

# **Inovação Tecnológica na Gestão Pública: Automatização, Chatbots e o Redesenho de Políticas para Eficiência Administrativa**

Ana Luiza Ferreira dos Santos Tinoco

Bruno Salles Trindade da Cunha

Gabriel Ferreira Alvarenga

## **RESUMO SIMPLES**

A crescente automação e o avanço da Inteligência Artificial (IA) estão transformando a administração pública globalmente. Governos tem buscado inovar, agilizar e desburocratizar serviços através de projetos de automação.

O estudo em questão foca na experiência da Subsecretaria de Gestão e Finanças. Enfrentando gargalos operacionais, como tempo excessivo em tarefas rotineiras e interrupções constantes do trabalho, a Subsecretaria reestruturou suas equipes, integrando profissionais de Tecnologia da Informação para otimizar processos.

As primeiras soluções implementadas foram a automação de pagamentos de contratos e a criação de uma Carta de Serviços, com informações completas sobre o fluxo de cada um. Posteriormente, foi desenvolvido um chatbot para a Carta de Serviços, facilitando a busca por informações e promovendo agilidade.

O processo de automação é contínuo e a próxima etapa é permitir a solicitação direta de serviços pelo chatbot.

Essa iniciativa demonstra como a inovação tecnológica pode aprimorar a gestão pública, desburocratizando e aumentando a eficiência. A experiência ressalta a importância de adaptar soluções globais às realidades locais, focando na melhoria contínua e no uso estratégico de recursos. O artigo analisa os impactos dessa política de inovação no desempenho institucional, racionalização do trabalho e acesso à informação.

## **RESUMO EXPANDIDO**

A paisagem global contemporânea é inegavelmente moldada por uma onda crescente de automatizações e pelo avanço exponencial da Inteligência Artificial (IA), elementos que funcionam como catalisadores para a transformação digital em praticamente todos os setores da sociedade (PEREIRA et al., 2016). Neste cenário dinâmico, a administração pública emerge como um campo de atuação particularmente desafiador, onde a incorporação de ferramentas inovadoras se torna imperativa para facilitar, agilizar e desburocratizar a prestação de serviços à população (CAMPELO; PINTO,

2010). Reconhecendo essa urgência, diversos governos ao redor do mundo têm promovido uma série de iniciativas estratégicas voltadas à inovação administrativa, materializadas no lançamento de projetos ambiciosos de automação.

O presente estudo debruça-se sobre a experiência da Subsecretaria de Gestão e Finanças, uma instituição que se viu diante da premente necessidade de reavaliar seus processos internos. A identificação de gargalos operacionais significativos, como a dedicação de tempo excessiva a tarefas de caráter puramente operacional — em detrimento de ações estratégicas de maior impacto — e as interrupções frequentes para sanar dúvidas oriundas de outros setores, sinalizou a urgência de uma reestruturação profunda. Para reverter esse quadro e, concomitantemente, otimizar seus processos internos e contribuir para o desenho de políticas públicas mais eficazes, a Subsecretaria de Gestão e Finanças, atenta ao movimento global de inovação tecnológica, empreendeu uma iniciativa crucial: a incorporação em suas Superintendências de servidores dedicados à automação, estruturando equipes com profissionais especializados na área de Tecnologia da Informação. Essa abordagem proativa reflete a compreensão de que a inovação não é apenas uma questão de adquirir novas ferramentas, mas de reconfigurar a estrutura organizacional e capacitar o capital humano para tirar o máximo proveito das novas tecnologias.

A metodologia utilizada para a análise desta experiência foi a de observador participante. Essa abordagem permitiu uma imersão aprofundada no cotidiano da Subsecretaria, possibilitando a coleta de dados ricos e o entendimento das nuances dos processos de inovação e automação em tempo real. Através da observação direta das interações, dos desafios enfrentados e das soluções implementadas, foi possível obter uma perspectiva interna e detalhada sobre a dinâmica da mudança organizacional e tecnológica. Essa proximidade com os sujeitos e o ambiente de pesquisa forneceu insights valiosos sobre a forma como as políticas de inovação foram concebidas, implementadas e percebidas pelos servidores envolvidos (GODOY, 1995).

No processo de redesenho e otimização dos fluxos de trabalho, as primeiras soluções implementadas foram notavelmente eficazes. Destacam-se a automação de processos de pagamento de contratos e a elaboração de uma Carta de Serviços pela Subsecretaria. Essas medidas não apenas otimizaram tarefas repetitivas, mas também foram cruciais para reduzir as interrupções no fluxo de trabalho que eram frequentemente causadas por demandas de outros setores, liberando os servidores para atividades mais estratégicas. A Carta de Serviços, em particular, representou um avanço significativo na transparência e na padronização da comunicação interna e externa. Posteriormente, a Subsecretaria identificou a oportunidade de ampliar ainda mais a acessibilidade e a eficiência da Carta de Serviços por meio do desenvolvimento de um chatbot. Este chatbot não só simplifica drasticamente a busca por informações, mas também se estabelece como um instrumento inovador para a implementação de políticas públicas, promovendo a agilidade e a desburocratização no atendimento ao cidadão e às demais unidades organizacionais.

O processo de automação, contudo, não se esgota nas conquistas já alcançadas; ele é concebido como um esforço contínuo e evolutivo. A próxima etapa, já delineada, prevê a evolução do chatbot para permitir a solicitação direta de serviços. Essa funcionalidade, ao potencializar a eficiência e a experiência do usuário, demonstra um compromisso

com a melhoria contínua e a otimização dos recursos. É importante ressaltar que todo esse avanço tecnológico tem sido realizado utilizando ferramentas gratuitas já disponibilizadas pelo governo, o que sublinha uma estratégia inteligente de aproveitamento de recursos existentes e a sustentabilidade das iniciativas (TOLEDO; MENDONÇA, 2023).

Em suma, essa experiência da Subsecretaria de Gestão e Finanças ilustra de forma contundente como o desenho e a implementação de políticas públicas podem incorporar a inovação tecnológica para melhorar significativamente a gestão. O alinhamento com os objetivos de desburocratização e eficiência é evidente, demonstrando um modelo promissor para outras instituições públicas. O artigo em questão não apenas realça a importância de adaptar soluções globais às realidades locais — um fator crítico para o sucesso de qualquer iniciativa tecnológica em contextos diversos — mas também enfatiza a necessidade de um aprimoramento contínuo e do uso estratégico de recursos existentes. A análise aprofundada do desenho dessa política de inovação organizacional discute seus impactos sobre o desempenho institucional, a racionalização do trabalho e o acesso à informação, consolidando a importância da transformação digital na administração pública moderna (BEAL, 2009 apud CAMPELO; PINTO, 2010).

**Palavras-chave:** Políticas Públicas; Inovação; Automação; Inteligência Artificial; Administração Pública.