, Paulo Roberto de Mendonça. O estado da arte da gestão pública. **Rev. adm. empresa**. São Paulo, v. 53, n. 1, p. 82-90, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902013000100008>. Acesso em: 01 jun. 2023.

OCDE. Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-review-of-brazil_9789264307636-en;jsessionid=6n054JbhgUS0S2x_ivgc2Yai.ip-10-240-5-108. Acesso em: 05 fev. 2020.

DE SOUSA OLIVEIRA, Katyeudo Karlos; DE SOUZA, Ricardo André Cavalcante. Habilitadores da transformação digital em direção à Educação 4.0. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 18, n. 1, 2020.

PINHO, Maria Nazaré Gonçalves; GOUVEIA, Luís Borges. O uso do Governo Digital pelo controle social no combate à corrupção pública brasileira. *Revista Controle: Doutrinas e artigos*, v. 17, n. 2, p. 206-237, 2019.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, v. 43, p. 1343-1368, 2009.

THORSTENSEN, Vera Helena; ZUCHIERI, Amanda Mitsue. Governo digital no Brasil: o quadro institucional e regulatório do país sob a perspectiva da OCDE. 2020.

TUTTMAN, C.; MACADAR, M. A. Public value creation through digital transformation in tax administration: A conceptual model proposal. *ACM International Conference Proceeding Series*, p. 762-766, 2020.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. *Revista Eletrônica Direito e Política*, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021.

REIS, Camille Lima; GOMES, Filipe Lôbo. Governo Digital: Os Impactos Do Covid-19 Na Administração Pública. *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, ano, v. 7.

SAGARIK, Danuvas et al. E-government 4.0 in Thailand: The role of central agencies. *Information Polity*, v. 23, n. 3, p. 343-353, 2018.

SANTOS, Anderson Vieira; FONSECA, Platini Gomes. Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. *Revista Formadores*, v. 15, n. 1, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.25194/rf.v15i1.1535>. Acesso em: 15 mai. 2023.

DE SIQUEIRA, Wender Rodrigues; DE SOUZA BERMEJO, Paulo Henrique. A transformação digital do governo na perspectiva do cidadão: uma netnografia de manifestações em mídias sociais. *Encontro Brasileiro de Administração Pública*, 2022.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na Administração Pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.